NUESTRO COMPROMISO EMPRESARIAL CON SELAE

Reunión con la Presidencia el pasado 17 de septiembre

El lunes 17 de septiembre, como muestra de los avances establecidos con la nueva Presidencia de Loterías, Anapal se reunió con José Miguel Martínez y su Director de Negocios D. Juan Gallardo para discutir los temas más candentes que afectan a la red comercial.

ANAPAL estuvo representada por su Asesor Jurídico (Miguel Hedilla) y los miembros de la Junta Directiva Pedro Lamata (Director de estudios) y Jorge Martín (Director del Boletín), además de por su Presidente, Manuel Izquierdo. El encuentro, de casi cuatro horas, estuvo presidido por el nuevo espíritu de colaboración reinante, dominado por un ambiente de cordialidad y voluntad de cooperación por ambas partes. Todos somos conscientes de que es preciso trabajar unidos para mejorar la productividad y eficiencia de SELAE, y también de que la actual situación económica supone un difícil reto añadido para todos. En particular lo está siendo este año 2012. Agradecemos desde aquí sinceramente esta voluntad de acercamiento.

Ahora más que nunca hay que recurrir a la decisión y a la inteligencia de todos para mejorar las ventas. El Joker, la nueva iniciativa de la Dirección para mejorar la recaudación de la Primitiva, por ejemplo, depende totalmente de nuestro compromiso a la hora de promocionarlo en ventanilla. Ni SELAE como empresa, ni nosotros como su Red de Administradores, estamos en condiciones de desaprovechar oportunidades de incrementar recaudación. Por nuestra parte no va a quedar, ya que somos los primeros interesados en revitalizar las ventas.

A lo largo de la reunión se pasó revista a distintos problemas. Se planteó la necesidad de ir preparando las reuniones de trabajo específicas sobre desarrollo de los juegos, y se facilitó por nuestra parte el conjunto de preguntas y aclaraciones que en los dos últimos meses nos habían solicitado nuestros asociados.

Dichas preguntas/aclaraciones han sido ya respondidas en tiempo y forma por el Director de Negocios y las adjuntamos a esta breve introducción para manteneros a todos lo mejor informados posible.

Seguiremos informando.

Redacción ANAPAL.

PREGUNTAS A SELAE.

1. ***¿Por qué una vez más se enteran los medios de comunicación de los cambios en nuestros juegos, antes que la red de ventas?***

Previo al lanzamiento o modificación de nuevos juegos SELAE mantiene una política permanente de información hacia su Red de Ventas mediante reuniones con los representantes de los titulares de los establecimientos, y una vez aprobados dichos nuevos juegos o sus modificaciones, y a través de las Delegaciones Comerciales se realizan sesiones informativas con los Puntos de Venta de su territorio para presentarles de forma pormenorizada cuantos cambios o nuevos productos se introducen en el porfolio de juegos. Por otra parte el portal de la Red Comercial eSTILA pone a disposición de todos los establecimientos de la red toda la información relevante sobre los juegos según se va produciendo así como la documentación necesaria para la gestión del negocio.

Asimismo, antes de iniciar la comercialización o incluso las informaciones a la totalidad de la Red de Ventas (a través de las Delegaciones Comerciales), lógicamente se trabaja en las campañas de publicidad para el lanzamiento de dichos nuevos juegos o modificaciones de los actuales.

En ningún caso, es intención de SELAE que la información salga al público antes del conocimiento de la Red de Ventas, no obstante, dado que hay numerosas personas que, bien por trabajo, o bien por su pertenencia a Asociaciones de Puntos de venta (Loterías o Mixtos), tienen conocimiento previo, puede ocurrir, en ocasiones, que exista filtraciones.

2. ***¿Donde hay que dirigirse para solicitar un carné de vendedor autorizado?***

El carnet de vendedor autorizado lo solicita el titular del punto de venta integral que propone al vendedor. La petición se dirige al Servicio de Ordenación Normativa, SELAE. Calle Capitán Haya Nº 53. Los documentos que hay que presentar son:

- Solicitud firmada por el titular del punto de venta proponiendo al vendedor;
- fotocopia del DNI vigente del vendedor propuesto;
- dos fotografías tamaño carnet (una para el carnet y otra para la ficha) del vendedor propuesto;
- certificado de penales del vendedor propuesto y
- certificado de empadronamiento del vendedor propuesto.

