

Avances en la industria regulada

Los juegos de azar han hecho una transición a lo digital



Páginas web más amigables con el usuario, desarrollo de apps móviles y opciones para jugar en línea son algunas de las novedades de los juegos de azar que nos invitan a divertirnos con un solo clic.

➔ Para muchos chilenos es una tradición jugar un raspe, un Kino y apostar a los juegos de azar con el anhelo de ganar uno de los tantos premios millonarios que han hecho tan feliz a miles de personas a lo largo de los años. Pero con la irrupción de la era digital, estas típicas tradiciones también tuvieron que adaptarse a los nuevos tiempos y a los nuevos jugadores.

En esa línea no es extrañar que ahora podamos jugar solamente con nuestro smartphone o computador y aumentar nuestras posibilidades de ganar. Además, especialmente durante el periodo de

pandemia esta forma de jugar se hizo más popular y ganó más adeptos en Chile y todo el mundo.

Respecto a los cambios que ha vivido la industria, en Lotería indican que más que adaptarse a las nuevas condiciones, se han preocupado de potenciar sus canales digitales, en los que vienen trabajando hace varios años. Gracias a esa visión de futuro y a un evidente cambio de hábitos de un porcentaje de sus seguidores, especialmente los más jóvenes, hoy cuentan con la disponibilidad de todos sus juegos en formato online.

Esta nueva manera ha sido fundamental ya que los clientes pueden optar a adquirir sus productos de siempre, a través de medios digitales. En ese sentido, sostienen que llevan sus juegos hasta donde usted esté. En cualquier rincón de Chile donde haya un celular, una tablet o un computador.

Entre los cambios más relevantes que ha vivido la industria destacan la simplificación de sus sitios online; mayor cer-

canía con sus jugadores, a pesar de estar en un canal digital, y la facilidad para abrir estos sitios web en su celular, tablet o computador, algo sumamente relevante en la era de la tecnología.

El más tradicional entre los chilenos

Uno de los juegos más querido y popular en nuestro país es el Kino, que también se ha adaptado a la tecnología. Es por ello, que Lotería ha desarrollado la app Kino, en la que aparte de jugar, se incluye la funcionalidad de escanear los cartones con la cámara y así poder revisar los resultados de cada uno de ellos.

Entre los servicios web que ha lanzado Lotería, está la Suscripción Kino, donde los clientes pueden elegir sus números y los días de sorteo que quieren jugar. De esta forma, las jugadas se realizan automáticamente, sin necesidad de entrar al sitio y hacer las apuestas cada vez.

En Lotería llevan sus juegos hasta donde usted esté. En cualquier rincón de Chile donde haya un celular, una tablet o un computador.



Raspe

El juego tradicional que se adaptó a los nuevos tiempos

Del Super Gato, Hash, La Kinta, Gran Karrera y Kachipun los raspes evolucionaron a su formato online con millonarios premios y más opciones de ganar. **Por: Germán Kreisel**



En los quioscos de antaño, tras una vitrina, en una tabaquería o en los actuales puntos de venta, los raspes ya son un clásico que evocan recuerdos, alegrías e ilusiones de ganar. Sin embargo, este producto no se ha quedado atrás y también se ha subido al carro de la digitalización, con nuevos juegos y más opciones de premios millonarios.

Desde Lotería, destacan que los raspes han tenido su propio desarrollo de acuerdo con los premios que se entregan. Últimamente han lanzado raspes con combos de premios o sueldos de por vida, los que han resultado muy atractivos para el público que concurre a las agencias. En esa línea, todos sus raspes tienen su versión digital por lo que se puede jugar el mismo raspe que ves en las agencias, a través de la web.

Respecto al perfil de jugador, en general, los jugadores de raspes digitales son más jóvenes que los que juegan en

agencias, pero de a poco y con la difusión que hemos estado haciendo hemos sido testigos de una migración constante hacia jugadores digitales. Son dos formas que conviven y para lo que en Lotería trabajan cada día considerando los intereses, formas y anhelos de quienes los siguen.

