

SOSTENIBILIDAD Y ESTÁNDARES ESG COMO DESAFÍOS NORMATIVOS DE LA INDUSTRIA DEL JUEGO

SUSTAINABILITY AND ESG STANDARDS AS REGULATORY CHALLENGES OF THE GAMING INDUSTRY

Christian VIDAL BEROS

Abogado. Doctorando Facultad de Derecho, Universidad de Salamanca
Gerente de Cumplimiento Regulatorio, Grupo Dreams

RESUMEN: El presente trabajo pretende analizar de qué manera, el *Hard Law* ha tratado de establecer principios normativos —primero a modo de recomendaciones y luego obligatorios—, para impulsar la reportabilidad de los principios ESG al interior de la industria del juego y entretenimiento. Al mismo tiempo, demostrar que la industria de del juego y entretenimiento tiene características propias, las que han hecho que el *Soft Law* haya comenzado internamente a crear conciencia corporativa de dichos principios.

Palabras clave: Regulación; Sostenibilidad; Casinos; Estándares; Gobernanza; Buenas prácticas.

ABSTRACT: This work aims to analyze how *Hard Law* has tried to establish regulatory principles —first as recommendations and then mandatory— to promote the reportability of ESG principles within the gaming and entertainment industry. At the same time, demonstrate that the gaming and entertainment industry has its own characteristics, which have caused Soft Law to internally begin to create corporate awareness of these principles.

Keywords: Regulation; Sustainability; Casinos; Standards; Governance-Good practices.

SUMARIO: I. INTRODUCCIÓN. II. SOFT LAW Y AUTORREGULACIÓN EN LA INDUSTRIA DEL ENTRETENIMIENTO. III. ESTÁNDARES ESG. CASINOS Y ENTRETENIMIENTO. 1. Medioambiente. 2. Juego responsable. Sostenibilidad de la industria. 3. Gobernanza. La importancia de la prevención de lavado de activos en la industria del juego. 4. Impacto social: Datos Personales y cuidado de los clientes. 5. Buenas prácticas: Diversidad e Inclusión. IV. DESAFÍOS. V. BIBLIOGRAFÍA

I. INTRODUCCIÓN

Los criterios de sostenibilidad ESG (que obedecen a las siglas iniciales de las palabras en inglés *environmental, social and governance*), están impactando cada vez más en el ámbito normativo, y no solo en relación al asesoramiento jurídico que prestan los bufetes de abogados tanto a empresas públicas como privadas, sino que al interior de las mismas empresas igualmente¹. Este desafío —de poder objetivar estándares técnicos al mundo del cumplimiento normativo o *Compliance*—, ha recaído justamente en las fiscalías corporativas de todo tipo de empresa.

La industria del juego y entretenimiento en general se encuentran taxativamente reguladas en las diversas jurisdicciones donde el juego se encuentra permitido. La autoridad fiscalizadora, con expresas facultades contenidas en la ley, supervisa la industria del juego, tanto en Europa como en América Latina, especialmente en aspectos como estructura de gobernanza, propiedad de las empresas, catálogo de juegos, derechos de los consumidores, datos personales o protección de los jugadores a través de políticas de «juego responsable», todos ámbitos que se regulan de manera bastante similar —con algunos matices—, en las distintas legislaciones comparadas.

Pero no solo eso: como parte de los objetivos de toda gerencia de cumplimiento regulatorio, estas se ocupan de diversos aspectos que trascienden la dinámica operacional del entretenimiento. En ese sentido, toda empresa global debe enfocarse en los factores ESG, para lograr la sostenibilidad de cualquier industria.

Los cambios regulatorios —y no regulatorios necesariamente—, no son solo una preocupación presente, sino que ya demuestran en pocos años ser el principal foco de trabajo y planificación para las gerencias legales. Así lo evidencia el estudio denominado «2023 State of the Cor-

¹ Según el estudio «El abogado del futuro 2022» de *La Ley*, más del 45 por 100 de los bufetes reconoce que la demanda de orientación y asesoramiento en materia de ESG por parte de los clientes corporativos se ha incrementado en el último año, mientras que el 59 por 100 espera que las solicitudes de las empresas en materia de sostenibilidad aumenten en el próximo trienio. Contenido disponible en *El País*, consultado el lunes 16 de octubre de 2023: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/10/13/legal/1697190573_659382.html

porate Law Department», de Thomson Reuters: «A uno de cada cinco consultados les preocupa no ser capaces de atender a la complejidad y la velocidad con las que estos se producen, seguido muy de cerca por la gestión de los datos personales y el cumplimiento de las exigencias en materia de ESG y diversidad. Estos dos últimos, indica el documento, se presentan como dos asuntos que ocuparán un papel creciente en las mesas de los responsables de los departamentos legales. En el caso de los criterios ESG —materia que si bien no afecta directamente a los *in house*, sí les exige una aportación relevante—, no es el primer informe especializado que alerta de los riesgos crecientes que supone para las asesorías jurídicas»².

II. *SOFT LAW* Y AUTORREGULACIÓN EN LA INDUSTRIA DEL ENTRETENIMIENTO

«Hablar de sostenibilidad es hablar de todo». Esta ha sido una de las conclusiones a las que se ha llegado en el VII Congreso Nacional de Registradores sobre seguridad jurídica y sostenibilidad realizado en Tenerife que este viernes ha llegado a su fin³.

Las compañías deben conciliar sus fines económicos con los compromisos de sostenibilidad, pero se encuentran con la publicación de todo tipo de normas y principios que se suceden a una velocidad de vértigo tanto en la legislación internacional como por parte de la UE —además de una intrincada normativa nacional—, que intentan abordar desafíos globales en medio ambiente, prevención del blanqueo de capitales, protección de los consumidores, entre otros.

«Las empresas se enfrentan a un reto mayúsculo. Se van a basar en normativas y también en códigos de buenas prácticas, métodos de organización y estos nuevos métodos se unen a la sostenibilidad»⁴, declaró el director del servicio de oficinas de liquidadores e innovación del Colegio de Registradores, Ignacio González, dentro de la mesa de debate sobre el cumplimiento normativo, o también conocido como *compliance*.

Sin perjuicio de los desafíos propios para las empresas de cualquier rubro, el internalizar estándares y principios de autorregulación no es un proceso sencillo para la operación comercial. Así lo aseguró la le-

² *El Confidencial*, Nota de prensa publicada el 17 de octubre. Disponible en https://www.elconfidencial.com/juridico/2023-10-17/la-incontinencia-regulatoria-y-el-esg-retrasan-la-transformacion_3755295/ (consultada el 22 de octubre de 2023).

³ *El Confidencial*. Nota de prensa publicada y revisada en la edición digital el 8 de octubre de 2023, disponible en https://www.elconfidencial.com/juridico/2023-10-06/compliance-sostenibilidad-digitalizacion-las-claves-del-futuro-de-la-seguridad-juridica_3749987/ (consultada el 22 de octubre de 2023).

⁴ *Ibid.*

trada del Tribunal Constitucional español y exdirectora del Instituto de la Mujer, Carmen Plaza, durante la Jornada celebrada en la Escuela de Práctica Jurídica de la Universidad Complutense sobre «Sostenibilidad y criterios ESG en la práctica jurídica»: «justo a mitad del camino de la Agenda 2030 estamos muy lejos de alcanzar los criterios de sostenibilidad marcados por la ONU». Para la experta, las empresas se encuentran con una «jungla normativa» ante el reto de la sostenibilidad⁵.

Cabe señalar que a nivel europeo, se publicó en el *Diario Oficial de la Unión Europea* la Directiva 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre⁶, por la que se modificó el Reglamento (UE) 537/2014, la Directiva 2004/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas.

Sobre dicha modificación, cabe señalar que el nuevo instrumento tiene como objetivo equiparar la información sobre sostenibilidad con la información financiera, «dando respuesta al aumento exponencial de la demanda de información sobre esta materia que se ha producido en los últimos años, especialmente por parte de la comunidad inversora, permitiendo el acceso a datos fiables y comparables»⁷.

El nuevo instrumento incorpora obligaciones más detalladas sobre el impacto de las empresas en el medio ambiente, los derechos humanos y el ámbito social, basados en criterios comunes que van de la mano con los objetivos de la UE sobre clima y medioambiente.

Podemos señalar de esta forma, que significa un avance para instaurar a modo de *Soft Law*, estándares ESG a nivel mundial⁸.

