



De izda. a dcha.: Martí Saballs (EL MUNDO), César Tello (Adigital), Martina Dixey (–en la pantalla– Playtech), Andrea Vota (Jdigital), Javier Molinera (Policía Nacional) y Marc Nieto (European E-commerce), durante el Observatorio sobre la Industria del Juego Digital. ANDRÉS RODRÍGUEZ

El juego 'online' apuesta por la seguridad

EL MUNDO y Jdigital analizan las claves de la tercera industria de la economía digital

SOLACUÑA MADRID

Las apuestas por la tecnología, seguridad e innovación gracias a la regulación del mercado de la industria del juego digital fueron algunas de las claves que se debatieron en el Observatorio EL MUNDO, un encuentro programado entre el diario de Unidad Editorial y la Asociación Española de Juego Digital, (Jdigital), dirigida por Andrea Vota. El Observatorio estuvo moderado por el director adjunto de EL MUNDO Martí Saballs y puso sobre la mesa la importancia y los beneficios que la tecnología aporta a la industria del juego *online* y a la seguridad de sus consumidores.

Además de los anfitriones, la mesa contó con la participación de Martina Dixey, *compliance manager* de Playtech; César Tello, director general de la Asociación Española de Economía Digital (Adigital); Javier Molinera, jefe del Servicio de Control de los Juegos de Azar y Apuestas de la Policía Nacional; y Marc Nieto, experto en economía digital y representante

de European E-commerce en el European Retail Payments Board.

La intervención inicial corrió a cargo de Andrea Vota, quien puso en valor la alta seguridad del juego *online*, así como la evolución en materias de regulación desde su origen en la Ley de Juego aprobada en 2011. Vota aseguró que gracias a la tecnología «están todos los

«España posee una de las regulaciones de mayor protección al consumidor»

ingredientes y medidas para hablar de plataformas seguras», ya que permite que todas las transacciones se registren.

Vota también alabó el uso de la inteligencia artificial como un aliado para evitar las malas conductas como la ludopatía, la ciberdelincuencia, los amaños deportivos o el

blanqueo de capitales. El empresario se refirió al informe de la CNMC que sitúa al juego *online* como «el tercer segmento de la economía digital en términos de volumen», por lo que enfatizó «la presencia económica del sector y su generación de empleo de calidad».

Por su parte, César Tello aseguró que su objetivo es «impulsar el conjunto de la economía digital para llegar a una digitalización sostenible y humana». Además, también remitió al informe de la CNMC sobre comercio electrónico para señalar que «es el primer sector en transacciones, muy cerca del sector de la moda», lo cual según él «un buen síntoma de que esto es algo controlado».

Para Tello, un claro ejemplo de los beneficios de la regulación del comercio *online* y su gestión por parte de empresas serias es la evidente disminución de la piratería audiovisual a cuenta de la aparición de plataformas de *streaming* reguladas.

Por otro lado, Tello presentó *Confianza online*, un sistema de mediación para disputas extrajudiciales aprobado a nivel europeo, al que están adheridos más de 2.000 páginas web, entre ellas 14 empresas de juego digital. El director de Adigital aseguró haber atendido

12.000 reclamaciones el año pasado, de las cuales cuatro provenían de empresas de juego digital. «No necesariamente hay menos incidencias, pero la tecnología, la atención al cliente y la protección del usuario hace que se gestione

OBJETIVO DE FUTURO: «LUDOPATÍA CERO»

España ha sido pionera en la regulación del juego 'online' y a su vez ha sido fuente de inspiración para otros países. Andrea Vota, director de la Asociación Española de Juego Digital (Jdigital) destacó durante el Observatorio EL MUNDO celebrado ayer, que según datos oficiales, la tasa de ludopatía en nuestro país se sitúa «en unos porcentajes muy bajos», entre un 0,3% y un 0,5%, cifra que engloba a todo el juego, no sólo al ámbito digital.

El director de Jdigital comparó las cifras de adicción al juego con las de adicción al alcohol (7%), un ámbito donde no existe una limitación al consumidor por parte de los proveedores como sí estipula en cambio la regulación española en materia de juego digital.

No obstante, y a pesar de que el porcentaje es bajo, el problema no deja de ser preocupante para una industria que confía en herramientas como las que aporta la inteligencia artificial como aliadas para detectar y prevenir conductas compulsivas. En palabras de Vota: «Nuestro objetivo es: ludopatía cero».

de forma totalmente amistosa», añadió.

Javier Molinera aseguró, por otra parte, que la actuación de la Policía Nacional se centra en este ámbito en el control de dos elementos: identidades y medios de pago. En este sentido, trabajan para asegurar que el control de los canales para

generar una identidad correcta para realizar actividades de juego *online* sean los oportunos y que los medios de pago sean legales.

Molinera explicó que la Policía es neutral y que atiende denuncias tanto de particulares como de canales de pago u empresas, aunque muchas veces estas últimas no denuncien por miedo a dañar su reputación.

Pese a que, según fuentes oficiales de la Policía Nacional, hay una evolución y un incremento del 10% en ciberdelincuencia, el cuerpo cuenta con recursos para combatir

«Nuestra legislación le da a los jugadores una oportunidad de parar y reflexionar»

este tipo de delitos, como son la Oficina de Coordinación de Ciberdelincuencia y el Servicio de Control del Juego. Para Molinera, la vigilancia cibernética es cada vez mejor. Marc Nieto, experto en pagos y fraude en economía digital, apoyó esta afirmación y recaló los esfuerzos de la industria para alcanzar una seguridad óptima para los usuarios. «La colaboración de esta industria con la Policía Nacional y autonómica es muy habitual en la identificación de transacciones fraudulentas», aseguró.

Playtech es una de las compañías líderes en el mercado global de proveedores de *software* para juegos digitales de azar que, de acuerdo con su *compliance manager*, Martina Dixey, está enfocada tanto en la protección del jugador digital, como en su experiencia de cliente, ya que le acompañan desde el proceso de registro.

Dixey aseguró que gracias a la inteligencia artificial y al análisis de datos se ha podido fortalecer la seguridad de los jugadores y detectar patrones de comportamiento que puedan desembocar en situaciones en riesgo de adicción.

Dixey considera que «España posee una de las regulaciones más exhaustivas y avanzadas en cuanto a requisitos de protección del consumidor». La legislación española obliga a que un jugador tenga que preseleccionar un

límite de tiempo de juego o de dinero apostado y no pueda seguir jugando una vez que sobrepase, algo que no existe en países como Inglaterra. «Esto es un ejemplo de cómo la legislación española controla a los jugadores y les da una oportunidad de parar y reflexionar», explicó Dixey.