Certificación internacional

En Lotería siempre han estado muy comprometidos con el juego responsable, es una filosofía a la que adhiere con buenas prácticas. Dentro de las medidas que han tomado todos sus juegos son para mayores de edad, si un menor de edad quiere registrarse tendrá el acceso bloqueado, ni tampoco tendrá venta en agencias; mitigar los posibles riesgos con una autoevaluación donde la gente puede realizarlo un test, entre otros.

Además, Lotería cuenta con la certi-



ficación de la Asociación Mundial de Loterías (WLA) en nivel 3 de Juego Responsable. En ese sentido, la certificación en Juego Responsable asume un profundo compromiso con acciones concretas, que reafirman que Lotería

de Concepción comparte los valores de la WLA, resumidos en la responsabilidad, la integridad y el profesionalismo, para hacer del juego una actividad de entretenimiento, sin riesgo de salud para los jugadores.

> Lotería

> www.loteria.cl

Lotería de Concepción conmemora el Día del Juego Responsable

Para reforzar su compromiso con un desarrollo sostenible de los juegos de azar.

Este viernes 17 de febrero es una jornada especial para Lotería de Concepción, donde reafirma su compromiso con el juego responsable, que busca fortalecer los valores éticos del juego y combatir los problemas ocasionados por la ludopatía.

Esta fecha también busca visibilizar con más fuerza el compromiso y la voluntad de ponerse al servicio de las leyes y las autoridades, para cooperar y aportar a construir una normativa que asegure el desarrollo sostenible y responsable de los juegos de azar. Estos valores identifican a Lotería de Concepción desde su origen, hace más de 101 años, cuando surge desde la Universidad de Concepción para ser parte de la vida, la entretenimiento y los sueños de miles de familias chilenas aportando de manera comprometida con su labor de beneficencia a la educación, salud, derechos de niños entre otras áreas sociales.

En esta misión definida y fortalecida en su historia, la institución y sus equipos de trabajo han sostenido su evolución, tanto en la creatividad de sus juegos, en el desarrollo tecnológico y especialmente en el crecimiento apegado a sus valores. Todo esto llevó a la Asociación Mundial de Loterías ("WLA", World Lottery Association) -entidad presente en más de 80 países y 6 continentes- a distinguir a Lotería de Concepción con la certificación de Nivel 3 de Juego Responsable el año 2022. Una certificación única en el país, que reconoce la responsabilidad, la integridad y el profesionalismo, los que permiten hacer de este juego una sana actividad de entretenimiento y sin riesgo para quienes juegan.

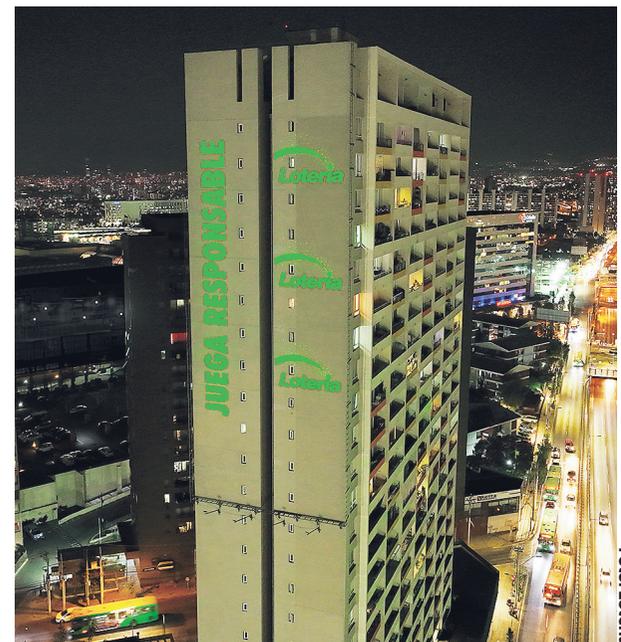
Con la certificación Nivel 3, Lotería de Concepción mantiene un férreo compromiso con las personas, tomando todos los cuidados posibles para proteger a quienes juegan y también a sus trabajadores, realizando acciones alineadas a las políticas y mejores prácticas internacionales de Juego Responsable.