⁵ *El País*. Nota de prensa publicada y revisada en la edición digital el 13 de octubre de 2023, disponible en https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/10/13/le-gal/1697190573_659382.html

⁶ Directiva 2464/2022/PE de 14 de diciembre, la cual tiene como objetivo mejorar la información en materia de sostenibilidad con el menor coste posible, a fin de optimizar el potencial del mercado único europeo para contribuir a la transición hacia un sistema económico y financiero plenamente sostenible e integrador. Lo anterior, de acuerdo con el Pacto Verde Europeo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

⁷ GARRIGUES (sitio web). «Se publica la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad», publicado con el 19 de diciembre de 2022. Disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/publica-directiva-informacion-corporativa-materia-sostenibilidad

⁸ Cabe señalar que, como lo señala Garrigues en la nota previa, «los nuevos requisitos de información sobre sostenibilidad de la UE se aplicarán a todas las grandes empresas, coticen o no en los mercados de valores. Las empresas no comunitarias con actividad sustancial en la UE (con un volumen de negocios superior a 150 millones de euros en la UE y que tenga una empresa filial o sucursal en territorio de la Unión) también tendrán que cumplirlas, al igual que las pymes que cotizan en bolsa». Disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/publica-directiva-informacion-corporativa-materia-sostenibilidad

III. ESTÁNDARES ESG. CASINOS Y ENTRETENIMIENTO

La mencionada directiva europea sobre informes de sostenibilidad corporativa obliga a las empresas, tanto grandes como pequeñas, a informar sobre sus actividades de impacto ambiental y social⁹.

En la industria del juego, distintas son las formas en cómo los diversos actores han propiciado iniciativas que fomenten los estándares exigidos por las normativas tanto nacionales como comunitarias, particularmente en España.

En el caso del Sistema de Apuestas y Loterías del Estado español (SELAE), este mantiene compromisos evidentes y «medibles» con el desarrollo sostenible en la sociedad, tal y como lo declara en su memoria anual corporativa: «SELAE desde su fundación, hace 259 años, mantiene una clara vocación social y de servicio público, con el objetivo de aportar sus beneficios al conjunto de la sociedad española de un modo sostenible. Para SELAE el valor de solidaridad, integridad, sostenibilidad, valor compartido, transparencia y responsabilidad, junto al compromiso con el juego responsable y el respeto al medio ambiente conforman algunas de sus señas de identidad más características, contribuyendo al crecimiento económico, y al progreso social»¹⁰.

Es evidente a través de los años, que los distintos productos comercializados por SELAE han ido formando parte del colectivo y la tradición de España (siendo el caso de la Lotería de Navidad el más evidente). Dicho lo anterior, desde antes incluso de la exigencia de estándares de sostenibilidad por parte de las directivas europeas, esta industria ha promovido los principios del juego responsable, la transparencia ante la sociedad y valores éticos, deportivos, sociales y ambientales, con el fin de promover externalidades positivas a la industria y sociedad españolas.

La memoria anual ya citada, establece una serie de indicadores que la consagran como la Sociedad Pública Estatal «que mayor contribución realiza a los Presupuestos Generales del Estado»¹¹, adoptando un

⁹ El 84 por 100 de los departamentos jurídicos de las compañías reconoce aumentar las solicitudes de las políticas ESG de sus entidades a los despachos con los que trabajan; el 67 por 100 de estos departamentos también pide asesoramiento sobre sus credenciales de sostenibilidad, y un 30 por 100 más espera hacerlo en los próximos tres años. Datos obtenidos en sección Cincodías de *El País*, consultado el 16 de octubre de 2023: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/10/13/legal/1697190573_659382.html

¹⁰ El detalle del Valor Social de SELAE se puede encontrar en el apartado 4.5. de su memoria corporativa, disponible en <https://www.selae.es/es/web-corporativa/quienes-somos/memoria-anual/memoria-2022> (consultada el 1 de mayo de 2024).

¹¹ Las cifras de contribución a la sociedad al cierre del ejercicio 2022 se encuentran en el link citado precedentemente.

papel de liderazgo en el desarrollo sostenible, minimizando el impacto medioambiental y del juego propiamente tal, promoviendo así el juego responsable.

Sin ahondar en el detalle del informe social que —a modo de ejemplo— se presenta por parte de lo realizado por SELAE, podemos señalar que el compromiso, post pandemia de COVID-19, se ha incrementado, en programas sociales destinados por ejemplo, a la Cruz Roja, Cáritas, la Asociación Española contra el Cáncer, entre otros¹².

En este trabajo, nos enfocaremos en las áreas que más relación tienen con la operación interna de las empresas productivas y de servicios: Medioambiente, juego responsable (cuidado de clientes y trabajadores), gobernanza y prevención de blanqueo de capitales, protección de los datos personales y normas sobre equidad, diversidad, inclusión y no discriminación.

1. Medioambiente

Para algunos, los criterios sociales y de gobernanza han tenido un desarrollo normativo mayor que ciertos principios medioambientales, específicamente para la industria del juego y del entretenimiento. Efectivamente —como veremos más adelante—, la protección de los jugadores patológicos, las normas relativas a inclusión o participación en la administración de la empresa, u otras como por ejemplo la labor social de los casinos y apuestas, han sido previamente —con mayor o menor éxito—, ya regulados. O mejor dicho, autorregulados.

Pero como ha señalado parte de la doctrina, «el tema medioambiental ha sido mucho más reciente y su desarrollo normativo está siendo exponencial»¹³, señala Pilar Cuesta Loño, letrada del Consejo de Estado. «La principal dificultad a la que se enfrentan las compañías al aplicar el derecho ambiental es, por tanto, su complejidad normativa, pero no es la única». Cuesta admite que este problema «se complementa con una confusión conceptual y técnica porque las normas medioambientales son complicadas de cumplir sin detectarse el error hasta que se ha cometido»¹⁴, lo que se traduce finalmente en más sanciones.

¹² «El impacto en el ámbito social en el año 2022 que ha dejado SELAE es de 1 072 748 personas beneficiadas. El alcance del impacto social ha cubierto todo el territorio español. Este año SELAE ha financiado a través de distintas organizaciones ayuda para las familias y personas refugiadas de la guerra de Ucrania con el programa de Acogida y Asistencia a personas en situación de vulnerabilidad, y se han financiado programas de ayuda contra las dependencias (juego incluido), así como programas de voluntariado, que sin él no se podrían llevar a cabo estos programas sociales». *Ibid.*, cita anterior.

¹³ https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/10/13/legal/1697190573_659382.html (consultada el 05 de marzo de 2024).

¹⁴ *Ibid.*

El punto de partida de las empresas, debiera ser levantamiento de la información, que considere realizar un catastro de los compromisos ambientales regulatorios a objeto de identificar brechas de cumplimiento en dicho ámbito —si hubiera— con una correspondiente priorización, para posteriormente, en una etapa siguiente, diseñar y ejecutar el plan correspondiente de subsanación, si aplicara.

En el caso de la industria del entretenimiento, podemos señalar que aquellas salas de juego o casinos pequeños que se encuentran en el centro de las ciudades cumplen con los mínimos requerimientos propios de las ordenanzas municipales de urbanismo del lugar donde se emplazan.

Podemos encontrar numerosos ejemplos de grupos empresariales dedicados al entretenimiento en general y al juego en particular, que han aportado con medidas concretas y sostenibles, evidenciando un compromiso formal en favor del cuidado del medio ambiente¹⁵.

En la industria española, el Sistema de Loterías y Apuestas del Estado (SELAE) entrega datos concretos —por ejemplo— en el apartado de compromiso medioambiental en su memoria corporativa. Señala a modo ejemplar que su compromiso se apoya de manera concreta en pilares como: *a)* eficiencia y ahorro de consumo energético y agua; *b)* reducción del papel de oficina; *c)* requisitos medioambientales a los proveedores de papel; *d)* movilidad sostenible; *e)* gestión de residuos; y *f)* mejora continua en la gestión medioambiental¹⁶.

En dicho documento, el regulador español da cuenta de medidas concretas y de cómo los niveles contaminantes o de usos no renovables han disminuido comparando al cierre del año 2021, *versus* al 31 de diciembre de 2022, con ejemplos concretos: disminución de consumibles en oficinas y puntos de venta (papel, agua, energía); menor consumo en procesamiento de datos; reducción de emisiones que puedan impactar en el cambio climático; generación de energía renovable; gestión de residuos y medidas para preservar o restaurar la biodiversidad, entre otras.

