CIRCULAR INFORMATIVA Nº 36/2024

11/11/2024

Resumen de las principales conclusiones expuestas en la Mesa del Congreso de Juego de Castilla y león sobre "Medios de pago en los juegos y apuestas, y en sus establecimientos específicos"

Estimado amigo:

Terminamos esta serie de circulares relativas a los asuntos de interés tratados en el pasado Congreso de Juego de Castilla y León, haciendo referencia a las cuestiones más destacadas abordadas en la mesa titulada **"MEDIOS DE PAGO EN LOS JUEGOS Y APUESTAS, Y EN SUS ESTABLECIMIENTOS ESPECÍFICOS"**.

En esta mesa intervino como moderador, D. Jesús Ignacio Pérez Aguilera, Director General de Tributos, Financiación, Relaciones Financieras con Corporaciones Locales y Juego de la Junta de Andalucía, contando con la participación de los siguientes ponentes:

◈ **D. NACHO FRADE**, **Director Comercial y Country Manager en España y México de OKTO**.

Comenzó su intervención haciendo referencia a que ya hay mucha gente que no paga con efectivo y comentando que su empresa está especializada en medios de pago para el sector del juego y por diferentes canales, estando presente en muchos países de tres continentes.

Señala que es evidente que hay un cambio de preferencias de los usuarios en temas de medios de pago, habiéndose producido también en estos últimos años unos grandes avances tecnológicos para atender a esta creciente demanda y mejorándose mucho en seguridad. Existe capacidad para cumplir todas las regulaciones y para proporcionar una seguridad, pudiéndose verificar en tiempo real quien juega y dónde lo hace.

Destaca que en estos últimos años se han diversificado las fórmulas de pago, destacando el crecimiento de monederos digitales, como google pay o Apple pay. Actualmente es posible hacer pagos y cobrar premios, en tiempo real y con absoluta privacidad, que permiten operar sin contacto y con completa movilidad, convirtiendo los teléfonos móviles en un instrumento cada vez más utilizado para estas operaciones.

Hizo referencia a los **beneficios que reportan estos sistemas de pago frente al uso del efectivo**, destacando la mayor seguridad, la rapidez, el mejor control y transparencia, la reducción de los costes operativos que conlleva el manejo y el traslado de efectivo en locales físicos y la adaptabilidad a las preferencias de los usuarios, ya que las nuevas generaciones optan claramente por medios electrónicos en lugar de efectivo.

Es evidente que la adaptación a estos nuevos medios de pago puede conllevar una cierta inversión en infraestructura necesaria y teniendo siempre presente el cumplimiento de las obligaciones normativas, no sólo de juego, sino también bancarias y de lucha contra el fraude.

Los pagos digitales mejoran mucho la realización de un juego responsable, porque permiten un mejor control de los gastos en tiempo real, la configuración de límites de juego y de gasto, proporcionan una mayor trasparencia y un registro de la actividad, garantizando también la autenticación de los usuarios y la verificación de su edad.

Terminó pidiendo a los reguladores que no tengan miedo al uso de estas tecnologías de medios digitales, que aportarán mayor transparencia y seguridad, y a los operadores les reporta muchas ventajas, especialmente la de dar respuesta a las demandas de los jugadores.

◈ **D. EMILIO MIRANDA FONTES (Country Manager España CODERE)**.

Empezó su intervención haciendo referencia a que en los medios de pago en el sector del juego se focaliza mucho en los operadores de juego y en las Administraciones, dejándose a un lado la voz de los consumidores.

Considera que hay que tratar tres temas básicos en esta materia: La experiencia del cliente, las razones objetivas para restringir el acceso a los medios de pagos en el sector del juego y una conclusión que es que, prohibir o limitar no es la solución.

Sobre la experiencia del cliente, señala que el sector del juego es un sector de ocio y como tal debe proporcionar a sus clientes de todas las comodidades y facilidades que existan en cada momento, tanto cuando deposita el dinero, como cuando lo usa o lo retira. Considera que los clientes tienen que tener a su disposición la más amplia gama de posibilidades que existan en materia de medios de pagos y cobros.

Facilitó datos del año 2023 en España sobre número de tarjetas (señalando que había más de 90 millones, de las cuales 42 millones eran de crédito y 48 de débito), sobre el volumen de compras con tarjetas (325.000 millones de euros realizados con tarjeta, de los cuales el 75% se realizaron en comercio presencial) y sobre el número de cajeros (destacando que, pese a que se habla mucho de su reducción, había operativos 43.000, habiéndose retirado de los mismos 128.000 millones de euros). El 17% del volumen de pagos con tarjeta a través de móviles ya se situó en el 17% de los realizados.

Destacó la diferencia de trato entre el juego público y de la ONCE, a los que se les permite utilizar cualquier medio de pago, mientras que al juego privado no se le autoriza en muchos casos.

Sobre las razones para no restringir los medios de pago, apuntó las siguientes:
1) Principio de libertad económica dentro de la Unión Europea para utilizar todos los medios de pago legalmente aceptados. Tanto las empresas como los clientes tienen que tener esa libertad. La prohibición es una medida desproporcionada, sobre todo cuando existen otras posibilidades como establecer limitaciones.
2) Prevención de la economía sumergida y del juego ilegal. Limitar las posibilidades de pago en plataformas legales, puede abocar a los clientes a plataformas ilegales que escapan a todo tipo de control.
3) Competitividad de la industria. Necesidad de modernizar la oferta y herramientas para dar servicios a los clientes. Discriminación del juego presencial con respecto a plataformas de juego online.
4) Aumento de la inseguridad, al obligar a los clientes a llevar dinero en efectivo.

