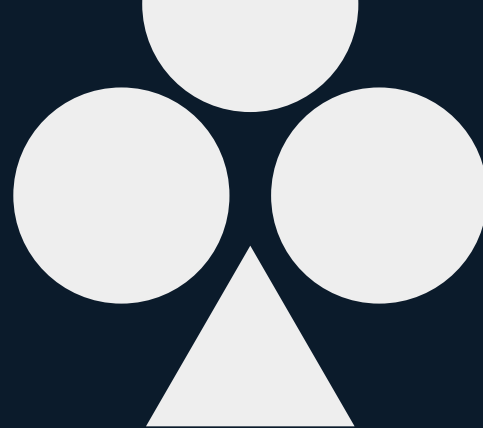
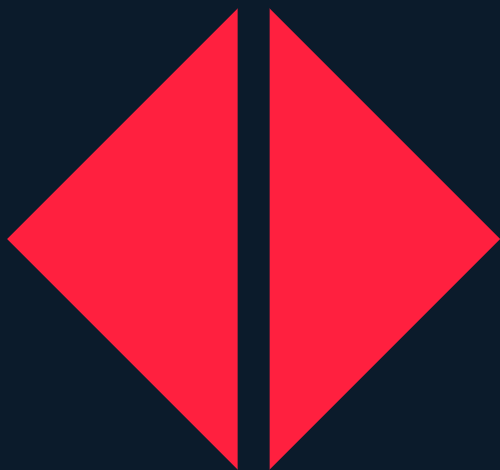




eBOOK:

SUPERANDO LOS PRONÓSTICOS

Cómo pueden los operadores y los jugadores de iGaming beneficiarse de la autenticación facial y de voz

¿Dónde está la acción?

El iGaming es un gigante mundial

Por lo que respecta a los jugadores, los juegos y apuestas en línea y móviles (iGaming) están en buena racha en todo el mundo. Con un pronóstico de crecimiento de 73,1 mil millones de dólares en 2021 a una industria global de casi [154 mil millones de dólares para el 2028](#), el iGaming está creciendo a una vertiginosa tasa de crecimiento anual compuesta (CAGR) del 11,22 %. El Reino Unido (UK) es líder en la adopción de iGaming. Allí, el número de participantes de iGaming ha aumentado un 32 % en los últimos dos años, con unos ingresos de [16,41 mil millones de dólares en 2021](#) solo en apuestas en línea. Los países donde el iGaming se ha convertido en una industria regulada son un interesante mercado para otros donde las apuestas online son todavía ilegales, como sucede en algunos estados de Estados Unidos, donde este sector generó 2,6 mil millones de dólares en 2021 y está creciendo a una CAGR de más del 16 %. En Europa se calcula que alcanzará [unos 876.000 millones de dólares en 2026](#), con una CAGR del 3,6%. Se espera que el mercado europeo del juego [online crezca un 9,20%](#) de aquí a 2025, impulsado principalmente por las innovaciones en software y hardware y la creciente popularidad del juego.



La regulación acelera el crecimiento del iGaming

En general, las diferentes regulaciones gubernamentales son un factor clave para la industria del iGaming, y pueden convertirse en una hoja de ruta para regular el status de otras industrias que en su momento fueron tabúes o ilegales, como el trabajo sexual digital o venta de cannabis. Aunque estas industrias alternativas tienen poco que ver con los servicios financieros tradicionales y las empresas fintech, comparten exactamente los mismos desafíos en cuanto a la protección de los clientes y de ellas mismas, puesto que funcionan en el ámbito digital. En Europa, no existe una normativa única sobre el juego y las apuestas online, así que cada país, e incluso ciertas regiones, aplican leyes diferentes. Sin embargo, la Asociación [Europea de Juegos y Apuestas \(EGBA\)](#) trabaja desde hace algún tiempo para dar forma a una normativa común que permita a los jugadores a disfrutar de una experiencia segura dentro de un mercado bien regulado.