Los desafíos pueden llegar cuando nos referimos a grandes proyectos inmobiliarios, que contemplan no solamente salas de juego y casinos, sino que además hoteles, restaurantes, áreas de esparcimiento y sistemas recreacionales para toda la familia. En esos casos, el estándar de cumplimiento no puede limitarse solamente a cumplir con

¹⁵ Al respecto, por ejemplo, el Grupo Kirol ha instalado en la cubierta del edificio donde están sus instalaciones 347 placas fotovoltaicas, «gracias a las cuales se contribuye enormemente a que el abastecimiento de la compañía provenga de fuentes más limpias y sostenibles» (<https://www.azarplus.com/grupo-kirol-apoyando-el-uso-de-energia-limpia-y-sostenible/>).

¹⁶ El detalle del compromiso medioambiental de SELAE se puede encontrar en el apartado 4.5.2. de su memoria corporativa, disponible en <https://www.selae.es/es/web-corporativa/quienes-somos/memoria-anual/memoria-2022> (consultada el 1 de mayo de 2024).

regulación territorial o urbanística, sino que la empresa debe realizar un trabajo con las comunidades, con los *stakeholders* en general, disminuyendo cualquier riesgo no solo normativo, sino que reputacional.

2. Juego responsable. Sostenibilidad de la industria

Sin perjuicio de que la gran mayoría de las personas que asisten a los casinos, lo hacen para pasar un rato de diversión y entretenimiento, hay un porcentaje menor que presentan dificultades con esta actividad, lo que persiste incluso una vez acabada la diversión, traspasando la esfera del mero entretenimiento y afectando diversas facetas de su vida personal, familiar y laboral.

No son pocas las empresas de casinos y entretenimiento en general que han optado por generar a nivel interno políticas basadas principalmente en la prevención de conductas de riesgo frente al juego, la promoción de una relación sana con la actividad y la intervención primaria frente a requerimientos de clientes y trabajadores que presenten alertas de adicciones.

A nivel comparado, son variados los ejemplos de cómo en distintos países se ha levantado la problemática del juego patológico, y las formas de prevenirlo. Lo anterior, no sin conflictos de intereses involucrados entre los gobiernos y muchas empresas o asociaciones que ven en dicha prevención —auto o hetero normada—, una forma muchas veces de intromisión estatal en una actividad que *per se* está definida y destinada para mayores de edad.

Un ejemplo de lo anterior, son los diversos estudios y encuestas encargados por autoridades reguladoras —como por ejemplo la autoridad británica—, que encargó un estudio donde se «analizarán las relaciones de las industrias del tabaco, el alcohol y el juego con cinco deportes profesionales (fútbol, rugby, cricket, fórmula 1 y tenis), desde los primeros acuerdos de patrocinio deportivo a mediados de la década de los sesenta hasta 2025»¹⁷. La principal crítica de la industria de los casinos viene de la mano en agrupar «adicciones» sin sustancia —como el juego patológico—, con otras con sustancias como el alcohol y el tabaco, clara y públicamente definidas como drogas: «El informe demostrará cómo se establecieron los precedentes y cómo se negociaron o eludieron las limitaciones normativas durante el periodo de auge del patrocinio deportivo malsano en Gran Bretaña»¹⁸.

Podemos señalar que si bien la autorregulación por parte de las empresas —y tanto mejor de los gremios que agrupan a dichas empre-

¹⁷ www.azarplus.com (consultada el 6 de abril de 2024).

¹⁸ *Ibid.*

sas—, ha sido el mayor impulso y respaldo que ha tenido la protección de los jugadores y de la sostenibilidad del negocio, ninguna acción será suficiente sin que los Estados asuman a la protección de los jugadores como una política pública.

España, el Reino Unido y Chile en Latinoamérica, han sido ejemplos —algunos más tímidos que otros—, donde el Estado se ha comprometido en hacer de esta industria, una industria segura para el juego¹⁹.

Es justamente en la protección del ingreso de menores de edad a las salas de juego física y a los casinos virtuales o plataformas *online*, donde se protege la sostenibilidad de la industria. En ese sentido, un actor importante dentro del desafío de hacer la industria más sostenible es el desarrollo que han tenido los distintos sistemas de verificación de edad a las salas de juego, los cuales si bien constituyen un apoyo a la industria, igualmente generan una alerta: El tratamiento de datos personales, especialmente biométricos, y la responsabilidad que acarrea su tratamiento y almacenamiento.

A modo de ejemplo, en el caso del Reino Unido, los miembros del Consejo de Apuestas y Juego (BGC)²⁰ han alcanzado niveles sin precedentes en el cumplimiento en controles de verificación de edad. Dicha mejora se ha logrado mediante nuevas medidas de interacción con los clientes y la mejora de las normas de verificación de edad. «El compromiso del BGC de proteger a los jóvenes se refleja también en medidas adicionales, como la prohibición de anuncios de apuestas durante eventos deportivos en horarios de audiencia juvenil y la limitación de la publicidad en plataformas de redes sociales a mayores de 25 años, entre otras iniciativas»²¹.

Sin perjuicio de lo señalado precedentemente, si bien los distintos Estados han tratado de regular la protección a los menores y a los jugadores con problemas de juego patológico, ha sido la propia industria

¹⁹ En junio de 2023, la Superintendencia de Casinos y Juegos de Chile, junto con la Universidad de Concepción, organizaron el seminario *Juego responsable y salud mental*, en el que se contó con invitados internacionales y autoridades regionales y donde se presentó la Estrategia Nacional de juego responsable. Nota de prensa consultada el 22 de octubre y disponible en <https://noticias.udec.cl/juegos-de-azar-y-salud-mental-desafios-de-la-industria-se-revisaron-en-udec-con-invitados-internacionales/>

²⁰ El Consejo de Apuestas y Juego británico, o BGC (sus siglas en inglés que significan *Betting & Gambling Council*) tiene como principios, entre otros, «crear una cultura de juego más seguro en todo el sector de las apuestas y los juegos, con especial atención a los jóvenes y a aquellos que son vulnerables». Mientras que sus objetivos se centran principalmente en «proteger y empoderar al cliente como clave para una próspera industria de apuestas y juegos en el Reino Unido». Fuente: <https://bettingandgamingcouncil.com/about-us/our-purpose>, (consultado el 1 de junio de 2024).

²¹ <https://www.azarplus.com/la-industria-britanica-alcanza-cifras-record-de-cumplimiento-en-controles-de-verificacion-de-edad/> (consultada el 1 de junio de 2024).

—a nivel gremial e individual—, quienes más acciones concretas han tomado —justamente— para hacerla sostenible.

A nivel europeo, anualmente se celebra la semana europea del juego seguro, organizada por la Asociación Europea de Juegos y Apuestas²² (cuyas siglas en inglés son EGBA, *European Gaming and Betting Association*), la cual significa una campaña colaborativa diseñada para promover el juego responsable a lo largo de Europa. Para el año 2024, la semana europea se realizará en el mes de noviembre, y contará con una presencia significativa en redes sociales y una serie de talleres, diseñados para «aumentar la conciencia sobre la seguridad en el juego, compartir buenas prácticas y proporcionar recursos y servicios esenciales. Además, facilitarán debates sobre los últimos avances en regulación e investigación»²³.

En España, siguiendo las directrices que el mayor actor de la industria ha llevado adelante (SELAE), el compromiso con el juego responsable ha sido transversal tanto en el juego público como privado. Al respecto, las medidas concretas²⁴ y que han sido adoptadas sin mediar obligaciones normativas del Estado o a nivel europeo en este caso, apuntan a: *a)* capacitar y formar a los trabajadores de casinos en juego responsable; *b)* mantener estándares éticos en publicidad real, que no incite e engaño, protegiendo a grupos vulnerables y que sea solo enfocada en mayores de edad; *c)* seguimiento en línea del comportamiento de riesgo de los participantes que accedan a productos a través del canal en venta *online*; y *d)* realización de auditorías permanente de juego responsable por *European Lotteries*²⁵.

De igual forma, ha sido la propia industria la que se ha auto normado, a través de normas que establecen estándares y principios para

²² «La Asociación Europea de Juegos y Apuestas (EGBA) es la asociación comercial con sede en Bruselas que representa a los principales operadores de juegos de azar en línea establecidos, autorizados y regulados dentro de la UE [...] EGBA trabaja en colaboración con las autoridades nacionales y de la UE, junto con otras partes interesadas, para promover un mercado de juegos de azar en línea que priorice la protección del consumidor y se adapte a las realidades de Internet y la demanda de los consumidores en línea. La asociación aboga por regulaciones que garanticen que la oferta regulada de juegos de azar en línea sea atractiva para los jugadores y eficaz para desviarlos de las ofertas no reguladas» señala en su propia web la Asociación. En <https://www.egba.eu/about-us/> (consultada el 1 de junio de 2024).

