



La regulación del juego online y el control de riesgos

por Roger Parkes

Hablando en términos generales, es cierto el viejo dicho que asegura que una regulación excesiva puede inhibir el espíritu de la innovación tecnológica; no obstante, en el mundo del juego online (o mejor dicho, de las “apuestas remotas”) una regulación robusta y eficaz sirve precisamente para impulsar el progreso y dinamismo de la tecnología. No obstante que el juego online es ciertamente un sector industrial que en los mercados regulados debe cumplir con un marco legal estricto, su importante expansión a nivel global y la impresionante tecnología de punta lograda son las más destacadas cualidades del sector de juego remoto.

Por una parte, el crédito de lo anterior debe otorgarse a los naturales riesgos que conlleva el juego con apuestas en un mundo virtual, mismo que carece de una interacción física o “cara a cara” con y entre sus clientes; y por la otra parte, también influye en gran parte el hecho de que los riesgos comerciales para los operadores y el rol gubernamental de los reguladores están íntimamente vinculados por la buena reputación que ambos deben mantener frente al público en general.

Para un regulador, asegurar que la industria del juego con apuestas cumpla con los objetivos de la licencia o permiso respectivo (según se explica más adelante) su-

pone que su reputación quede intacta, ya que protege adecuadamente a sus ciudadanos de los problemas asociados al juego patológico y asimismo genera sustanciales beneficios en materia de recaudación de impuestos. Para el operador, tener una reputación de ser una empresa cumplida, justa, segura y competitiva supone una garantía de éxito comercial, toda vez que el reconocimiento a su responsabilidad corporativa le permite establecerse más fácilmente en mercados en desarrollo o “emergentes”.

La regulación efectiva y la supervisión de juego remoto solo se pueden llevar a cabo por un regulador que comprenda los riesgos intrínsecos de la industria. Si estos riesgos se controlan de forma correcta, el operador puede invertir, la industria puede prosperar, el consumidor puede tener una agradable experiencia de entretenimiento, y el regulador puede estar tranquilo sabiendo que la industria bajo su control y vigilancia está alejada de las actividades ilícitas y garantizar que sus ciudadanos cuenten con la protección legal correspondiente.

Además de la regulación efectiva, y a

fin de estar en aptitud de ejercer un verdadero control sobre las actividades de la industria y efectivamente proteger a sus gobernados, es vital comprender que la industria que cumple con la regulación de la jurisdicción que le otorgó su licencia de juego debe tener la posibilidad de competir con aquellos operadores que carezcan de licencia en la misma jurisdicción de que se trate, precisamente permitiéndoles a los operadores o permisionarios cumplidos la posibilidad de ofrecer productos y ventajas competitivos. Esto significa que los costos para observar la regulación no deben ser excesivos, los impuestos deben permitir crecer a la industria, el número de licencias no debe limitarse, y no deben

“ No obstante que el juego online es ciertamente un sector industrial que en los mercados regulados debe cumplir con un marco legal estricto, su importante expansión a nivel global y la impresionante tecnología de punta lograda son las más destacadas cualidades del sector de juego remoto. ”

restringirse los productos y canales de distribución. Así las cosas, permitiendo el desarrollo de la industria perteneciente a la

jurisdicción de una forma competitiva y tomando las medidas que sean necesarias para restringir la disponibilidad de operadores sin licencia, el regulador puede proporcionar mayor seguridad a sus ciudadanos, maximizar sus ingresos y garantizar la competitividad de una industria regulada.

Históricamente, la regulación en el hemisferio sur, en particular en Australia, ha sido prescriptiva y exhaustiva. En el hemisferio norte ha sido menos rigurosa y se ha basado en la autorregulación, reputación, y estándares desarrollados por la propia industria. Con el crecimiento del juego remoto en Europa, la legislación se está desarrollando para regular las actividades de los operadores de juego e imponer condiciones a sus operaciones. Recientemente, Italia, Dinamarca, España y Schleswig-Holstein en Alemania han desarrollado regímenes de licencias e impuesto requisitos a los operadores; cada nuevo regulador evaluando las reglas de otros y desarrollando su propio estilo, procurando al mismo tiempo compartir un común denominador para la industria. Esto ha derivado en una necesidad para una industria multinacional de desarrollar sistemas distintos en cada país para cumplir con requisitos técnicos exigidos por cada país en el que opta a una licencia.

Cumplimiento y reputación

Como se mencionó anteriormente, los retos que afrontan el regulador y el operador son muy similares; generalmente, estos retos se traducen en el cumpli-

miento de los términos, condiciones y objetivos consignados en cada licencia o permiso, así como la aplicación de la regulación para disminuir los inevitables factores de riesgo que se explicaron en líneas precedentes.