El iGaming [se ha popularizado a nivel global](#), debido a la innovación, la desregulación en países clave, y a la pandemia. A nivel global, según el [Informe Internacional sobre el Juego 2021](#), el 63% de los jugadores de todo el mundo prefieren ahora el juego online al juego offline. En Europa, UK e Italia están liderando el mercado. Sin embargo, los nuevos escenarios de mercado presentan nuevos retos. De acuerdo con [datos de Ofcom en 2021](#) (The Office of Communications, Reino Unido), el 6% de los usuarios de entre 25 y 34 años y de 45 a 54 participaban en apuestas en línea al menos una vez cada tres meses. El segundo grupo de edad más numeroso era el de 16 a 24 años, con un 4%.

Para garantizar el cumplimiento de las regulaciones, es imprescindible contar con soluciones sólidas de verificación de la identidad (IDV) y de la edad. Estas competencias van más allá del cumplimiento del deber, previniendo el fraude, el blanqueo de capitales, los chargebacks o devoluciones de cargos y otros delitos financieros.

Buenas prácticas para superar los pronósticos

Este ebook analiza cómo la verificación de la identidad digital (IDV) ayuda a los operadores de iGaming de UK y EE. UU. a cumplir con las regulaciones, dobla la apuesta por las mejores prácticas en IDV y explica cómo todas las empresas pueden ganar contra el fraude preparándose mediante la implementación de una plataforma IDV fuerte y flexible.



LOS JUGADORES DE IGAMING ENCUENTRAN SU ESPACIO

Apuestas deportivas y otras

- Casas de apuestas en línea
- Ligas de deportes de fantasía
- Deportes electrónicos en equipo
- Carreras de caballos (apuestas fuera del hipódromo o OTB realizadas en línea)
- Carreras de coches

Juego

- Casinos en línea
- Sorteos y concursos
- Loterías

Inversión especulativa

- Comercio de criptomonedas
- Comunidades comerciales en línea

Los operadores están obligados a protegerse a sí mismos y a los jugadores

Como en cualquier industria en la que el dinero pasa de unas manos a otras, el iGaming es susceptible a delitos financieros; durante la pandemia, [el fraude en el juego aumentó un 393 %](#) solo en Estados Unidos, y en Europa el problema está tan extendido que incluso se creó [una calculadora en línea](#) para ayudar a las plataformas de apuestas a estimar las posibles pérdidas por fraude durante los grandes acontecimientos deportivos de 2022. Las regulaciones para disuadir los delitos financieros varían considerablemente según cada región, pero, en general, el cumplimiento de las mismas por parte de los operadores de iGaming es de suma importancia. Su violación puede acarrear multas importantes, desencadenar un intenso control regulatorio de un amplio abanico de procesos y prácticas relacionados y no relacionados con los mismos, y desviar grandes cantidades de tiempo y de recursos de las operaciones en curso.

Los jugadores deben estar protegidos

Los jugadores de iGaming sienten los azotes más inmediatos de los delitos financieros: cuentas bancarias y de juego vaciadas por hackers, información de identidad robada o vendida involuntariamente a estafadores, riesgo financiero por sobre-apostar, etc. Las repercusiones reputacionales de las lagunas regulatorias pueden ser terribles, con jugadores que abandonan al operador infractor y buscan alternativas.

Además, el iGaming entre menores de edad conlleva su propia serie de [riesgos psicológicos](#) únicos. Tanto en Estados Unidos como en Europa, la edad legal para apostar oscila entre 18 y 21 años según el estado o país. Sin embargo, entre un 60 y un 80 % de los estudiantes de secundaria estadounidenses afirman haber apostado dinero en el último año, y en Europa [un análisis de los últimos 20 años](#)

muestra un problema sistemático y creciente entre adolescentes entre 11 y 21 años. La [constante exposición a anuncios de apuestas y juegos online](#) en canales habituales como la televisión, Tik-Tok o la retransmisión de eventos deportivos ha creado la percepción entre el público más joven de que «las apuestas online son algo natural».