²³ <https://www.azarplus.com/egba-anuncia-las-fechas-de-la-semana-europea-del-juego-responsable-2024/> (consultada el 1 de junio de 2024).

²⁴ El detalle del compromiso medioambiental de SELAE se puede encontrar en el apartado 4.2. de su memoria corporativa, disponible en <https://www.sela.es/es/web-corporativa/quienes-somos/memoria-anual/memoria-2022> (consultada el 1 de mayo de 2024).

²⁵ En su declaración de principios, las Loterías Europeas señalan que «[...] se comprometen a abordar el juego ilegal y las actividades delictivas relacionadas y, al mismo tiempo, minimizar cualquier daño potencial a la sociedad y a los grupos vulnerables, en particular mediante una expansión controlada de la educación y la prevención del juego». <https://www.european-lotteries.org/responsible-gaming-standards> (consultado el 7 de mayo de 2024).

su buen cumplimiento, a modo de *Soft Law*. Por ejemplo, durante el año 2022, SELAE actualizó su Código de Publicidad y Marketing, el que tiene por objeto asegurar que las actividades publicitarias que se realicen operen bajo criterios de juego responsable y moderado, incorporando en todo el avisaje de la industria la frase «Juega con Responsabilidad y +18»²⁶.

3. Gobernanza. La importancia de la prevención de lavado de activos en la industria del juego

Los desafíos que enfrentan los equipos de cumplimiento de los operadores de apuestas y juegos son muchos y variados. A medida que la industria continúa su avance hacia la regulación en nuevos territorios y una regulación más estricta en los mercados establecidos, y la revolución tecnológica sigue avanzando rápidamente, esas cuestiones se encuentran en un estado de cambio constante.

La importancia de normas robustas a nivel legislativo que establezcan alertas de riesgos en la industria del juego en relación a la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (en adelante PLAFT) cada vez son menos diferentes entre los distintos sistemas normativos nacionales. Y lo anterior, obedece justamente a directrices no solamente de derecho europeo tendientes a prevenir el blanqueo de capitales, sino que a nivel global²⁷.

En el caso europeo, «la Directiva contra el blanqueo de dinero (AMLD) es un conjunto de requisitos reglamentarios emitidos por la Unión Europea (UE) que contienen normas para combatir el blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo por parte de los estados miembros de la UE»²⁸. Si bien cada país miembro de la Unión es completamente soberano para dictar sus propias normas sobre PLAFT, estas generalmente se orientan en el sentido de las directrices del GAFI, al igual que las normas de PLAFT (o sus siglas en inglés AML, *Anti Money Laundry*), las que son dictadas por el Parlamento Europeo, de la misma forma que la Directiva de la UE contra el lavado de dinero

²⁶ Como medidas adicionales de promoción del juego responsable impulsadas por SELAE, podemos señalar a) la protección a menores de edad; b) las acciones preventivas contra el juego online excesivo; c) promover la publicidad y marketing responsable; d) creación de centros de ayuda e información para el juego problemático; y e) protección de los derechos humanos de clientes y trabajadores.

²⁷ En dicho sentido, el GAFI, o Grupo de Acción Financiera Internacional, es el organismo de vigilancia mundial del lavado de dinero y la financiación del terrorismo. Establece estándares internacionales que tienen como objetivo prevenir estas actividades ilegales y el daño que causan a la sociedad. Definición obtenida en <https://www.fatf-gafi.org/en/home.html>

²⁸ IRWIN, M., «Por qué el blanqueo de dinero representa una amenaza tan grave para los casinos online», consultado el 17 de octubre de 2023, disponible en: <https://www.idnow.io/glossary/anti-money-laundering-directive-aml/>

(AMLD), la que igualmente tiene por objeto prevenir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, estableciendo un marco regulatorio para todos los países miembros de la Unión²⁹.

Muchas veces, nos encontramos con desafíos aún mayores para la prevención del blanqueo de capitales si estamos en presencia de plataformas de juego en línea, en relación con salas de juego o casinos físicos. El anonimato de los casinos en línea los convierte en un terreno fértil para el lavado de dinero y en una amenaza significativa para la estabilidad e integridad de la industria mundial del juego.

A pesar de tener una población de poco más de medio millón de habitantes, el lavado de dinero en la industria del juego y plataformas en línea en la isla de Malta también ha generado un problema importante. El país alberga a más de 500 operadores de plataformas en línea, emplea a más de 10 000 personas y genera más de 1 500 millones de dólares en ingresos cada año. Con una serie de externalidades positivas a la vista, se hace necesario que la industria del entretenimiento —un contribuyente importante a las arcas fiscales maltesas—, pueda ofrecer un entorno de juego seguro y protegido.

Por ejemplo, y de acuerdo a la fuente ya señalada, durante el año 2022, «la Autoridad del Juego de Malta (MGA) llevó a cabo 28 auditorías de cumplimiento, 228 revisiones documentales y exámenes adicionales de cumplimiento ALD/CFT que resultaron en la cancelación de licencias y la imposición de sanciones administrativas por un total de 179 150 euros. La MGA también tomó medidas correctivas contra 25 titulares de licencias por un importe de más de 738 000 euros»³⁰.

A nivel global, la lucha contra la falta de medidas preventivas por parte de las empresas es cada vez más rigurosa, y los operadores que no cumplan con las prácticas de PLAFT están expuestos a sanciones no solo de derecho interno a nivel financiero, sino que incluso a nivel penal. La práctica, ha identificado dentro de las fallas en materia de lucha contra el blanqueo de capitales, por ejemplo, *a)* no evaluar adecuadamente los factores de riesgo asociados con los jugadores, *b)* no contar con políticas apropiadas, *c)* no cumplir con las directrices regulatorias y *d)* no implementar políticas de manera efectiva.

²⁹ «La UE emitió su primera directiva ALD en 1991. Desde entonces, ha habido varias actualizaciones. Estos siguen cambios en las prácticas y técnicas de lavado de dinero a nivel internacional y generalmente se realizan de acuerdo con las directrices cambiantes del GAFI. Las actualizaciones se reflejan en directivas recién emitidas, que agregan o actualizan directivas anteriores. El parlamento de la UE emite nuevas directivas con plazos de implementación para los estados miembros. Hasta ahora, ha habido cinco directivas más, y la última sexta directiva (también conocida como 6AMLD) se implementó en junio de 2021». Información obtenida en <https://www.idnow.io/glossary/anti-money-laundering-directive-amld/>

³⁰ *Ibid.*

¿Es más fácil «blanquear dinero» en casinos *online* que en casinos «físicos»? Por cierto, los casinos físicos o salas de juego llevan años implementando tanto la normativa del *Hard law* relativa a PLAFT, como también medidas de autocontrol para evitar perder la trazabilidad de la fuente de ingresos de los fondos que se juegan, como el debido conocimiento de sus clientes.

Junto con los avances propios de la digitalización —de juegos, de medios de pago, de aplicaciones de reconocimiento facial, entre otros—, los casinos *online* o plataformas de juego *online* generan igualmente cierto atractivo para los blanqueadores de dinero, justamente por la vulnerabilidad que pueden representar para las empresas dichos avances digitales.

Podríamos distinguir como las principales razones para que los blanqueadores de dinero utilicen plataformas de apuestas en línea, son *a)* el anonimato —por ejemplo— que pudiera permitir la creación de perfiles y cuentas falsas de no mediar un eficiente control de identidad por parte de la plataforma, orientado al debido conocimiento que se debe tener tanto del cliente como del origen de los fondos de este.

En segundo lugar, podemos señalar *b)* el alto número de transacciones, lo que entorpece la supervisión por parte de los proveedores de servicios como de las mismas empresas y de los reguladores de la administración pública: «Los delincuentes también suelen utilizar varias cuentas para transferir dinero entre diferentes plataformas, lo que dificulta aún más el seguimiento de los fondos»³¹. Lo anterior, asociado a un tercer factor distractor, que es *c)* el alcance internacional de estas operaciones, con prestadores de plataformas *online* que se encuentran en jurisdicciones distintas al lugar de la empresa que presta el servicio y de los jugadores, lo que sin lugar a dudas dificulta el seguimiento de los fondos y de la identidad de los usuarios.

