



cibelae

CORPORACIÓN IBEROAMERICANA
DE LOTERÍAS Y APUESTAS DE ESTADO

Fortalecimiento interno, consolidación externa

*Fortalecimento interno,
consolidação externa*

A man with short dark hair, wearing a light blue button-down shirt with a small dot pattern, stands with his arms crossed in a server room. The room is filled with rows of server racks that have blue and orange indicator lights. The lighting is dramatic, with strong highlights and shadows.

Felipe lidera
con sistemas
integrados
y soluciones
avanzadas

© 2017 Scientific Games Corporation



Con experiencia internacional instalando sistemas integrados de tecnología para la industria de la Lotería, Felipe Hernandez y Scientific Games, junto con su equipo, se enfocan en sobrepasar las expectativas de los clientes. "Nosotros hemos logrado elevar el éxito de nuestros clientes integrándolos con productos novedosos para la lotería de hoy y mañana."

Déjanos mostrarte cómo podemos innovar los sistemas de Lotería integrando contenidos, experiencia digital, programas de fidelización para clientes, opciones de pago y canales de distribución.

LAS MEJORES EXPERIENCIAS EN LOTERIA A NIVEL MUNDIAL

Visítanos en scientificgames.com/lottery

Staff



CIBELAE es una publicación cuatrimestral, de distribución gratuita, de la Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado.

Secretaría General en Panamá

Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá
Calle 31 Este, Panamá
Tel.: (507) 507 6848
E-Mail: secretariageneral@cibelae.com

Sede en Buenos Aires

Hipólito Yrigoyen 1180 - 8° Piso
C1086AAT CABA - Argentina
Tel.: +54-11 43814600/ 43813983
direjecibela@gmail.com

Subsede en Santo Domingo

Av. 27 de Febrero 492 - 4° Piso
10305 Santo Domingo - República Dominicana

www.cibelae.com

www.facebook.com/Cibelae
[@direjecibela](https://twitter.com/direjecibela)

JUNTA DIRECTIVA

Presidente

- D. Luis Gama (Dirección Nacional de Loterías y Quinielas, Uruguay)

Vicepresidente

- D^a Inmaculada García (SELAE, España)

Vicepresidente

- D. José Francisco Peña (Lotería Nacional Dominicana, República Dominicana)

Secretaría General

- D. Efraín Medina (Lotería Nacional de Beneficencia, Panamá)

Vocales

- D. Deusdina dos Reis Pereira (Caixa Econômica Federal, Brasil)
- D. Javier Balbuena Estigarribia (Comisión Nacional de Juegos de Azar, Paraguay)
- D^a Carmen Frei (Polla Chilena, Chile)
- D. Alfonso Galiano Martínez (Organización Nacional de Ciegos de España, España)
- D. Rogelio Fonseca Alvarenga (Lotería Nacional de Beneficencia, El Salvador)
- D. Edmundo Martinho (Santa Casa Da Misericórdia de Lisboa, Portugal)

Tesorero

- D. Alfredo Mónaco (ALEA, Argentina)

Director Ejecutivo

- D. Néstor Cotignola (ALEA, Argentina)

Coordinación General de la publicación

- Carolina Cabado, Responsable de Comunicación de CIBELAE

PRODUCCIÓN EDITORIAL

TRESIMPLE
COMUNICACIÓN & DISEÑO

www.tresimple.com.ar / info@tresimple.com.ar

Director Comercial: Jorge Berlín

Directora de Arte y Diseño: María Laura Butta

Director de Contenidos: Tomás Fournes

Fotografía: Getty Images

Traducción: Tradutexto

Colaboradores: Juan Manuel Berazaluce y María Luz Merani

Agradecimientos: A todos los que hicieron posible esta publicación.

La publicación de opiniones personales vertidas por colaboradores y entrevistados no implica que éstas sean necesariamente compartidas por CIBELAE o el equipo editorial de esta publicación.

Sumario

REVISTA CUATRIMESTRAL DE LA CORPORACIÓN
IBEROAMERICANA DE LOTERÍAS Y APUESTAS DE ESTADO

Nº 40 MARZO 2017



8

REUNIONES 2016 | REUNIÕES 2016

Junta Directiva en Lisboa

La Santa Casa de la Misericordia de Lisboa recibió a la Junta Directiva de CIBELAE para celebrar la última reunión del año 2016 y la Asamblea General. El encuentro culminó con dos días de capacitación en materia de apuestas deportivas.

Junta Diretiva em Lisboa

A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa recebeu a Junta Diretiva da CIBELAE para celebrar a última reunião do ano de 2016 e a Assembleia Geral. O encontro culminou com dois dias de treinamento em matéria de apostas esportivas.



16

PERFILES | PERFIS

El juego en Portugal

Edmundo Martinho, Vicepresidente de la Santa Casa de la Misericordia de Lisboa, el organismo que administra los juegos de azar en Portugal bajo el lema “Por buenas causas”, describe cómo es la dinámica de la industria en su país y los desafíos futuros.

O Jogo em Portugal

Edmundo Martinho, Vice Provedor da Santa Casa da Misericórdia, o organismo que administra os jogos de azar em Portugal sob o lema “Por boas causas”, descreve como é a dinâmica da indústria em seu país e os desafios futuros.



24

INTEGRACIÓN | INTEGRAÇÃO

Cumbre Mundial en Singapur

Con un gran saldo positivo para CIBELAE y para la región, se celebró en Singapur la Cumbre Mundial de Loterías. Allí, la World Lottery Association anunció que el próximo encuentro mundial se realizará en la ciudad de Buenos Aires, Argentina.

Conferência Mundial em Singapura

Com um grande saldo positivo para a CIBELAE e para a região, foi celebrada em Singapura a Conferência Mundial de Loterias. Lá, a World Lottery Association anunciou que o próximo encontro mundial acontecerá na cidade de Buenos Aires, Argentina.



FERIAS | FEIRAS

Destino a Londres

Una vez más, CIBELAE participó con un stand propio en la feria ICE Totally Gaming de Londres, en otro gran paso hacia el afianzamiento internacional, para que cada vez más empresas, loterías y organismos reguladores demuestren su interés por la región.

Destino: Londres

Mais uma vez a CIBELAE participou com um estande próprio na feira ICE Totally Gaming de Londres, dando outro grande passo à afirmação internacional, para que cada vez mais empresas, loterías e organismos reguladores demonstrem seu interesse pela região.



PANORAMA | PANORAMA

Desafíos de la virtualidad

Una nueva sección se abre paso en la revista, donde invitamos a los Miembros Regulares a explicar de qué manera vislumbran el futuro de la regulación del juego on-line en su país. En esta entrega, la visión de Argentina, Brasil, España, Paraguay y Uruguay.

Desafios da virtualidade

Uma nova seção ganha espaço na revista: convidamos os Membros Regulares a explicarem de que maneira vislumbram o futuro da regulação do jogo on-line em seu país. Nesta entrega, a visão da Argentina, Brasil, Espanha, Paraguai e Uruguai.

Otras | Outro

06 | CARTA DEL PRESIDENTE
| CARTA DO PRESIDENTE

22 | PRÓXIMO DESTINO
| PRÓXIMO DESTINO

23 | CAPACITACIÓN
| TREINAMENTO

38 | MIEMBROS ASOCIADOS
| MEMBROS ASSOCIADOS

FE DE ERRATAS: En la edición anterior, se verificaron algunos errores involuntarios en la nota Perfiles. Vale aclarar que las denominaciones correctas son: Lotería Nacional para la Asistencia Pública y Pronósticos para la Asistencia Pública de México. El cargo del Señor Pedro Pablo Treviño Villareal es Director General y no Presidente. Los nombres correctos de las Subdirecciones son: Subdirección General de Comercialización y de Servicios y Subdirección General de Finanzas y Sistemas. Por último, luego de la pregunta sobre cuál es el juego de mayor éxito, se habla de 150 millones, omitiendo especificar que ese monto está expresado en pesos mexicanos.

ERRATA: Na edição anterior verificamos alguns erros involuntários no texto Perfis. Vale esclarecer que as denominações corretas são: Loteria Nacional para la Asistencia Pública e Pronósticos para la Asistencia Pública de México. O cargo do Senhor Pedro Pablo Treviño Villareal é Diretor Geral e não Presidente. Os nomes corretos das Subdireções são: Subdirección General de Comercialización y de Servicios e Subdirección General de Finanzas y Sistemas. Por último, após a pergunta sobre qual é o jogo de maior sucesso, fala-se de 150 milhões, omitindo especificar que esse valor está expresso em pesos mexicanos.

Carta del presidente

Estimados compañeros, siempre es un placer hacerles llegar buenas noticias y, con el paso del tiempo, comprobar que la gestión del equipo de CIBELAE está cosechando los frutos que hace poco más de tres años nos planteamos y fijamos como objetivos.

Hemos dado algunos pasos fundamentales para continuar y consolidar este rumbo de crecimiento, como, por ejemplo, haber logrado la conformación de las Comisiones de Trabajo y trazado el Plan Estratégico para este año.

En efecto, tras un saludable debate en Lisboa, quedaron conformadas las Comisiones Especiales de Asesoramiento de CIBELAE, a saber: la Comunidad de Procesos, la Comunidad de Capacitación, la Comisión de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable, la Comunidad Tecnológica, la Comunidad Jurídica, la Comunidad de Productos y la Comunidad de Prevención de Lavado de Activos.

Y en lo referido al desarrollo del Plan Estratégico, se establecieron tres objetivos básicos: de valor interno, de valor para los afiliados y de aprendizaje y desarrollo. El primer objetivo busca potenciar la estructura interna de la Corporación, incorporar nuevas loterías e incrementar la participación de las que ya forman parte. El segundo punto se basa en la mejora de la oferta de servicios profesionales, en el avance del proyecto del juego multijurisdiccional y en la incorporación de una herramienta imprescindible, como es la elaboración y posterior ejecución de un presupuesto ajustado a las necesidades de la Corporación. El tercero se centra en incrementar la calidad y el nivel profesional de los eventos organizados por CIBELAE.

En el plano internacional –continuando con la política de asistir a los encuentros más importantes del sector–, participamos con stand propio en la prestigiosa Cumbre Mundial de Loterías organizada por la WLA en Singapur. Y también estuvimos en la feria internacional ICE Totally Gaming 2017, celebrada en febrero en Londres, cumpliendo, una vez, con la meta de seguir traspasando las fronteras.

En esta edición de la revista lanzamos una nueva sección, en la que buscaremos analizar el panorama de cada país a través de diferentes preguntas a los Miembros Regulares, para conocer, así, con mayor profundidad, la dinámica del sector en nuestra región.

Desde esta Junta Directiva consideramos que el balance del camino recorrido hasta aquí es más que satisfactorio. Por supuesto, siempre hay cuestiones para corregir, por tal motivo debemos continuar siendo transparentes, profesionales y comprometidos para que el crecimiento de CIBELAE no se detenga.

Al crecimiento hay que sostenerlo con un trabajo serio, responsable, con alta dedicación y sumamente profesional. Ese es nuestro desafío para lo que resta del año de gestión.

Muchas gracias a todos por su apoyo. Hasta la próxima,



Luis Gama

Presidente de CIBELAE
Director Nacional de Loterías y Quinielas
(Uruguay)

Carta do presidente



Prezados colegas, sempre é um prazer trazer boas notícias e, com o passar do tempo, comprovar que a gestão da equipe da CIBELAE está colhendo os frutos que há pouco mais de três anos nos propusemos e estabelecemos como objetivos.

Demos alguns passos fundamentais para continuar e consolidar este rumo de crescimento, como, por exemplo, ter conseguido a formação das Comissões de Trabalho e traçado o Plano Estratégico para este ano.

Com efeito, após um saudável debate em Lisboa, ficaram formadas as Comissões Especiais de Assessoria da CIBELAE, a saber: a Comunidade de Processos, a Comunidade de Treinamento, a Comissão de Responsabilidade Social Corporativa e Jogo Responsável, a Comunidade Tecnológica, a Comunidade Jurídica, a Comunidade de Produtos e a Comunidade de Prevenção de Lavagem de Dinheiro.

No que se refere ao desenvolvimento do Plano Estratégico, foram estabelecidos três objetivos básicos: de valor interno, de valor para os afiliados e de aprendizagem e desenvolvimento. O primeiro objetivo busca potencializar a estrutura interna da Corporação, incorporar novas loterias e incrementar a participação das que já fazem parte. O segundo ponto se baseia na melhoria da oferta de serviços profissionais, no avanço do projeto do jogo multijurisdicional e na incorporação de uma ferramenta imprescindível, como é a elaboração e posterior execução de um orçamento ajustado às necessidades da Corporação. O terceiro se centra em aumentar a qualidade e o nível profissional dos eventos organizados pela CIBELAE.

No plano internacional –continuando com a política de assistir aos encontros mais importantes do setor–, participamos com estande próprio na prestigiosa Conferência Mundial de Loterias organizada pela WLA em Singapura. E também estivemos na feira internacional ICE Totally Gaming 2017, celebrada em fevereiro em Londres, cumprindo, mais uma vez, com a meta de continuar ultrapassando as fronteiras.

Nesta edição da revista lançamos uma nova seção, onde buscaremos analisar o panorama de cada país através de diferentes perguntas aos Membros Regulares, para conhecer com maior profundidade a dinâmica do setor em nossa região.

Nós, da Junta Diretiva, consideramos que o balanço do caminho percorrido até aqui é mais que satisfatório. Obviamente sempre há questões para corrigir, por tal motivo devemos continuar sendo transparentes, profissionais e comprometidos para que o crescimento da CIBELAE não pare.

O crescimento deve ser mantido com um trabalho sério, responsável, com alta dedicação e sumamente profissional. Esse é nosso desafio para o que resta do ano de gestão.

Muito obrigado a todos por seu apoio. Até a próxima,

Luis Gama

Presidente da CIBELAE

Diretor Nacional de Loterias e Quinielas
(Uruguai)

REUNIONES 2016
REUNIÕES 2016



LISBOA, PORTUGAL

Ratificaciones para el futuro

LISBOA, PORTUGAL

Ratificações para o futuro

Após a extensa e produtiva travessia empreendida nos últimos anos pela América Latina e o Caribe, a cidade de Lisboa foi testemunha da volta da CIBELAE à Península Ibérica. A capital de Portugal foi o cenário da última reunião de Junta Diretiva de 2016 e da Assembleia Geral da Corporação. Entre outros avanços, foram formadas as comissões de trabalho e traçado o plano estratégico para este 2017, com a ratificação do caminho empreendido.



Luego de la extensa y fructífera travesía emprendida en los últimos años a lo largo de Latinoamérica y el Caribe, la ciudad de Lisboa fue testigo del regreso de CIBELAE a la península ibérica. La capital de Portugal fue el escenario de la última reunión de Junta Directiva de 2016 y de la Asamblea General de la Corporación. Entre otros avances, quedaron conformadas las Comisiones de Trabajo y se trazó el Plan Estratégico para este 2017, con la ratificación del camino emprendido.

Portugal fue el destino elegido para el reencuentro de CIBELAE con la península ibérica. Las máximas autoridades de la Corporación designaron la ciudad de Lisboa para celebrar en octubre la última reunión de Junta Directiva y la Asamblea General de la entidad. Entre los logros relevantes de este encuentro cabe destacar el desarrollo del balance anual de actividades (Memoria Anual), los avances en el proyecto del juego multijurisdiccional y la confirmación de la incorporación de nuevos miembros. A continuación, el detalle de la agenda de actividades y concreciones.

REUNIÃO DE JUNTA DIRETIVA

Se llevó a cabo el 9 de octubre, con la presencia del Presidente de CIBELAE, Luis Gama (Uruguay); la Vicepresidenta, Inmaculada García (España); en representación de Efraín Medina, por la Secretaría General, Armando Guerra (Panamá); en representación de Alfredo Mónaco, por la Tesorería, Abel Galeano (Argentina); los Vocales Edmundo Martinho (Portugal), Javier Balbuena Estigarribia (Paraguay), Deusdina dos Reis Pereira (Brasil), Ángel Sánchez (España) y Rogelio Fonseca (El Salvador); el Director Ejecutivo, Néstor Cotignola (Argentina); y la participación de Margarida Palma y Carlos Manuel Méndez Pereira (Portugal), Iuri Ribeiro (Brasil), Silvina Dorati y Rodrigo Cigliutti (Argentina), Alfonso Galiano Martínez, Sara Reyro y Luis Alfonso Martínez Atienza (España).

El Presidente Luis Gama comenzó la reunión con un reconocimiento especial para las autoridades anfitrionas de la Santa Casa da Misericórdia, “por su permanente

Portugal foi o destino escolhido para o reencontro da CIBELAE com a Península Ibérica. As máximas autoridades da Corporação designaram a cidade de Lisboa para celebrar em outubro a última reunião de Junta Diretiva e a Assembleia Geral da entidade. Entre as conquistas relevantes deste encontro cabe destacar o desenvolvimento do balanço anual de atividades (Memória Anual), os avanços no projeto do jogo multijurisdiccional e a confirmação da incorporação de novos membros. A seguir, o detalhe da agenda de atividades e realizações.

REUNIÃO DE JUNTA DIRETIVA

Aconteceu dia 9 de outubro, com a presença do Presidente da CIBELAE, Luis Gama (Uruguai); a Vice-presidente, Inmaculada García (Espanha); em representação de Efraín Medina, pela Secretaria Geral, Armando Guerra (Panamá); em representação de Alfredo Mónaco, pela Tesouraria, Abel Galeano (Argentina); os Vocais Edmundo Martinho (Portugal), Javier Balbuena Estigarribia (Paraguai), Deusdina dos Reis Pereira (Brasil), Ángel Sánchez (Espanha) e Rogelio Fonseca (El Salvador); o Diretor Executivo, Néstor Cotignola (Argentina); e a participação de Margarida Palma e Carlos Manuel Méndez Pereira (Portugal), Iuri Ribeiro (Brasil), Silvina Dorati e Rodrigo Cigliutti (Argentina), Alfonso Galiano Martínez, Sara Reyro e Luis Alfonso Martínez Atienza (Espanha).

O Presidente Luis Gama começou a reunião com um reconhecimento especial às autoridades anfitriãs





apoyo y compromiso con la Corporación”. Además, felicitó a la ONCE de España por recibir el Premio Ciudadano Europeo 2016, que se otorga a las organizaciones que realizan actividades con un alto compromiso social. “Es un gran reconocimiento el que ha recibido la ONCE. Al ser integrante de CIBELAE, se hace extensivo también para la Corporación: los felicito en nombre de todos nosotros”.

INFORME DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

Por su parte, el Director Ejecutivo, Dr. Néstor Cotignola, se refirió a las comisiones especiales de asesoramiento y recordó que en Asunción del Paraguay se había acordado que diversos integrantes de la Junta Directiva presidieran cada comisión/comunidad. De esta manera, tras un intercambio de opiniones y sugerencias, se aprobó el siguiente esquema de trabajo:

- **Comunidad de Procesos:** Estará conducida por Luis Alfonso Martínez Atienza (SELAE) e integrada por José Luis Sánchez Fernández (SELAE) y la suplente Cristina Revuelta de Arriba (SELAE), junto con Cristina Roel (México), Carlos Hernández (El Salvador), Abel Galeano (ALEA) y dos personas más pendientes de designar: una por la Caixa de Brasil y otra por la Santa Casa da Misericórdia de Portugal.
- **Comunidad de Capacitación:** Se aprobó la designación de Deusdina dos Reis Pereira (CAIXA) como Responsable. Integrantes: Rodrigo Cigliutti (ALEA), Urania Chaves

da Santa Casa da Misericórdia, “por seu permanente apoio e compromisso com a Corporação”. Além disso, cumprimentou a ONCE da Espanha por receber o Prêmio Cidadão Europeu 2016, dado às organizações que realizam atividades com um alto compromisso social. “Foi um grande reconhecimento o que a ONCE recebeu. Ao ser integrante da CIBELAE, faz-se extensivo também para a Corporação: parabens vocês em nome de todos nós”.

RELATÓRIO DA DIRETORIA EXECUTIVA

Por sua vez, o Diretor Executivo, Dr. Néstor Cotignola, referiu-se às comissões especiais de assessoria e lembrou que em Assunção do Paraguai ficou acertado que diversos integrantes da Junta Diretiva presidissem cada comissão/comunidade. Assim, após um intercâmbio de opiniões e sugestões, aprovou-se o seguinte esquema de trabalho:

- **Comunidade de Processos:** Será dirigida por Luis Alfonso Martínez Atienza (SELAE) e integrada por José Luis Sánchez Fernández (SELAE) e a suplente Cristina Revuelta de Arriba (SELAE), junto com Cristina Roel (México), Carlos Hernández (El Salvador), Abel Galeano (ALEA) e mais duas pessoas ainda a serem designadas: uma pela Caixa do Brasil e outra pela Santa Casa da Misericórdia de Portugal.
- **Comunidade de Treinamento:** Aprovou-se a designação de Deusdina dos Reis Pereira (CAIXA) como Responsável. Integrantes: Rodrigo Cigliutti (ALEA),

Murillo (Costa Rica), Fernando Treviño y Cristina Roel (México), Lexis Maxwell Funes (El Salvador) y Luis Gama (Uruguay).

• **Comunidad de Responsabilidad Social Corporativa y Juego Responsable:** Será presidida por Alfredo Mónaco (ALEA). Integrantes: Oscar Castro Villar (ONCE), José Luis Sánchez Fernández (SELAE), Águeda Ale y Cristina Roel (México), Cecilia Rivera de Juárez (El Salvador) y Roxana Carolina del Río (Paraguay). Además, la Santa Casa da Misericórdia y ALEA pidieron participar y, próximamente, enviarán el nombre de quienes integrarán la comisión en su representación.