Sin importar la jurisdicción, los objetivos de la regulación consisten normalmente en: a) prevenir el cometimiento de delitos o ilícitos en la industria; b) proteger a los menores de edad y sectores vulnerables de la población; c) asegurar que el juego es justo y que proporciona al cliente suficiente información para estar en aptitud de decidir libremente.

Prevención de la delincuencia

Se divide en dos partes, la primera es asegurar que los delincuentes o perpetradores de la ley no consigan una fuente de ingresos a través de la operación de licencias de juego; y la segunda es establecer mecanismos de recaudación para evitar que el crimen organizado pueda blanquear recursos de procedencia ilícita a través de un operador de juego legítimo.

Teniendo una aplicación rigurosa de la ley y un proceso honesto, los reguladores pueden asegurar que los operadores autorizados no tengan vínculos con la delincuencia, y que tienen el conocimiento y experiencia suficientes para conducir un negocio de este tipo en cabal cumplimiento con la legislación. Algunas jurisdicciones requieren que individuos al cargo de ciertas posiciones claves obtengan la licencia obligando incluso al individuo a asumir la responsabilidad penal de las operaciones del negocio. Asimismo, el riesgo de la influencia delictiva se reduce ajustando o adoptando estándares industriales internacionales en contra del lavado de dinero y exigiendo a los operadores acatar estos estándares exigiéndolos, a su vez, a sus propios clientes; así como requiriendo a los titulares de una licencia a utilizar medidas estrictas para impedir actos fraudulentos. Para los operadores serios, ser parte de una industria que es respetada por

su integridad y asegurando que sus negocios no son usados como vehículo de actividades criminales como el lavado de dinero, terrorismo o prácticas de juego corrupto, es vital para proteger su inversión a un largo plazo y asegurar un crecimiento sostenido.

Protección de menores y de sectores vulnerables

La adicción al juego y los problemas asociados a ella son divulgados perfectamente y todos los operadores serios y responsables deben utilizar sistemas y herramientas en sus sitios o centros de apuestas remotas para ayudar en la detección y control de los clientes que son susceptibles de ubicarse en conductas obsesivo compulsivas relacionadas con el juego y la apuesta. Las herramientas incluyen límites de depósito y pérdidas, exclusión de productos, temporizadores, autoexclusión, preguntas de autoevaluación y ligas o información sobre organizaciones de ayuda. Algunas jurisdicciones requieren una “donación” de un porcentaje de beneficios a favor de una organización nacional de combate a la adicción del juego para ayudar en la financiación de sus servicios a los sectores vulnerables de la sociedad. Además, muchos operadores, como parte de sus programas de responsabilidad contribuyen a la investigación del juego responsable. Es imperativo que tanto el operador como el regulador tengan las herramientas jurídicas y técnicas para detectar conductas anómalas de sus clientes o “KYC” (por sus siglas en inglés, *Know Your Customer*) incluso a partir del momento en que cada cliente se registra para utilizar el respectivo sitio de juego online.

Asegurar que el juego sea justo y transparente

A efecto de asegurar la integridad de las operaciones autorizadas en nombre del cliente, y que el regulador gane confianza en las actividades de los permisionarios u operadores, el sistema de juego en sí mismo debe ser justo, seguro y revisable. Hay dos maneras de asegurar esto, primero, por parte del regulador que re-

“ Sin importar la jurisdicción, los objetivos de la regulación consisten normalmente en: a) prevenir el cometimiento de delitos o ilícitos en la industria; b) proteger a los menores de edad y sectores vulnerables de la población; c) asegurar que el juego es justo y que proporciona al cliente suficiente información para estar en aptitud de decidir libremente. ”

quiere que los operadores adapten ciertos estándares de marketing y publicidad, información en el sitio web, términos y condiciones, información de las reglas de los juegos, información y proceso de las quejas/incidencias, e información en la protección del jugador y datos de contacto.

Segundo, los estándares técnicos que el operador debe cumplir con respecto a la información de cómo funcionan los juegos, así como la información que debe mostrarse en los diferentes canales que ofrecen el producto (como internet/ordenador, móvil, televisión, etc.); los niveles de seguridad alrededor del IGS (sistema de juego en internet); la resistencia del sistema, el grado de aleatoriedad del generador de números al azar (RNG); el proceso de lanzamiento de nuevos productos y cambios en el sistema y productos; los estándares que se deben cumplir por el operador, como ISO27001, PCI, etc.; las pruebas de laboratorio del sistema efectuadas por peritos o laboratorios independientes y la frecuencia de dichas pruebas cuando hay cambios y actualizaciones; y la ubicación de las partes claves del sistema, así como cualquier otro estándar de seguridad física de los centros de datos.