En este sentido, el gerente general de Lotería de Concepción, Mario Parada, junto con destacar el logro de la certificación nivel 3, señala que "para Lotería, obtener esta certificación de Juego Responsable única en Chile, es muy importante porque viene a reforzar nuestro compromiso con la comunidad y los grupos vulnerables. Una empresa que lleva más de 100 años haciendo beneficencia tiene que estar al día en estas materias y así evitar que menores de edad jueguen y que personas que eventualmente puedan tener problemas estén más protegidas".

Algunas de las medidas presentes en el sitio web loteria.cl consideran una sección especial para comunicarse con sus clientes en todos los temas relacionados con la forma correcta de jugar de manera responsable, siempre privilegiando la entretenimiento en el juego, incluyendo también la posibilidad de autoevaluarse para conocer el nivel de riesgo que cada persona tiene en el juego y la opción de aplicar herramientas de autolimitación y autoexclusión de los jugadores.

Todas estas acciones concretas reafirman la voluntad de Lotería de Concepción que comparte los más profundos valores de la WLA, principios que, junto a la innovación y creatividad, están presentes en su misión diaria desde

su origen en 1921, cuando se empezaron a entregar los juegos lúdicos en el marco de la beneficencia, la responsabilidad y la transparencia, ya que en el centro de su quehacer están las personas y el compromiso de contribuir a la sociedad.



Activación del día de Juego Responsable realizada por Lotería en un edificio en Santiago.



Somos Beneficencia

17 de febrero
DÍA DEL JUEGO RESPONSABLE

Lotería conmemora el día del Juego Responsable fortaleciendo los valores éticos del juego y apoyando en combatir los problemas ocasionados por la ludopatía.



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 3 / VALID UNTIL 2025

Evitar conductas de exceso

Casinos en línea: probar suerte con responsabilidad

El crecimiento de esta modalidad de juego ha sido importante logrando que los clientes de los casinos puedan jugar desde cualquier parte. Sin embargo, antes de apostar es fundamental asegurarse que sean plataformas seguras y lo más importante, sin caer en hábitos abusivos.

Por: **Germán Kreisel**

La digitalización ha avanzado a pasos agigantados en los últimos años, hemos visto como trabajo, estudios y otros trámites han preferido esta modalidad sobre todo después de un periodo complicado. Asimismo, en el área de la entretención, los casinos han tenido un importante crecimiento en su formato online, ya que cada vez son más las personas que juegan por este sistema.

Para jugar en los casinos en línea puede estar en cualquier lugar, solo se necesita un dispositivo con conexión a internet y así los usuarios podrán ingresar a atractivos juegos con animaciones, soni-



> **Enjoy**

> www.enjoy.cl

Promover la entretención sana en la comunidad:

“Jugados por ti”: El programa de juego responsable de Enjoy que entrega información y orientación fundamental para quienes visiten sus casinos

Por más de 15 años, esta iniciativa ha estado presente en la compañía en cada país en el que opera, respondiendo así a las necesidades de la realidad local y velando por el bienestar de la comunidad más allá de una perspectiva normativa.

El entretenimiento es una parte fundamental en la vida de las personas. Los casinos de juego son una de las alternativas que existen, en donde se puede disfrutar de la diversión de manera sana y responsable. Sin embargo, hay en ciertas situaciones en que esto también representa un riesgo, donde apostar pasa a ser una obsesión difícil de controlar.

