**Mistrzostwa Europy w piłce nożnej egzaminem dla operatorów**

**Negatywne skutki pandemii nie ominęły branży hazardowej. Odwołane wydarzenia sportowe
i obostrzenia odcisnęły piętno na rynku światowym. Dane przedstawione przez H2 Gambling Capital pokazują, że globalne przychody z hazardu spadły o 26% w 2020 roku, a z hazardu detalicznego o 39%. Nadchodzące Mistrzostwa Europy w piłce nożnej to wyczekiwana szansa na nadrobienie strat i ważne wydarzenie dla pasjonatów zakładów bukmacherskich.**

Sytuacja na rynku polskim w ubiegłym roku również nie napawała optymizmem. W 2020 cała branża osiągnęła obroty na poziomie ponad 7,2 mld zł, nie był to łatwy czas dla firm. W dobie pandemii rozwinął się jednak pozytywny trend, na który wskazało Ministerstwo Finansów na początku marca tego roku, mianowicie rozwój sprzedaży gier online. Szczególny wzrost w tym segmencie odnotowano w przypadku gier kasynowych. Natomiast zakłady wzajemne, w których sprzedaż online stanowi 85%, urosły o 6% w 2020 r. Prognozy zakładają ich wzrost na poziomie 20% w 2021 r.,
a jedną z przyczyn mają być powracające wydarzenia sportowe.

Zjawisko to można zaobserwować na całym świecie. Według szacunków EGBA (European Gaming and Betting Association) i H2 Gambling Capital przychody z hazardu internetowego w Europie miały wzrosnąć o 7% do 26,3 mld euro w 2020 r. Dodatkowo tendencja ta ma się utrzymać - przychody brutto z gier online mają rosnąć o 7% rocznie, żeby do 2025 roku uzyskać 33,6% całkowitych zysków z hazardu w Europie.

Co ciekawe zmieniają się też preferencje graczy, jeżeli chodzi o wykorzystywane urządzenia.
Z przedstawionych, w wyżej wymienionym badaniu prognoz wynika, że gra przez urządzenia mobilne będzie stanowić 50,8% przychodów z hazardu internetowego do 2022 r., a nawet do 58,2 % w 2025 r. Zjawisko to niesie za sobą zmianę dotychczasowych zachowań i wiąże się z nowymi oczekiwaniami graczy, w obliczu których stoją operatorzy.

**Wyzwania przed jakimi stoi rynek hazardu**

Sprostanie dynamicznie zmieniającym się okolicznościom w związku z pandemią, nowym przyzwyczajeniom graczy oraz wymogom regulacyjnym to nie lada wyzwanie dla operatorów. Rynki hazardowe państw należących do Unii Europejskiej objęte są regulacjami dyrektywy AML/CFT
o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Coraz więcej krajów wzmacnia swoje przepisy w tym zakresie, jak na przykład Holandia czy Niemcy.

## 8 kwietnia tego roku Prezydent Andrzej Duda podpisał ustawę o zmianie ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. Nowelizacja oznacza wprowadzenie 5 dyrektywy AML, co wiąże się ze zwiększeniem transparentności przepływów finansowych.

Dodatkowo rynek hazardowy regulowany jest przez ustawy w obrębie danego państwa. W dużym skrócie prawo polskie zakłada, że tylko osoba pełnoletnia może korzystać z gier hazardowych. Natomiast operatorzy muszą uzyskać licencję Ministra Finansów by móc legalnie organizować zakłady bukmacherskie, a na działalność w zakresie m. in. gier liczbowych państwo posiada monopol.

Branża hazardowa jest narażona na różnego rodzaju przestępstwa, szczególnie w dobie pandemii, kiedy użytkownicy jeszcze częściej korzystają z gier online. Z raportu LexisNexis® Risk Solutions wynika, że sektor gier hazardowych jest jednym z trzech najbardziej narażonych na pranie pieniędzy według ekspertów. Firmy członkowskie należące do EGBA (European Gaming and Betting Association) w 2020 r. zamknęły 1,8 mln kont klientów ze względu na proces KYC, oszustwa, przeciwdziałanie praniu pieniędzy czy uczciwość zakładów, obstawiania meczy, jak wynika z danych opublikowanych przez stowarzyszenie.

**Nowoczesne rozwiązania receptą na bolączki rynku**

Zapewnienie bezpieczeństwa użytkownikom powinno być dla operatorów sprawą priorytetową. Szczególnie, że spoczywa na nich wiele obowiązków związanych z prawidłowym przeprowadzeniem procesu KYC (Know Your Customer). Operatorzy muszą zatem dobrze przygotować się na nadchodzące Mistrzostwa Europy, kiedy nastąpi wzrost graczy w ich serwisach.