• **Comunidad Tecnológica:** Estará bajo la responsabilidad de Rogelio Fonseca (El Salvador). Integrantes: Teresita Benítez (ALEA), Miguel Ángel Gómez Rodríguez (ONCE), Rafael Cervera (SELAE), Javier Bolaños y Cristina Roel (México), y Roberto Rodríguez (El Salvador).

• **Comunidad Jurídica:** Estará conformada por Agustín Li Gambi (ALEA), Marcela Sánchez Quesada (Costa Rica), Carmen Perete Ramírez (ONCE), Soledad Parra (SELAE), Fernando Treviño y Cristina Roel (México), Cecibel Mejía de Roque (El Salvador), Fátima Diana Vera Agüero (Paraguay) y Marcos Álvarez (Uruguay).

• **Comunidad de Productos:** Presidida por Alfonso Galeano (ONCE). Integrantes: Miguel Ángel Gómez Rodríguez (ONCE), Silvio Vivas (ALEA), Javier Bolaños y Cristina Roel (México), Martín Moreno (SELAE), Fátima Agüero (Paraguay), Claudio Madrigal Guzmán (Costa Rica) y una persona a designar por la CAIXA de Brasil.

• **Comunidad de Prevención de Lavado de Activos:** Estará conformada por Guillermo Dubra (ALEA), Wilfredo Blanco Mora (Costa Rica), Manuel González Barreda (SELAE), Águeda Ale y Cristina Roel (México), Jessica Elizabeth Peña Muñoz (El Salvador), Roxana Carolina del Río Villalba (Paraguay), Marcos Álvarez (Uruguay) y Carlos Pereira (Portugal).

PLAN ESTRATÉGICO

El Dr. Cotignola explicó también el Plan Estratégico de la Corporación, con tres objetivos básicos, de valor interno, de valor para los afiliados y de aprendizaje y desarrollo.

El primero de los objetivos se basa en potenciar la estructura interna de la Corporación: incorporar nuevas

Urania Chaves Murillo (Costa Rica), Fernando Treviño e Cristina Roel (México), Lexis Maxwell Funes (El Salvador) e Luis Gama (Uruguai).

• **Comunidade de Responsabilidade Social Corporativa e Jogo Responsável:** Será presidida por Alfredo Mónaco (ALEA). Integrantes: Oscar Castro Villar (ONCE), José Luis Sánchez Fernández (SELAE), Águeda Ale e Cristina Roel (México), Cecilia Rivera de Juárez (El Salvador) e Roxana Carolina del Río (Paraguai). Além disso, a Santa Casa da Misericórdia e a ALEA pediram para participar e, em breve, enviarão o nome de quem integrará a comissão em sua representação.

• **Comunidade Tecnológica:** Estará sob a responsabilidade de Rogelio Fonseca (El Salvador). Integrantes: Teresita Benítez (ALEA), Miguel Ángel Gómez Rodríguez (ONCE), Rafael Cervera (SELAE), Javier Bolaños e Cristina Roel (México), e Roberto Rodríguez (El Salvador).

• **Comunidade Jurídica:** Estará formada por Agustín Li Gambi (ALEA), Marcela Sánchez Quesada (Costa Rica), Carmen Perete Ramírez (ONCE), Soledad Parra (SELAE), Fernando Treviño e Cristina Roel (México), Cecibel Mejía de Roque (El Salvador), Fátima Diana Vera Agüero (Paraguai) e Marcos Álvarez (Uruguai).

• **Comunidade de Produtos:** Presidida por Alfonso Galeano (ONCE). Integrantes: Miguel Ángel Gómez Rodríguez (ONCE), Silvio Vivas (ALEA), Javier Bolaños e Cristina Roel (México), Martín Moreno (SELAE), Fátima Agüero (Paraguai), Claudio Madrigal Guzmán (Costa Rica) e uma pessoa a ser designada pela CAIXA do Brasil.

• **Comunidade de Prevenção de Lavagem de Dinheiro:** Será formada por Guillermo Dubra (ALEA), Wilfredo Blanco Mora (Costa Rica), Manuel González Barreda (SELAE), Águeda Ale e Cristina Roel (México), Jessica Elizabeth Peña Muñoz (El Salvador), Roxana Carolina del Río Villalba (Paraguai), Marcos Álvarez (Uruguai) e Carlos Pereira (Portugal).

PLANO ESTRATÉGICO

O Dr. Cotignola explicou também o Plano Estratégico da Corporação, com três objetivos básicos, de valor interno, de valor para os afiliados e de aprendizagem e desenvolvimento.

O primeiro dos objetivos se baseia em potencializar



APUESTAS DEPORTIVAS

El encuentro en Portugal propició también el desarrollo de un seminario sobre apuestas deportivas, organizado por la Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Importantes delegaciones de los diferentes rincones del mundo, en particular de operadores y reguladores de Latinoamérica y el Caribe, como así también de empresas proveedoras de servicio de lotería, colmaron las instalaciones del Hotel Tivoli para asistir a la presentación de destacados disertantes. El cierre y la apertura de la jornada estuvieron a cargo de Edmundo Martinho, Vicepresidente de Santa Casa, y de Luis Gama, Presidente de CIBELAE, quienes a la hora de sus alocuciones coincidieron en “la importancia de continuar en la línea de crecimiento y fortalecimiento de la Corporación, siendo los eventos formativos de estas características los pilares para el cumplimiento de esos objetivos”.

loterías e incrementar la participación de los miembros actuales. El segundo: mejorar la oferta de servicios profesionales de CIBELAE, avanzar en el proyecto del juego multijurisdiccional y el presupuesto. Y el tercero: aumentar la calidad y el nivel profesional de los eventos organizados por CIBELAE.

GIRA POR CENTROAMÉRICA Y CARIBE

Por su parte, Rogelio Fonseca, de El Salvador, expuso la idea de realizar una gira por aquellos países de Centroamérica y Caribe que actualmente son miembros, pero no participan de CIBELAE, con el fin de invitarlos a que tengan intervención activa.

Luego de investigar la situación de otros países del Caribe, se verificó que la mayor parte de las islas caribeñas no son loterías estatales sino privadas, razón por la cual se confeccionó una lista de los países que se deberían visitar y se los dividió en tres giras: la primera por República Dominicana y Puerto Rico; la segunda, Guatemala y Honduras; y la tercera y última, Nicaragua y Costa Rica. El plan se elevó a votación y fue aprobado por la Junta Directiva.



a estrutura interna da Corporação: incorporar novas loterías e incrementar a participação dos membros atuais. O segundo: melhorar a oferta de serviços profissionais da CIBELAE, avançar no projeto do jogo multijurisdiccional e no orçamento. E o terceiro: aumentar a qualidade e o nível profissional dos eventos organizados pela CIBELAE.

TURNÊ PELA AMÉRICA CENTRAL E CARIBE

Por sua vez, Rogelio Fonseca, de El Salvador, expôs a ideia de fazer uma turnê por aqueles países da América Central e Caribe que atualmente são membros, mas não participam da CIBELAE, com o fim de convidá-los a terem intervenção ativa.

Após pesquisar a situação de outros países do Caribe, verificou-se que a maior parte das ilhas caribenhas não são loterías estatais, mas privadas, razão pela qual foi confeccionada uma lista dos países que deveriam ser visitados e foram divididos em três turnês: a primeira pela República Dominicana e Porto Rico; a segunda, Guatemala e Honduras; e a terceira e última, Nicarágua e Costa Rica. O plano foi levado a votação e aprovado pela Junta Diretiva.

APOSTAS ESPORTIVAS

O encontro em Portugal propiciou também o desenvolvimento de um seminário sobre apostas esportivas, organizado pela Santa Casa da Misericórdia de Lisboa.

Importantes delegações dos diferentes cantos do mundo, em particular de operadores e reguladores da América Latina e o Caribe, assim como de empresas fornecedoras de serviço de loteria, encheram as instalações do Hotel Tivoli para assistir à apresentação de destacados disertantes. O fechamento e a abertura da jornada ficaram a cargo de Edmundo Martinho, Vice-presidente da Santa Casa, e de Luis Gama, Presidente da CIBELAE, que na hora de suas falas coincidiram com “a importância de continuar na linha de crescimento e fortalecimento da Corporação, sendo os eventos formativos destas características os pilares para o cumprimento desses objetivos”.





ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General, en tanto, se llevó a cabo el 10 de octubre. El Presidente Luis Gama fue el encargado de presentar el balance del último año y destacó el “crecimiento exponencial” evidenciado por la Corporación: “Se ha posicionado y ganado un lugar destacado en la industria del juego –aseguró–, tanto en el plano regional como mundial, y eso ha requerido mucho esfuerzo y horas de trabajo”. Y agregó: “Cada uno de nuestros miembros entendió que había que potenciar la estructura interna, por eso en la reunión de Junta Directiva se habló del Plan Estratégico, del presupuesto y de la profesionalización; no debemos pausar este crecimiento constante, permanente, abundante. Hay que avanzar en la profesionalización de la Corporación”.

Y concluyó: “El balance general ha sido más que bueno, con algunas cosas por corregir, por supuesto. Es necesario continuar siendo transparentes y profesionales y, por lo tanto, contar con un área de finanzas fuerte, clara, transparente; y una Secretaría General trabajando activamente, apoyando los distintos eventos desde la Presidencia, la Vicepresidencia y la Dirección Ejecutiva”.

Por último, puso de relieve el compromiso de todos con la Corporación y el deber de trabajar para que continúe creciendo. “Resumo lo que resta de gestión con una frase: ‘Al crecimiento hay que darle orden’. Y ese es nuestro desafío para el año siguiente. Muchas gracias a todos por su apoyo”.

ASSEMBLEIA GERAL

Enquanto isso, a Assembleia Geral aconteceu dia 10 de outubro. O Presidente Luis Gama foi o encarregado de apresentar o balanço do último ano e destacou o “crescimento exponencial” evidenciado pela Corporação: “Posicionou-se e ganhou um lugar destacado na indústria do jogo –garantiu, tanto no plano regional como mundial, e isso levou muito esforço e horas de trabalho”. E acrescentou: “Cada um de nossos membros entendeu que havia que potencializar a estrutura interna, por isso na reunião de Junta Diretiva falou-se sobre o Plano Estratégico, o orçamento e a profissionalização; não devemos pausar este crescimento constante, permanente, abundante. Há que avançar na profissionalização da Corporação”.

E concluiu: “O balanço geral foi mais que bom, com algumas coisas para corrigir, obviamente. É necessário continuar sendo transparentes e profissionais e, portanto, contar com uma área de finanças forte, clara, transparente; e uma Secretaria Geral trabalhando ativamente, apoiando os diversos eventos da Presidência, Vice-presidência e a Diretoria Executiva”.

Por último, ressaltou que o compromisso de todos com a Corporação e o dever de trabalhar para que continue crescendo. “Resumo o que resta de gestão com uma frase: Ao crescimento deve-se dar ordem. E esse é nosso desafio para o ano seguinte. Muito obrigado a todos por seu apoio”.





Cuando se trata de servicios de lotería para Latinoamérica y el Caribe, no deje nada a la suerte

Los operadores, proveedores, reguladores de lotería y loterías gubernamentales confían en la reputación y la integridad de GLI cuando deciden operar loterías presenciales e interactivas. Los servicios integrales de GLI incluyen:

- Auditoría y consultoría de WLASCS
- Capacitación WLASCS
- Certificación de balotas
- Certificación de rifas electrónicas
- Consultoría para requisitos técnicos de licitaciones
- Ensayos de lotería por internet
- Ensayos de sistemas de lotería
- Ensayos de raspaditas
- Juego Responsable de la WLA
- Pruebas de penetración
- Certificación terminal de venta
- Responsabilidad social

En una industria de azar, cuando utiliza los servicios de GLI, Usted no deje nada a la suerte. Póngase en contacto hoy mismo con GLI para poner nuestra experiencia en loterías a su servicio.

GLI[®]
gaminglabs.com/es



SANTA CASA DE LA MISERICORDIA

En el camino de la modernización

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA

Rumo à modernização

Edmundo Martinho (61) se desempeña hace un año como Vicepresidente y Director Ejecutivo del Departamento de Juegos de la Santa Casa de la Misericórdia de Lisboa, Portugal. En la siguiente entrevista, nos cuenta cuáles son los principales objetivos de este organismo, de qué manera trabajan a diario y cuáles son los desafíos para el futuro.

Com 61 anos, Edmundo Martinho, exerce, há um ano, as funções de Vice Provedor da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e de Administrador Executivo do Departamento de Jogos da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Portugal. Em Lisboa, informa qual o principal objetivo do Organismo, como trabalha e quais são os desafios para o futuro.



Desde Lisboa, Edmundo Martinho se desempeña como Vicepresidente y Director Ejecutivo del Departamento de Juegos.

Em Lisboa, Edmundo Martinho exerce as funções de Vice Provedor da Santa Casa da Misericórdia e de Administrador Executivo do Departamento de Jogos.



• Cómo es la estructura administrativa del Organismo?

—La Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, a través de su Departamento de Juegos, tiene la responsabilidad de administrar en todo el territorio de Portugal—en nombre del Estado y con exclusividad— los Juegos Sociales del Estado de base territorial. Es, por ese motivo, el ente regulador que tiene a su cargo la responsabilidad de garantizar la integridad de los juegos y, a la vez, de fiscalizar y perseguir las prácticas ilegales. En este momento administra los siguientes juegos, siempre de base territorial: Lotaria Nacional y Lotaria Popular, Lotaria Instantánea, Totobola, Totoloto, EuroMilhões, el Milhão, Joker y Placard - Apostas Desportivas a la cuota de base territorial. No se ocupa de la administración de salas de bingo, casinos ni de hipódromos; tampoco de juegos ni apuestas on-line.

• Como é a estrutura administrativa de seu Organismo?

—A Santa Casa da Misericórdia de Lisboa através do seu Departamento de Jogos detém a responsabilidade de gerir em todo o território de Portugal, em nome do Estado, e numa base de exclusividade, os Jogos Sociais do Estado de base territorial. É, por esse motivo, a entidade reguladora que tem a seu cargo a responsabilidade de assegurar a integridade dos jogos e ao mesmo tempo fiscalizar e combater as práticas de jogo ilegal. Neste momento gere todos os jogos, sempre de base territorial (landbased): Lotaria Nacional e Lotaria Popular (traditional Lottery), Lotaria Instantânea (“scratch cards”), Totobola, Totoloto, EuroMilhões, o Milhão (“add on” de EuroMilhões), Joker (add on de Totobola, Totoloto, Euromilhões) e Placard - Apostas

“El año 2016 fue muy relevante en materia de ventas globales de los Juegos Sociales del Estado. Los valores se acercaron a 2,7 B€”.

¿Qué acciones desarrollan en materia de juego responsable y responsabilidad social empresarial?

–Este tema es uno de los que mayor centralidad ocupa en la forma en que Santa Casa dispone y administra el conjunto de los Juegos Sociales del Estado. La responsabilidad social es parte integrante de la naturaleza de esta institución. Sus fines son exclusivamente sociales y todos sus recursos se deben movilizar y utilizar para garantizar el apoyo a los ciudadanos, las familias más vulnerables y las personas carenciadas.

El juego responsable representa en este momento una de las áreas de mayor atención. El Departamento de Juegos de Santa Casa dispone de una unidad orgánica exclusivamente dedicada al desarrollo de iniciativas promotoras de juego responsable, dirigidas ya sea a los apostadores como a la red de mediadores de juegos en todo el territorio nacional. Acciones de formación, acciones de divulgación de buenas prácticas y actividades promocionales utilizando ampliamente los medios de comunicación son solo algunos de los ejes de trabajo que desarrollamos. Todo ello, naturalmente, complementado con las características de los juegos y los mecanismos que ayudan a los apostadores a adoptar una actitud consciente y responsable.

¿Cómo se desarrollan los sorteos de lotería?

–Se realizan normalmente todas las semanas, con sorteos independientes de Lotería Nacional y de Lotería Popular. Son actos públicos y transmitidos por canales de televisión, y acompañados por un jurado oficial que garantiza la regularidad de cada uno de los actos del concurso. Los sorteos se llevan a cabo a través de la extracción de bolas numeradas, correspondientes a las decenas de millares, los millares, las centenas, las decenas y las unidades. La extracción continua de las bolas numeradas es anunciada localmente por colaboradores que informan en voz alta los números ya extraídos y que compondrán los números finales premiados. Al final, le cabe al jurado confirmar que todos los procedimientos han sido cumplidos y que todos los actos sucedieron según el reglamento y la ley.



Desportivas à cota de base territorial (land based fixed odds sports betting- Apuestas cotizadas). Não se ocupa da administração de salas de bingo, casinos ou hipódromos, nem de jogos e apostas “online”.

“O ano de 2016 constituiu de facto um marco de grande relevo quanto a vendas globais dos Jogos Sociais do Estado. Os valores aproximaram-se de 2,7 B€”.



¿Cuál es el juego con mayor éxito en el país y por qué?

–Sin dudas, la Lotería Instantánea (“scratch cards” o “raspadita”). Los motivos pueden ser muchos, pero podemos decir con cierta seguridad que el acceso inmediato al premio, la facilidad y disponibilidad de juego y la dimensión lúdica que se le asocia sean, tal vez, los principales factores de éxito de la Lotería Instantánea.

Recientemente se conoció que alcanzaron un máximo histórico de ventas y apuestas. ¿Qué factores estuvieron implicados para que esto sucediera?

–El año 2016 fue muy relevante en materia de ventas globales de los Juegos Sociales del Estado. Los valores se acercaron a 2,7 B€. El factor más importante, más allá de un comportamiento general muy bueno de todos los juegos, puede haber sido el lanzamiento de Placard, un juego de apuestas deportivas que, por su éxito, trajo una nueva dinámica de ventas, sumadas a las del conjunto de los Juegos Sociales del Estado.

Que ações desenvolvem os Jogos Santa Casa no que respeita ao Jogo responsável e à responsabilidade social de empresa?

–Este tema é um dos que ocupa maior centralidade na forma como a Santa Casa disponibiliza e gere o conjunto dos Jogos Sociais do Estado.

A responsabilidade social é parte integrante da natureza desta instituição. Os seus fins são exclusivamente sociais e todos os seus recursos devem ser mobilizados e utilizados para assegurar o apoio aos cidadãos e famílias mais vulneráveis e carenciados. O Jogo Responsável representa neste momento uma das áreas de maior atenção. O Departamento de Jogos da Santa Casa dispõe de uma unidade orgânica exclusivamente dedicada ao desenvolvimento de iniciativas promotoras de jogo responsável, quer junto de apostadores quer junto da rede de mediadores de jogos em todo o território nacional. Ações de formação, ações de divulgação de boas práticas, actividades promocionais utilizando de forma extensa os meios de comunicação, são apenas alguns dos eixos de trabalho que temos vindo a desenvolver. Tudo isto naturalmente complementado com características dos jogos e dos mecanismos de jogo que ajudam os apostadores e jogadores a adotar uma atitude consciente e responsável.

Como se processa uma extracção da Lotaria? Como é a dinâmica?

–A extracção da Lotaria realiza-se normalmente todas as semanas, com sorteios separados de Lotaria Nacional e de Lotaria Popular. São atos públicos e transmitidos por canais de televisão generalista e acompanhados por um júri oficial que assegura a regularidade de cada um dos atos do concurso.

Operacionaliza-se através da extração de bolas numeradas correspondentes às dezenas de milhares, aos milhares, às centenas, às dezenas e às unidades. A extração continuada das bolas numeradas vai sendo anunciada localmente por colaboradores que anunciam em voz alta os números entretanto extraídos e que comporão os números finais premiados. No final cabe ao Júri confirmar que todos os procedimentos foram cumpridos e que todos os actos decorreram de acordo com o regulamento e a lei.

Qual é o jogo de maior sucesso no país? Por quê?

–O jogo com maior sucesso no país é sem dúvida a Lotaria Instantânea (“Scratch cards”- los rascas). As razões podem ser muitas e variadas, mas poderemos dizer com alguma segurança que o acesso imediato ao prémio a facilidade e disponibilidade de jogo e a dimensão lúdica que lhe está associada são talvez os principais fatores de sucesso da Lotaria Instantânea.

Recentemente saiu nas notícias que atingiram um recorde histórico na venda de apostas. De quanto

¿En qué instancia está el desarrollo de la explotación de juegos por Internet?

–Desde inícios de 2016 es posible operar juegos on-line en Portugal. La legislación de los juegos de base territorial es autónoma y la operación se procesa en mercado abierto y competitivo. En este momento hay cuatro operadoras activas y hay otras que se encuentran en proceso de preparación para poder entrar también al mercado de juegos on-line. Las apuestas y otros juegos pueden realizarse a través de los distintos medios on-line (web, aplicaciones, etc.).

¿Cuál es su visión de CIBELAE?

–CIBELAE representa un foro con inmenso potencial de partición, intercambio y cooperación entre las loterías de los distintos estados que la componen. La diseminación de buenas prácticas de juego y de responsabilidad social, o el desarrollo eventual de proyectos comunes: son muchos los campos en los que CIBELAE puede ser una entidad referencial en el mundo de las loterías y de los juegos sociales. Para eso es importante que tenga siempre objetivos claros, dinamismo permanente, atención a los desarrollos en el dominio de los juegos y a los intereses de sus miembros, y una política de transparencia sin reservas. Solo de esa manera se asegurará que todos los miembros se mantengan activos y empeñados en darle a CIBELAE un rol central en la gestión ética y centrada en las buenas causas de los juegos sociales que tenemos el mandato de administrar en nuestros respectivos países.

¿Cuáles son los objetivos para el futuro?

–Los objetivos son muy claros: aportar para que el camino del éxito de Santa Casa continúe, manteniendo y estimulando un esfuerzo de modernización sostenido. La apuesta a la investigación y la formación debe ser también un eje al que debemos prestar particular atención. De igual manera, la presencia activa y cualificada de Santa Casa en las instancias internacionales debe constituir un objetivo de primer plano para el futuro.

foi esse recorde? Que fatores estiveram implicados para que isto acontecesse?