El programa “Jugados Por Ti”, es el fiel reflejo del compromiso que tiene Enjoy en promover prácticas de juego responsable con sus clientes, un trabajo que ha venido realizando desde el 2008 en cada país donde está presente, es decir, tanto en Chile como también en Uruguay, respondiendo así a las necesidades de la realidad local y velando por el bienestar de la

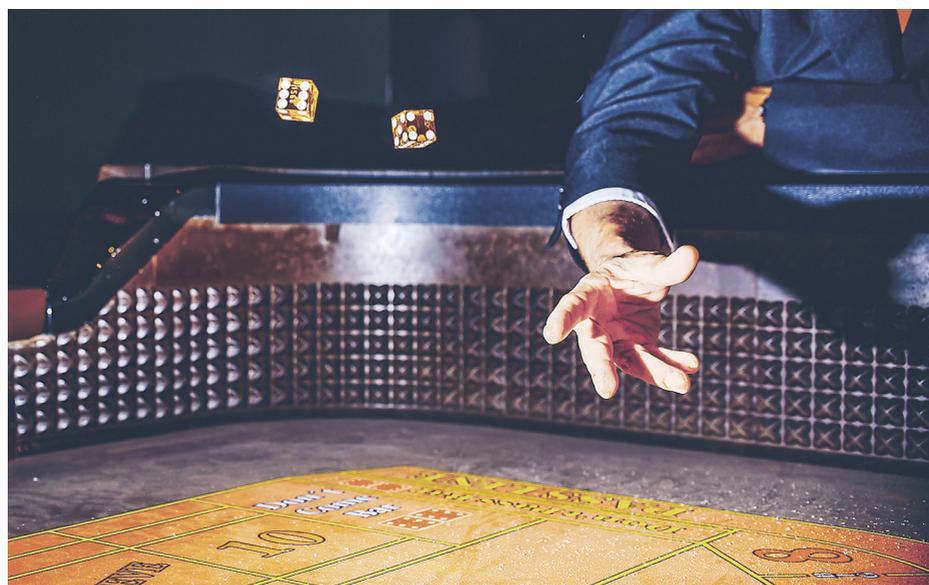


Foto: Enjoy

comunidad, más allá de lo que establece la normativa.

Herramientas del Programa Jugados Por Ti

La normativa entregada el 2019 por la Superintendencia de Casinos de Juego, les permitió a los casinos, contar con las

facultades necesarias para permitir la autoexclusión de los jugadores de las salas de juego. Esto a su vez fue de gran ayuda para robustecer el programa Jugados Por Ti, entregándole más herramientas para facilitar el procedimiento a los clientes que lo requieran, extender su alcance a todos los casinos del país y también las

atribuciones para impedir el ingreso de autoexcluidos.

El motor principal del programa se basa en el equipo de Consejeros, los cuales de manera voluntaria deciden formarse especialmente para entregar información y orientación a los clientes que lo requieran. Actualmente, Enjoy cuenta con 102 consejos en los tres países donde opera: Chile (87) y Uruguay (15).

Los colaboradores están capacitados para resolver preguntas sobre el Juego Responsable, dictar charlas a quienes se encuentren autoexcluidos y a aquellos que, en dicha condición, intenten ingresar a la sala de juegos. También dan acceso, a quien lo requiera, al Servicio de Asistencia Telefónica gratuito que provee Enjoy.

Otras herramientas que tiene el Programa Jugados Por Ti, es la entrega de material informativo, el cual busca educar a los clientes de una entretención responsable. Este se encuentra disponible en pendorones, folletos y pantallas digitales, los cuales detallan los mecanismos y requisitos para proceder a la autoexclusión voluntaria. Todos disponibles en las salas de juego Enjoy y en www.enjoy.cl.

dos y estímulos que tratan de simular una sala de juegos presencial.

En ese sentido, algunos de estos juegos pueden generar conductas que lleven al exceso y es por eso que se debe estar atento a algunas señales de alerta. Como lo indica Luis Pino, director de carrera de Psicología de la Universidad de Las Américas, muchos sujetos no pueden controlar sus impulsos hacia los juegos de azar.