Podroż klienta na stronie internetowej bukmachera rozpoczyna się od rejestracji. To pierwszy etap, gdzie przekazuje istotne dane osobowe, numer rachunku bankowego i skan dokumentu tożsamości. Kolejno następuje weryfikacja konkretnej osoby przez operatora. Użytkownik musi również wpłacić na swoje konto środki do depozytu. W ramach całego procesu na klienta czeka wiele niebezpieczeństw, jak na przykład kradzież tożsamości. Przesyłanie skanów dokumentów nie jest bezpieczne i powinno odejść do lamusa.

Ponadto długie oczekiwanie na weryfikację konta może zniechęcić wielu użytkowników. Na rynku są dostępne narzędzia do zdalnej weryfikacji tożsamości cyfrowej oparte na sztucznej inteligencji, dzięki którym można znacznie uprościć i przyspieszyć proces. “Nowoczesne rozwiązania pozwalają operatorom usprawnić procedurę KYC, zachowując zgodność z przepisami i zapewniając tym samym bezpieczeństwo użytkownikom. Doświadczenie klienta ma ogromne znaczenie i jest ważnym czynnikiem przy wyborze serwisu przez graczy. Rozwiązanie tego typu może być wdrożone zarówno w usłudze online, jak i w punktach stacjonarnych, gdzie szybkość oraz jakość obsługi klienta jest równie istotna” - mówi Anna Worwa, dyrektor sprzedaży na rynek Europy Środkowo-Wschodniej
w firmie Ariadnext.

**Zdalny proces weryfikacji klienta**

W prawidłowym i bezpiecznym onboardingu klienta może pomóc rozwiązanie IDCheck.io dostarczane przez firmę Ariadnext działającą na rynku polskim. Pozwala ono na weryfikację klienta zdalnie, w pełni automatycznie w czasie rzeczywistym. Niezwykle istotną funkcjonalnością narzędzia z perspektywy operatorów jest weryfikacja wieku użytkowników. Dzięki temu mogą mieć oni pewność, że pozostają w zgodzie z obowiązującymi przepisami, ponieważ do ich serwisów mają dostęp wyłącznie pełnoletni gracze.

W momencie rejestracji system sprawdza dokument tożsamości przekazany przez użytkownika, jego analiza zajmuje mniej niż 12 sekund. Kolejny krok to wykonanie selfie lub przejście przez sesję na żywo (liveness), podczas której gracz jest proszony o ruchy głową w celu dokładnej weryfikacji. System jest w stanie rozpoznać, czy użytkownik ma na twarzy maskę. Następnie dokument jest porównywany ze zdjęciem czy wideo. Dzięki takiemu procesowi operator ma możliwość sprawdzenia, czy użytkownik nie jest przestępcą. Ponadto to wygodne rozwiązanie dla klientów, którzy nie muszą pamiętać długich i skomplikowanych haseł do konta, ponieważ onboarding opiera się na analizie danych biometrycznych. Po przejściu dwuetapowego procesu werdykt
o autentyczności jest gotowy w mniej niż minutę. “Coraz więcej firm inwestuje w nowoczesne technologie, które mają im pomóc w zapewnieniu bezpieczeństwa klientom. Nasze rozwiązanie docenił między innymi Betclic” - mówi Anna Worwa. „Celem firmy była digitalizacja procesu otwarcia konta i weryfikacji dokumentów tożsamości na rynku polskim, francuskim i portugalskim. Dlatego marka zdecydowała się na wdrożenie rozwiązania IDCheck.io” - dodaje.

Po przestoju w organizacji wydarzeń sportowych, fani znów mogą cieszyć się emocjonującymi widowiskami i typować swoich faworytów. Przed graczami Mistrzostwa Europy w piłce nożnej, niech będzie to czas przyjemności, nie powód do stresu, a o to mogą zadbać operatorzy, zapewniając klientom bezpieczne korzystanie z ich usług.

Źródła:

<https://igamingbusiness.com/european-gaming-revenue-falls-by-almost-a-quarter-in-2020/>

<https://h2gc.com/news/general/us-sports-betting-market-and-mobile-are-the-two-biggest-positives-of-2020>

<https://www.gov.pl/web/finanse/komunikat-nt-sytuacji-na-rynku-gier-hazardowych-online>

<https://www.gov.pl/web/finanse/prezydent-podpisal-ustawe-o-zmianie-ustawy-o-przeciwdzialaniu-praniu-pieniedzy-oraz-finansowaniu-terroryzmu-oraz-niektorych-innych-ustaw>

<https://europeangaming.eu/portal/latest-news/2019/07/15/50566/gambling-sector-deemed-the-industry-most-at-risk-of-money-laundering-new-research-from-lexisnexis-risk-solutions-reveals/>

<https://www.money.pl/gospodarka/branza-bukmacherska-ma-za-soba-trudny-rok-na-rynku-nie-ma-juz-miejsca-dla-wszystkich-6604225843542624a.html>