3. ***¿Necesitamos tener permiso del Ayuntamiento para mantener puestos los carteles y las banderolas de LAE?***

En este tema habrá que estar a lo dispuesto en las Ordenanzas Municipales de cada localidad, debido a que existe una gran disparidad de normas que regulan este asunto.

4. ***¿Es o no obligatorio hacer el curso sobre blanqueo de capitales, con empresas totalmente ajenas a SELAE?***

Con fecha de ayer se ha publicado en eSTILA un comunicado de esta Dirección de Negocios informando la no obligatoriedad de realización de cursos por parte de los puntos de venta de la red comercial en materia de prevención de blanqueo de capitales, conforme a lo que establece la Ley 10/2010 de prevención de blanqueo de capitales. Todo ello, sin perjuicio de aquellos que pudieran establecerse por la propia Sociedad Estatal.

5. ***Hay compañeros que tienen un integral a pocos metros, y algunos de ellos ya tiene la lotería de billetes. ¿Cómo es posible?***

La normativa administrativa inicial que regulaba la integración de los antiguos Despachos Receptores Exclusivos en la Red Básica de LAE se promulgó en el año 1993. Después de unos 19 años de pleno funcionamiento de estos Despachos en la Red Básica, quedaron unos cuantos puntos de venta Exclusivos que, por diferentes motivos, seguían sin comercializar la Lotería Nacional en billetes. La Disposición Adicional 34 de la Ley 26/2009, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010, constituyó un nuevo régimen de derecho privado tanto para la comercialización de los juegos como para la gestión de los puntos de venta de LAE, formalizándose el correspondiente contrato mercantil por la práctica totalidad de la red de ventas de LAE. En el ámbito de dicho marco de derecho privado se ha permitido la plena integración de estos Puntos de Venta que estaban pendientes de ingresar en la red básica de esta Sociedad, y en cuyos contratos mercantiles se establecía la posibilidad de comercialización de Lotería Nacional de billetes transcurrido el plazo de un año desde su formalización.

6. ***¿Por qué publican ahora las normas sobre el juego responsable? ¿Hay que tenerlas a disposición del público?***

La Dirección de Loterías y Apuestas del Estado establece que **la Gestión Responsable del Juego es una línea estratégica de actuación**, manifestando expresamente su voluntad de formalizar el espíritu y comportamiento ético tradicional de la organización, como componente clave de su gestión y atender los requisitos derivados de las necesidades y expectativas de sus Grupos de Interés y demandas de su entorno social. Para ello se dedican los esfuerzos adecuados para lograr asegurar y poder demostrar el cumplimiento de estos objetivos.

En los puntos de venta existirá información para que los participantes puedan dirigirse a la página Web de Loterías y Apuestas del Estado, dónde se encuentra disponible la información para ponerse en contacto con los servicios de ayuda y asistencia.

De igual forma existirá información de que el Test de Juego Responsable, establecido por la Dirección General de Ordenación del Juego, para la realización de la autoevaluación en esta materia, se encuentra a disposición de los jugadores, a través de la página Web de Loterías y Apuestas del Estado.

7. ***¿Por qué no se ha respetado la petición de números fijos para navidad, después de lo que costó fidelizar a los clientes?***

Los números no fijos, sino **especiales**, se graban por orden de registro hasta agotar las existencias. Sólo tienen preferencia en su distribución los números abonados, como no puede ser de otra forma, y no los números especiales.

8. ***¿Por qué no se filtran las terminaciones de dos y de tres cifras que se reciben en primera consignación, para que no se repitan con las del abono?***

Si el número es abonado y tiene unos clientes fijos ¿que razón hay para que no reciba otro número en distribución libre de la misma terminación?. Hay muchos pedidos que repiten terminaciones de números abonados, por esa razón no se filtran las dos o tres últimas cifras.

9. ***Según las delegaciones, no les quedan carteles en A-3 (Navidad ¿Y si cae aquí?) para los puntos de venta que cada admón., tiene ¿se entregaran más?***

Efectivamente se han agotado en algunas delegaciones dichos carteles, se repondrá, en el mes de **octubre**. Pero para paliar dicha escasez, **en la aplicación eSTILA puede descargarse dicho cartel**, con la posibilidad de añadir el número concreto. El portal eSTILA es una herramienta esencial para la comunicación con SELAE y la gestión comercial de los puntos de venta.