Por todos estos motivos, en todo el mundo, los operadores de iGaming están bajo muchísima presión para cumplir con las regulaciones relativas a la [verificación de la identidad](#) y la [prevención del blanqueo de capitales](#).

En 2022, el propietario de Ladbrokes fue castigado con la mayor multa en la historia del juego en UK; una multa sin precedentes de [17 millones de libras](#) por faltas en la prevención contra el blanqueo de capitales y el juego responsable. Según la Gambling Commission del Reino Unido, unos 14 millones de libras se debían a faltas en los negocios en línea del grupo.



¿Dónde está el fraude?

Principales tipos a combatir

Apropiación de cuentas (ATO, account takeover)



En este caso, el estafador obtiene acceso a la cuenta del jugador a través de viles medios, tales como robar las credenciales de inicio de sesión, comprarlas en la dark web, piratearlas, entre otros sistemas, de modo que puede retirar fondos a otra cuenta. Esto también puede hacerlo un estafador que configura cuentas para uso propio con información legítima de identidad comprada, robada o “prestada”. Una vez secuestrada la cuenta, el delincuente también puede depositar fondos de la cuenta bancaria de la víctima en la cuenta de juegos y traspasarlos a la suya.

Robo de identidad

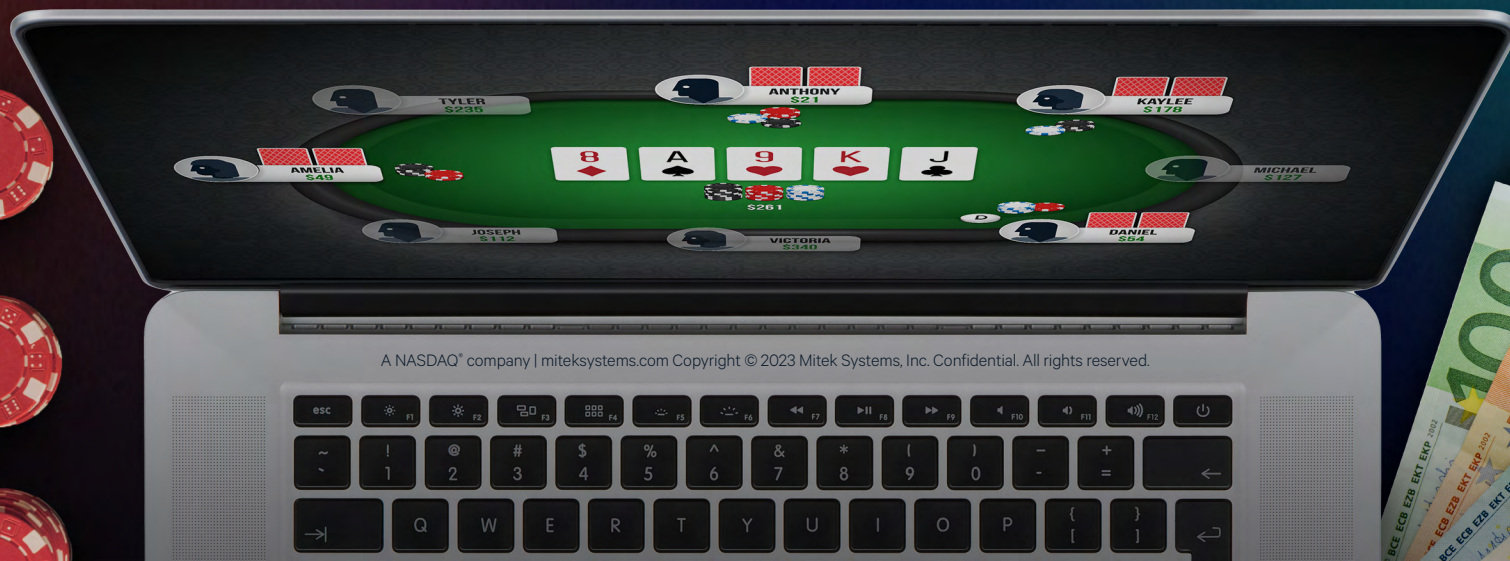


Los datos de identidad robados se pueden adquirir fácilmente en la dark web. Los datos de identidad “prestados” son obtenidos por los estafadores que pagan directamente a las víctimas para que abran cuentas de iGaming usando datos personales legítimos. Una vez abierta la cuenta, se traspasa el dinero de inmediato al estafador o a un blanqueador de capitales.