“Dentro de los principales síntomas que puede presentar la persona está la excesiva preocupación por el juego en donde aparecen pensamientos ligados al juego; además, existe la tolerancia, que tiene que ver con que el sujeto debe ir aumentando, por ejemplo, las apuestas para mantener la misma emoción; otro síntoma es la abstinencia, donde el sujeto se siente inquieto o irritable cuando no juega”, dice el especialista.

A su vez, Luis Pino detalla que el juego es una manera de evasión, muchas veces, de la realidad y puede presentar mentiras reiteradas, lo que puede llevar a la pérdida de control y gatillar conductas reñidas con la ley, la ética y la moral.

Es por eso que si una persona observa este tipo de conductas lo primero que se debe hacer es consultar con un profesional de la salud mental, “dado que en este tipo de adicciones lo más difícil de trabajar es la conciencia de enfermedad, vale decir, que el sujeto comprenda que tiene un problema. Asimismo, requerirá

de psicofarmacología para poder ayudar al control de impulsos y tratar los síntomas de abstinencia”, dice Pino.

Resguardos

Los casinos online cuentan con algunos resguardos y requisitos, cada casino online tiene sus reglas y estas en gran parte dependen de las exigencias de la regulación o normativa vigente. En general todos los sitios globales operan con licencia en Malta, Curazao o Canadá. Los requisitos para inscribirse en estos sitios son básicamente tener más de 18 años y la mayoría solicita una verificación de cuenta antes de entregar premios, la cual consiste en enviar un documento de identidad junto con una boleta de servicios básicos.

En cuanto a la seguridad tiene la misma relevancia que para un casino físico, sin embargo es responsabilidad de los usuarios apostar en sitios seguros. Lo importante es saber identificar aquellos que cuentan con los sistemas apropiados.

La confianza es una preocupación

Otra modalidad de esta experiencia, son los casinos en vivo, donde una cámara muestra en todo momento al crupier y sus acciones. De esta manera se entrega una experiencia lo más cercana a la realidad.

recurrente con los casinos en línea, en especial en la aleatoriedad de las jugadas y las dudas de que si realmente se cumple con la función del azar. Este tipo de casinos suelen usar programas de empresas conocidas que generan números aleatorios, por lo que toda la fiabilidad recae en dichas firmas.

Las ganancias que pueden obtener los jugadores en este tipo de casinos no son muy distintas a las de los locales físicos, obviamente dependerá del juego y el valor de la apuesta, pero se pueden dar premios de sobre nueve dígitos.

Apuestas deportivas

La pasión por los deportes reúne a miles de fanáticos que en cada partido están atentos al marcador final. Pero no son los únicos atentos al conteo, ya que desde las gradas o frente a la pantalla están los otros jugadores, los apostadores. Tradicionalmente estas apuestas se realizaban en carreras de caballos o perros galgos, pero el avance de la tecnología y la masificación de diversos deportes han expandido este mercado.

Si bien existen muchas plataformas para realizar estas apuestas, no es posible cuantificar la cantidad de jugadores que participan en estas actividades. Sin embargo, datos de la firma Sherlock Communications afirman que en las apuestas realizadas en 2020 en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México y Perú sumaría US\$5.000 millones.

EXPERIENCIA PRESENCIAL

Pero además de la opción de jugar en los canales digitales, los usuarios de igual forma prefieren ir un casino de forma presencial para vivir una experiencia con todas las actividades que existen.

Por ejemplo, Enjoy en este 2023 ha renovado sus beneficios de Enjoy Club con descuentos en restaurantes y bares Enjoy; entradas gratis; tickets y regalos de juegos; acceso a salones, entre otros beneficios, dependiendo de la membresía.