Cabe señalar que existen estándares comunes que han sido adoptados por un número de reguladores europeos y otros internacionales, ya que fueron identificados como apropiados para la industria del juego remoto. En resumen, la seguridad del sistema de juego es vital para asegurar que los datos personales de los clientes son guardados de forma confidencial y que el RNG permanece seguro y a salvo de manipulación. Como parte de este proceso, casi todas las jurisdicciones tienen un proceso según el cual ATF's (Instalaciones de prueba acreditados o laboratorios de prueba) son utilizadas a petición del regulador para comprobar los sistemas técnicos, de seguridad y de operación de los operadores en base a los estándares técnicos y regulados, para dar una valoración e informes de cumplimiento del operador en base a los requerimientos del regulador.

Monitoreo y vigilancia de actividades

Finalmente, como parte de los requisitos de la regulación y niveles técnicos, se requiere un informe de una base de datos al regulador. La ubicación de los servidores de producción (o primarios) es inmaterial, siempre y cuando los datos generados por clientes dentro de la jurisdicción del regulador estén disponibles de manera segura e inalterable. Estos pueden ser ofrecidos de dos formas: una de ellas es a través del suministro de datos fluida por el operador que simplemente copia toda la información relacionada con el cliente en el servidor de juego y la distribuye de forma segura casi en tiempo real a servidores situados en la jurisdicción del regulador; o bien, a través del suministro por el operador de un portal provisto al regulador, que le permite ver y supervisar datos en tiempo real en el sistema de juego en directo del operador. Cualquier parte de estos datos puede ser posteriormente recopilada por el regulador como sea requerido. Estos datos pueden ser posteriormente adecuados a las formalidades que en su caso requiera el regulador para sus labores de supervisión, cumplimiento y/o investigación.

Así pues, los reguladores deben tener facultades para asegurarse que los permissionarios cumplan los términos y condiciones de su respectivo permiso y realicen sus actividades comerciales conforme a la legislación y estándares técnicos aplicables, obteniendo y revisando datos técnicos, operacionales y bases de datos y, asimismo de verificar a través de inspecciones de los centros operativos de los titulares de la licencia. Por último, no menos importante es que los reguladores cuenten con herramientas para investigar sitios web ilegales o sin licencia y en contra de su publicidad al margen de la ley, lo cual protege e incentiva las inversiones de los operadores autorizados. ♠

“ **Algunas jurisdicciones requieren una “donación” de un porcentaje de beneficios a favor de una organización nacional de combate a la adicción del juego para ayudar en la financiación de sus servicios a los sectores vulnerables de la sociedad.** ”

Roger Parkes ha estado involucrado en la industria del juego durante más de veinte años. Durante este periodo ha trabajado en el sector privado y también en el sector público como regulador, en el sector terrestre y también de internet, y en varias regiones incluyendo



Roger Parkes

Nueva Zelanda, Australia, Egipto, Grecia, Alderney y el Reino Unido. Ha participado activamente en el desarrollo del modelo de cumplimiento basado en el riesgo para el regulador de casino en Nueva Zelanda, que posteriormente fue adoptado extensivamente en Australia. También ha estado involucrado en la homologación de sistemas de juego para internet en Australia, Isla de Man y también participo en el desarrollo de las normas de Alderney con respecto al juego en internet. Previo a su empleo en Betfair, Roger actuó como consultor y ayudo a la Comisión de Juego del Reino Unido a desarrollar su régimen regulador en relación al juego por internet.

En mayo del 2007 Roger se incorporó a Betfair como Director de Cumplimiento del Grupo, y actualmente dirige a un equipo internacional que es responsable de que las actividades en línea de Betfair cumplan con las normas aplicables. Su cargo incluye la responsabilidad del cumplimiento con todas las normativas contra el lavado de dinero y asegurar que se mantenga la integridad de los negocios de Betfair y que estos permanezcan libres de cualquier influencia de naturaleza ilícita, a través de dedicados equipos de profesionales con sede en el Reino Unido. Roger está titulado como un CPP (Certificado Profesional de Protección) a través de ASIS Internacional y es miembro de varias organizaciones de seguridad profesionales. Roger habla regularmente en conferencias y es miembro de la International Masters of Gaming Law.