Blanqueo de capitales



Las cuentas de iGaming presentan una oportunidad única para introducir dinero obtenido de forma ilícita en el sistema bancario legítimo. Los blanqueadores de capitales pueden [depositar fondos](#) de origen ilícito en su cuenta de iGaming simulando que se trata de ganancias lícitas del juego en línea. Desde allí, los fondos pueden transferirse al sistema bancario legal.



A NASDAQ® company | miteksystems.com Copyright © 2023 Mitek Systems, Inc. Confidential. All rights reserved.

¿Dónde está el fraude?

Principales tipos a combatir

Chargebacks (devoluciones de cargos)



El fraude delictivo se produce cuando un estafador realiza transacciones de cuentas usando información robada de tarjetas de débito o de crédito, después de lo cual la víctima presenta una reclamación de devolución de cargo.

Apuestas de arbitraje

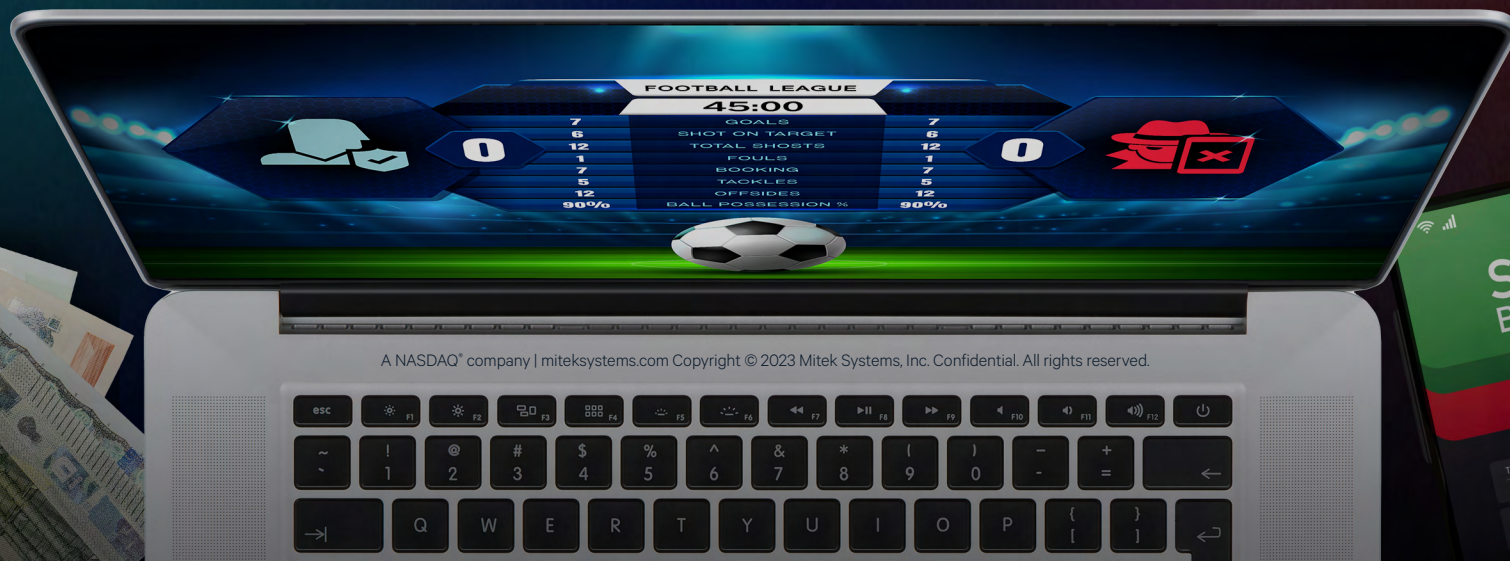


Los estafadores apuestan por todos los resultados posibles de un evento para asegurarse una ganancia, por ejemplo tres apuestas sobre el resultado de un partido de fútbol: una por cada equipo.