Así también los clientes pueden disfrutar de la hotelería, restaurantes y de los eventos que Enjoy prepara durante el año. Por ejemplo, este verano se lleva a cabo el Enjoy Summerfest 2023, un festival que está presente en los casinos de Antofagasta, Coquimbo, Santiago, Viña del Mar y Pucón, y que ha congregado a los fanáticos de bandas como Amistades Peligrosas, Los Pericos, Américo, Quique Neira y muchos otros grandes artistas.

Puedes revisar la cartelera en <https://enjoysummerfest.cl/>

> Latamwin

> www.latamwin.com

Plataformas de apuestas en línea: cómo funcionan los mecanismos de control y autoexclusión

“El proyecto que se está discutiendo en el Congreso pone especial énfasis en la protección de menores y el juego responsable. Creemos que va en la línea correcta. La regulación de esta actividad permitirá el desarrollo de una actividad de sana entretención en que los usuarios participen de manera libre y segura”, dice Wilfred Adelsdorfer, CEO de Latamwin.

El proyecto ley que regula el desarrollo de plataformas de apuestas deportivas en línea, que se discute en la Comisión de economía de la Cámara de Diputados, propone la elaboración de una Política Nacional de Apuestas en Línea Responsable, cuya implementación estará a cargo de la Superintendencia de Casinos de Juego.

El texto establece que las sociedades ope-

radoras deberán destinar al menos un 1% de sus ingresos brutos anuales (apuestas menos premios) en acciones destinadas a la promoción del desarrollo responsable de apuestas en línea, bajo el lineamiento de la misma Superintendencia. Con un estimado de recaudación del orden de \$55 millones de dólares anuales -según el Ministerio de Hacienda-, este porcentaje se convierte en

una cifra importante para la prevención de la ludopatía.

Durante el mes de diciembre 2022, en el contexto del Mundial de Qatar, Latamwin participó en la campaña informativa “Juega seguro, apuesta por regular”, con el objetivo de fomentar el juego responsable e informar al público que la industria de las apuestas es una de las más vigiladas del mundo.

Wilfred Adelsdorfer, CEO de Latamwin, explica que “la ludopatía es una enfermedad y la prevención es responsabilidad de todos. Las plataformas de apuestas en línea han desarrollado mecanismos preventivos y de control, como alertas cuando una persona lleva mucho tiempo en pantalla. Los usuarios también tienen la posibilidad de fijarse límites en el tiempo en la plataforma, cantidades de depósito y pérdidas, llegando incluso a bloquear opciones de juegos”.

Adicionalmente, las plataformas restringen el acceso de menores de edad, cuya protección también busca el proyecto que se discute en el Congreso. Actualmente existen procesos de verificación de identidad que permiten confirmar si la persona que se está registrando cumple con el requisito de mayoría de edad y no tiene su cédula bloqueada. Algunas plataformas tienen incorporada incluso la identificación biométrica facial para evitar la suplantación de identidad.

Adelsdorfer añade que “el proyecto que se está discutiendo en el Congreso pone espe-

cial énfasis en la protección de menores y el juego responsable. Creemos que va en la línea correcta. La regulación de esta actividad permitirá el desarrollo de una actividad de sana entretención en que los usuarios participen de manera libre y segura”.

ACTIVACIÓN SENCILLA

Las plataformas de apuestas deportivas en línea cuentan con sistemas que levantan alertas de eventuales comportamientos de riesgo. Los usuarios también pueden activar en forma simple mecanismos de control para:

- Establecer un límite de depósito diario, semanal, mensual o anual.
- Autoexcluirse y restringir su acceso a la cuenta durante el periodo de tiempo deseado.
- Establecer un límite de pérdidas o de apuesta diario, semanal, mensual o anual.
- Organizar el tiempo de juego a través de notificaciones sobre la duración de la sesión.
- Programar que la solicitud de retiro sea total, para evitar gastar más de lo previsto.
- Activar la autocomprobación que evalúa el patrón de juego y cuándo se recomienda un descanso.