–O ano de 2016 constituiu de facto um marco de grande relevo quanto a vendas globais dos Jogos Sociais do Estado. Os valores aproximaram-se de 2,7 B€.

O fator mais importante, para além de um comportamento geral muito bom de todos os jogos, pode ter sido a lançamento do jogo “Placard”, que constitui um jogo de apostas desportivas à cota de base territorial, que, pelo seu sucesso, veio trazer nova dinâmica de vendas acrescida ao conjunto dos Jogos Sociais do Estado.

Em que fase se encontra o desenvolvimento da exploração de jogos pela internet? Como poderão ser feitas as apostas?

–Desde o início de 2016 que é possível operar jogos online. A legislação é autónoma dos Jogos de base territorial e a operação processa-se em mercado aberto e concorrencial. Neste momento há quatro operadoras ativas, sendo que outras se encontram em processo de preparação para poderem entrar também no mercado de jogos online. As apostas e outros jogos poderão realizar-se através dos diferentes meios online (web, app, etc.).

Que visão tem da CIBELAE?

–A CIBELAE representa um fórum com imenso potencial de partilha, intercâmbio e cooperação entre as lotarias dos diferentes estados que a compõem. Desde a disseminação de boas práticas de jogo, de responsabilidade social, de desenvolvimento eventual de projetos comuns, são muitos os campos em que a CIBELAE pode ser uma entidade de referência no mundo das lotarias e dos jogos sociais. Para tal importa que tenha sempre objetivos claros, dinamismo permanente, atenção aos desenvolvimentos no domínio dos jogos e aos interesses dos seus membros e uma política de transparência sem reservas. Só dessa forma se assegurará que todos os membros se mantêm ativos e empenhados em dar à CIBELAE um papel central na gestão ética e centrada nas boas causas dos jogos sociais que temos o mandato de gerir nos nossos respetivos países.

Que objectivos tem para o futuro ?

–Os meus objetivos para o futuro são muito claros: contribuir para que o caminho de sucesso dos Jogos Santa Casa prossiga, mantendo e estimulando um esforço de modernização continuado. A aposta na investigação e na formação deve ser também um eixo a que temos que dar particular atenção. De igual modo a presença ativa e qualificada da Santa Casa nas instâncias internacionais deve constituir um objetivo de primeiro plano para o futuro.



playtech **ONE**

Móvil

Presencial

En línea



JUEGA EN TODO LUGAR

Playtech es la fuerza detrás del "Omni-channel Gaming, Multiple canal del juego" Playtech ONE provee una perfecta experiencia en todo momento y en todo lugar a través de cualquier producto y en cualquier dispositivo utilizando una sola cuenta

 **playtech**
SOURCE OF SUCCESS

EL SALVADOR Y PANAMÁ

Rumbo a Centroamérica

EL SALVADOR E PANAMÁ

Rumo a América Central

Luego del encuentro en Buenos Aires, las próximas dos citas destacadas del año tendrán lugar en Centroamérica. Primero será el turno, en junio, de la ciudad de San Salvador, en su debut absoluto como anfitriona de un evento de CIBELAE. Más adelante, en octubre, la ciudad de Panamá será testigo de una convocatoria sin precedentes: el XVI Congreso Anual de la Corporación.

Una vez finalizado el seminario sobre “Seguridad e integridad en las apuestas”, donde participarán destacados exponentes de las entidades que integran CIBELAE, ALEA y la WLA, la industria del juego tendrá dos nuevas oportunidades de exhibir sus avances y debatir las temáticas de mayor interés para la región.

La primera cita será en la ciudad de San Salvador, del 19 al 21 de junio próximos. Allí, Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador recibirá por primera vez a los miembros de la Junta Directiva de CIBELAE y organizará el segundo seminario de capacitación del año.

Luego, bajo la premisa “El juego se vive sin fronteras”, del 10 al 13 de octubre la ciudad de Panamá será el punto de encuentro del XVI Congreso CIBELAE 2017. El principal centro cultural y económico de la República de Panamá se prepara para albergar a más de 800 invitados y presentar una exhibición comercial sin precedentes en la región.

Con una agenda enfocada en las nuevas tendencias del juego y en los múltiples abanicos de oportunidades, las temáticas serán desarrolladas por los líderes mundiales de la industria del juego y por expositores del más alto nivel internacional.

Organizada por Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá, la cita será en el Hard Rock Hotel Megapolis. Allí, se espera cumplir con la renovación de los miembros de la Junta Directiva de CIBELAE, por votación de la Asamblea General.

Para mayor información, ya están abiertas la inscripción y la reserva de stands en: www.cibelae2017.com.

Depois do encontro em Buenos Aires, os próximos dois encontros destacados do ano acontecerão na América Central. Primeiro será a vez, em junho, da cidade de San Salvador, em sua estreia absoluta como anfitriã de um evento da CIBELAE. Mais tarde, em outubro, a cidade do Panamá será testemunha de uma reunião nunca antes vista: o XVI Congresso Anual da Corporação.

Depois de finalizado o seminário sobre “Segurança e integridade nas apostas”, onde participarão destacados expoentes das entidades que integram a CIBELAE, ALEA e a WLA, a indústria do jogo terá duas novas oportunidades de exhibir seus progressos e debater as temáticas de maior interesse para a região.

O primeiro encontro será na cidade de San Salvador, de 19 a 21 de junho próximos. Nesta oportunidade, a Loteria Nacional de Beneficência de El Salvador receberá pela primeira vez os membros da Junta Diretiva da CIBELAE e organizará o segundo seminário de treinamento do ano.

Após isso, com o lema “O jogo se vive sem fronteiras”, de 10 a 13 de outubro, a cidade do Panamá será o ponto de encontro do XVI Congresso CIBELAE 2017. O principal centro cultural e econômico da República do Panamá se prepara para albergar mais de 800 convidados e apresentar uma exibição comercial nunca antes vista na região.

Com uma agenda enfocada nas novas tendências do jogo e nos múltiplos leques de oportunidades, as temáticas serão desenvolvidas pelos líderes mundiais da indústria do jogo e por expositores do mais alto nível internacional.

Organizado pela Loteria Nacional de Beneficência do Panamá, o encontro será no Hard Rock Hotel Megapolis. Lá se espera cumprir com a renovação dos membros da Junta Diretiva da CIBELAE, por votação da Assembleia Geral.

Para mais informações, já estão abertas a inscrição e a reserva de estandes em: www.cibelae2017.com

ORGANIZADA POR GLI EN CURAZAO

Mesa Redonda de Reguladores

ORGANIZADA PELA GLI EM CURAÇAO

Mesa Redonda de Reguladores

Una vez más, CIBELAE tuvo una destacada presencia en la Mesa Redonda de Reguladores que organiza GLI, uno de los Proveedores Estrella de la Corporación. El evento reúne cada año a los reguladores de Latinoamérica y el Caribe.

Gaming Laboratories International (GLI) organizó su clásica Mesa Redonda de Reguladores, el pasado mes de agosto, en Curazao. El evento tuvo lugar en el Marriott Beach Resort & Emerald Casino y asistieron cerca de 90 participantes de 22 países. Allí, el Presidente de CIBELAE, Luis Gama, disertó sobre “Reglamentos y operación de I-Gaming y apuestas deportivas desde una perspectiva de controles de riesgo”, junto a la Dra. Fátima Vera, de la Comisión Nacional de Juegos de Azar (CONAJZAR) de Paraguay, por teleconferencia. Por su parte, el Director Ejecutivo de CIBELAE, Dr. Néstor Cotignola, brindó una conferencia sobre el ambicioso proyecto que tiene la Corporación sobre juegos multijurisdiccionales. En tanto que el Presidente de Lotería Nacional de Beneficencia de El Salvador, Rogelio Fonseca, abordó la cuestión referida a “Gobernabilidad y actuación conforme a derecho”.

MÉXICO CERTIFICADA

Durante el encuentro, el Presidente Luis Gama hizo entrega de la Certificación Nivel 1 de “Responsabilidad Social y Corporativa y Juego Responsable” (RSC y JR) a las autoridades de Lotería Nacional para la Asistencia Pública (LOTENAL) y de Pronósticos para la Asistencia Pública, de México.

Así, México se suma a las otras loterías que ya obtuvieron esa certificación, como Lotería Nacional SE (Argentina), Caixa Econômica Federal (Brasil), Lotería Nacional de Ecuador y Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado de España (SELAE).

Cabe recordar que los objetivos de esta certificación son, entre otros, ayudar a los miembros a hacer frente a sus responsabilidades sociales, económicas y medioambientales, respetando las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, además de las condiciones de desarrollo económico. También, contribuir a la divulgación del papel social que desempeñan las loterías.

Mais uma vez, a CIBELAE teve uma destacada presença na Mesa Redonda de Reguladores que a GLI organiza, um dos Proveedores Estrella da Corporação. O evento reúne a cada ano os reguladores da América Latina e o Caribe.

AGaming Laboratories International (GLI) organizou sua clássica Mesa Redonda de Reguladores, no passado mês de agosto, em Curaçao. O evento teve lugar no Marriott Beach Resort & Emerald Casino e participaram cerca de 90 pessoas de 22 países. Lá, o Presidente da CIBELAE, Luis Gama, dissertou sobre “Regulamentos e operação de I-Gaming e Apostas Esportivas através de uma perspectiva de controles de risco”, junto com a Dra. Fátima Vera, da Comissão Nacional de Jogos de Azar (CONAJZAR) do Paraguai, por teleconferência. Por sua vez, o Diretor Executivo da CIBELAE, Dr. Néstor Cotignola, fez uma conferência sobre o ambicioso projeto que a Corporação tem sobre “Jogos multijurisdicionais enquanto o Presidente da Loteria Nacional de Beneficência de El Salvador, Rogelio Fonseca, abordou a questão sobre a “Governabilidade e atuação conforme a lei”.

MÉXICO CERTIFICADA

Durante o encontro, o Presidente Luis Gama fez a entrega da Certificação Nível 1 de “Responsabilidade Social e Corporativa e Jogo Responsável” (RSC e JR) às autoridades da Loteria Nacional para a Asistencia Pública (LOTENAL) e da Pronósticos para la Asistencia Pública, do México.

Assim, o México se une às outras loterias que já ganharam sua certificação, como a Loteria Nacional SE (Argentina), Caixa Econômica Federal (Brasil), Loteria Nacional do Equador e Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado de España (SELAE).

Cabe lembrar que os objetivos principais desta certificação são, entre outros, ajudar os membros a enfrentar suas responsabilidades sociais, econômicas e de meio ambiente, respeitando as diferenças culturais, sociais, ambientais e legais, além das condições de desenvolvimento econômico. Também contribuir para a divulgação do papel social que as loterias desempenham.

INTEGRACIÓN
INTEGRAÇÃO

EN SINGAPUR

Cumbre Mundial de Loterías

EM SINGAPURA

Conferência Mundial de Loterias

Las máximas autoridades de CIBELAE participaron de la última Cumbre Mundial de Loterías, celebrada en Singapur. La Corporación contó con un stand propio y, en un hecho histórico para la región, se anunció que la máxima cita internacional del sector se repetirá en 2018 en la ciudad de Buenos Aires, Argentina.

As máximas autoridades da CIBELAE participaram da última Conferência Mundial de Loterias, celebrada em Singapura. A Corporação contou com um estande próprio e, em um acontecimento histórico para a região, foi anunciado que o máximo encontro internacional do setor acontecerá de novo em 2018 na cidade de Buenos Aires, Argentina.





Continuando con su política de participación en los encuentros internacionales de mayor relevancia, las autoridades de CIBELAE asistieron a la Cumbre Mundial de Loterías (WLS 2016), que se desarrolló del 6 al 9 de noviembre en el imponente Hotel Marina Bay Sands, de la ciudad de Singapur.

Esta edición reunió a más de 1.000 participantes de 78 países de los 5 continentes y a más de 40 expositores que exhibieron una amplia gama de productos, servicios y soluciones para la industria del juego. El seminario de capacitación contó con un nutrido panel de conferencistas de excelencia de diversas partes del mundo. Entre los disertantes, se destacó la ponencia de Jean-Claude Biver, Presidente de la División de Relojes Hublot, un hombre que ha dejado su huella en la historia de la alta relojería suiza. Otro de los oradores destacados fue Chris Hadfield, astronauta y primer comandante canadiense de la Estación Espacial. A lo largo de sus 21 años de trabajo, Hadfield se ha convertido en una sensación mundial, aprovechando el poder de los medios de comunicación para hacer accesible el espacio exterior a millones de personas.

Continuando com sua política de participação nos encontros internacionais de maior relevância, as autoridades da CIBELAE participaram da Conferência Mundial de Loterías (WLS 2016), que aconteceu de 6 a 9 de novembro no imponente Hotel Marina Bay Sands, da cidade de Singapura.

Esta edição reuniu mais de 1.000 participantes de 78 países dos 5 continentes e mais de 40 expositores que exibiram uma ampla gama de produtos, serviços e soluções para a indústria do jogo. O seminário de treinamento contou com um amplo painel de palestrantes de excelência de diversas partes do mundo. Entre os palestrantes, destacou-se a palestra de Jean-Claude Biver, Presidente da Divisão de Relógios Hublot, um homem que deixou sua marca na história da alta relojoaria suíça. Outro dos oradores destacados foi Chris Hadfield, astronauta e primeiro comandante canadense da Estação Espacial. Durante seus 21 anos de trabalho, Hadfield se transformou numa sensação mundial, aproveitando o poder dos meios de comunicação para tornar acessível o espaço exterior para milhões de pessoas.



PRESENCIA INSTITUCIONAL

CIBELAE contó con stand propio (F28) en la Cumbre Mundial, donde el Presidente Luis Gama, la Secretaría General –representada por Armando Guerra y Gabriel Sánchez–, el Tesorero Alfredo Mónaco, el Director Ejecutivo Dr. Néstor Cotignola y representantes de ALEA promocionaron el próximo Congreso Bialual, que tendrá lugar en Panamá, del 10 al 13 de octubre de 2017. También se publicitó otro de los eventos de excelencia que propone habitualmente CIBELAE y que, en esta oportunidad, tendrá lugar en el Hotel Panamericano de la ciudad de Buenos Aires, del 29 al 30 de marzo de 2017. Además, las autoridades mantuvieron reuniones de trabajo con diversos miembros de la Corporación, así como con nuevos interesados en sumarse.

Por su parte, Luis Gama participó de la mesa redonda “Loterías 20-20: para una visión más clara del futuro”, junto al Presidente de la World Lottery Association (WLA), Jean-Luc Moner-Banet, y seis directores de organismos de los Estados Unidos, Europa, Asia y África. Se trató de un enfoque novedoso, donde respetados directivos de loterías de diversas partes del mundo estuvieron sentados en el escenario, acompañados por un moderador y por una octava silla vacía, donde eran invitadas a sentarse diferentes personas del público. Así, los asistentes pudieron interactuar de manera directa con los expositores, propiciando un diálogo inclusivo.

En el encuentro se trataron temas tan variados como la legislación y la regulación, los modelos de propiedad, el comercio minorista frente a la presencia en línea, la

PRESENCIA INSTITUCIONAL

A CIBELAE contou com estande próprio (F28) na Conferência Mundial, onde o Presidente Luis Gama, a Secretaria Geral – representada por Armando Guerra e Gabriel Sánchez –, o Tesoureiro Alfredo Mónaco, o Diretor Executivo Dr. Néstor Cotignola e representantes da ALEA promoveram o próximo Congresso Bialual que acontecerá no Panamá, de 10 a 13 de outubro de 2017. Também foi promovido outro dos eventos de excelência que a CIBELAE propõe habitualmente e que, nesta oportunidade, terá lugar no Hotel Panamericano da cidade de Buenos Aires, de 29 a 30 de março de 2017. Além disso, as autoridades tiveram reuniões de trabalho com diversos membros da Corporação, assim como com novos interessados em participar.

Por sua vez, Luis Gama participou da mesa redonda “Loterias 20-20: para uma visão mais clara do futuro”, junto ao Presidente da World Lottery Association (WLA), Jean-Luc Moner-Banet, e seis diretores de organismos dos Estados Unidos, Europa, Ásia e África. Tratou-se de um enfoque novo, onde respeitados diretores de loterias de diversas partes do mundo estiveram sentados no palco, acompanhados por um moderador e por uma oitava cadeira vazia, onde eram convidadas a se sentar diferentes pessoas do público. Assim, os expectadores puderam interagir de maneira direta com os expositores, propiciando um diálogo inclusivo.

No encontro foram tratados temas tão variados como a legislação e a regulação, os modelos de propriedade, o comércio varejista diante da presença on line, a retenção de jogadores e o jogo responsável, com o fim de intercambiar





retención de jugadores y el juego responsable, con el fin de intercambiar en forma dinámica ideas, perspectivas y opiniones sobre el futuro de la industria de las loterías.

COMITÉ EJECUTIVO

Previo al inicio del seminario, Luis Gama, Deusdina dos Reis Pereira y Gilson Braga (Caixa Brasil), Inmaculada García Martínez y Manuel Gómez Amigó (SELAE España), y Néstor Cotignola participaron de la última reunión del año del Comité Ejecutivo de la World Lottery Association (WLA).

Allí, el Presidente Luis Gama fue el encargado de informar sobre el trabajo llevado a cabo en Iberoamérica y el Caribe durante los últimos dos años. Asimismo, se llevaron a cabo las elecciones para renovar las autoridades del Comité Ejecutivo y, por tercera vez consecutiva, resultó elegido Jean-Luc Moner-Banet para continuar al frente de la Asociación Mundial de Loterías.

Por su parte, Alfredo Mónaco, Presidente de la Asociación de Loterías Estatales de Argentina (ALEA), integró la lista final de nominaciones para conformar el Comité Ejecutivo de la WLA, compuesto por un presidente y siete miembros, en conjunto con representantes de Suiza, Italia, Alemania, Hong Kong, Reino Unido, España y los Estados Unidos. Finalmente, Mónaco resultó electo y, junto con Luis Gama, representarán a la región.

Cabe recordar que la WLA se creó en 1999 como resultado de la fusión de las dos asociaciones de loterías estatales existentes en el ámbito internacional en ese momento: la

de maneira dinâmica ideias, perspectivas e opiniões sobre o futuro da indústria das loterías.

COMITÉ EXECUTIVO

Antes do início do seminário, Luis Gama; Deusdina dos Reis Pereira e Gilson Braga (Caixa Brasil); Inmaculada García Martínez e Manuel Gómez Amigó (SELAE Espanha) e Néstor Cotignola participaram da última reunião do ano do Comité Executivo da World Lottery Association (WLA).

Lá o Presidente Luis Gama foi o encarregado de informar sobre o trabalho feito na Ibero-américa e o Caribe durante os últimos dois anos. Do mesmo modo foram feitas as eleições para renovar as autoridades do Comité Executivo e, pela terceira vez consecutiva, Jean-Luc Moner-Banet foi eleito para continuar à frente da Associação Mundial de Loterías.

Por sua vez, Alfredo Mónaco, Presidente da Associação de Loterías Estatais da Argentina (ALEA), integrou a lista final de nomeações para formar o Comité Executivo da WLA, composto por um presidente e sete membros, em conjunto com representantes da Suíça, Itália, Alemanha, Hong Kong, Reino Unido, Espanha e dos Estados Unidos. Finalmente, Mónaco foi eleito e, junto a Luis Gama, representarão a região.

Cabe lembrar que a WLA foi criada em 1999 como resultado da fusão das duas associações de loterías estatales existentes no âmbito internacional nesse momento: a Associação Internacional de Loterías de Estado (AILE)





Asociación Internacional de Loterías de Estado (AILE) y la INTERTOTO (International Association of Toto and Lotto Organizations). El objetivo de esa unión fue aunar esfuerzos y objetivos para convertirse en la única asociación internacional que representara a las loterías de Estado y de la que hoy forman parte entidades de más 90 países de los cinco continentes.

ARGENTINA 2018

En un hecho histórico para la región, durante la cena de clausura del WLS 2016, el Presidente Jean-Luc Moner-Banet anunció que, en 2018, este evento internacional que la WLA organiza cada dos años finalmente tendrá a Buenos Aires como sede.

Al respecto, el Presidente de ALEA, Alfredo Mónaco, agradeció la elección con un discurso muy especial: “Estimados amigos del mundo: vengo de Sudamérica. Vengo del octavo país más grande del planeta. Vengo de una nación que tiene todos los climas. Vengo del Aconcagua, el segundo pico más alto de la Tierra. Vengo de La Pampa, una de las planicies más fértiles y extensas de nuestra región. Vengo de las Cataratas del Iguazú. Vengo del sur del mundo, de la Tierra del Fuego. Traigo la pasión de mi gente, la tradición de nuestras originales costumbres y hoy quiero invitarlos: bienvenidos a Buenos Aires, bienvenidos a la República Argentina”.

Acto seguido, se proyectó un audiovisual con un adelanto de lo que será la Cumbre Mundial de Loterías en 2018, ante un auditorio expectante.

La elección de la Argentina como sede es, sin dudas, un gran logro, un reconocimiento internacional y un honor para todos los que formamos parte de la gran familia de CIBELAE.

Así, con un balance por demás positivo y ampliando sus fronteras, CIBELAE selló su paso por Singapur, donde el reconocimiento obtenido continúa impulsando a la Corporación a seguir trabajando para unir a América y el mundo a través de las loterías.

e a INTERTOTO (International Association of Toto and Lotto Organizations). O objetivo dessa união foi reunir esforços e objetivos para se transformar na única associação internacional que representasse as loterías de Estado e da que hoje fazem parte entidades de mais de 90 países dos cinco continentes.

ARGENTINA 2018

Em um acontecimento histórico para a região, durante o jantar de encerramento do WLS 2016, o Presidente Jean-Luc Moner-Banet anunciou que, em 2018, este evento internacional que a WLA organiza a cada dois anos finalmente terá Buenos Aires como sede.