Abuso de multicuentas



Un usuario registra varias cuentas para beneficiarse repetidamente de pruebas gratuitas, descuentos y bonos de bienvenida.



Los tres pilares de la verificación de la identidad: onboarding, detección de fraude y prevención contra el blanqueo de capitales

Como en otras relaciones financieras, la verificación de la identidad generalmente se produce al inicio de la relación del jugador con un operador de iGaming. En el Reino Unido y Europa, [los requisitos de IDV varían mucho](#). En algunos países se permiten apuestas sin verificar la identidad del jugador; en otros, como en el caso de Malta, se procede a verificar información personal adicional cuando un jugador ha gastado 2.000 € en un mes civil. Muchas regulaciones abren una ventana para la actividad delictiva en la apertura de la cuenta.

Un iGaming seguro y compatible exige IDV

Para luchar al máximo contra el fraude y los delitos financieros, las mejores prácticas señalan la importancia de una verificación de la identidad frecuente, rápida y fluida. Una plataforma de IDV eficaz puede proteger a los operadores y jugadores de iGaming en tres ámbitos críticos:



Los tres pilares de la verificación de la identidad: onboarding, detección de fraude y prevención contra el blanqueo de capitales

ONBOARDING



El onboarding incluye la verificación de la identidad, la validación de la edad y la verificación de datos (UK), lo que se conoce como “conoce a tu cliente” (KYC, Know Your Customer). La verificación de la identidad y la edad confirma el nombre, edad y dirección del jugador. Este proceso habitualmente implica que el jugador envíe imágenes de documentos de identidad expedidos por el gobierno, tales como un pasaporte, un carné de conducir o un carné de identidad. Son capturados gracias a las capacidades mejoradas de la cámara que ofrece la app móvil del proveedor de IDV, que puede integrarse en la app del operador de iGaming. Posteriormente pueden utilizarse documentos como facturas de servicios y extractos bancarios para confirmar el nombre y la dirección.

Algunos países permiten a los operadores mejorar el proceso de onboarding con otros tipos de datos fiables, como los datos del censo electoral o datos crediticios, que, en este último caso, pueden usarse para empezar a elaborar un perfil de riesgo del jugador. Los datos de las agencias de información están disponibles para los operadores con licencia en el Reino Unido, por ejemplo, pero no en otros países, como en Francia, donde las leyes sobre privacidad prohíben su divulgación.

PREVENCIÓN DEL FRAUDE



En cualquier momento pueden producirse apropiaciones de cuentas, devoluciones de cargos, apuestas multicuenta y apuestas de arbitraje. La lucha contra el fraude exige la integración de la verificación de la identidad en procesos críticos para asegurar que el jugador es realmente quien dice ser cuando:

- Apuesta una gran cantidad de dinero.
- Efectúa un gran volumen de apuestas.
- Solicita una retirada de la cuenta de iGaming a una cuenta bancaria de un jugador.

PREVENCIÓN CONTRA EL BLANQUEO DE CAPITALES



El blanqueo de capitales es un delito internacional; una vez introducidos en el sistema bancario oficial, los fondos pueden ser transferidos prácticamente a cualquier lugar en cuestión de segundos. Las medidas de prevención del blanqueo de capitales intensifican el proceso de verificación de datos/KYC vigilando que los jugadores potenciales no estén en las listas de personas a las que se prohíbe convertirse en clientes. Para impedir el blanqueo de capitales, los operadores de iGaming usan listas del gobierno de [personas expuestas políticamente \(PEP\)](#), personas y entidades sancionadas, y listas internacionales de vigilancia de personas, entidades y países que se considera que llevan a cabo o permiten el terrorismo, delitos financieros, fraudes electorales y violaciones de los derechos humanos.