Además de lo anterior —y en aquellas jurisdicciones donde están permitidas—, *d)* las criptomonedas representan un gran desafío para las autoridades en la PLAF, por cuanto las plataformas de juego *online* son utilizadas por delincuentes, combinando cuentas anónimas e identificables para depositar, retirar o transferir a terceros relacionados.

Así como los riesgos son mayores para las plataformas *online* debido a las distintas formas que puede ir tomando la inteligencia artificial y la tecnología en general, justamente la era digital puede igualmente proporcionar un apoyo en la trazabilidad que las propias empresas incorporen dentro de sus buenas prácticas de la operación, como de políticas internas de cumplimiento regulatorio, radicadas por lo general en el área de *compliance* interno.

³¹ *Ibid.*

Justamente dentro de las nuevas funcionalidades propias de la tecnología, los *blockchain* se pueden utilizar para efectos de trazabilidad y seguimiento de las transacciones, su origen y titulares de los fondos, permitiendo dicha tecnología la inmutabilidad y permanencia de los registros, lo cual es un apoyo tanto para la empresa como para las autoridades en la prevención del blanqueo de capitales, principalmente, a través de un mejor conocimiento de los clientes (Debida Diligencia del Cliente —DDC—) para poder alertar sobre los riesgos de las operaciones sospechosas.

De acuerdo con lo expuesto, ha quedado claro que la tecnología es cada vez más importante para los profesionales del cumplimiento. Sistemas como la verificación de identidad y edad se han convertido en imprescindibles para los operadores, mientras que las herramientas impulsadas por la inteligencia artificial están desempeñando un papel cada vez más importante en la lucha contra el fraude.

Con la regulación cada vez más detallada en muchos mercados, la inminente introducción de controles de riesgo financiero en el Reino Unido y la creciente sofisticación de los ataques de fraude es seguro que contar con la tecnología de incorporación y cumplimiento adecuada será cada vez más crucial.

Las medidas normativas no solo han llegado desde la autoridad estatal. Diferentes gremios —a nivel europeo y americano—, han establecido principios y directrices propias de autorregulación tendientes a prevenir la comisión de delitos al interior de la industria.

En Londres, el Consejo de Apuestas y Juego de Gran Bretaña, bajo la supervisión del Gobierno británico, ha publicado un nuevo Código voluntario de la industria sobre controles de clientes con la finalidad de elevar los criterios de debida diligencia, pero igualmente teniendo en consideración la necesidad de solicitar documentos financieros privados. El Código será de adhesión voluntaria, proporcionando coherencia en el sector regulado para los operadores que opten por adoptarlo. Su objetivo es abordar el debate sobre la asequibilidad en el juego y las apuestas *online*, ofreciendo mayor claridad a los clientes de casinos, sitios web y carreras de caballos, mejorando los estándares de seguridad: «El documento establece pautas claras para los operadores de la industria, especialmente en lo que respecta a los depósitos netos significativos. Según el mismo, solo los clientes que deseen realizar gastos superiores a 25 000 libras esterlinas en un período de 12 meses consecutivos estarán obligados a presentar documentos financieros que demuestren su solvencia».

«El nuevo Código, al reducir la necesidad de presentar documentos financieros privados, busca no solo mejorar la seguridad del juego, sino también desalentar el mercado negro *online*. Su implementación provi-

sional está destinada a servir hasta que se desarrollen y pongan en marcha las comprobaciones del riesgo financiero sin fricciones propuestas en el Libro Blanco del Gobierno»³², fueron parte de las declaraciones del Consejo, al dar a conocer dicho instrumento³³.

En el caso español, además de las normas propias del sistema europeo, podemos igualmente destacar medidas que la propia industria ha considerado para prevenir hechos delictuales.

En el caso del Sistema de Loterías y Apuestas del Estado (SELAE) ha iniciado un proceso de licitación para la contratación de un servicio de consultoría externa sobre su modelo de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo: «Este anuncio, busca asegurar que SELAE cumpla con las normativas vigentes y refuerce sus mecanismos de control interno [...]. El objeto principal de esta licitación es la adjudicación de un contrato para la elaboración de un informe anual. Durante el primer año, el experto externo deberá examinar y documentar las medidas de control interno que SELAE ha implementado hasta el 30 de noviembre de 2024. En el segundo año, el contrato incluirá la preparación de un informe de seguimiento, enfocado en la adecuación de las medidas adoptadas para solventar cualquier deficiencia identificada previamente³⁴».

4. Impacto social: Datos personales y cuidado de los clientes

Nos encontramos en una era de gran importancia del gobierno de datos al interior de las organizaciones. Sin perjuicio de ser normas obligatorias y de *Hard Law*, a través del Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea —RGPD en adelante—, la adhesión a esta normativa ha significado una cuota importante de cambio cultural para hacer protegible —y sostenibles en el tiempo—, los datos personales de los trabajadores, de los clientes y de los terceros que contraten con la empresa.

El gobierno de datos trae como consecuencia lógica, la importancia de la autorregulación en la cultura corporativa de protección de datos personales. Y quizás nos detenemos en un aspecto normativo y regulado como ya lo hemos comentado, pero que trasciende a la cultura interna de la empresa y que sin lugar a dudas, cimenta la sostenibilidad

³² <https://www.azarplus.com/el-betting-and-gaming-council-britanico-anuncia-un-nuevo-codigo-voluntario-de-control-de-clientes/> (consultado el 3 de mayo de 2024).

³³ Para revisar el código voluntario de la industria sobre comprobaciones de clientes y solicitudes de documentación basadas en el gasto, puede acceder a él en el siguiente link: <http://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.azarplus.com/wp-content/uploads/2024/05/Voluntary-Industry-Code-on-Customer-Checks.pdf>

³⁴ <https://www.azarplus.com/selae-busca-mejorar-su-deficiente-modelo-de-prevencion-del-blanqueo-de-capitales/> (consultada el 2 de junio de 2024).

de la misma en el apartado S —social— y G —gobernanza—, de los principios ESG: el cuidado y protección de los clientes, en este caso puntual, de sus datos.

Al efecto, dentro de cada organización, dicha figura de gobernanza, radica en el Delegado de Protección de Datos (DPD o DPO, sus siglas en inglés), funciones que podemos destacar no solo como aquellas ligadas al cumplimiento de la norma, sino que a un conjunto dentro del cual se encuentra un abanico de facultades propias de la buena *gobernanza de datos*: *a)* Informar a la organización respecto de la actualización de la normativa sobre datos personales; *b)* supervisar el cumplimiento de la ley; *c)* Formar y capacitar a los trabajadores que tratan diariamente datos personales; *d)* identificar riesgos y medidas para resguardar los derechos de los titulares; *e)* adoptar medidas destinadas a prevenir infracciones; *f)* desarrollar un plan anual; *g)* canalizar las consultas de los titulares; y *h)* ser el contacto institucionalizado con la autoridad reguladora.

Por otro lado, la digitalización, los datos personales y la seguridad de la información son pilares dentro del impacto social y de las externalidades —positivas y negativas—, a las que las empresas están expuestas hoy en día.

Sobre este punto, reiteramos la importancia de los elementos extrajurídicos, dentro del ecosistema de protección de datos de todos los involucrados en una empresa en general, y de aquellas dedicadas al juego y entretenimiento en particular: la sostenibilidad y seguridad del negocio y de la industria y la protección de los clientes.

Para ello, la labor del Delegado de Protección de Datos debe obedecer a: *a)* Aplicar medidas técnicas y organizativas adecuadas desde el diseño con anterioridad y durante el tratamiento de los datos personales; *b)* lo anterior, debe traducirse en una actividad preventiva continua al interior de la organización y con sus *stakeholders*; para finalmente *c)* lograr una cultura de la evidencia en el registro, cuidado y tratamiento de los datos personales. Este último punto es vital para demostrar que la empresa cumple la norma, contar con la evidencia de la debida diligencia en la gestión del riesgo, ya diseñado con anterioridad por la propia organización.

Y es justamente este diseño, el que se tiene que integrar con una evaluación del impacto en la protección de datos personales. Dicho de otro modo, analizar si la industria a la que pertenece la organización está más o menos expuesta a un flujo de riesgo en el traspaso de datos personales. Sobre este punto, qué duda cabe que los casinos, los sitios de apuesta y las plataformas de azar *online*, conllevan un alto tráfico y flujo de datos personales de quienes en ellos apuestan.