Sobre isso, o Presidente da ALEA, Alfredo Mónaco, agradeceu a escolha com um discurso muito especial: “Prezados amigos do mundo: venho da América do Sul. Venho do oitavo maior país do planeta. Venho de uma nação que tem todos os climas. Venho do Aconcágua, o segundo pico mais alto da Terra. Venho de La Pampa, uma das planícies mais férteis e extensas de nossa região. Venho das Cataratas do Iguaçu. Venho do sul do mundo, de Tierra del Fuego. Traço a paixão da minha gente, a tradição de nossos originais costumes e hoje quero convidá-los:

Bem-vindos a Buenos Aires, bem-vindos à República Argentina”.

A seguir foi projetado um vídeo com um trailer do que será a Conferência Mundial de Loterías em 2018, diante de um auditório atento.

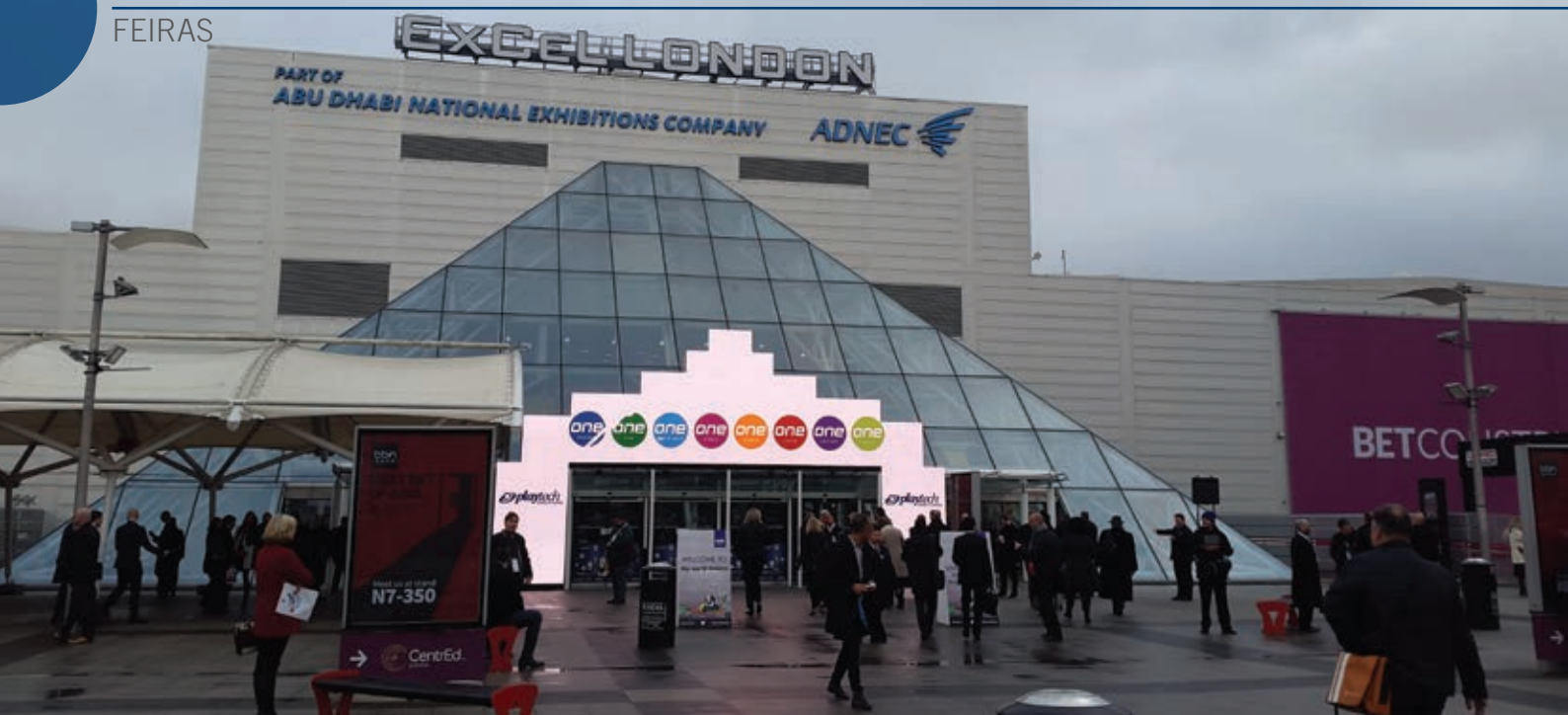
A escolha da Argentina como sede é, sem dúvida, uma grande conquista, um reconhecimento internacional e uma honra para todos os que fazem parte da grande família da CIBELAE.

Assim, com um balanço mais que positivo, e ampliando suas fronteiras, a CIBELAE selou sua passagem por Singapur, onde o reconhecimento obtido continua estimulando a Corporação a continuar trabalhando para unir a América e o mundo através das loterías.

UNA SOLUCIÓN INTEGRAL PARA TENER EL CONTROL.

Boldt Gaming Suite es una innovadora solución integral que centraliza la administración de las diversas plataformas de juego, con las loterías y sus redes de venta como protagonistas del proceso. Para tener el control de cada jugada.





ICE TOTALLY GAMING LONDON 2017

Posicionamiento internacional

ICE TOTALLY GAMING LONDRES 2017

Posicionamento internacional

La mayor feria mundial de la industria volvió a contar con la destacada participación de CIBELAE. ICE Totally Gaming London 2017 superó las expectativas y le permitió a la Corporación afianzar su posicionamiento internacional, como se vio reflejado en las empresas, loterías y organismos reguladores que se acercaron para sumarse.

A maior feira mundial da indústria voltou a contar com a destacada participação da CIBELAE. A ICE Totally Gaming London 2017 superou as expectativas e permitiu à Corporação afirmar seu posicionamento internacional, como se viu refletido nas empresas, loterias e organismos reguladores que vieram para participar.

Una vez más, CIBELAE participó en febrero de la mayor muestra anual de la industria: ICE Totally Gaming London. La edición 2017 superó las expectativas de los organizadores; también las de CIBELAE, que logró afianzar su posicionamiento internacional.

Mais uma vez, a CIBELAE participou em fevereiro da maior mostra anual da indústria: a ICE Totally Gaming London. A edição 2017 superou as expectativas dos organizadores; também as da CIBELAE, que conseguiu afirmar seu posicionamento internacional.



“Es muy destacable haber estado presentes con un stand en ICE, una de las ferias más importantes del mundo, junto con la que realiza la WLA en su congreso bianual”, expresó el Presidente de CIBELAE, Luis Gama. “Para la Corporación supone ser protagonista de un ámbito de primer nivel y estar junto a los máximos operadores de juego y las compañías más importantes del mundo”, agregó. Y concluyó: “Haber participado en ICE le brindó a CIBELAE un posicionamiento diferente, que se vio reflejado en las empresas, loterías y organismos reguladores que se acercaron para sumarse a la Corporación”.

Este año, la muestra se desarrolló del 7 al 9 de febrero, en el imponente Centro de Exposiciones ExCeL de Londres. En el stand de CIBELAE se promocionó el XVI Congreso, que se realizará en octubre en Panamá, y se brindó información a los interesados sobre los objetivos y propósitos de la Corporación en la región iberoamericana.

Las estadísticas provisionales indican que, por primera vez, ICE rompió la barrera de los 30.000 asistentes, registrando un récord de 30.213 visitas. Este número representa el sexto año consecutivo de crecimiento y supone un incremento del 5,7% respecto a la mejor asistencia anterior, que tuvo lugar el pasado año.

“É muito destacável ter estado presentes com um estande na ICE, uma das feiras mais importantes do mundo, junto com a que a WLA realiza em seu congresso bienal”, expressou o Presidente da CIBELAE, Luis Gama. “Para a Corporação supõe ser protagonista de um âmbito de primeiro nível e estar junto dos maiores operadores de jogo e das companhias mais importantes do mundo”, acrescentou. E concluiu: “Ter participado da ICE proporcionou à CIBELAE um posicionamento diferente, que se refletiu nas empresas, loterias e organismos reguladores que vieram se unir à Corporação”.

Este ano, a mostra aconteceu de 7 a 9 de fevereiro no imponente Centro de Exposições ExCeL de Londres. O XVI Congresso foi promovido no estande da CIBELAE, que acontecerá em outubro no Panamá, e foi dada informação aos interessados sobre os objetivos e propósitos da Corporação na região ibero-americana.

As estatísticas provisórias indicam que, pela primeira vez, ICE quebrou a barreira dos 30.000 participantes, registrando um recorde de 30.213 visitas. Este número representa o sexto ano consecutivo de crescimento e supõe um aumento de 5,7% em relação à melhor participação anterior, que teve lugar no ano passado.



En este marco, Kate Chambers, Directora Manager de la División del Juego de Clarion Events, precisó: “Si bien estos son números provisionales y están sujetos a la auditoría independiente, tenemos la confianza de que representan una imagen muy exacta de los tres días de intensa actividad empresarial, contactos y aprendizaje que tuvieron lugar en el ExCeL”. Y agregó: “No solo hay una mayor asistencia de profesionales que la que ha habido nunca: hay otro dato muy alentador y es que pasan más tiempo en el evento. Nuestras cifras demuestran que el tiempo que pasan en el show es de 1,96 días, un incremento del 0,5% respecto a 2016. Si se extrapola este número, el número de días-visitantes al ICE 2017 es de un total de 59.217”.

También participaron de la feria el Director Ejecutivo de CIBELAE, Dr. Néstor Cotignola, y el Presidente de CONAJZAR, Dr. Javier Balbuena Estigarribia, quien, además, brindó un panorama de la industria en Paraguay, junto a colegas de Brasil y de Colombia. El panel culminó con un mensaje de Luis Gama, quien aseguró: “Hoy todo el mundo mira hacia la región (latinoamericana) y creo que es producto de que ha habido un recambio de reguladores en los Estados, y eso hace que varios países estén más comprometidos con la industria, con proyectos de ley y propuestas de regulación en diferentes ámbitos. Coincidió con lo que se ha expresado en esta mesa, que el mayor desafío para la región es lograr combatir el juego ilegal y la regulación de los juegos on-line”.

ENCUENTRO DE ASOCIACIONES

En el marco de la feria ICE Totally Gaming London 2017, la World Lottery Association (WLA) convocó a todos los presidentes de las asociaciones regionales, con el fin de definir y analizar la composición de dichas asociaciones, revisar los lineamientos que se deben seguir para la incorporación de nuevos miembros y discutir sobre los costos de las membresías.

El Presidente de CIBELAE, Luis Gama, participó en representación de la región iberoamericana y consideró que “como la reunión resultó altamente positiva a criterio de todos los participantes, se resolvió repetir en el futuro esta nueva metodología de trabajo”. Y agregó: “Fue muy interesante conocer los puntos de vista de cada una de las asociaciones”.



Neste âmbito, Kate Chambers, Diretora Manager da Divisão do Jogo de Clarion Events, precisou: “A pesar de estes serem números provisórios e estarem sujeitos à auditoria independente, temos a confiança de que representam uma imagem muito exata dos três dias de intensa atividade empresarial, contatos e aprendizagem que aconteceram no ExCeL”. E acrescentou: “Não só há uma maior participação de profissionais que a que nunca houve: há outro dado muito animador: passam mais tempo no evento. Nossas cifras demonstram que o tempo que passam no show é de 1,96 dias, um aumento de 0,5% em relação a 2016. Se este número for extrapolado, o número de dias-visitantes na ICE 2017 será de um total de 59.217”.

Também participaram da feira o Diretor Executivo da CIBELAE, Dr. Néstor Cotignola, e o Presidente da CONAJZAR, Dr. Javier Balbuena Estigarribia, que também ofereceu um panorama sobre a indústria no Paraguai, junto com colegas do Brasil e da Colômbia. O painel terminou com uma mensagem de Luis Gama, que garantiu: “Hoje todo mundo olha para a região (latinoamericana) e acho que é porque houve uma renovação de reguladores nos Estados, e isso faz com que vários países estejam mais comprometidos com a indústria, com projetos de lei e propostas de regulação em diferentes âmbitos. Coincidiu com o que foi expresso nesta mesa, que o maior desafio para a região é conseguir combater o jogo ilegal e a regulação dos jogos on-line”.

ENCONTRO DE ASSOCIAÇÕES

Durante a feira ICE Totally Gaming London 2017, a World Lottery Association (WLA) convocou todos os presidentes das associações regionais, com o fim de definir e analisar a composição destas associações, revisar as diretrizes que devem ser seguidas para a incorporação de novos membros e discutir sobre os custos das afiliações.

O Presidente da CIBELAE, Luis Gama, participou em representação da região ibero-americana e considerou que “como a reunião foi altamente positiva a critério de todos os participantes, resolveu-se repetir no futuro esta nova metodologia de trabalho”. E acrescentou: “Foi muito interessante conhecer os pontos de vista de cada uma das associações”.

Su combinación ganadora



INSTANTÁNEOS



MONEDERO VIRTUAL



CASINO



PÓKER



BINGO



APUESTAS DEPORTIVAS



PLATAFORMAS

IGT™ ofrece un portafolio completo y atractivo de juegos interactivos, productos y servicios. Nuestro equipo le brinda su comprobada experiencia en la exitosa creación de programas en línea y trabajará con usted para implementar una solución que le asegure que siempre estará a la vanguardia de la innovación.



© 2016 IGT. Except where ownership is otherwise identified, the trademarks used herein are owned by IGT or its affiliates, may not be used without permission, and where indicated with a *, are registered in the U.S. Patent and Trademark Office. IGT is committed to socially responsible gaming. Our business solutions empower customers to choose parameters and practices that become the foundation of their Responsible Gaming programs.

EL FUTURO DEL JUEGO ON-LINE

Visiones compartidas

O FUTURO DO JOGO ON-LINE

Visões compartilhadas

¿Cómo ve el futuro de la regulación del juego on-line en su país? Esa es la consigna que abre esta nueva sección que, a través del testimonio de los Miembros Regulares, busca brindar un panorama sobre la regulación y las expectativas de la industria en la región.

Como vê o futuro da regulação do jogo on-line em seu país? Essa é a pergunta que abre esta nova seção que, através do depoimento dos Membros Regulares, busca dar um panorama sobre a regulação e as expectativas da indústria na região.

ARGENTINA

El Presidente de ALEA, CP Alfredo Mónaco, comparte la visión del tema en su país: “En la Argentina, la condición de federalismo agrega una variable más compleja a la regulación de los juegos de azar on-line. Aquí las 24 loterías oficiales u organismos reguladores poseen la potestad de explotar y administrar los juegos de azar; además de ejercer el poder de policía en esta materia, en sus respectivas jurisdicciones. En conjunto, las 24 entidades asumieron el desafío de regular la modalidad de juego on-line en cada uno de sus territorios”.

“En noviembre de 2016, en ocasión de la Asamblea de ALEA, las autoridades de las loterías ratificaron la decisión de presentar y compartir modelos de regulación implementados en la Argentina. En la actualidad, la captación de apuestas por Internet no está regulada en el país. Algunos entes reguladores han comenzado a avanzar en ese sentido y otros ya la han implementado hace tiempo. En tanto, continúa pendiente el desarrollo de un proyecto federal, que respete las jurisdicciones y cubra las necesidades de un público cada vez más dependiente de la tecnología”.

“ALEA acompaña el desafío promoviendo espacios de intercambio y especialización, poniendo el acento en el respeto de los derechos y en el cumplimiento de las obligaciones de los organismos estatales reguladores”.

ARGENTINA

O Presidente da ALEA, CP Alfredo Mónaco, compartilha a visão sobre o tema em seu país: “Na Argentina, a condição de federalismo acrescenta uma variável mais complexa à regulação dos jogos de azar on-line. Aqui as 24 loterias oficiais ou organismos reguladores possuem a potestade de explorar e administrar os jogos de azar, além disso, de exercer o poder de polícia nesta matéria, em suas respectivas jurisdições. Em conjunto, as 24 entidades assumiram o desafio de regular a modalidade de jogo on-line em cada um de seus territórios”.

“Em novembro de 2016, por ocasião da Assembleia da ALEA, as autoridades das loterias ratificaram a decisão de apresentar e compartilhar modelos de regulação implementados na Argentina. Na atualidade, a captação de apostas pela Internet não é regulada no país. Alguns entes reguladores começaram a avançar nesse sentido e outros já implementaram faz tempo. Enquanto isso, continua faltando o desenvolvimento de um projeto federal, que respeite as jurisdições e cubra as necessidades de um público cada vez mais dependente da tecnologia”.

“A ALEA acompanha o desafio promovendo espaços de intercâmbio e especialização, pondo ênfase no respeito dos direitos e no cumprimento das obrigações dos organismos estatais reguladores”.

BRASIL

Desde la Caixa Económica Federal así lo explican: “En Brasil, la legalización de los juegos de azar, considerados como actividad ilícita durante 70 años, es objeto de intensa discusión por las Casas Legislativas y por la sociedad. En el Congreso Nacional, el tema sigue siendo ampliamente discutido por dos Proyectos de Ley: PLS 186/2014 y PL 442/1991. Los textos de ambos proyectos, a pesar de sus divergencias, proponen la reglamentación de los juegos de azar, incluso los juegos on-line, a partir de una amplia revisión del marco regulatorio para todo tipo de juego en el país”.

“Teniendo en cuenta que ese tema todavía divide opiniones en Brasil, Caixa acompaña y contribuye con las discusiones, tratando de mantener el potencial de generar recursos de las loterías federales administradas por la empresa. Además, Caixa sigue preparándose para lanzar nuevos productos de loterías en su canal de ventas on-line, ofreciendo a los brasileños otra opción de apuestas oficiales”.

ESPAÑA

SELAE

“La regulación del juego en España lleva seis años de existencia. Las novedades más destacadas fueron la regulación de nuevos juegos (slots on-line y apuestas cruzadas) y la convocatoria de licencias para el desarrollo y explotación de actividades de juego”.

“La reglamentación introduce determinadas medidas relacionadas con la protección del jugador y con la voluntad de favorecer el juego responsable. Aunque la ley ha traído seguridad jurídica, transparencia y orden en el sector, todavía está pendiente la aprobación del Real Decreto de Comunicaciones Comerciales de las Actividades de Juego y de Juego Responsable, y la conveniencia de completar el marco normativo en el ámbito del juego responsable”.

“Debido a que no está establecido el ámbito normativo de juego responsable para el sector, no es el mismo comportamiento para las empresas privadas de juego que para SELAE o la ONCE. Para SELAE, el impacto de su actividad en la sociedad es un elemento fundamental dentro de su responsabilidad social corporativa (RSC), por eso se certificó en marco normativo de juego responsable de la European Lotteries y de la WLA nivel 4, con el objetivo de implantar las mejores prácticas y disminuir el impacto de sus actividades. También SELAE fue impulsora del primer estudio de prevalencia del juego en España, en donde una de las conclusiones fue: *Jugar a los juegos de SELAE genera pocas distorsiones cognitivas y se asemeja a este respecto a no jugar* (Labrador, 2013)”.

“El futuro de la regulación debería ir ligado a que todos

BRASIL

No Brasil, a legalização dos jogos de azar, considerados como atividade ilícita há 70 anos, vem sendo objeto de intensa discussão tanto pelas Casas Legislativas como pela sociedade. No Congresso Nacional, o tema está sendo amplamente debatido através de dois Projetos de Lei: o PLS 186/2014 e o PL 442/1991. O texto dos dois projetos, apesar de possuírem pontos divergentes, propõe a regulamentação dos jogos de azar, inclusive jogos eletrônicos, a partir de uma ampla revisão do marco regulatório de todas as modalidades de jogos no país.

Tendo em vista tratar-se de um assunto que divide opiniões no Brasil, a CAIXA tem acompanhado e contribuído com as discussões sobre esse tema, buscando a manutenção da preservação do potencial de geração de recursos das loterias federais administradas pela empresa. Além disso, a CAIXA vem se preparando para lançar novos produtos lotéricos em seu canal de vendas online, oferecendo aos brasileiros mais opções de apostas oficiais.

ESPANHA

SELAE

“A regulação do jogo na Espanha já tem seis anos de existência. As novidades mais destacadas foram a regulação de novos jogos (slots on-line e apostas cruzadas) e a convocação de licenças para o desenvolvimento e exploração de atividades de jogo”.

“A regulamentação introduz determinadas medidas relacionadas com a proteção do jogador e com a vontade de favorecer o jogo responsável. Mesmo que a lei tenha trazido segurança jurídica, transparência e ordem no setor, ainda falta a aprovação do Real Decreto de Comunicações Comerciais das Atividades de Jogo e de Jogo Responsável, e a conveniência de completar o cenário normativo no âmbito do jogo responsável”.

“Pelo fato de não estar estabelecido o âmbito normativo de jogo responsável para o setor, não é o mesmo comportamento para as empresas privadas de jogo que para a SELAE ou a ONCE. Para a SELAE, o impacto de sua atividade na sociedade é um elemento fundamental dentro de sua Responsabilidade Social Corporativa (RSC), por isso foi certificada no cenário normativo de jogo responsável da European Lotteries e da WLA nível 4, com o objetivo de implantar as melhores práticas e diminuir o impacto de suas atividades. A SELAE também foi impulsora do primeiro estudo de prevalência do jogo na Espanha, onde uma das conclusões foi: *Jogar os jogos da SELAE gera poucas distorções cognitivas e se assemelha a este em relação a não jogar* (Labrador, 2013)”.

“O futuro da regulação deveria ir ligado ao fato de que

los operadores de loterías cumplieran un marco de juego responsable y a que este estuviera encuadrado, a su vez, dentro de una estrategia de RSC; también, que se establezca una sistemática de estudios de prevalencia nacionales impulsados por el regulador, que nos permitan conocer el impacto de los juegos de las diferentes operadoras. Por último, disponer de unas directrices de comunicaciones comerciales para todos”.