Los tres pilares de la verificación de la identidad: onboarding, detección de fraude y prevención contra el blanqueo de capitales

Ampliación de la red de jugadores prohibidos

Para proteger mejor su negocio y a sus clientes legítimos, los operadores de casinos y de iGaming vigilan que los clientes potenciales no estén en listas especializadas de proveedores externos, lo que puede incluir:

- Personas afiliadas a equipos deportivos profesionales (atletas, entrenadores y personal); no se les permite participar en juegos de apuestas deportivas, una protección contra el amaño de juegos.
- Listas de interdicción de personas imputadas por delitos graves, tales como delitos financieros.
- Personas objeto de cierto tipo de noticias negativas que pueden acarrearles penas legales.
- Los propios empleados y directivos de un operador.

Los operadores de iGaming y casinos, al igual que las instituciones financieras tradicionales, tienen terminantemente prohibido hacer negocios con clientes prohibidos.



Buenas prácticas en verificación de la identidad: integración en los customer journeys

La autenticación biométrica (el uso de tecnología de reconocimiento facial y de voz para acceder a apps de iGaming y poder actuar) proporciona un método fiable y seguro para autenticar a los jugadores. Con biometría facial 10 veces más segura y biometría de voz 5 veces más segura que los PIN tradicionales, la biometría ofrece una mejor protección tanto para los jugadores como para los operadores contra la apropiación de cuentas, la suplantación de identidad y sistemas de fraude más modernos, como los deepfakes y las identidades falsas.

La autenticación facial y de voz hacen la experiencia más fácil y fluida

Invitar



Inscribir

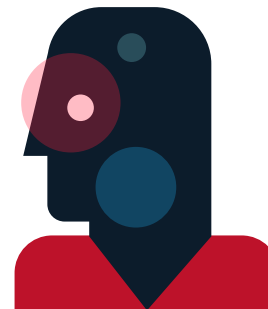


Autenticar

Durante el proceso de onboarding, se invita a los jugadores verificados a inscribir su biometría facial y/o de voz para un acceso fiable a la plataforma de iGaming.

Los jugadores son guiados a través del proceso de hacerse un selfie y registrar una contraseña, creando un patrón biométrico de referencia que se almacena de forma segura para futuras autenticaciones.

Los jugadores pueden registrarse simplemente con un selfie o con una contraseña proporcionada. Los algoritmos y verificaciones de vida basados en la inteligencia artificial (IA) ayudan a asegurar que el selfie o la frase coinciden con el patrón biométrico almacenado para garantizar el acceso en pocos segundos.



Biometría facial

10 VECES MÁS

SEGURA QUE LOS PINES



Biometría de voz

5 VECES MÁS

SEGURA QUE LOS PINES

Buenas prácticas en verificación de la identidad: integración en los customer journeys

Identificación frecuente a lo largo de los customer journeys

El [consejo actual](#) de la Gambling Commission del Reino Unido para los jugadores es que “un negocio de apuestas puede pedirte un selfie [para la autenticación facial] si cree que puede existir actividad fraudulenta en tu cuenta”. La realidad es que el iGaming presenta multitud de oportunidades para que los estafadores se introduzcan en los customer journeys de los jugadores legítimos (el conjunto de pasos para llevar a cabo tareas clave como crear una cuenta con el operador de iGaming, transferir fondos a la misma, jugar o apostar, y cobrar los pagos).

La autenticación facial y de voz puede integrarse fácilmente en estos y otros customer journeys claves; en pocas palabras, la verificación de la identidad basada en la biometría ofrece el nivel de seguridad más alto frente a las cambiantes amenazas, al mismo tiempo que ofrece una mejor experiencia al jugador.



Pagos: la velocidad importa

Con los pagos, la verificación de la identidad del jugador en el momento de la retirada puede acelerar la transferencia de fondos al mismo tiempo que reduce el riesgo. Y la velocidad importa. Por ejemplo, [estudios de investigación](#) publicados en febrero de 2023 afirman que un 36 % de los jugadores priorizan los pagos rápidos y sencillos al escoger una casa de apuestas.