Podemos rápidamente identificar la primera alerta a considerar: Cuando es altamente probable que se pueda producir un alto riesgo para los derechos de los titulares (son innumerables los ejemplos que puedan darse respecto al riesgo asociado a los datos que una persona asidua a un casino o plataforma *online* pueda sufrir: nombre, cuenta corriente, tarjeta de crédito, información sensible sobre procesos de autoexclusión, por ejemplo).

Igualmente, y en segundo lugar, cuando se tratan de decisiones automatizadas, como por ejemplo, apuestas de manera recurrente o con planes de apuestas fijos en una cuenta abierta por un determinado cliente de plataforma. La tecnología de la inteligencia artificial incluso podría determinar hábitos conductuales dentro de las apuestas o juegos de los clientes de estos servicios. Por lo mismo, se hace necesario un monitoreo sistemático de todas las zonas de acceso público, ya sean casinos físicos (incluyendo por ejemplo los métodos de acceso por reconocimiento facial) como los sitios de acceso *online*.

A propósito del incremento del uso de inteligencia artificial en las empresas españolas, el informe del Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad —titulado «Uso de inteligencia artificial y *big data* en las empresas españolas»—, es concluyente y clarificador: «Según manifiesta el propio informe, el uso de inteligencia artificial en las empresas de todos los tamaños sube de forma generalizada, destacando las empresas grandes (de más de 249 personas), con un aumento de ocho puntos porcentuales en el último año. También han subido las empresas de más de diez personas empleadas que utilizan IA, hasta llegar casi a los cuatro puntos, con un total de 11,8 por 100»³⁵.

Las cifras son indiciarias de un fenómeno global presente: todo lo anterior se resume en el impacto del riesgo en la organización que puede generar el tratamiento de datos personales, y para ello, la evaluación más funcional para cualquier tipo de organización es el PIA (siglas que en inglés significan *Privacy Impact Assessment*)³⁶, lo cual para una empresa dedicada al rubro del juego y entretenimiento es vital, por cuanto determina y analiza la naturaleza de los datos tratados por sus clientes y usuarios (si son datos sensibles, si pueden existir menores de edad o no, si se capturan datos biométricos, de salud o geolocalización, por ejemplo), se analiza la fuente y origen de los datos, si en el tratamiento

³⁵ Nota de prensa disponible en <https://www.azarplus.com/el-uso-de-inteligencia-artificial-se-incrementa-en-las-empresas-espanolas/>. El informe titulado «Uso de inteligencia artificial y big data en las empresas españolas», se encuentra en vínculo en el mismo sitio web.

³⁶ De acuerdo a lo señalado por el Reglamento General de Protección de Datos de la UE (GDPR), «el instrumento de evaluación de impacto sobre la privacidad (PIA) o evaluación de impacto sobre la protección de datos (DPIA) se introdujo con el Reglamento General de Protección de Datos (art. 35 del RGPD). Se refiere a la obligación del responsable del tratamiento de realizar una evaluación de impacto y documentarla antes de iniciar el tratamiento de datos previsto». Disponible en <https://gdpr-info.eu/issues/privacy-impact-assessment/>

intervienen terceros, para finalmente analizar los riesgos y las medidas para aminorarlos.

En el caso de la industria del juego, los reguladores nacionales han ido tomando acciones concretas. A modo de ejemplo, *Spillemyndigheden* —regulador danés del juego—, ha iniciado una consulta pública sobre una serie de modificaciones propuestas a los requisitos de notificación de datos para operadores de juego. Estos cambios, que se implementarían antes de 2025, buscan mejorar la transparencia y precisión de los informes en la industria del juego en Dinamarca según el regulador.

La propuesta regulatoria incluye, entre otros, requisitos específicos para los operadores de apuestas deportivas, que deberán reportar todas las apuestas como transacciones individuales: «Esto significa que cada selección en las apuestas combinadas debe detallarse por separado. Además, los operadores de póquer *online* tendrán que especificar los tipos de juegos, como torneos y juegos con dinero en efectivo, y proporcionar datos de prueba para los botes»³⁷.

El objetivo de la modificación, sin duda apunta a tener mayor información respecto de las transacciones individuales de los usuarios de las plataformas, por ejemplo, considerando que las apuestas de probabilidades fijas se traten como transacciones separadas en lugar de cifras acumulativas. Lo anterior justamente es un claro ejemplo del sentido de la modificación: Poder contar con un análisis y registro más detallado de todos los tipos de apuestas realizadas por los clientes, debiendo también los operadores proporcionar información sobre los distintos tipos de apuestas y cuotas que ofrecen, incluyendo apuestas parcialmente cerradas y apuestas por diferencias.

En el caso de Suecia, las alertas normativas en relación con la protección de datos personales han surgido a propósito del desafío policial de acabar con las mafias de manipulación de partidos. Al respecto, el gobierno —justamente amparado en la lucha contra el actuar de dichas asociaciones ilícitas—, pretende modificar la Ley de Juego, permitiendo a los operadores autorizados a procesar datos personales de jugadores cuando exista presunción de manipulación de partidos.

El cambio normativo, que comenzaría a regir en diciembre de 2024, establecería determinados criterios para el tratamiento de los datos personales —entre otros—, de jugadores, así como la determinación de la influencia que la sospecha de amaño podría haber tenido en un evento deportivo específico. De igual forma, se busca mejorar la cooperación entre el regulador del juego, los licenciarios y las asociaciones deportivas para combatir el amaño de partidos.

³⁷ <https://www.azarplus.com/dinamarca-propone-un-gran-hermano-continuo-de-vigilancia-para-los-operadores-y-jugadores/> consultada el 31 de mayo de 2024.

La medida anunciada cuenta con el apoyo de la Asociación Sueca de Comercio de Juegos de Azar en Línea (BOS), y según el gremio, «refleja el reconocimiento de la importancia de un mercado de apuestas libre de manipulación para mantener la confianza de los consumidores. La declaración de BOS destaca la necesidad de compartir información sobre violaciones legales entre empresas de apuestas y asociaciones deportivas para garantizar la integridad del mercado»³⁸.

En el caso español, la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ) ha tomado igualmente medidas concretas para —por ejemplo—, combatir la suplantación de identidad en el juego. A partir de marzo de 2024, dicha Dirección, perteneciente al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 del Gobierno español, ha habilitado un buzón de correo electrónico para personas que hayan sufrido suplantación de identidad por parte de terceros en portales de juego *online*, siguiendo las instrucciones del ya publicado Protocolo de Actuación para Contribuyentes Suplantados (PACS)³⁹.

El mencionado protocolo surge como respuesta para aquellos contribuyentes que hayan recibido notificaciones de la Agencia Tributaria (AEAT) sobre ganancias en el juego que no reconocen como propias. Este documento tiene como objetivo principal proporcionar una ruta clara y estructurada para que los afectados puedan recopilar la documentación necesaria y justificar ante las autoridades fiscales y de seguridad que han sido víctimas de suplantación⁴⁰.

Por su parte, «desde la Dirección General se ha organizado un protocolo de actuación coordinado con la Policía Nacional, la Guardia Civil y los operadores de juego de azar que disponen de título habilitante, definiendo las pautas de actuación que facilitarán a las personas afectadas todo el proceso de acceso de sus datos y, en su caso, de denuncia»⁴¹.

En el documento se informa a los contribuyentes suplantados sobre los pasos operativos que den lugar a una denuncia ante las autoridades competentes, seguido de la obtención de certificados de actividad de las empresas de juego involucradas y la ampliación de la denuncia con esta documentación. Lo anterior, para que teniendo la constancia de los trámites realizados, pueda presentar excepciones justificantes ante

³⁸ <https://www.azarplus.com/suecia-propone-el-intercambio-de-datos-personales-en-caso-de-sospecha-de-amano/> (consultada el 9 de abril de 2024).

³⁹ El Protocolo de Actuación para Contribuyentes Suplantados se encuentra disponible en el siguiente link [protocolo-de-actuacion-para-contribuyentes-suplantados.pdf](#) (azarplus.com) (consultado el 3 de junio de 2024).

⁴⁰ La DGOJ presenta una guía para ayudar a combatir la suplantación de identidad en el Juego, *AZARplus* (consultado el 3 de junio de 2024).

⁴¹ <https://www.mdsocialesa2030.gob.es/comunicacion/noticias/derechos-sociales/20240326-email-suplantacion-identidad-juegos-azar.htm> (consultado el 3 de junio de 2024).

la Agencia Tributaria en el periodo de declaración, acompañado de recomendaciones preventivas para mantener control sobre sus datos personales y alertar sobre posibles fraudes.