ONCE

“El mercado de juego regulado on-line español inició su andadura en junio de 2012, amparado bajo la Ley 13/2011, que regula el sector del juego on-line bajo un sistema de licencias. Desde la aprobación de la ley y publicación de los distintos reglamentos, la Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), como máximo órgano regulador del juego on-line, ha velado por el cumplimiento de la ley y por la protección de los consumidores”.

“El objeto de esta ley es la regulación de la actividad de juego que se desarrolle en ámbito estatal, con el fin de garantizar la protección del orden público, luchar contra el fraude, prevenir las conductas adictivas, proteger los derechos de los menores y salvaguardar los derechos de los jugadores. La ley regula, en particular, la actividad de juego cuando se realice a través de canales electrónicos, informáticos, telemáticos e interactivos, en la que los medios presenciales deberán tener un carácter accesorio, así como los juegos desarrollados por las entidades designadas por esta ley para la realización de actividades sujetas a reserva, con independencia del canal de comercialización”.

“La ley aplica a loterías, apuestas, rifas y concursos, juegos de carácter ocasional y actividades de juego transfronterizas (las realizadas fuera de España que organicen u ofrezcan actividades de juegos a residentes en España). En lo que al tipo de gravamen aplicado se refiere, este se situará entre el 10% y el 25% dependiendo del tipo de juego”.

“Desde enero de 2017 hay un nuevo responsable de la DGOJ con lo que, por el momento, no se prevén movimientos regulatorios a corto plazo. Si tenemos en cuenta las declaraciones del nuevo regulador de la DGOJ durante el JDigital Summit (organizado por JDigital el 19 de enero) y al que pudo asistir un representante de ONCE, el regulador buscará la continuidad del modelo regulatorio anterior y trabajará en diversos frentes, entre los que cabría destacar: una regulación más flexible y menos burocrática de cara a los operadores privados, donde la oferta de producto sea más amplia y con menos límites; liquidez internacional, que favorecerá el crecimiento principalmente de los subsectores de póquer y apuestas cruzadas; y relajación de la presión fiscal actual, para igualmente favorecer el crecimiento del mercado de juego on-line”.

todos os operadores de loterias cumprissem um âmbito de jogo responsável e a que este estivesse enquadrado, por sua vez, dentro de uma estratégia de RSC; também, que seja estabelecida uma sistemática de estudos de prevalência nacionais incentivados pelo regulador, que nos permitam conhecer o impacto dos jogos das diferentes operadoras. Por último, dispor de diretrizes de comunicações comerciais para todos”.

ONCE

“O mercado de jogo regulado on-line espanhol começou em junho de 2012, amparado na Lei 13/2011, que regula o setor do jogo on-line sob um sistema de licenças. Desde a aprovação da lei e publicação dos diversos regulamentos, a Dirección General de Ordenación del Juego (DGOJ), como máximo órgão regulador do jogo on-line, velou pelo cumprimento da lei e pela proteção dos consumidores”.

“O objeto desta lei é a regulação da atividade de jogo que se desenvolva em âmbito estatal, com o fim de garantir a proteção da ordem pública, lutar contra a fraude, prevenir as condutas viciosas, proteger os direitos dos menores e salvaguardar os direitos dos jogadores. A lei regula, em particular, a atividade de jogo quando for feito através de canais eletrônicos, informáticos, telemáticos e interativos, onde os meios presenciais deverão ter um carácter acessório, assim como os jogos desenvolvidos pelas entidades designadas por esta lei para a realização de atividades sujeitas a reserva, com independência do canal de comercialização”.

“A lei se aplica a loterias, apuestas, rifas e concursos, jogos de carácter ocasional e actividades de jogo transfronteiriças (as realizadas fora da Espanha que organizarem ou oferecerem actividades de jogos a residentes na Espanha). No que se refere ao tipo de gravame aplicado, este será situado entre 10% e 25% dependendo do tipo de jogo”.

“Desde janeiro de 2017 há um novo responsável pela DGOJ e, portanto, por enquanto, não estão previstos movimentos reguladores a curto prazo. Se levarmos em consideração as declarações do novo regulador da DGOJ durante o JDigital Summit (organizado por JDigital em 19 de janeiro) e ao qual um representante da ONCE pôde assistir, o regulador buscará a continuidade do modelo regulador anterior e trabalhará em diversas frentes, entre as que caberia destacar: uma regulação mais flexível e menos burocrática, pensando nos operadores privados, onde a oferta de produto seja mais ampla e com menos limites; liquidez internacional, que favorecerá o crescimento principalmente dos subsectores de póquer e apostas cruzadas; e diminuição da pressão fiscal atual, para igualmente favorecer o crescimento do mercado de jogo on-line”.

PARAGUAY

Desde la CONAJZAR, el Presidente Javier Balbuena Estigarribia así lo explica: “Paraguay cuenta con herramientas jurídicas, como la Ley 1016/97, que establece el Régimen Jurídico para la Explotación de Juegos de Suerte y Azar, y sus respectivas reglamentaciones, especialmente el Decreto 3083/2015, que establece políticas públicas de juegos de azar, facultando a la CONAJZAR a desarrollar juegos de azar por medios tecnológicos y bajo criterios de explotación segura”.

“En este sentido, la CONAJZAR ha desarrollado pliegos de bases y condiciones para la concesión de casinos de juegos de azar presencial, siendo la novedad de dichos pliegos que, además de la concesión del juego presencial, será adjudicada la explotación on-line de juegos propios de casinos”.

“En ejecución de dicho desarrollo, el pasado miércoles 22 de febrero se abrieron los sobres/ofertas de un Casino Presencial/On-Line para el Departamento de Amambay, cuya adjudicación se pretende realizar en el mes de marzo. El sistema de captación de apuestas on-line deberá estar certificado por uno de los laboratorios independientes registrados ante la CONAJZAR. De cumplirse con el cronograma establecido, Paraguay podría iniciar la explotación de juegos Casino On-Line en los primeros meses del segundo semestre de este año”.

URUGUAY

El Presidente de la Dirección Nacional de Loterías y Quinielas de Uruguay, Luis Gama, también comparte su visión: “Nuestro problema, en lo que refiere a la regulación del juego on-line, es compartido básicamente por la mayoría de los países de la región. En Uruguay se está trabajando en un proyecto de ley, a los efectos de regularlo de manera adecuada, tomando en cuenta algunas experiencias de países por fuera de la región”.

“En ese sentido, hemos firmado un acuerdo de cooperación con la Dirección General de Ordenación del Juego de España, para tomar aquellos elementos que, a nuestro juicio, pueden funcionar en nuestro territorio, y descartar aquello que aún genera dudas y no ha dado los resultados esperados. Estamos preocupados y ocupados en esta temática y pensamos que, a corto plazo, estaremos instrumentando los mecanismos legales para la regulación efectiva de esta modalidad de juego”.

PARAGUAI

O Presidente da CONAJZAR, Javier Balbuena Estigarribia, explica: “O Paraguai conta com ferramentas jurídicas, como a Lei 1016/97, que estabelece o Regime Jurídico para a Exploração de Jogos de Sorte e Azar, e suas respectivas regulamentações, especialmente o Decreto 3083/2015, que estabelece políticas públicas de jogos de azar, facultando a CONAJZAR a desenvolver jogos de azar por meios tecnológicos e sob critérios de exploração segura”.

“Neste sentido, a CONAJZAR desenvolveu documentos de bases e condições para a concessão de cassinos de jogos de azar presencial, sendo a novidade destes documentos que, além da concessão do jogo presencial, será adjudicada a exploração on-line de jogos próprios de cassinos”.

“Em execução deste desenvolvimento, na última quarta-feira, 22 de fevereiro foram abertos os envelopes/ofertas de um Cassino Presencial/On-Line para o Departamento de Amambay, cuja adjudicação está prevista para março. O sistema de captação de apostas on-line deverá estar certificado por um dos laboratórios independentes registrados na CONAJZAR. Se o cronograma estabelecido for cumprido, o Paraguai poderá iniciar a exploração de jogos Cassino On-Line nos primeiros meses do segundo semestre deste ano”.

URUGUAI

O Presidente da Direção Nacional de Loterias e Quinielas do Uruguai, Luis Gama, também expressa sua visão: “Nosso problema, no que se refere à regulação do jogo on-line, é compartilhado basicamente pela maioria dos países da região. No Uruguai estamos trabalhando em um projeto de lei, a fim de regulá-lo de maneira adequada, levando em consideração algumas experiências de países por fora da região”.

“Nesse sentido, assinamos um acordo de cooperação com a Direção Geral de Ordenação do Jogo da Espanha, para tomar aqueles elementos que, a nosso ver, podem funcionar em nosso território, e descartar aquilo que ainda gera dúvidas e não deu os resultados esperados. Estamos preocupados e ocupados com esta temática e pensamos que, a curto prazo, estaremos instrumentando os mecanismos legais para a regulação efetiva desta modalidade de jogo”.

NOTICIAS DEL SECTOR

Abriendo caminos

NOTÍCIAS DO SETOR

Abrindo caminhos

Siempre un paso adelante, nuestros Proveedores Estrella acompañan a las loterías en la conquista de los desafíos futuros de la industria del juego, con propuestas visionarias, nuevos conocimientos y tecnología de vanguardia.

Sempre um passo à frente, nossos Proveedores Estrella acompanham as loterias na conquista dos desafios futuros da indústria do jogo, com propostas visionárias, novos conhecimentos e tecnologia de vanguarda.



CLÁSICO CON LOS REGULADORES

Cada año, el equipo de Gaming Laboratories International (GLI®) espera con entusiasmo la realización de las Mesas Redondas de Reguladores, organizadas por GLI University® tanto en América del Norte como en Latinoamérica y el Caribe. Reconocidas en el plano internacional, estas mesas redondas se han convertido en una oportunidad única para que los reguladores de todo el mundo se reúnan con los grandes líderes de la industria y discutan el estado del juego en su región. De entrada gratuita, estos eventos atraen a participantes de todos los niveles, reguladores de juego, loterías y loterías gubernamentales. Para Gaming Laboratories International es un orgullo ofrecer un foro interactivo que permite compartir su conocimiento sobre la industria del juego y que, además, constituye una plataforma de intercambio para que los reguladores dialoguen acerca de los desafíos que enfrentan y de los avances logrados en sus jurisdicciones.

CLÁSSICO COM OS REGULADORES

A cada ano, a equipe de Gaming Laboratories International (GLI®) espera com entusiasmo as Mesas Redondas de Reguladores, organizadas pela GLI University®, tanto na América do Norte como na América Latina e Caribe. Reconhecidas internacionalmente, estas mesas redondas se transformaram em uma oportunidade única para que os reguladores do mundo todo se reúnam com os grandes líderes da indústria e discutam o estado do jogo em sua região. Com entrada grátis, estes eventos atraem participantes de todos os níveis, reguladores de jogo, loterias e loterias governamentais. Para Gaming Laboratories International é um orgulho oferecer um foro interativo que permite compartilhar seu conhecimento sobre a indústria do jogo e que, ainda, constitui uma plataforma de intercâmbio para que os reguladores dialoguem sobre os desafios que enfrentam e os progressos obtidos em suas jurisdições.



En 2016, la mesa redonda de los reguladores de América del Norte se celebró en marzo, en el Planet Hollywood Resort & Casino de Las Vegas, Nevada. Durante dos días, los participantes aprendieron sobre la tecnología de vanguardia en la industria del juego, recibieron información de alto nivel por parte de los líderes reconocidos e hicieron contactos con sus pares. La adhesión a la consigna de abrazar estratégicamente la innovación fue unánime.

Por su parte, la mesa redonda de reguladores de Latinoamérica y del Caribe tuvo lugar en Curazao, los días 24 y 25 de agosto. El evento atrajo a casi 90 representantes de 36 entidades reguladoras de juego y loterías y loterías gubernamentales, provenientes de 22 países. CIBELAE y ALEA también participaron del evento.

Durante dos jornadas, expertos de GLI y profesionales del sector presentaron información actualizada, orientación y herramientas para que los clientes mantengan una ventaja competitiva en la industria. El evento contó con un debate en profundidad sobre temas candentes como:

- Desarrollo de políticas y reglamentos.
- Estándares y controles internos mínimos para la industria.
- Modernización de sistemas y juegos.
- Nuevos tipos de juegos y desafíos (eSports, deportes de fantasía, juegos sociales).
- Sistema de monitoreo y control en línea (experiencia en Latinoamérica y el Caribe).
- Certificaciones de seguridad de la información y de las normas WLA.
- Mejores prácticas en los sorteos de lotería.
- Regulaciones y control de iGaming y apuestas deportivas.
- Controles contra el lavado de activos.
- Juego responsable.

También se llevó a cabo una demostración in situ del proceso de verificación de los sistemas de monitoreo y control de un casino local y de las máquinas de juego, cortesía de la Junta de Control de Juegos de Curazao.

Em 2016, a mesa redonda dos reguladores da América do Norte aconteceu em março, no Planet Hollywood Resort & Casino de Las Vegas, Nevada. Durante dois dias, os participantes aprenderam sobre a tecnologia de vanguarda na indústria do jogo, receberam informação de alto nível por parte dos líderes reconhecidos e fizeram contatos com seus parceiros. A adesão ao desafio de abraçar estrategicamente a inovação foi unânime.

Por sua vez, a mesa redonda de reguladores da América Latina e Caribe teve lugar em Curaçao, nos dias 24 e 25 de agosto. O evento atraiu quase 90 representantes de 36 entidades reguladoras de jogo e loterias e loterias governamentais, provenientes de 22 países. A CIBELAE e a ALEA também participaram do evento.

Durante dois dias, especialistas da GLI e profissionais do setor apresentaram informação atualizada, orientação e ferramentas para que os clientes mantenham uma vantagem competitiva na indústria. O evento contou com um debate profundo sobre temas candentes como:

- Desenvolvimento de políticas e regulamentos.
- Padrões e controles internos mínimos para a indústria.
- Modernização de sistemas e jogos.
- Novos tipos de jogos e desafios (eSports, fantasy games, jogos sociais).
- Sistema de monitoramento e controle on line (experiência na América Latina e Caribe).
- Certificações de segurança da informação e das normas WLA.
- Melhores práticas nos sorteios de loteria.
- Regulações e controle de iGaming e apostas esportivas.
- Controles contra a lavagem de dinheiro.
- Jogo responsável.

Também houve uma demonstração in situ do processo de verificação dos sistemas de monitoramento e controle de um cassino local e das máquinas de jogo, cortesias da Junta de Controle de Jogos de Curaçao.

The logo for Intralot, featuring the word "intralot" in a bold, lowercase, sans-serif font. The "i" and "n" are connected. A thick orange swoosh underline is positioned beneath the letters "a", "l", "o", and "t".

UN MUNDO DE OPORTUNIDADES

Por Christina Boubalou y Dimitrios Kakos

“Hagas lo que hagas, hazlo bien. Hazlo tan bien que cuando la gente te vea hacerlo, quede con ganas de regresar tan solo para ver cómo lo haces y para traer a otras personas consigo”, dijo Walt Disney ya en sus tiempos, y de esa manera consiguió con éxito elevar la importancia de la experiencia sobre el simple “consumo” de productos antes de que nadie fuera consciente siquiera de ello.

Si tuviéramos la oportunidad de entrevistar a los principales ganadores de loterías en todo el mundo a lo largo del tiempo, probablemente nos hablarían más de la experiencia de ganar que del premio que realmente recibieron. Esto no significa, por supuesto, que el premio no tenga importancia: después de todo es una alegría, un alivio económico e incluso, en algunos casos, algo que cambia la vida. A pesar de ello, los ganadores de loterías hablarían posiblemente de la excitante sensación y de la emoción de ganar. El lugar y el momento donde se enteraron, la forma en la que compartieron la noticia con sus personas queridas y el tipo de celebración que escogieron serían probablemente los puntos más importantes. Y una vez pasada la emoción inicial, los jugadores siempre recuerdan los momentos en los que ganaron como algo único y excepcional. Imagine ahora el impacto que tendría sobre la experiencia del jugador si fuéramos capaces de estimular y extraer una pequeña porción de esos sentimientos y de la excitación del momento de ganar al juego en su totalidad.

Todo el mercado ha desplazado su atención de las estrategias centradas en el producto a otras orientadas en la experiencia, y nuestro sector fue obligado a hacer lo mismo. La sección de servicios dio los primeros pasos hacia la nueva tendencia y los productos de consumo rápido intentaron seguirle el ritmo. Pero el mundo de la lotería parecía estar destinado a lograr aún más, pues ya contaba con la bendición de esa chispa especial del juego y de la anticipación de la felicidad, sin olvidar su compromiso de abrazar y mejorar los principios globales del juego responsable. Por consiguiente, ¿de qué nos hemos olvidado?, ¿por qué no hemos progresado todavía en el mundo de las experiencias?

Steve Jobs dijo una vez que para tener éxito en el sector “debes empezar por la experiencia del cliente y después trabajar en la tecnología, no al revés”. Loterías, operadores, diseñadores de sistemas, desarrolladores de plataformas, proveedores de juegos y gobiernos; todos han invertido incontables recursos, horas de trabajo duro e investigación, con el fin de crear productos sólidos y completos, plataformas fiables, sistemas estables y juegos responsables y gratificantes.

UM MUNDO DE OPORTUNIDADES

Por Christina Boubalou e Dimitrios Kakos

“Faça o que fizer, faça direito. Faça tão bem para que quando as pessoas te virem fazendo, fiquem com vontade de voltar só para ver como você faz e para trazer outras pessoas com elas”, disse Walt Disney já em sua época, e desse jeito conseguiu com sucesso elevar a importância da experiência sobre o simples “consumo” de produtos antes que ninguém fosse sequer consciente disso.

Se tivéssemos a oportunidade de entrevistar os principais ganhadores de loterias no mundo todo ao longo do tempo, provavelmente eles falaria mais da experiência de ganhar que do prêmio que realmente receberam. Isto não significa, claro, que o prêmio não tenha importância: afinal de contas tudo é uma alegria, um alívio econômico e até, em alguns casos, uma coisa que muda a suas vidas. Apesar disso, os ganhadores de loterias falaria possivelmente da excitante sensação e da emoção de ganhar. O lugar e o momento onde ficaram sabendo, a maneira em que contaram a notícia para suas pessoas queridas e o tipo de celebração que escolheram, seriam provavelmente os pontos mais importantes. E depois da emoção inicial, os jogadores sempre lembram os momentos que ganharam como algo único e excepcional. Imagine agora o impacto que teria sobre a experiência do jogador se fôssemos capazes de estimular e extrair uma pequena porção desses sentimentos e da excitação do momento de ganhar o jogo em sua totalidade.

Todo o mercado deslocou sua atenção das estratégias centradas no produto para outras orientadas na experiência, e nosso setor foi obrigado a fazer o mesmo. A seção de serviços deu os primeiros passos rumo à nova tendência e os produtos de consumo rápido tentaram seguir seu ritmo. Mas o mundo da loteria parecia estar destinado a conseguir mais ainda, pois contava com a bênção dessa faísca especial do jogo e da antecipação da felicidade, sem esquecer seu compromisso de abraçar e melhorar os princípios globais do jogo responsável. Por consiguiente, esquecemos de quê? Por que não progredimos ainda no mundo das experiências?

Steve Jobs disse uma vez que para ter sucesso no setor “você deve começar pela experiência do cliente e depois trabalhar na tecnologia, não ao contrário”. Loterias, operadores, designers de sistemas, desenvolvedores de plataformas, provedores de jogos e governos; todos investiram incontáveis recursos, horas de trabalho duro e pesquisa, com o fim de criar produtos sólidos e completos, plataformas fiáveis, sistemas estáveis e jogos responsáveis e gratificantes.

Y todos hemos hecho nuestro trabajo realmente bien. Pero en algún momento hemos subestimado el valor percibido de la experiencia del cliente y el hecho de que, en muchas ocasiones, el público ha subido considerablemente el listón en cuanto a los resultados esperados. No cabe duda de que hemos respetado todas las restricciones normativas y hemos salvaguardado nuestra fe y confianza en las operativas tradicionales, pero ¿realmente hemos conseguido esa misma excelencia a la hora de escuchar la voz de nuestros clientes?

En INTRALOT hemos llevado a cabo una amplia investigación en varios grupos de jugadores y usuarios de plataformas provenientes de distintos mercados para poder recopilar toda la información que necesitábamos con el objetivo de crear, en último término, la solución perfecta. Hemos combinado estos descubrimientos con nuestro profundo conocimiento y experiencia en el sector de las loterías, y hoy estamos orgullosos de poder presentar INTRALOT Canvas™.

Canvas™ es una plataforma todo-en-uno diseñada para proporcionar una gestión centralizada de múltiples verticales de juego y centrada en ofrecer a los jugadores una experiencia de usuario personalizada y coherente a través de todos los canales de venta, tanto on-line como en comercio minorista.

Prestando la máxima atención a las tendencias del mercado del juego, Canvas™ se ha convertido en una herramienta integral capaz de ofrecer una experiencia de juego de última generación a todos los públicos. Canvas™ ha sido específicamente diseñada para ofrecer diferentes contenidos de juego a soluciones multicanal, con una excepcional eficacia en cuanto a coste y tiempo.

Para el diseño de Canvas™, INTRALOT ha deconstruido sus 25 años de gestión de múltiples operaciones, ha reunido todas y cada una de las cuestiones abordadas y las ha incluido en la plataforma. La información se recopila a través de investigación y de un mecanismo de rastreo y supervisión de indicadores clave de rendimiento (KPI) que se actualiza y capacita continuamente con el fin de componer una solución completa y definitiva que será capaz de predecir cualquier necesidad del cliente.