10. ***¿Qué piensan hacer respecto al nº 902… … de STL? Pues actualmente casi todas las loterías disponen de Internet, por lo que las llamadas de fijo a fijo, son gratuitas.***

Por el momento se mantiene el número 902 como medio de comunicación con el TAP de STL, no obstante se recoge esta sugerencia para su estudio, por si fuera conveniente establecer otro número de teléfono de contacto o cualquier otro medio que facilite la comunicación con el TAP, siendo en este sentido SELAE sensible a la evolución de las nuevas tecnologías.

11. ***¿Cuándo piensan regular el uso de las pantallas táctiles donde se pueden ver las listas oficiales de todos nuestros juegos, y que no se nos obligue a tenerlas solo sobre papel?***

Loterías y Apuestas del Estado mantiene una política de transparencia e información veraz en relación con la gestión y la difusión de los resultados de sus juegos y en esta

línea establece la obligatoriedad de disponer de las listas oficiales de resultados en las Delegaciones comerciales y en todos los Puntos de Venta de la Red.

No obstante, dada la aparición de soportes electrónicos que permiten gestionar la información SELAE y en la línea de la eliminación de papel dentro de la política de desarrollo sostenible que informa la actuación de SELAE, sin que exista la intención de homologar algún tipo de dispositivo que contenga dicha información distinto al equipamiento informático de gestión de sus juegos, se recoge la sugerencia y se estudiará la posibilidad de la incorporación de estos "soportes" informativos.

12. ¿Se puede aumentar el tamaño (tipo) de los números ganadores en las listas de los juegos activos?

Se está trabajando en ello, aunque dependiendo del juego de que se trate es difícil aumentar el tamaño de las fuentes de escritura sin modificar el tamaño de la lista. Debemos tener en cuenta que, con independencia de la exposición de las listas, un 97% de nuestros participantes realizan su consulta a través del terminal y del PAI, punto autónomo de información, instalado en los establecimientos.

13. ¿Por qué no se buscan las formas o fórmulas para que desde la Red Comercial no se vea a SELAE, como una empresa distante de su Red?

Para SELAE los puntos de venta de su Red constituyen el pilar fundamental de su política comercial y es intención de la Sociedad, y en particular de la Dirección de Negocio, seguir estableciendo y potenciando cauces de comunicación eficaces para intensificar su presencia y prestar el apoyo necesario para la comercialización de nuestros juegos a toda la Red. Por otra parte, a través de las Delegaciones Comerciales y de las distintas unidades de SELAE se mantiene permanente contacto con los establecimientos de la Red y con sus titulares intentando resolver todas aquellas dudas o cuestiones que se nos plantean.

14. ¿Por qué no se pone orden en todas esas páginas Web, de venta de "juegos de Selae", con unos costes o comisiones abusivas por sus servicios, en las cuales se jactan de que tienen autorización del mismo SELAE para validar esas apuestas, e incluso la venta de juegos de Selae y Once conjuntamente?

Actualmente la venta por Internet de los juegos de SELAE **sólo está permitida** a través de la página oficial de juego de SELAE www.loteriasyapuestas.es y desde luego SELAE **no ha autorizado a ningún punto de venta o particular a vender** por este canal. Corresponde a la Dirección General de Ordenación del Juego dependiente del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas la vigilancia y control de esta modalidad de venta, con independencia de que desde SELAE se viene realizando un seguimiento de este tipo actividades. Consecuentemente, la competencia sancionadora respecto de páginas web no autorizadas para la venta de juegos corresponde a la Dirección General de Ordenación del Juego. En ningún caso a la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado.

15. ***¿Por qué se sigue mirando para otro lado con las Web de famosas loterías que te ofrecen participaciones de lotería, cuando las administraciones no pueden venderlas? ¿Es que ya se puede?***

La misma respuesta que a la pregunta anterior

16. ***¿Por qué no se crea una oficina que entregue un sello o autorización (tipo AENOR) de SELAE, cuando una Web cumple todas las normas? Más que nada por tranquilidad del cliente y el buen nombre de nuestros juegos, todo es imagen.***

En la actualidad, tal y como se ha indicado en preguntas anteriores, la única página web a través de la cual se pueden comercializar los juegos de SELAE (a excepción de la Lotería Nacional) es la oficial de esta Sociedad Estatal. En la actualidad se encuentra en estudio la posible comercialización a través de páginas web de puntos de venta, y tal y como establece el contrato mercantil o el propio Acuerdo del Consejo de Administración de SELAE, en su momento, esta Sociedad Estatal podrá autorizarlo. Actualmente no es posible por tanto dar sello o autorización alguna para dicha actividad.

Madrid, 20 de septiembre de 2012