Respecto al incremento de la suplantación de identidad en ambientes de juego *online*, la propia autoridad ha señalado que (se) «viene analizando estas prácticas y ha desarrollado diversas actuaciones para combatir este tipo de fraude de suplantación de identidad; se reforzaron los requisitos de verificación y acreditación de identidad en los procesos de alta de nuevos jugadores, se ha creado un servicio de *Phishing alert* o se ha incorporado el servicio de investigación global del mercado de apuestas SIGMA, entre otras medidas implementadas desde la anterior legislatura. [...] La DGOJ inicia así una nueva línea de actuación en su labor de lucha contra el fraude, en este caso, orientada hacia aquel cometido por personas que se dan de alta en juego *online* usando datos de terceros con el fin de obtener ganancias y eludir la tributación de dichas ganancias en el Impuesto sobre la Renta»⁴².

5. Buenas prácticas: diversidad e inclusión

Los conceptos de diversidad, equidad e inclusión han ido adquiriendo cada vez más relevancia en la sociedad actual, siendo un aporte para la calidad de vida de las personas y para su desarrollo a nivel integral —y, por cierto— laboral. En la medida en que las organizaciones desarrollan estrategias y políticas que fomenten y promuevan el respeto por la identidad de cada colaborador/a, se potencia el desarrollo humano.

En la actualidad, las empresas han descubierto que impulsando equipos diversos tanto en experiencias, perfiles, procedencia, género, edad, creencias, discapacidad, entre otros aspectos de la diversidad, son capaces de integrar distintos puntos de vista que permitirán diseñar e implementar soluciones innovadoras y conectar de mejor manera con sus clientes y con la sociedad.

En el ámbito corporativo —y más allá de las características propias de las empresas de juego, apuestas y entretenimiento en general—, las políticas corporativas de inclusión, diversidad, equidad y no discriminación tienen como objetivo establecer los principios de dichos valores, que definirán sus propios marcos de acción, los que velarán porque todos quienes formen parte de la empresa, tengan igualdad de oportunidades y que no exista ningún tipo de discriminación (directa e indirecta) por razón de género, edad, orientación sexual, cultura, creencias, enfermedad, discapacidad, etcétera.

⁴² *Ibid.*

El objetivo primordial de este tipo de documentos propios de la autorregulación de la empresa es el de orientar y promover una cultura diversa e inclusiva, en la que cada trabajador se sienta valorada y respetado/a desde sus propias particularidades.

Las políticas de diversidad, equidad e inclusión se sustentan en un principio básico de actuación que se norma a través de la línea corporativa propia de cada empresa, las que deben estar comprometidas a evitar la discriminación y las prácticas que atenten contra la dignidad de las personas. Esto quiere decir, que todos los trabajadores y clientes tienen derecho a disfrutar de un entorno de trabajo y entretenimiento digno y plural, que proporcione igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y la promoción profesional, asegurando, en todo momento la ausencia de discriminación por razón de sexo, etnia, religión, origen, estado civil o condición social.

Así, el objetivo de toda política interna de diversidad debiera consistir en fomentar e impulsar el valor de la diversidad, equidad e inclusión, aceptando el sello propio de cada trabajador y trabajadora, con visiones, experiencias, orígenes o condiciones distintos, plasmando así un compromiso empresarial de respeto y valoración por la diferencia, conformando equipos cuya pluralidad de enfoques favorezca el desarrollo personal y laboral de todos los talentos de la organización.

IV. DESAFÍOS

Dentro de los desafíos en materia de seguridad de la información, protección de datos personales y protección de los menores, se encuentra sin duda la Inteligencia Artificial —IA—. Sin perjuicio del apoyo a ciertos procesos que van en la línea de la automatización, la IA supone indudablemente desafíos, y por qué no decirlo, riesgos, como por ejemplo, el acceso de mejores de edad a contenidos para adultos. «Actualmente, existe una normativa que controla este acceso solo con un *pop up* y no se está cumpliendo... Pero tenemos herramientas que nos permiten proteger y mejorar estos procesos»⁴³, ha indicado la directora de la Fundación Empresa Seguridad y Sociedad Digital (ESYS)⁴⁴, Maite Arcos.

⁴³ *El Confidencial*. Nota de prensa publicada y revisada en la edición digital el 8 de octubre de 2023, disponible en https://www.elconfidencial.com/juridico/2023-10-06/compliance-sostenibilidad-digitalizacion-las-claves-del-futuro-de-la-seguridad-juridica_3749987/

⁴⁴ De acuerdo a la información publicada en el sitio www.fundacionesys.com, el propósito de la Fundación es «generar conversación pública relevante y efectiva sobre la seguridad integral en la era digital. Crear un ecosistema de confianza entre el sector público, las empresas y la sociedad civil, así como sus decisores. Contribuir a la toma de decisiones mediante un análisis riguroso e independiente».

Una de las principales conclusiones a la que arribaron los presentes del VII Congreso Nacional de registradores de octubre de 2023, es que el futuro de la seguridad jurídica es fundamental para los ciudadanos y que todos estos conceptos están directamente relacionados con la sostenibilidad y la certeza de las instituciones jurídicas. Al señalar que «hablar de sostenibilidad era hablar de todo», entendemos que es un tema transversal y que las instituciones tienen que ver cómo ser capaces de aplicar este concepto a diferentes ámbitos.

A nivel de blanqueo de capitales, y dado que las plataformas de juegos de azar en línea brindan tantas oportunidades para lavar dinero, los desafíos de la industria principalmente apuntan a generar las alertas de riesgo que puedan ir mutando con la misma rapidez que nuevas técnicas de los delincuentes para ocultar transacciones sospechosas. Lo anterior, ya que los estafadores tienen varias opciones para ocultar el origen de los fondos del dinero sucio y canalizarlo a través de las plataformas de juegos de azar de su elección. Por ejemplo, no han sido pocos los casos donde han utilizado identidades robadas para abrir cuentas y llevar a cabo planes de lavado de dinero, depósitos y retiros.

La forma reiterada en como cada vez ha ido aumentando el uso de plataformas de juego *online* para el lavado de dinero, supone no uno, sino varios desafíos tanto para los organismos reguladores como para las empresas operadoras de estas plataformas, a nivel de cumplimiento interno.

En el caso de los organismos reguladores internacionales, ya hemos expuestos la importancia de las directrices tanto del GAFI, la UE y GAFILAT, aplicables de manera uniforme a los países miembros de cada uno de dichos sistemas, las cuales por lo general apuntan a reforzar la debida diligencia en el conocimiento del cliente y luego analizar dicha información, «cruzando» datos y eventualmente reportando operaciones de carácter sospechoso. A nivel comparado, legislaciones como la británica, han adaptado los estándares de protección y riesgos del juego presencial, a las plataformas *online*, exigiendo procesos de verificación completa de identidad.

En relación con los datos personales, la palabra clave es riesgo. Justamente sobre los riesgos es donde gira el estándar de cumplimiento en la industria del juego —paradójicamente—, y más en particular, en el «apetito de riesgo» que la operación está dispuesta a asumir: ese será el gran desafío, es decir ¿hasta qué punto de riesgo —normativo, financiero, reputacional—, está dispuesta la organización a asumir?

Al respecto, importaría un objetivo a cumplir por las empresas —del rubro de los casinos y en general—, poder instaurar una cultura organizacional de protección de datos personales y cuidado de la información (en definitiva, hacer el negocio «sostenible»), dentro de cuyos podemos encontrar *a)* la prevención de infracciones, *b)* la creación de un orden in-

terno que pudiera materializarse en un registro de tratamiento de datos; *c)* crear evidencia, es decir, que el modelo preventivo sea un modelo vivo, frente a cualquier futura fiscalización de la autoridad o mejora interna que se quiera dar la organización; *d)* concientizar internamente con políticas corporativas efectivas, y finalmente *e)* crear una cultura preventiva en el cumplimiento tratamiento y protección de los datos personales.