La arquitectura de Canvas™ se optimiza para satisfacer igualmente a los usuarios de CMS elementales como a los expertos. Ofrece al usuario módulos sencillos y viajes explicativos para facilitar su uso y productividad, pero también herramientas avanzadas, como funciones de personalización, motores de pruebas de A/B y de segmentación, que colocan la plataforma en lo más alto con respecto a la competencia. Su objetivo primordial es minimizar el tiempo y el esfuerzo empleados por los operadores cuando distribuyen diferentes contenidos de juego a múltiples canales de ventas de manera coherente, utilizable y funcional.

De forma adicional, exhibe una interfaz de usuario plana y moderna que presenta paneles de control y funciones a través de viajes a modo de asistente que son total y fácilmente personalizables por parte del operador. Se

E todos fizemos nosso trabalho realmente bem. Mas em algum momento subestimado o valor percebido da experiência do cliente e o fato de que, em muitas ocasiões, o público subiu consideravelmente o padrão quanto aos resultados esperados. Não resta dúvida de que respeitamos todas as restrições normativas e salvaguardamos nossa fé e confiança nas operativas tradicionais, mas realmente conseguimos essa mesma excelência na hora de escutar a voz de nossos clientes?

Na INTRALOT fizemos uma ampla pesquisa em vários grupos de jogadores e usuários de plataformas provenientes de diversos mercados para poder recompilar toda a informação que precisávamos com o objetivo de criar, em última instância, a solução perfeita. Combinamos estas descobertas com nosso profundo conhecimento e experiência no setor das loterias, e hoje estamos orgulhosos de poder apresentar INTRALOT Canvas™.

Canvas™ é uma plataforma tudo-em-um desenvolvida para proporcionar uma gestão centralizada de múltiplas verticais de jogo e centrada em oferecer aos jogadores uma experiência de usuário personalizada e coerente através de todos os canais de venda, tanto online como em comércio varejista.

Prestando a máxima atenção às tendências do mercado do jogo, Canvas™ se transformou em uma ferramenta integral capaz de oferecer uma experiência de jogo de última geração a todos os públicos. Canvas™ foi especificamente desenvolvida para oferecer diferentes conteúdos de jogo para soluções multicanal, com uma excepcional eficácia quanto a custo e tempo.

Para o design de Canvas™, a INTRALOT desconstruiu seus 25 anos de gestão de múltiplas operações, reuniu todas e cada uma das questões abordadas e as incluiu na plataforma. A informação é recompilada através de pesquisa e de um mecanismo de rastreamento e supervisão de indicadores chave de rendimento (KPI) que se atualiza e capacita continuamente com o fim de compor uma solução completa e definitiva que será capaz de prever qualquer necessidade do cliente.

A arquitetura de Canvas™ é otimizada para satisfazer igualmente os usuários de CMS elementares como os experts. Oferece ao usuário módulos simples e viagens explicativas para facilitar seu uso e produtividade, mas também ferramentas avançadas, como funções de personalização, motores de testes de A/B e de segmentação, que colocam a plataforma bem acima em relação à concorrência. Seu objetivo primordial é minimizar o tempo e o esforço empregados pelos operadores quando distribuem diferentes conteúdos de jogo para múltiplos canais de vendas de maneira coerente, utilizável e funcional.

Além disso, exibe uma interface de usuário plana e moderna que apresenta painéis de controle e funções através de viagens a modo de assistente que são total e facilmente personalizáveis por parte do operador. Obtém-se assim uma experiência de usuário excepcional tanto à equipe de gestão como ao cliente final. Totalmente testado e certificado, seguro

logra así una experiencia de usuario excepcional tanto al equipo de gestión como al cliente final. Totalmente probado y certificado, seguro y compatible con cualquier herramienta o plataforma de terceros ya instalada en una operación existente (CMS, RGS, etc.), Canvas™ es la herramienta ideal de gestión de contenidos en múltiples canales.

En cualquier sector, a la hora de impulsar las ventas, es primordial que las empresas creen y compongan los perfiles de sus compradores. Solamente cuando conozcan a su cliente serán capaces de ofrecerle lo que exactamente quiere. A través de Canvas™, la elaboración de los perfiles de los jugadores se convierte en el núcleo de una plataforma de éxito que garantiza grandes resultados. Sus posibilidades de personalización se ven mejoradas aún más cuando se combinan con la nueva e innovadora plataforma de CMS de INTRALOT. A través de esta solución universal, los operadores de lotería cuentan no solamente con excepcionales funciones de “Gestión de Cuentas de Jugadores” sino que también pueden organizar campañas de promoción, ver tableros de datos y supervisar analíticas de satisfacción electrónica.

En un mercado que evoluciona y cambia rápidamente, Canvas™ solo podía ser una hiperherramienta centrada en el usuario. Nuestros clientes son cada vez más exigentes y era una máxima prioridad ofrecer un producto de excelencia de servicio y con la capacidad de adaptarse y evolucionar en función de cualquier necesidad del usuario.

Para optimizar este rendimiento, INTRALOT ha iniciado su plan de “Tablero de Control de Experiencias de los Clientes” que permite combinar la evaluación y revisión descendentes continuas con análisis basados en datos ascendentes con el fin de posicionarse siempre un paso delante en el mercado. A través de este tablero, se seleccionan los indicadores KPI y se supervisan mediante datos de ventas y descubrimientos de investigaciones que, en cuanto son recopilados y analizados, se retroalimentan en la funcionalidad del sistema para su evaluación adicional. De esta manera, los operadores tienen la posibilidad de prever las tendencias del mercado y de elegir a través de pruebas de A/B la estrategia de segmentación que mejor ofrezca el contenido más significativo y personalizado para sus jugadores.

Esto ofrece un panel de control completo de analíticas de uso que incluye la supervisión de cualquier actividad y la oferta personalizada que el operador quiere, estableciendo un nivel superior de experiencia de juego, satisfacción del cliente, confianza y tipos de conversión impecables en todos los canales de ventas que utilizan Canvas.

Como parte de la siguiente generación de plataformas de experiencia de cliente de INTRALOT, Canvas™ tiene como objetivo facilitar a los operadores un acercamiento mayor a las necesidades de sus clientes a través de datos probados y sostenibles, abrazando el

e compatible con cualquier herramienta o plataforma de terceros ya instalada en una operación existente (CMS, RGS, etc.), Canvas™ es la herramienta ideal de gestión de contenidos en múltiples canales.

Em qualquer setor, na hora de incentivar as vendas, é primordial que as empresas criem e componham os perfis de seus compradores. Só quando conhecer seu cliente será capaz de lhe oferecer exatamente o que quer. Através de Canvas™, a elaboração dos perfis dos jogadores se transforma no núcleo de uma plataforma de sucesso que garante grandes resultados. Suas possibilidades de personalização se veem melhoradas ainda mais quando são combinadas com a nova e inovadora plataforma de CMS da INTRALOT. Através desta solução universal, os operadores de loteria contam não só com excepcionais funções de “Gestão de Contas de Jogadores”, mas também podem organizar campanhas de promoção, ver painéis de dados e supervisionar analíticas de satisfação eletrônica.

Em um mercado que evolui e muda rapidamente, Canvas™ só podia ser uma hiperferramenta centrada no usuário. Nossos clientes são cada vez mais exigentes e tínhamos uma máxima prioridade oferecer um produto de excelência de serviço e com a capacidade de se adaptar e evoluir em função de qualquer necessidade do usuário.

Para otimizar este rendimento, a INTRALOT iniciou seu plano de “Painel de Controle de Experiências dos Clientes” que permite combinar a avaliação e revisão descendentes contínuas com análises baseadas em dados ascendentes com o fim de se posicionar sempre um passo à frente no mercado. Através deste painel, os indicadores KPI são selecionados e supervisionados mediante dados de vendas e descobertas de pesquisas que, quando são recompiladas e analisadas, são retroalimentadas na funcionalidade do sistema para sua avaliação adicional. Desta maneira, os operadores têm a possibilidade de prever as tendências do mercado e de escolher, através de testes de A/B, a estratégia de segmentação que melhor oferecer o conteúdo mais significativo e personalizado para seus jogadores.

Isto oferece um painel de controle completo de analíticas de uso que inclui a supervisão de qualquer atividade e a oferta personalizada que o operador quiser, estabelecendo um nível superior de experiência de jogo, satisfação do cliente, confiança e tipos de conversão impecáveis em todos os canais de vendas que utilizam Canvas.

Como parte da seguinte geração de plataformas de experiência de cliente da INTRALOT, Canvas™ tem como objetivo dar aos operadores uma aproximação maior às necessidades de seus clientes através de dados testados e sustentáveis, abraçando a mudança e oferecendo-lhes um conjunto de ferramentas de

cambio y ofreciéndoles un conjunto de herramientas de vanguardia que les ayudarán a refinar sus ventas, servicios, estrategias de marketing y la oferta global de productos a sus usuarios finales.

Para concluir, no se trata solamente del número de juegos ofrecidos, lo competitivos que sean los pagos (payouts) y con cuánta frecuencia se ganan los botes. También es importante conocer cuál es la percepción de los clientes, con qué facilidad se les ofrece y cómo los hace sentir toda la experiencia. Se dice que la calidad de un servicio o producto no es lo que tú pones en él, sino lo que el cliente recibe de él. En INTRALOT queremos ofrecer la experiencia más excitante y extraordinaria, sólida y garantizada que exista.

El mejor momento para plantar un manzano puede que fuera hace diez años, pero el segundo mejor momento es siempre ahora, por lo tanto, ofrezca a sus clientes una experiencia de juego para recordar. Y como dijo Walt Disney, volverán y traerán a otras personas consigo.

vanguarda que os ajudarão a refinar suas vendas, serviços, estratégias de marketing e a oferta global de produtos a seus usuários finais.

Para concluir, não se trata somente do número de jogos oferecidos, ou competitivos que forem os pagos (payouts) e com quanta frequência se ganham os potes. Também é importante conhecer qual é a percepção dos clientes, com que facilidade são oferecidos e como lhes faz sentir toda a experiência. Diz-se que a qualidade de um serviço ou produto não é o que você põe nele, mas o que o cliente recebe dele. Na INTRALOT queremos oferecer a experiência mais excitante e extraordinária, sólida e garantida que existir.

O melhor momento para plantar um pé de maçã poderia ter sido há dez anos, mas o segundo melhor momento é sempre agora, portanto, ofereça a seus clientes uma experiência de jogo para ser lembrada. E como disse Walt Disney, voltarão e trarão outras pessoas consigo.



NUEVAS TECNOLOGÍAS

Las nuevas plataformas para la captura de apuestas presentan grandes desafíos para las redes de agentes oficiales. Sin dudas, la habilidad para adaptarse a las necesidades de los nuevos apostadores y la flexibilidad de las plataformas tecnológicas son las claves para mantenerse en el juego.

A medida que los portales de Internet y las aplicaciones para teléfonos inteligentes avanzan en la vida de los consumidores, la expectativa por transformar los hábitos diarios en tareas simples y entretenidas avanza también. ¿Por qué alguien que es capaz de realizar transacciones bancarias desde la comodidad de su casa no querría experimentar lo mismo con las apuestas en sus juegos favoritos? ¿Por qué una persona que obtiene horas de entretenimiento gratuito en su teléfono celular no desearía recibir algo similar de la oferta de juegos de lotería de los organismos oficiales?

Los consumidores, en especial las nuevas generaciones, han llegado a la conclusión de que no es necesario esperar más. Las estructuras tradicionales se ven entonces en la obligación de responder con nuevas ideas

NOVAS TECNOLOGIAS

As novas plataformas para a captura de apostas apresentam grandes desafios para as redes de agentes oficiais. Sem dúvidas, a habilidade para se adaptar às necessidades dos novos apostadores e à flexibilidade da plataformas tecnológicas são a chave para permanecer no jogo.

À medida que os portais da Internet e os aplicativos para smartphones avançam na vida dos consumidores, a expectativa de transformar os hábitos diários em tarefas simples e divertidas avança também. Por que alguém que é capaz de fazer transações bancárias no conforto de seu lar não ia querer experimentar a mesma coisa com apostas em seus jogos favoritos? Por que uma pessoa que obtém horas de entretenimento gratuito em seu celular não desejaria receber uma coisa similar da oferta de jogos de loteria dos organismos oficiais?

Os consumidores, em especial as novas gerações, chegaram à conclusão que não é necessário esperar mais. As estruturas tradicionais se veem então na obrigação de responder com novas ideias e propostas

y propuestas innovadoras. Ante esta nueva situación, la expectativa de los agentes oficiales es encontrar la manera de integrarse a estas nuevas tecnologías; cómo ser parte de esta nueva etapa en lugar de observar la reducción paulatina de su participación de mercado.

Algunos operadores tecnológicos han tomado esta preocupación y la han transformado en una oportunidad para la red de agentes. Han identificado un rol específico y fundamental y lo han reservado para los puntos de venta tradicional.

La ventaja de poseer contacto directo con los apostadores y el despliegue actual de las redes de venta ofrece la posibilidad de convertir el punto de atención en el punto de ingreso y egreso de dinero del sistema virtual. De esta manera, se establece un vínculo con el apostador que puede posteriormente convertirse en una apuesta, pudiendo el agente mantener los beneficios de comisiones que los organismos de lotería diseñen.

A su vez, gracias a las nuevas tecnologías lograremos la incorporación de nuevos consumidores que no suelen ser apostadores frecuentes en las agencias de juego pero que son potenciales consumidores de los productos ofrecidos en los puntos de venta oficiales de las loterías. Para lograrlo contaremos con la invaluable colaboración de los agentes oficiales. Estos pueden entonces esperar una retribución por el servicio prestado que excede las funciones de caja e involucra también aspectos tales como la fidelización, la promoción y la optimización del proceso de captura de apuestas.

De esta forma, los agentes oficiales no están perdiendo un cliente a causa de la plataforma digital: están abriendo un nuevo punto de venta virtual que mejora la dinámica de la agencia y que incrementa los ingresos de su negocio. Gracias a este esquema, el apostador logrará mantener el carácter casual y espontáneo de las apuestas que usualmente se realizan con el dinero disponible en el bolsillo y, a la vez, abrir el juego a operaciones más complejas como resultado de haber involucrado a tarjetas de crédito, cuentas bancarias o servicios de terceros.

Toda la experiencia acumulada durante años en la comercialización de apuestas debería poder transformar la oferta digital en una mejor experiencia, y quiénes mejor que los agentes oficiales para aportar conocimiento y valor a las nuevas plataformas. Los portales de Internet y los teléfonos inteligentes son parte de nuestras vidas y, tarde o temprano, van a reclamar su porción del mercado de las apuestas. Convertir a las agencias oficiales en la puerta de entrada a estos canales puede ser la respuesta que los agentes estaban buscando. La oportunidad de reinventarse es hoy.

inovadoras. Diante desta nova situação, a expectativa dos agentes oficiais é encontrar o jeito de se integrar a estas novas tecnologias; como ser parte desta nova etapa em vez de observar a redução paulatina de sua participação de mercado.

Alguns operadores tecnológicos pegaram esta preocupação e a transformaram em uma oportunidade para a rede de agentes. Identificaram um papel específico e fundamental e o reservaram para os pontos de venda tradicional.

A vantagem de possuir contato direto com os apostadores e desenvolvimento atual das redes de venda oferecem a possibilidade de transformar o ponto de atendimento no ponto de entrada e saída de dinheiro do sistema virtual. Desta maneira, estabelece-se um vínculo com o apostador que pode posteriormente virar uma aposta, podendo o agente manter os benefícios de comissões que os organismos de loteria desenvolverem.

Por sua vez, graças às novas tecnologias conseguiremos a incorporação de novos consumidores que não costumam ser apostadores frequentes nas agências de jogo, mas que são potenciais consumidores dos produtos oferecidos nos pontos de venda oficiais das loterias. Para isso contaremos com a inestimável colaboração dos agentes oficiais. Eles podem então esperar uma retribuição pelo serviço prestado que excede as funções de caixa e envolve também aspectos tais como a fidelização, a promoção e a otimização do processo de captura de apostas.

Desta forma, os agentes oficiais não estão perdendo um cliente por causa da plataforma digital: estão abrindo um novo ponto de venda virtual que melhora a dinâmica da agência e que incrementa a renda de seu negócio. Graças a este esquema, o apostador conseguirá manter o caráter casual e espontâneo das apostas que usualmente são feitas com o dinheiro disponível no bolso e, ao mesmo tempo, abrir o jogo para operações mais complexas como resultado de ter envolvido cartões de crédito, contas bancárias ou serviços de terceiros.

Toda a experiência acumulada durante anos na comercialização de apostas deveria poder transformar a oferta digital em uma melhor experiência, e quem melhor que os agentes oficiais para trazer conhecimento e valor às novas plataformas. Os portais da Internet e os smartphones são parte de nossas vidas e, cedo ou tarde vão exigir sua fatia no mercado das apostas. Transformar as agências oficiais na porta de entrada para estes canais pode ser a resposta que os agentes estavam procurando. A oportunidade de se reinventar é hoje.



DESAFÍO MILENIALES

El sector minorista evoluciona y los comerciantes que quieran progresar deben planificar su futuro aceptando este cambio. Después de todo, una de las claves del éxito futuro consiste en anticiparlo o, en realidad, crearlo. Por supuesto, predecir el futuro es más fácil de decir que de hacer.

Se ha dicho muchas veces que la clave para mejorar los ingresos es que la lotería resulte atractiva a un público más amplio. Es en este punto donde la pregunta por cómo vendemos a los mileniales –la generación de personas nacidas entre 1981 y 1995– se ubica en el centro de la escena. Reflexionemos sobre algunos temas que nos acercan a una posible respuesta.

Por un lado, la optimización de la venta al por menor, ¿realmente ayuda? Se trata, en efecto, de llegar a una reducción en el número de minoristas con menores volúmenes de ventas y aumentar el número de aquellos con mayores ventas, incentivándolos a incrementarlas. Esto produce como resultado tres efectos:

- Reducimos el número de terminales sobre el terreno, con la correspondiente reducción de costes operativos.
- Animamos a una menor cantidad de minoristas a vender más, lo que potencialmente significa que

DESAFIO MILENARES

O setor varejista evolui e os comerciantes que quiserem progredir devem planejar seu futuro aceitando esta mudança. Afinal de contas, um dos segredos do sucesso futuro consiste em antecipá-lo ou, na verdade, criá-lo. Obviamente, prever o futuro é mais fácil de dizer que de fazer.

Já foi dito muitas vezes que o segredo para melhorar a renda é tornar a loteria atraente para um público mais amplo. Neste ponto onde a pergunta sobre como vendemos aos milenares –a geração de pessoas nascidas entre 1981 e 1995– fica no centro da cena. Reflitamos sobre alguns temas que nos aproximam de uma possível resposta.

Por um lado, a otimização da venda varejista realmente ajuda? Trata-se, com efeito, de chegar a uma redução no número de varejistas com menores volumes de vendas e aumentar o número daqueles com maiores vendas, incentivando-os a incrementá-las. Isto produz como resultado três efeitos:

- Reduzimos o número de terminais sobre o terreno, com a correspondente redução de custos operativos.
- Animamos uma menor quantidade de varejistas a vender mais, o que potencialmente significa que



sacamos más provecho a una base de jugadores más pequeña.

- Pero existen menos puntos de venta, una menor visibilidad y, por lo tanto, un menor potencial para atraer nuevos jugadores.

En cierto modo es difícil evitar este paradigma; las terminales de lotería, las redes de telecomunicaciones, el hallazgo de nuevos minoristas y la contratación de equipos de desinstalación son todos desafíos muy costosos.

Por otro lado, ¿dónde podemos comprar los billetes de lotería? Esta es la mejor respuesta de Google: “Vaya a un supermercado o a una tienda multiservicio. Si los billetes de lotería son legales en su estado, podrá comprarlos en supermercados (especialmente en las grandes cadenas), en tiendas multiservicio y gasolineras. Aunque algunos de estos lugares tal vez no tengan ni vendan billetes de lotería, es probable que muchos sí lo hagan”, definición completamente en línea con la regla general de que “si en un sitio se pueden comprar cigarrillos, es muy probable que también se puedan comprar billetes de lotería”. Muchas loterías disponen de herramientas on-line que pueden ayudarle a encontrar minoristas autorizados. Por ejemplo, el localizador on-line de minoristas de la Lotería del Estado de California le permite buscar vendedores próximos a cualquier dirección facilitada por el usuario. Más allá de esto, conviene preguntarnos: los puestos de venta de periódicos, los estancos, la asociación de tabaqueros, los supermercados, ¿son lugares en los que se congrega la gente, en especial los mileniales?

Una reciente investigación revela que los mileniales están cambiando las reglas del marketing, redefiniendo y revolucionando los hábitos y la experiencia de compra tradicional. Junto con ideologías cambiantes en tecnología, privacidad e interacción social, los mileniales están obligando a los minoristas a volver a considerar cómo atraer y cómo comunicarse con los consumidores.

Los mileniales no son tradicionales cuando se trata de compras al por menor. No debería de sorprender que los mileniales prefieran relacionarse con las marcas a través de los medios digitales frente a las históricas tácticas de marketing como circulares o anuncios en las tiendas. Los minoristas tampoco pueden contar con el planteamiento de las ofertas tradicionales, un efectivo componente de marketing de los baby boomers (niños nacidos durante el boom de natalidad). En cambio, los mileniales requieren estrategias de marketing mucho más participativas, basadas en Facebook o Twitter. De hecho, el marketing para mileniales ha evolucionado hasta incluir este aspecto participativo, por ejemplo, a través de programas de fidelización y recompensa. El 77% de los mileniales declaró que participa en estos programas y

tiramos mais proveito a uma base de jogadores menor.

- Mas existem menos pontos de venda, uma menor visibilidade e, portanto, um menor potencial para atrair novos jogadores.

De certo modo é difícil evitar este paradigma; os terminais de loteria, as redes de telecomunicações, a descoberta de novos varejistas e a contratação de equipamentos de desinstalação, são todos desafios muito caros.