Limitar medios de pago no es la solución:
- Tradicionalmente se ha argumentado que esta limitación es una medida justificada para proteger a colectivos vulnerables. Frente a ello destaca que los niveles de juego problemático en España son bajos y que esta limitación absoluta es algo desproporcionado.
- Además no es efectivo, ya que la persona que desea jugar con otros medios de pago lo puede hacer en otros juegos o plataformas en los que si son admisibles. Además, tienen fácil acceso a la consecución de efectivo en los 43000 cajeros existentes en España.
- Dificulta el control de la actividad, ya que cuando se paga en efectivo no se deja ningún registro.
- También dificulta el control por parte de los propios clientes, que no pueden conocer su gasto con detalle.
- En contra de lo que se afirma en ocasiones, el efectivo en mano puede fomentar decisiones impulsivas.

Termina lanzando un mensaje a las autoridades españolas y de las Comunidades Autónomas, reclamando que se eliminen las restricciones de medios de pago existentes actualmente, ya que no sólo no existen argumentos que lo justifiquen de una forma razonable, sino que, por el contrario, son muchos más las ventajas que la admisión de estos nuevos medios de pago reporta en muchos ámbitos.

◈ **D. LUIS MANUEL RUBÍ BLANC (Abogado, que ha desempeñado también cargos públicos)**.

Dedicó su intervención a comentar los retos y las obligaciones de la industria del juego frente a las normativas europeas de prevención de blanqueo y control de pagos digitales, destacando la importancia de los sistemas

de verificación y de la intervención humana en los procesos para asegurar la transparencia y reducir el fraude, alertando sobre los riesgos latentes que enfrenta el sector.

Comentó que la actividad del Juego sigue siendo una de las más propensas a ser explotada para blanqueo debido al uso intensivo de efectivo. Los métodos de pago digitales aportan seguridad y trazabilidad. Destacó que los operadores del juego están cada vez más regulados para prevenir el uso del sector como canal para blanquear dinero o financiar actividades ilegales, con especial atención a los riesgos futuros de financiar el terrorismo en el caso de que no se implementen suficientes controles de prevención.

Señaló que cada vez hay más sujetos no financieros investigados para prevenir esas actividades ilegales, como es el caso de notarios, registradores y entidades de loterías, entre otros. Destacó la relevancia de la normativa europea que cada vez tiene más a restringir el uso de instrumentos de pago anónimos y asegura que las posiciones financieras de los ciudadanos estén registradas en todas las cuentas, especialmente en el sector del juego, donde transacciones superiores a 30.000 euros están sujetas a la normativa del Sepblac (organismo encargado de prevenir el blanqueo de capitales y las infracciones monetarias en España). Además, los operadores deben aplicar una diligencia reforzada en transacciones que superen los 2.000 euros, lo que incluye verificar la identidad del cliente y evaluar su comportamiento a través de sistemas de monitoreo.

Alertó sobre los riesgos asociados a los avances tecnológicos, especialmente con la inteligencia artificial, que podría facilitar la suplantación de identidad en las transacciones digitales, por lo que considera que resulta esencial que el sistema incluya algún grado de verificación humana para garantizar que no se cometan fraudes. Aunque esta digitalización traerá beneficios en términos de control y prevención, también conlleva nuevos desafíos que requieren una adaptación constante por parte de los operadores del juego.

◈ **INTERVENCÓN DEL INSPECTOR JEFE DEL GRUPO DE FRAUDE BANCARIO**.

Expuso la importancia de la cooperación público-privada para enfrentar la cibercriminalidad en la Industria del Juego. Comentó que la utilización de identidades suplantadas es cada vez más frecuente en el Juego online, y pidió a los operadores colaboración activa para identificar a estos criminales. Animó a los operadores a notificar a la policía cualquier sospecha de fraude, más allá de la comunicación al SEPBLAC, para agilizar la acción y prevenir el daño.

También trató el tema de la seguridad y la protección de los datos personales que los Operadores manejan de sus clientes, algo que, puede ser objetivo de los ciberdelincuentes, considerando que se trata de una información de interés para los estafadores, por lo insistió en la importancia de contar con sistemas de protección robustos para evitar accesos no autorizados y filtraciones de datos.

Entre los distintos tipos de fraude, destacó especialmente el robo de identidad y la manipulación de cuentas para retirar beneficios sin que el jugador se percate, destacando la importancia de la autenticación mediante certificados digitales del DNI para evitar fraudes.

En definitiva, como **PRINCIPALES CONCLUSIONES DE ESTA MESA** se puede resaltar la coincidencia de todos los intervinientes en los aspectos positivos que traería consigo la autorización de medios de pago alternativos al efectivo en el sector del juego presencial, aportando argumentos que desvirtúan los tradicionales motivos por los que se ha venido considerando conveniente su restricción, así como las grandes ventajas que en materia de seguridad aportaría el uso de estos nuevos medios de pago.

Esperando que este asunto resulte de tu interés, aprovecho para hacerte llegar un cordial saludo,

Fdo. Jesús Mª Molina del Villar.
Secretario General Técnico.