En cuanto a los desafíos a nivel de diversidad, equidad e inclusión, estos debieran apuntar primeramente a que las empresas sean capaces de ir «más allá» de la norma de *hard law* en aquellos Estados donde los derechos —por ejemplo— de la población LGBTI no tienen una protección real y concreta, aumentando el estándar de protección de la normativa nacional e internacional vigente en relación con la no discriminación y la promoción de la diversidad, equidad de género e inclusión, así como los lineamientos internos en la materia. Lo anterior, debiera traducirse internamente en no tolerar acto alguno de discriminación basado en sesgos, estereotipos y prejuicios. Respetar, además, y valorar la diversidad de todas las personas, haciendo visible los múltiples beneficios de esta, a través de equipos de trabajo mixtos, e identificar y reducir las brechas de género existentes, promoviendo las mejores prácticas que favorezcan a conseguir este objetivo.

Considerando las especiales características de la industria del juego y entretenimiento, como horarios, turnos y labores puntuales, cobra importancia resguardar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, implementando medidas que faciliten la corresponsabilidad y el equilibrio entre ellas. Muy relacionado con lo anterior, difundir y sensibilizar respecto al acoso laboral y sexual, la violencia de género e intrafamiliar, aplicando acciones de prevención, detección, derivación y sanción ante cualquier situación que atente contra la dignidad de los trabajadores y clientes. Y finalmente, asegurar la formación y sensibilización del personal de la institución en temas de diversidad, equidad e inclusión, entre otras materias, a través de diferentes actividades y medios disponibles.

Ciertamente, los profesionales de cumplimiento en la industria de apuestas y juegos enfrentan una amplia gama de desafíos mientras intentan garantizar que todas las regulaciones se sigan al pie de la letra, sin recurrir a procesos que resten valor a la experiencia del cliente.

Además de los ya mencionados desafíos, la verificación del origen de los fondos es uno de los temas que más preocupan en la regulación de los Estados miembros de Europa. Tal como se ha detallado a lo largo del presente trabajo, ningún modelo de cumplimiento y estándares ESG en una empresa son modelos funcionales, si no se cuenta con canales formales de comunicación para que los trabajadores y otras personas puedan alertar confidencialmente a la organización sobre sospechas de mala conducta.

El canal de denuncias corporativo debe convertirse en una herramienta importante para reducir los riesgos y crear confianza, ya que permite a los directores detectar la mala conducta en una etapa temprana, mejorando de dicha forma los estándares de gobernanza corporativa.

El modelo, a modo de buena práctica, debe presentar la alternativa de la confidencialidad para el denunciante y la reportería para la empresa, por lo que es una mejora sustantiva en la comunicación permanente con un canal ético funcional y cercano.

Si la empresa no capacita a sus trabajadores ni informa a sus clientes, sus desafíos pueden convertirse en letra muerta.

V. BIBLIOGRAFÍA

- BARRIO ANDRÉS, M., «Modelos de negocio basados en datos, publicidad programática, inteligencia artificial y regulación: algunas reflexiones», *Revista de internet, derecho y política. Universitat Oberta de Catalunya. Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia de la UOC*, IDP, núm. 36, octubre, 2022.
- BUIL, P.; SOLE MORATILLA, M; GARCÍA RUIZ, P., «La Regulación Publicitaria De Los Juegos De Azar Online En España. Una Reflexión Sobre La Protección Del Menor», *Adicciones*, vol. 27 (3), Palma de Mallorca, 2015, p.198.
- CARBONELL VAYÁ, E. y MONTIEL JUAN, I., *El juego de azar online en los nativos digitales*, Valencia, Tirant Humanidades, 2013.
- CASES, J., «La transformación de las políticas públicas de juego de azar en España», *GAPP. Revista Gestión y Análisis de Políticas Públicas Nueva Época*, núm. 6, julio-diciembre 2011, pp. 75-103.
- FERNÁNDES DA COSTA, L. y SAAB MARCHIORI, E., «Protección jurídica del ludópata y liberación de los juegos de azar: Un análisis comparativo entre Brasil, Colombia y España», *Cadernos Prolam/USP-Brazilian Journal of Latin American Studies*, vol. 20, (41), 2021, pp. 210-236.
- GARRIGUES, «Se publica la Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad», publicado el 19 de diciembre de 2022. Disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/noticia/publica-directiva-informacion-corporativa-materia-sostenibilidad.
- HIDALGO CEREZO, A., «Protección al consumidor e incitación al juego compulsivo en los bonos de bienvenida de las casas de apuestas online», *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, núm. 26, UOC, 2021, pp. 59-82.
- IRWIN, M., «Por qué el blanqueo de dinero representa una amenaza tan grave para los casinos online», consultado el 17 de octubre de 2023, disponible en: <https://www.idnow.io/glossary/anti-money-laundering-directive-amld/>
- MARTÍNEZ-PASTOR, E.; VIZCAÍNO-LAORGA, R., «Menores y publicidad de juegos de azar en Internet: nuevos formatos, contenidos publicitarios y retos en la protección de los menores», *Profesional de la información*, vol. 30, (4), 2021.
- MARTÍNEZ-SANTOS, R., «Juegos, reglas y azar (1.ª parte). Sobre la naturaleza de los juegos deportivos (*Games, laws and chance (1st part). On the nature of sporting games*)», *Retos*, 26, Madrid, 2015, pp. 143-148.
- PALOMAR OLMEDO, A., «Un apunte sobre la responsabilidad pública de regulación y control de la actividad de juego en España», *Revista de internet*,

- derecho y política. Universitat Oberta de Catalunya. Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia de la UOC*, IDP, núm. 15, noviembre, 2012.
- VACCHIANO, M. y MEJÍA REYES, C., «Reflexiones sobre los juegos de azar en la sociedad contemporánea: hacia una biografía del riesgo», *Athenea Digital*, 17(2), 2017, pp. 79-94.
- ZAPATA POLO, R., «El juego online, sus consecuencias; la necesidad de nuevas políticas públicas», Trabajo final del Máster Universitario en gestión administrativa, Universitat Politècnica de Valencia, Valencia.

Artículos online

- «Anti-Money Laundering Directive (AMLD)», Información obtenida el 17 de octubre de 2023 y disponible en <https://www.idnow.io/glossary/anti-money-laundering-directive-amld/>
- «Azar Plus», nota consultada el 20 de octubre, disponible en <https://www.azar-plus.com/varias-universidades-britanicas-inician-un-estudio-cientifico-en-el-que-comparan-el-juego-con-el-alcohol-y-el-tabaco/>
- «Código voluntario de la industria sobre comprobaciones de clientes y solicitudes de documentación basadas en el gasto», *bettingandgamingcouncil.com/uploads/Voluntary-Industry-Code-on-Customer-Checks.pdf* (consultado el 2 de mayo de 2024).
- El Confidencial*. Nota de prensa publicada y revisada en la edición digital el 8 de octubre de 2023, disponible en https://www.elconfidencial.com/juridico/2023-10-06/compliance-sostenibilidad-digitalizacion-las-claves-del-futuro-de-la-seguridad-juridica_3749987/
- Nota de prensa publicada el 17 de octubre y consultada el 22 de octubre de 2023. Disponible en https://www.elconfidencial.com/juridico/2023-10-17/la-incontinencia-regulatoria-y-el-esg-retrasan-la-transformacion_3755295/
- El Mostrador*. Nota de prensa consultada el 22 de octubre y disponible en <https://noticias.udec.cl/juegos-de-azar-y-salud-mental-desafios-de-la-industria-se-revisaron-en-udec-con-invitados-internacionales/>
- El País*. Nota de prensa publicada y revisada en la edición digital el 13 de octubre de 2023, consultada el 16 de octubre de 2023 disponible en https://cincodias.elpais.com/cincodias/2023/10/13/legal/1697190573_659382.html
- ESYS, *Fundación Empresa Seguridad y Sociedad Digital* (fundacionesys.com)
- GRUPO DE ACCIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (GAFI). Consulta realizada el 19 de octubre, disponible en <https://www.fatf-gafi.org/en/home.html>
- INTERSOFT CONSULTING. «GDPR. Privacy Impact Assessment», Consulta realizada el 17 de octubre de 2023, disponible en <https://gdpr-info.eu/issues/privacy-impact-assessment/>
- <https://www.azarplus.com/grupo-kirol-apoyando-el-uso-de-energia-limpia-y-sostenible/>
- SELAE, «Memoria corporativa sistema de loterías y apuestas del estado», consulta realizada el 1 de mayo de 2024, disponible en <https://www.sela.es/es/web-corporativa/quienes-somos/memoria-anual/memoria-2022>
- Universidad de Concepción (Chile): Nota consultada el 2 de marzo de 2024. <https://noticias.udec.cl/juegos-de-azar-y-salud-mental-desafios-de-la-industria-se-revisaron-en-udec-con-invitados-internacionales/>