Por outro lado, onde podemos comprar os bilhetes de loteria? Esta é a melhor resposta do Google: “Vá a um supermercado ou a uma loja multiserviço. Se os bilhetes de loteria forem legais em seu estado, você poderá comprá-los em supermercados (especialmente nas grandes redes), nas lojas multiserviço e postos de gasolina. Mesmo que alguns destes lugares talvez não tenham, nem vendam bilhetes de loteria, é provável que muitos sim”, definição completamente alinhada com a regra geral de que “se em um lugar podemos comprar cigarros, é muito provável que também possamos comprar bilhetes de loteria”. Muitas loterias dispõem de ferramentas on line que podem ajudá-lo a encontrar varejistas autorizados. Por exemplo, o localizador on line de vendedores varejistas da Loteria do Estado de Califórnia lhe permite buscar vendedores próximos a qualquer endereço dado pelo usuário. Além disso, convém nos perguntarmos: os postos de venda de jornais, as tabacarias, a associação de tabaqueiros, os supermercados, são lugares onde as pessoas se reúnem, em especial os milenares?

Uma recente pesquisa revela que os milenares estão mudando as regras do marketing, redefiniendo e revolucionando os hábitos e a experiência de compra tradicional. Junto com ideologias mutantes em tecnologia, privacidade e interação social, os milenares estão obrigando os varejistas a voltar a considerar como atrair e como se comunicar com os consumidores.

Os milenares não são tradicionais quando se trata de compras varejistas. Não deveria surpreender que os milenares prefiram se relacionar com as marcas através dos meios digitais frente às históricas táticas de marketing como circulares ou anúncios nas lojas. Os varejistas também não podem contar com a proposta das ofertas tradicionais, um efetivo componente de marketing dos baby boomers (crianças nascidas durante o boom de natalidade). Em compensação, os milenares requerem de estratégias de marketing muito mais participativas, baseadas em Facebook ou Twitter. De fato, o marketing para milenares evoluiu até incluir este aspecto participativo, por exemplo, através de programas de fidelização e recompensa. 77% dos milenares declararam que participam destes programas

el 78% declaró que es más probable que compren una marca con programa de fidelización/recompensa que una marca sin este. Las marcas que consiguen atraer a mileniales son frecuentemente recompensadas por sus esfuerzos: los mileniales son los primeros en realizar recomendaciones “boca en boca”. En esta época de redes sociales, los “valiosos defensores de marcas” que comparten opiniones on-line y off-line (en línea y fuera de línea) con compañeros son probablemente la herramienta de marketing más efectiva.

Los minoristas on-line interesados en captar a los consumidores mileniales tienen que proporcionarles una experiencia de compra social y capaz de ser compartida, y ofrecer productos y consejos en las redes sociales. Los mileniales buscan compartir con 100, 1.000 o incluso 10.000 amigos y seguidores (es decir, sus clientes potenciales). Este diálogo puede intensificarse con una estrategia móvil que atraiga al 50% de los mileniales que están navegando y reciben publicidad de productos a través de sus dispositivos móviles.

Los mileniales viven al día y compran igual, haciendo frente a las consecuencias más tarde. Según una encuesta, el 52% de los mileniales tiene más probabilidades de realizar compras impulsivas que cualquier otra generación. Esta es una diferencia alarmante con los casi 8 de cada 10 baby boomers cuyas compras son impulsadas por decisiones prácticas; pero una vez más, casi todos son culpables de realizar estas compras. Un artículo de *DrugStoreNews* habla sobre las diferentes técnicas que los CVS y RiteAid del mundo pueden utilizar para conseguir compras imprevistas entre sus clientes: “Nuestros datos indican que el 61% de los compradores no habituales compran adicionalmente de uno a tres artículos”, declaró el Vicepresidente Senior de Integer, Craig Elston. “Esto indica que un comprador puede acabar con un nuevo artículo en su cesta si se utiliza un mensaje apropiado; por ejemplo, con señalización atractiva dentro de la tienda”.

A pesar de sus hábitos de compra rápida, los mileniales reflexionan mucho sobre los productos y servicios que eligen. Los mileniales son por naturaleza más cosmopolitas y consultan sus compras a través de perspectivas globales, lo que por ejemplo lleva a una mayor preferencia por productos “verdes”. Estas son las razones por las que hay más probabilidades de que los mileniales compren en minoristas más pequeños con auténticos objetos culturales que en grandes cadenas.

Los mileniales hacen más que vender productos medioambientales o socialmente responsables; donan su tiempo y su dinero a causas benéficas. En 2011, el 75% de los mileniales hizo donaciones a la caridad y el 60% prestó servicios voluntarios para una buena causa. En

e 78% declarou que é mais provável que comprem uma marca com programa de fidelização/recompensa que um marca sem isto. As marcas que conseguem atrair os milenares são frequentemente recompensadas por seus esforços: os milenares são os primeiros em fazer recomendações “boca a boca”. Nesta época de redes sociais, os “valiosos defensores de marcas” que compartilham opiniões on line e off line com colegas são provavelmente a ferramenta de marketing mais efetiva.

Os varejistas on line interessados em captar os consumidores milenares têm que lhes proporcionar uma experiência de compra social e capaz de ser compartilhada, e oferecer produtos e conselhos nas redes sociais. Os milenares procuram compartilhar com 100, 1.000 ou até 10.000 amigos e seguidores (ou seja, seus clientes potenciais). Este diálogo pode se intensificar com uma estratégia móvel que atraia 50% dos milenares que estão navegando e recebem publicidade de produtos através de seus dispositivos móveis.

Os milenares vivem em dia e compram da mesma forma, enfrentando as consequências mais tarde. Segundo uma pesquisa, 52% dos milenares têm mais probabilidades de realizar compras impulsivas que qualquer outra geração. Esta é uma diferença alarmante com os quase 8 de cada 10 baby boomers, cujas compras são incentivadas por decisões práticas; mas mais uma vez, quase todos são culpados por fazer estas compras. Um artigo *DrugStoreNews* fala sobre as diferentes técnicas que os CVS e RiteAid do mundo podem utilizar para conseguir compras imprevistas entre seus clientes: “Nossos dados indicam que 61% dos compradores não habituais compram adicionalmente de um a três artigos,” declarou o vice-presidente sênior da Integer Craig Elston. “Isto indica que um comprador pode acabar com um novo artigo em sua cesta se usarmos uma mensagem apropriada; por exemplo, utilizando sinalização atraente dentro da loja.”

Apesar de seus hábitos de compra rápida, os milenares refletem muito sobre os produtos e serviços que escolhem. Os milenares são por natureza mais cosmopolitas e consultam suas compras através de perspectivas globais, o que por exemplo leva a uma maior preferência por produtos “verdes”. Estas são as razões pelas que há mais probabilidades de que os milenares comprem em varejistas menores com auténticos objetos culturais que em grandes cadeias.

Os milenares fazem mais que vender produtos meio ambientais ou socialmente responsáveis; doam seu tempo e seu dinheiro para causas benéficas. Em 2011, 75% dos milenares fizeram doações para caridade e 60% prestaram serviços voluntários para uma boa

un futuro próximo es muy probable que las marcas más apoyadas por este grupo tengan un impacto positivo en el mundo.

Los mileniales están utilizando los avances tecnológicos para cambiar el modo de relacionarse con las marcas. Aquellas que alimenten estas interacciones y refuercen las relaciones con estos, se verán beneficiadas. Por ejemplo, los mileniales estarían dispuestos a compartir información privada a cambio de beneficios (el 56% compartiría la información de su ubicación a cambio de un descuento).

Por lo tanto, vamos a resumir lo expuesto:

- Para vender más necesitamos aumentar nuestros puntos de presencia, no reducirlos.
- Nuestros productos y mensajes necesitan estar disponibles en todos los canales y en todo momento, de manera que necesitamos una estrategia multicanal, incluidas las redes sociales.
- Debemos aprovechar las fundaciones benéficas de loterías.
- Debemos proporcionar un “intercambio justo” a nuestros clientes, un sistema de fidelidad que proporcione elementos de interés, ya sean entradas a conciertos, dispositivos y un sentido de contribución a una causa justa.
- Finalmente, los mileniales son los que dictan las normas, y los minoristas solo tienen que escuchar.

causa. Em um futuro próximo é muito provável que as marcas mais apoiadas por este grupo tenham um impacto positivo no mundo.

Os milenares estão utilizando os avanços tecnológicos para mudar o modo de se relacionar com as marcas. Aquelas que alimentarem estas interações e reforçarem as relações com estes, serão beneficiadas. Por exemplo, os milenares estariam dispostos a compartilhar informação privada em troca de benefícios (56% compartilharia a informação de sua localização em troca de um desconto).

Portanto, vamos resumir o exposto:

- Para vender mais precisamos aumentar nossos pontos de presença, não reduzi-los.
- Nossos produtos e mensagens precisam estar disponíveis em todos os canais e em todo momento, de maneira que precisamos uma estratégia multicanal, incluindo as redes sociais.
- Devemos aproveitar as fundações benéficas de loterías.
- Devemos proporcionar um “intercâmbio justo” a nossos clientes, um sistema de fidelidade que proporcione elementos de interesse, sejam entradas para shows, dispositivos e um senso de contribuição para uma causa justa.
- Finalmente, os milenares são os que ditam as normas e os varejistas só têm que escutar.



SOLUCIONES INTEGRALES DE LOTERÍA Y JUEGOS

Como líder global en las industrias de la lotería y juegos, la misión de Scientific Games es darles poder a nuestros clientes creando las mejores experiencias de lotería y juegos del mundo. Nuestros juegos de casino están diseñados para llegar a los jugadores dondequiera que estén, en cualquier momento que deseen jugar y por cualquier medio que elijan: vendedores al detalle, casinos o canales digitales. Durante más de 84 años y a través de nuestras empresas adquiridas, Scientific Games ha ofrecido lo que los clientes y jugadores más valoran: seguridad, confianza, contenidos creativos, eficiencia



SOLUÇÕES INTEGRAIS DE LOTERIA E JOGOS

Como líder global nas indústrias da loteria e jogos, a missão da Scientific Games é dar poder a nossos clientes criando as melhores experiências de loteria e jogos do mundo. Nossos jogos de cassino foram desenvolvidos para chegar aos jogadores onde quer que estejam, em qualquer momento que quiserem jogar e por qualquer meio que escolherem: vendedores varejistas, cassinos ou canais digitais. Durante mais de 84 anos e através de nossas empresas adquiridas, a Scientific Games ofereceu o que os clientes e jogadores mais valorizam: segurança, confiança, conteúdos criativos, eficiência operativa e tecnologia



operativa y tecnología innovadora. Hoy ofrecemos un portafolio completamente integrado de plataformas tecnológicas, sistemas sólidos, contenidos atractivos y servicios profesionales inigualables. En síntesis, estamos fusionando arte y ciencia.

La percepción de los consumidores, obtenida por nuestros analistas de datos, es que la constante creatividad de nuestros estudios de contenidos de juegos y la tecnología integrada de sistemas de juego y la seguridad, ayudan a impulsar el crecimiento sostenido de nuestros clientes e incrementar los retornos para los beneficiarios. Actualmente, estamos atrayendo a los jugadores con juegos entretenidos, desarrollando soluciones pensadas para los vendedores al detalle y alineándonos con las normas y los planes de negocios particulares de cada lotería. Nuestro portafolio de juegos, tecnología y servicios incluye:

- Juegos instantáneos, sorteos e híbridos.
- Marcas licenciadas.
- Juegos interactivos y promociones.
- Programas de fidelización y puntos virtuales de redención.
- iLottery (eDraw y eInstants).
- Apuestas deportivas.
- Tecnología de sistemas de juegos.
- Tecnología para puntos de venta al detalle.
- Aplicaciones móviles.
- Plataforma de Internet + Administración de relaciones con clientes (CRM).
- Programas de desarrollo para vendedores al detalle.
- Administración de productos.
- Servicios administrados.

En cuanto a innovaciones en juegos, sistemas y productos de mesa, Scientific Games eleva los estándares de entretenimiento y tecnología a través de sus marcas de productos como Bally, Barcrest™, Shuffle Master® y WMS®. Contamos con el portafolio de productos más amplio de la industria para áreas de juego de casinos que incluye:

- Máquinas electrónicas de juego para casinos comerciales, video lotería, video juegos, sistemas centrales, oficinas de apuestas, mercados de galerías de juegos y bingo alrededor del mundo.
- Una biblioteca relativamente infinita de contenido de juegos y una enorme cartera de marcas licenciadas que son las favoritas de los consumidores.
- Sistemas escalables de gestión de tragamonedas y casinos que ofrecen seguimiento de jugadores, contabilidad, generación de informes y monitoreo, junto con sofisticadas soluciones de marketing, bonificaciones y promociones.
- Soluciones de administración de medios, póker y juegos de mesa, Big Data e inteligencia empresarial.
- Juegos de mesa patentados, juegos de mesa

inovadora. Hoje oferecemos um portfólio completamente integrado de plataformas tecnológicas, sistemas sólidos, conteúdos atraentes e serviços profissionais inigualáveis. Em síntese, estamos fusionando arte e ciência.

A percepção dos consumidores, obtida por nossos analistas de dados, é que a constante criatividade de nossos estudos de conteúdos de jogos e a tecnologia integrada de sistemas de jogo e a segurança ajudam a incentivar o crescimento sustentável de nossos clientes e incrementar os retornos para os beneficiários. Atualmente, estamos atraindo os jogadores com jogos entretenidos, desenvolvendo soluções pensadas para os vendedores varejistas e nos alinhando com as normas e os planos de negócios particulares de cada loteria. Nosso portfólio de jogos, tecnologia e serviços inclui:

- Jogos instantâneos, sorteios e híbridos.
- Marcas licenciadas.
- Jogos interativos e promoções.
- Programas de fidelização e pontos virtuais de redenção.
- iLottery (eDraw e eInstants).
- Apostas esportivas.
- Tecnologia de sistemas de jogos.
- Tecnologia para pontos de venda varejista.
- Aplicativos móveis.
- Plataforma de Internet + Administração de relações com clientes (CRM).
- Programas de desenvolvimento para vendedores varejistas.
- Administração de produtos.
- Serviços administrados.

Quanto a inovações em jogos, sistemas e produtos de mesa, a Scientific Games eleva os padrões de entretenimento e tecnologia através de suas marcas de produtos como Bally, Barcrest™, Shuffle Master® e WMS®. Contamos com o portfólio de produtos mais amplo da indústria para áreas de jogo de cassinos que inclui:

- Máquinas eletrônicas de jogo para cassinos comerciais, vídeo loteria, videogames, sistemas central, escritórios de apostas, mercados de galerias de jogos e bingo ao redor do mundo.
- Uma biblioteca relativamente infinita de conteúdo de jogos e uma enorme carteira de marcas licenciadas que são as favoritas dos consumidores.
- Sistemas escaláveis de gestão de caça-níqueis e cassinos que oferecem acompanhamento de jogadores, contabilidade, geração de relatórios e monitoramento, junto com sofisticadas soluções de marketing, bonificações e promoções.
- Soluções de administração de meios, pôquer e jogos de mesa, Big Data e inteligência empresarial.
- Jogos de mesa patenteados, jogos de mesa progressivos,

progresivos, barajadores y clasificadores de fichas.

También trabajamos en experiencias revolucionarias para jugadores digitales: en los segmentos de la industria global de iGaming, iLottery y redes sociales de juegos, Scientific Games ha desarrollado plataformas innovadoras de distribución para entregar contenidos atractivos a través de canales de juegos digitales existentes y emergentes. Hemos aprendido que la participación omnicanal puede atraer nuevas audiencias a nuestra biblioteca de contenido, obtener mejor participación de los jugadores y ampliar el alcance de nuestras marcas a nuestros clientes. Nuestra familia de productos incluye soluciones sólidas de iGaming y casino en redes sociales, reconocidas por contenido de juegos de mesa y tragamonedas en continua expansión, desde los estudios de juegos de Bally, Barcrest, Shuffle Master y Williams. La suite de productos SG Universe™ –que incluye la plataforma Mobile Concierge, el casino en redes sociales Play4Fun Network™ y la innovadora tecnología Core Systems Integration– es una solución patentada que brinda a los casinos herramientas y oportunidades excepcionales para promover fuertes relaciones con sus patrocinadores, tanto dentro como fuera del área de juegos del casino.

Scientific Games es el segundo proveedor de juegos de casino en redes sociales, y para la empresa el negocio de juegos en redes sociales está en su mejor momento. Nuestros casinos sociales Blazing 7s®, Hot Shot®, Gold Fish® Casino Slots, Jackpot Party® y Quick Hit®, emplean al máximo el contenido favorito de los jugadores con una biblioteca de más de 1800 juegos de casino en redes sociales y más de 300 patentes de juegos mecánicos.

En relación a nuestros clientes, construimos relaciones de colaboración y confianza que nos permiten formar equipos dedicados, fortalecer nuestras bases de conocimientos y mejorar nuestras ofertas de productos y servicios para el beneficio de la industria. Nuestra base global de clientes incluye casinos comerciales, operadores de terminales de videolotería (VLT), loterías estadounidenses e internacionales, jurisdicciones de juegos de sistema central, operadores de apuestas habilitadas, operadores de casinos en línea habilitados y redes sociales que ofrecen juegos de casinos gratuitos en línea. Con base en Las Vegas, Nevada, Scientific Games se encuentra en seis continentes, contando con más de 8.000 empleados a nivel mundial y aproximadamente 180 ubicaciones en más de 28 países. Esta presencia estratégica nos permite estar cerca de los clientes y mantenernos al corriente de las demandas del mercado para poder responder y adaptarnos de forma rápida y eficiente.

embaralhadores e classificadores de fichas.

Também trabalhamos em experiências revolucionárias para jogadores digitais: nos segmentos da indústria global de iGaming, iLottery e redes sociais de jogos, a Scientific Games desenvolveu plataformas inovadoras de distribuição para entregar conteúdos atraentes através de canais de jogos digitais existentes e emergentes. Aprendemos que a participação omnicanal pode atrair novas audiências para nossa biblioteca de conteúdo, obter melhor participação dos jogadores e ampliar o alcance de nossas marcas para nossos clientes. Nossa família de produtos inclui soluções sólidas de iGaming e cassino em redes sociais, reconhecidas por conteúdo de jogos de mesa e caça-níqueis em contínua expansão, desde os estudos de jogos de Bally, Barcrest, Shuffle Master e Williams. A suite de produtos SG Universe™ –que inclui a plataforma Mobile Concierge, o cassino em redes sociais Play4Fun Network™ e a inovadora tecnologia Core Systems Integration– é uma solução patenteada que dá aos cassinos ferramentas e oportunidades excepcionais para promover fortes relações com seus patrocinadores, tanto dentro como fora da área de jogos do cassino.

A Scientific Games é o segundo provedor de jogos de cassino em redes sociais, e para a empresa o negócio de jogos em redes sociais está em seu melhor momento. Nossos cassinos sociais Blazing 7s®, Hot Shot®, Gold Fish® Cassino Slots, Jackpot Party® e Quick Hit®, empregam ao máximo o conteúdo favorito dos jogadores com uma biblioteca de mais de 1800 jogos de cassino em redes sociais e mais de 300 patentes de jogos mecânicos.

Em relação a nossos clientes, construímos relações de colaboração e confiança que nos permitem formar equipes dedicadas, fortalecer nossas bases de conhecimentos e melhorar nossas ofertas de produtos e serviços para o benefício da indústria. Nossa base global de clientes inclui cassinos comerciais, operadores de terminais de videoloteria (VLT), loterías norte-americanas e internacionais, jurisdições de jogos de sistema central, operadores de apostas habilitadas, operadores de cassinos on line habilitados, e redes sociais que oferecem jogos de cassinos gratuitos on line. Com base em Las Vegas, Nevada, a Scientific Games se encontra em seis continentes, contando com mais de 8000 empregados mundialmente e aproximadamente 180 lugares em mais de 28 países. Esta presença estratégica nos permite estar perto dos clientes e sabermos tudo sobre as demandas do mercado para poder responder e nos adaptar de forma rápida e eficiente.

EDITORIAL

Letter from the President

Dear Fellow Members,

It is always a pleasure to give you good news and to confirm, over time, that the efforts of the CIBELAE team are paying off with results that we, a little more than three years ago, raised and set as our goals.

We have taken a few fundamental steps to continue and consolidate our growth path, for example, the formation of the Work Committees and the outlining of the Strategic Plan for this year.

In fact, after a healthy debate in Lisbon, the CIBELAE Special Advisory Committees were formed, including the Processes Committee, Training Committee, Corporate Social Responsibility and Responsible Gaming Committee, Technology Committee, Legal Committee, Products Committee, and Money Laundering Prevention Committee.

Regarding the development of the Strategic Plan, three basic goals were set out: internal value, value for members, and learning and development. The first goal seeks to maximize the Corporation's internal structure, by admitting new lotteries and increasing the involvement of those that are already members. The second goal is to improve the offer of CIBELAE's professional services, moving forward with the multijurisdictional game project and incorporating an indispensable tool, as is the development and subsequent execution of a budget that suits

the needs of the Corporation. The third goal is to increase the quality and professional level of the events hosted by CIBELAE.

In the international front – continuing with our policy of attending the most important events of the gaming industry–, we participated with our own stand in the prestigious World Lottery Summit hosted by WLA in Singapore. And we were also present at the ICE Totally Gaming 2017 international fair held last February in London, meeting once again our goal of continuing crossing borders.

In this magazine issue we are launching a new section where we seek to analyze the outlook of each country by asking different questions to our Regular Members in order to know more deeply the gaming industry dynamics in our region.

In this Board of Directors we consider that with the road travelled so far the outcome has been more than satisfactory. Of course, there are always issues to be fixed; therefore, we must remain transparent, professional and committed so that the growth of CIBELAE does not stop.

Growth must be supported with a serious, responsible, highly-dedicated and very professional work. This is our challenge for the rest of the year of administration.

Thank you everyone for your support. Until next time.