Los pagos eran más importantes que la confianza en la marca (34 %), y que las probabilidades y las promociones (28 % en ambos casos). Un 27 % de los jugadores encuestados afirmaron que también tienen en cuenta la disponibilidad de métodos de pago favoritos al elegir una casa de apuestas.



Luchando contra bots

Informes del sector estiman que más del [50 % del tráfico](#) en los sitios web de iGaming y juegos procede de bots maliciosos, con estafadores automatizando sus intentos para engañar al sistema.

La autenticación facial y de voz puede detener a los bots maliciosos en durante su intento para apropiarse de cuentas, realizar apuestas de arbitraje, abuso de cuentas múltiples, manipulación de probabilidades, etc.



Un 64 % de los clientes confía más en la biometría que en las contraseñas

- Fuente: Javelin 2021 Identity Fraud Study

Un triunfo del iGaming: MiPass, de la plataforma de IDV de Mitek

La solución de IDV MiPass permite a los operadores protegerse a sí mismos y a los jugadores de fraudes y delitos financieros basados en la identidad. MiPass fortalece la confianza del operador en las identidades de los jugadores en el mundo real usando una sofisticada combinación de datos biométricos que son extremadamente complicados de falsificar: el rostro, la prueba de vida y la voz. Por primera vez, las contraseñas no seguras y los molestos códigos de un solo uso pueden sustituirse por autenticación facial y de voz que pueden integrarse con facilidad en las plataformas de iGaming y las experiencias del jugador.

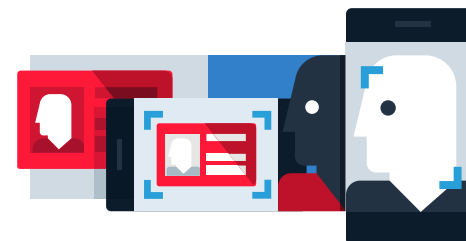
MiPass permite a los operadores de iGaming verificar la edad y la identidad de los jugadores digitales a lo largo del ciclo de vida de sus juegos, empezando con una fluida experiencia onboarding y verificaciones aceleradas de datos/KYC, y continuando con el cumplimiento continuo de la prevención contra el blanqueo de capitales y el fraude.

Una plataforma flexible y personalizable en la nube

La solución de Mitek, altamente segura y en la nube, captura y almacena de forma segura datos biométricos cifrados (no existen datos confidenciales que los operadores de iGaming deban proteger o gestionar). Las capacidades biométricas de coincidencia pueden incorporarse a cualquier journey del jugador en la app de iGaming del operador y son accesibles desde cualquier lugar. Los jugadores no deben descargarse ni gestionar apps móviles adicionales.

El kit de desarrollo amigable del software de Mitek hace que sea muy simple incorporar rápidamente y personalizar la biometría en la nube y la autenticación en una gran variedad de casos de uso de iGaming para onboarding, prevención del fraude y blanqueo de capitales. La plataforma MiPass puede orquestar “señales” (entradas de datos) de una amplia variedad de fuentes para evaluaciones adecuadas a cada situación. Los usuarios comerciales pueden elaborar customer journeys específicos con capacidades de desarrollo con código bajo/ sin código de Mitek, seleccionando y escogiendo entre una amplia gama de señales, que incluyen:

- Bases de datos gubernamentales de verificación y validación de la identidad, incluyendo los datos del carné de conducir del Departamento de Vehículos a Motor para los cincuenta estados de los EE. UU. y en todo el Reino Unido y Europa.
- Listas gubernamentales y de terceros de personas expuestas políticamente, sanciones y otras listas de selección.
- Biometría facial y/o de voz.
- Capacidades de detección de vida.
- Información de geolocalización.
- Alertas de fraude.
- Análisis de huellas digitales.
- Biometrías comportamentales (tales como el modo en el que un usuario sujeta, mueve o pulsa un teléfono móvil).
- Identificación y reputación del dispositivo.



Un triunfo del iGaming: MiPass, de la plataforma de IDV de Mitek

De nuevo, la integración de IDV en los customer journeys no requiere recursos de desarrolladores de IT; con la interfaz intuitiva de código bajo/sin código MiPass, los usuarios comerciales pueden crearlos gráficamente.

MiPass en acción: prevención de fraude de apropiación de cuentas

- **La acción:** Capturar e incorporar un patrón biométrico durante el onboarding para usarlo durante todo el ciclo de vida del jugador.
- **Cómo funciona:** Durante el proceso de onboarding inicial, la identidad del jugador Pete es verificada usando una combinación de captura de documentos de identificación

(¿es legal el documento?) y biometría facial en directo (¿es el verdadero propietario del documento?).

Los datos biométricos capturados son almacenados de forma segura como un patrón. Cuando Pete acceda a su cuenta en el futuro, haga apuestas u otras acciones, o solicite un pago, un nuevo selfie o huella de voz se compara con el patrón almacenado. Si coinciden, Pete es autenticado, ¡y que empiece la diversión! Si alguien que no es Pete está intentando acceder a su cuenta, se le deniega el acceso y se marca la cuenta.



¿Cuál es el próximo paso para el iGaming y las industrias alternativas?

Con un crecimiento guiado por las regulaciones, el iGaming está aumentando rápidamente [en los EE. UU., el Reino Unido y Europa](#). En los Estados Unidos, se ha legalizado y regulado el juego en línea en seis estados, con póquer y/o casinos en línea. Treinta y seis estados ofrecen o están en proceso de ofrecer apuestas deportivas en línea. Cada estado es responsable de promulgar y hacer cumplir sus propias regulaciones de iGaming, lo que causa una gran complejidad para los operadores.

En el Reino Unido, el iGaming ha crecido a un ritmo constante desde la promulgación de la [Ley del Juego de 2005](#). La homogeneidad del enfoque normativo en el Reino Unido ha catalizado el crecimiento y se ha convertido en un modelo a seguir para otros territorios. Sin embargo, en Europa, muchos países han adoptado o están en proceso de adoptar sus propias regulaciones, tras años de paraísos fiscales como Gibraltar, Malta y Alderney (Islas del Canal), que han estado permitiendo a las empresas de iGaming establecerse en dichos países, cerca de sus mercados principales.

Como el crecimiento del iGaming prosigue su racha, la verificación de la identidad con autenticación facial y de voz permite tanto a los operadores como a los jugadores doblar la apuesta por la seguridad, la protección y el cumplimiento. Para más información sobre MiPass de las soluciones de iGaming de Mitek, visita miteksystems.com/es.

A NASDAQ® company | miteksystems.com Copyright © 2023 Mitek Systems, Inc. Confidential. All rights reserved.

This document is for general information purposes only and is not intended to be and should not be taken as legal and/or regulatory advice on any specific facts or circumstances. All information provided in this document is provided "as is" without warranty of any kind, whether express or implied. Contents contained in this document may not be quoted or referred to for any purpose without the prior written consent of Mitek or its affiliates.

Descubre cómo puede ayudarte Mitek

Mitek (NASDAQ: MITK), fundada para unir los mundos físico y digital, es líder mundial en acceso digital. Las tecnologías avanzadas de verificación de la identidad y la plataforma global de Mitek hacen más rápido y seguro que nunca el acceso digital, proporcionando a las empresas nuevos niveles de control, facilidad de implementación y funcionamiento, al mismo tiempo que protegen todo el customer journey. Con la confianza del 99 % de los bancos estadounidenses para los depósitos de cheques móviles y 7.500 de las organizaciones más grandes del mundo, Mitek ayuda a las empresas a reducir el riesgo y a cumplir con los requisitos reglamentarios. Más información en miteksystems.com/es. Sigue a Mitek en [LinkedIn](#), [Twitter](#) y [YouTube](#), y consulta las publicaciones más recientes del blog de Mitek [aquí](#).

Más información