Luis Gama

President of CIBELAE
Director of Dirección Nacional
de Loterías y Quinielas
(Uruguay)

MEETINGS 2016

LISBON, PORTUGAL

Ratifications for the Future

After an extensive and successful journey started in the last few years across Latin America and the Caribbean, the city of Lisbon witnessed the return of CIBELAE to the Iberian Peninsula. Portugal's capital city was the venue for the last meeting of 2016 of the Corporation's Board of Directors and the General Meeting of Members. There work committees were formed and the strategic plan 2017 was developed, among other achievements, with the ratification of the road taken.

Portugal was the destination chosen for the reunion between CIBELAE and the Iberian Peninsula. The Corporation's top authorities selected the city of Lisbon to hold in October the last meeting of the year of CIBELAE's Board of Directors and the General Meeting of Members. It is worth noting that the relevant achievements of this meeting include the annual assessment of activities (Annual Report), the progress of the multijurisdictional game project and the confirmation of the admission of new members. The schedule of activities and achievements are outlined below.

BOARD OF DIRECTORS MEETING

The meeting was held on October 9 with the presence of the CIBELAE President Luis Gama (Uruguay); the CIBELAE Vice President Inmaculada García

(Spain); Armando Guerra (Panama) representing Efraín Medina for the General Secretary's Office; Abel Galeano (Argentina) representing Alfredo Mónaco for the Treasury; Board Members Edmundo Martinho (Portugal), Javier Balbuena Estigarribia (Paraguay), Deusdina dos Reis Pereira (Brazil), Ángel Sánchez (Spain), and Rogelio Fonseca (El Salvador); Executive Director Néstor Cotignola (Argentina); and the participation of Margarida Palma and Carlos Manuel Méndez Pereira (Portugal), Iuri Ribeiro (Brazil), Silvina Dorati and Rodrigo Cigliutti (Argentina), Alfonso Galiano Martínez, Sara Reyero and Luis Alfonso Martínez Atienza (Spain).

President Luis Gama started the meeting with a special recognition to the host authorities of Santa Casa da Misericórdia "for their continuous support and commitment to the Corporation." In addition, he congratulated ONCE of Spain for receiving the European Citizen Award 2016, which is awarded to organizations that conduct highly socially-committed activities. "The award received by ONCE is a great recognition. As a member of CIBELAE, it is extended to the Corporation as well. I congratulate you on behalf of all of us."

EXECUTIVE DIRECTOR'S REPORT

Additionally, Executive Director Néstor Cotignola talked about the special advisory committees and reminded us that it had been agreed in Asunción del Paraguay that each committee would be chaired by different members of the Board of Directors. Thus after exchanging opinions and suggestions, the following work schedule was approved:

- **Processes Committee:** It will be chaired by Luis Alfonso Martínez

Atienza (SELAE) and its members are José Luis Sánchez Fernández (SELAE) and alternate member Cristina Revuelta de Arriba (SELAE), together with Cristina Roel (Mexico), Carlos Hernández (El Salvador), Abel Galeano (ALEA) and two people to be designated by Caixa of Brazil and by Santa Casa da Misericórdia of Portugal respectively.

- **Training Committee:** The appointment of Deusdina Dos Reis Pereira (CAIXA) as Chair was approved. Its members are Rodrigo Cigliutti (ALEA), Urania Chaves Murillo (Costa Rica), Fernando Treviño and Cristina Roel (Mexico), Lexis Maxwell Funes (El Salvador), and Luis Gama (Uruguay).

- **Corporate Social Responsibility and Responsible Gaming Committee:** It will be chaired by Alfredo Mónaco (ALEA) and its members are Oscar Castro Villar (ONCE), José Luis Sánchez Fernández (SELAE), Águeda Ale and Cristina Roel (Mexico), Cecilia Rivera de Juárez (El Salvador), and Roxana Carolina del Río (Paraguay). In addition, Santa Casa da Misericórdia and ALEA requested to be part of the committee and they will soon submit the names of the people who will act on their behalf in the committee.

- **Technology Committee:** It will be under the charge of Rogelio Fonseca (El Salvador) and its members are Teresita Benítez (ALEA), Miguel Ángel Gómez Rodríguez (ONCE), Rafael Cervera (SELAE), Javier Bolaños and Cristina Roel (Mexico), and Roberto Rodríguez (El Salvador).

- **Legal Committee:** Its members are Agustín Li Gambi (ALEA), Marcela Sánchez Quesada (Costa Rica), Carmen Perete Ramírez (ONCE), Soledad Parra (SELAE), Fernando Treviño and Cristina

Roel (Mexico), Cecibel Mejía de Roque (El Salvador), Fátima Diana Vera Agüero (Paraguay) and Marcos Álvarez (Uruguay).

- **Products Committee:** It will be chaired by Alfonso Galeano (ONCE) and its members are Miguel Ángel Gómez Rodríguez (ONCE), Silvio Vivas (ALEA), Javier Bolaños and Cristina Roel (Mexico), Martín Moreno (SELAE), Fátima Agüero (Paraguay), Claudio Madrigal Guzmán (Costa Rica) and one person to be designated by CAIXA Brazil.

- **Money Laundering Prevention Committee:** Its members are Guillermo Dubra (ALEA), Wilfredo Blanco Mora (Costa Rica), Manuel González Barreda (SELAE), Águeda Ale and Cristina Roel (Mexico), Jessica Elizabeth Peña Muñoz (El Salvador), Roxana Carolina del Río Villalba (Paraguay), Marcos Álvarez (Uruguay) and Carlos Pereira (Portugal).

STRATEGIC PLAN

Mr. Cotignola also explained the Corporation's Strategic Plan including three basic goals of internal value, value for members, and learning and development.

The first goal seeks to maximize the Corporation's internal structure, i.e. admitting new lotteries and increasing the involvement of current members. The second goal is to improve the offer of CIBELAE's professional services, moving forward with the multijurisdictional game project and budget. And the third goal is to increase the quality and professional level of the events hosted by CIBELAE.

CENTRAL AMERICA AND CARIBBEAN TOUR

In turn, Rogelio Fonseca from

El Salvador explained the idea of visiting countries of Central America and the Caribbean which are members of, but do not participate in, CIBELAE in order to invite them to have an active involvement.

After inquiring about the situation in other countries of the Caribbean, it was verified that most Caribbean islands do not have state lotteries, but private lotteries. Therefore a list was made of countries that should be visited, which were divided into three tour groups: the first one includes the Dominican Republic and Puerto Rico; the second one, Guatemala and Honduras; and the third one, Nicaragua and Costa Rica. The plan was submitted to vote and approved by the Board of Directors.

GENERAL MEETING OF MEMBERS

The General Meeting of Members was held on October 10. President Luis Gama was in charge of presenting last year's balance sheet and he highlighted the "exponential growth" experienced by the Corporation. He claimed that "it has positioned itself and has earned an outstanding place in the gaming industry, both regionally and globally, and that required a lot of effort and hours of work". He added: "Each of our members understood that we had to maximize the internal structure; therefore, during the Board of Directors meeting we discussed the Strategic Plan, budget and professionalization; we must not halt this continuous, permanent and ample growth. We have to move forward with the professionalization of the Corporation."

He concluded that "the general assessment was better than good, with a few things that need to be corrected, of course. It is

necessary to remain transparent and professional and, therefore, to have a strong, clear and transparent finance area, and a General Secretary's Office that works actively supporting the different events from the Presidency, Vice Presidency and Executive Director's Office."

Lastly, he emphasized the commitment required from everyone toward the Corporation and the duty to work so that it can continue growing. "I summarize the rest of our management actions with a phrase: Growth needs to be given order. And this is our challenge for next year. Thank you very much everyone for your support."

SPORTS BETTING

The meeting in Portugal also encouraged the development of a seminar on sports betting hosted by Santa Casa da Misericórdia of Lisbon

Important delegations from the different corners of the world, particularly consisting of Latin American and Caribbean operators and regulators, as well as lottery services providers, filled the facilities of the Tivoli Hotel to attend the lectures of outstanding speakers. The seminar was closed and opened by Edmundo Martinho, Vice President of Santa Casa, and by Luis Gama, President of CIBELAE, respectively who in their speeches agreed on "the importance of continuing the line of growth and strengthening of the Corporation, where training events of this kind are the pillars needed to fulfill these goals."

PROFILES

SANTA CASA DA MISERICORDIA

On the Road to Modernization

Edmundo Martinho (61) has been working for one year as Vice President and Executive Director of the Gaming Department of Santa Casa da Misericórdia of Lisbon, Portugal. In the following interview, he discusses the main goals of this organization, how they work on a daily basis and what their future challenges are.

What is the organization's administrative structure like?

—Santa Casa da Misericórdia of Lisbon, through its Gaming Department, is responsible for administering —exclusively on behalf of the State— the territory-based State Social Games across Portugal. Therefore, the regulator has the responsibility of securing the integrity of the games while overseeing and fighting illegal practices. It now administers the following territory-based games: Lotaria Nacional and Lotaria Popular; Lotaria Instantânea, Totobola, Totoloto, EuroMilhões, Milhão, Joker and Placard —territory-based odd-based sports betting. It does not manage bingo halls, casinos or horse-racing tracks, or online games or betting.

What Responsible Gaming and Corporate Social Responsibility actions are you developing?

—This is one of key topics considered in the manner in which San Casa organizes and manages the set of State Social Games. Social responsibility is an integral part of the nature of this institution. It exclusively pursues social goals and

all its funds must be allocated and used to ensure support is given to citizens, highly-vulnerable families and underprivileged people.

Responsible Gaming is now an area of greatest interest. The Santa Casa's Gaming Department has a body exclusively devoted to developing initiatives that promote Responsible Gaming, aimed at both players and gaming intermediaries across the national territory. Training and good practices fostering actions and promotional activities widely using the media are just a few of the work areas that we are developing. All this is naturally complemented by the games characteristics and mechanisms that help players have a well-aware and responsible attitude.

How are lottery draws carried out?

– They are normally carried out every week with independent draws of the National Lottery and Popular Lottery. These are public events broadcast via television with the presence of a group of official judges who guarantee that all requirements of each contest activity are met. Draws are carried out by drawing numbered balls corresponding to tens of thousands, thousands, hundreds, tens and units. The continuous drawing of numbered balls is announced locally by assistants who inform out loud the numbers that have been drawn and will make up the final winning numbers. Finally, the judges must confirm that all procedures have been followed and that all acts occurred in accordance with the rules and the law.

What is the most successful game in the country and why?

– It is undoubtedly the Instant Lottery ("scratch cards"). There may be many reasons, but we can say with a degree of certainty that the immediate access to the prize, the easiness and availability of the game and the associated fun are, perhaps, the key factors of the success of the Instant Lottery.

It was recently known that you reported an all-time record sales and bets. What factors were involved to make this happen?

– 2016 was a very relevant year in terms of the State Social Games' global sales. Revenues were nearly €2.7 billion. The most important factor, besides the very good performance of all the games, could have been the launching of Placard, a sports betting game which, due to its success, brought a new sales dynamic, in addition to the sales of the State Social games as a whole.

What is the status of progress of the online games operation?

– Since early 2016, it is possible to operate online games in Portugal. The territory-based gaming legislation is autonomous and this operation occurs in an open and competitive market. At present, there are four active operators and others are involved in the preparation process to also be able to enter the online gaming market. Betting and other games may be played through different online means (such as the web, apps, etc.).

What is your view of CIBELAE?

– CIBELAE represents a forum with huge potential for sharing, exchange and cooperation among the member lotteries from different states. Whether it is the dissemination of good gaming and social responsibility practices, or the potential development of common projects, there are many fields where CIBELAE can be a referential entity in the world of lotteries and social games. Therefore, it is important that it always has clearly-defined goals, works permanently, pays attention to gaming-related developments and to the interests of its members, and has an unconditional transparency policy in place. In this way only it will make sure that all members remain active and determined to give CIBELAE a central role in an ethical administration focused on

the good causes of social games that we have the power to manage in our respective countries.

What are the goals for the future?

– The goals are very clear: to contribute to maintain the successful path initiated by Santa Casa, while maintaining and encouraging a sustained modernization effort. Investing in research and training must also be a cornerstone to which we must pay particular attention. Similarly, the active and qualified presence of Santa Casa at international events must be a primary goal for the future.

NEXT DESTINATIONS

EL SALVADOR AND PANAMA

Heading to Central America

After the meeting in Buenos Aires, the next two outstanding events of the year will take place in Central America. The first one will be held in June in San Salvador City, which will debut as a host of a CIBELAE event. Later, in October, Panama City will witness an unprecedented event: the 16th Annual CIBELAE Congress.

After the end of the "Betting Security and Integrity" seminar, where outstanding speakers from entities that are members of CIBELAE, ALEA and WLA will participate, the gaming industry will have two new opportunities to show its progress and discuss matters of greatest interest for the region.

The first appointment will be in San Salvador City next June 19-21. The members of the CIBELAE Board of Directors will be welcomed for the

first time by the National Charitable Lottery of El Salvador, which will host the second training seminar of the year.

Then, under the premise “The game is lived without borders”, Panama City will be the venue for the 16th CIBELAE Congress 2017 on October 10-13. The main cultural and economic center of Panama Republic is getting ready to accommodate more than 800 guests and have a trade show that is unprecedented in the region.

With an agenda focused on new gaming trends and a wide variety of opportunities, the topics will be discussed by world gaming leaders and first-class international speakers.

Hosted by the National Charitable Lottery of Panama, the appointment will be at the Hard Rock Hotel Megapolis, where it is expected that the CIBELAE Board of Directors members will be renewed by the vote of the General Meeting of Members.

Registration and stand booking are now open; for more information go to www.cibelae2017.com.

TRAINING

HOSTED BY GLI IN CURACAO

Regulators Roundtable

Once again, CIBELAE had an outstanding participation at the Regulators Roundtable hosted by Gaming Laboratories International (GLI), one of the Corporation's Star Suppliers. The event gathers regulators from Latin America and the Caribbean every year.

Gaming Laboratories International (GLI) hosted its traditional

Regulators Roundtable last August in Curacao. The event took place at the Marriott Beach Resort & Emerald Casino, where there were nearly 90 attendees from 22 countries. There, the CIBELAE President, Luis Gama, discussed via teleconference the “I-Gaming and Sports Betting Regulations and Operations from a Risk Control Perspective” together with attorney Fátima Vega of the National Gaming Commission (CONAJZAR) of Paraguay.

In addition, the CIBELAE Executive Director, Néstor Cotignola, gave a lecture on the Corporation's ambitious project of multijurisdictional games. Meanwhile, the President of the National Charitable Lottery of El Salvador, Rogelio Fonseca, addressed the topic of “Governance and Acting Under Strict Rules of Law”.

MEXICO CERTIFIED

During the roundtable, President Luis Gama awarded the Level 1 “Corporate Social Responsibility and Responsible Gaming” (CSR and RG) Certification to the authorities of the national lottery of Mexico “Lotería Nacional para la Asistencia Pública (LOTENAL) y de Pronósticos para la Asistencia Pública.”

Thus Mexico joined other lotteries which already got this certification, such as Lotería Nacional SE (Argentina), Caixa Econômica Federal (Brazil), the National Lottery of Ecuador, and Sociedad Estatal Loterías y Apuestas del Estado (SELAE) of Spain.

It should be remembered that the main goals of this certification include, among others, to help members deal with their social, economic, and environmental responsibilities, while respecting the cultural, social, environmental and legal differences, as well as their economic development conditions.

Another goal is to help publicize the social role played by lotteries.

INTEGRATION

IN SINGAPORE

World Lottery Summit

The top CIBELAE authorities attended the latest World Lottery Summit held in Singapore. The Corporation had its own stand there and, in what was an historical event for the region, it was announced that the next international gaming event will take place in 2018 in Buenos Aires, Argentina.

Continuing with its policy of participating in the most important international events, the CIBELAE authorities attended the World Lottery Summit (WLS2016) held on November 6-9 at the impressive Marina Bay Sands Hotel in Singapore.

This edition was attended by more than 1,000 people from 78 countries in the 5 continents and by more than 40 exhibitors who showcased a wide variety gaming-related products, services and solutions.

The training seminar had a large panel of outstanding speakers from different parts of the world. Among the notable speakers was Jean-Claude Biver, President of the Hublot Watch Division, a man who has truly left his mark in the Swiss fine watchmaking industry. Another outstanding speaker was Chris Hadfield, an astronaut and first Canadian Commander of the International Space Station. Throughout his 21-year career,

Hadfield has become a worldwide sensation, taking advantage of the power of social media to make the outer space accessible to millions of people.

INSTITUTIONAL PRESENCE

CIBELAE had its own stand (F28) at the World Summit, where President Luis Gama, the General Secretariat represented by Armando Guerra and Gabriel Sánchez, Treasurer Alfredo Mónaco, Executive Director Néstor Cotignola and ALEA representatives promoted our upcoming Biennial Congress, which will take place in Panama on October 10-13, 2017. They also promoted another excellent event, as those normally hosted by CIBELAE, which will be held this time at Hotel Panamericano in Buenos Aires City on March 29-30, 2017. In addition, said authorities held work meetings with various CIBELAE members and parties interested in joining the Corporation.

In addition, Luis Gama participated in the “Lotteries 20/20... for a clearer vision of the future” roundtable, together with the World Lottery Association (WLA) President, Jean-Luc Moner-Banet, and six directors from other organizations from the United States, Europe, Asia and Africa. It was a novel approach where respected lottery directors from different parts of the world were seated on stage, together with a moderator and an empty eighth chair where different members of the audience were invited to sit. Thus, attendees were able to directly engage with the speakers thus fostering an inclusive dialogue.

The conversation dealt with topics as varied as legislation and regulations, ownership models, retail vs. online presence, player retention, and responsible gaming in order to lively

exchange thoughts, perspectives and opinions on the future of the lottery industry.

EXECUTIVE COMMITTEE

Prior to the start of the seminar, Luis Gama, Deusdina dos Reis Pereira and Gilson Braga (Caixa Brazil), Inmaculada García Martínez and Manuel Gómez Amigo (SELAE Spain), and Néstor Cotignola, attended the WLA Executive Committee’s last meeting of the year.

There, CIBELAE President Luis Gama was in charge of reporting on the work carried out in Ibero-America and the Caribbean over the last two years. In addition, an election to renew the authorities of the Executive Committee was held, in which Jean-Luc Moner-Banet was elected for the third consecutive time to be President of the World Lottery Association.

Additionally, Alfredo Mónaco, President of the State Lotteries Association of Argentina (ALEA), made the final list of nominees to the WLA Executive Committee, made up by one President and seven members, together with representatives of Switzerland, Italy, Germany, Hong Kong, United Kingdom, Spain, and the United States. Mónaco was ultimately elected and, together with Luis Gama, will represent the region.

It should be remembered that WLA was formed in 1999 as a result of the merger of two international state lottery associations: the International Association of State Lotteries (AILE) and INTERTOTO (International Association of Toto and Lotto Organizations). The purpose of such merger was to join efforts and set common goals to become the only international association representative of state

lotteries, which now consists of entities from 90 countries on the five continents.

ARGENTINA 2018

In an historical event for the region, during the WLS 2016 closing dinner, President Jean-Luc Moner-Banet announced that the international event hosted by WLA every two years will finally have Buenos Aires as its venue.

Alfredo Mónaco, President of ALEA thus thanked him for the election with a very special speech. “Dear friends from around the world: I come from South America, from the eighth largest country on the planet. I come from a nation which has all types of climates. I come from the Aconcagua Mountain, the second highest peak on Earth. I come from La Pampa, one of the most fertile and extensive flatlands in our region. I come from the Iguazu Falls. I come from southernmost region in the world, from Tierra del Fuego. I bring the passion of my people, the tradition of our original customs and today I want to invite you: welcome to Buenos Aires, welcome to the Argentine Republic.”

This was followed by an audiovisual presentation containing a preview of World Lottery Summit 2018, which was shown to an expectant audience.

The election of Argentina as a venue is, without a doubt, a major achievement, an international recognition and an honor for all of us who are part of the big CIBELAE family.

With a more than positive outcome and expansion of its borders, CIBELAE ended its visit to Singapore, where the recognition obtained continues encouraging the Corporation to keep working to unite the Americas and the world through the lotteries.

FAIRS

ICE TOTALLY GAMING LONDON 2017

International Standing

The largest world gaming fair had once again the outstanding participation of CIBELAE. ICE Totally Gaming London 2017 exceeded all expectations and allowed the Corporation to consolidate its international standing, as it was reflected by the companies, lotteries and regulators which approached us to join us.

Last February, CIBELAE participated again in the largest annual gaming exhibition: ICE Totally Gaming London. The 2017 edition exceeded the organizer's expectations, as well CIBELAE's expectations which managed to consolidate its international standing.

"It is very remarkable that we were present with a stand at ICE, one of the most important fairs in the world, together with the WLA Biennial Congress", stated the CIBELAE President, Luis Gama. "For the Corporation, it means having a leading role in a first-class setting and being together with the top gaming operators and the most important companies in the world", he added. Finally, he said that "Having participated at the ICE fair gave CIBELAE a different standing, which was reflected by the companies, lotteries and regulators that approached us to join the Corporation."

This year the fair was held on February 7-9 at the impressive ExCel Expositions Center in London. The CIBELAE stand promoted the upcoming 16th Congress to take place in Panama and provided information to anyone interested on the goals and purposes pursued by the Corporation in the Ibero-American region.

The outline statistics show that, for the first time, ICE has broken through the 30,000 barrier, recording an attendance of 30,213. This figure represents the sixth consecutive year of growth and is 5.7% up on the previous best which was set last year.

Commenting on the figures, Kate Chambers, Managing Director of the Gaming Division at Clarion Events, said: "Whilst these are outline figures and are subject to independent audit, we are confident that they represent an accurate snap shot of the three days of intense business, networking and learning which took place at ExCeL." She added: "Not only are more gaming professionals attending ICE than ever before, encouragingly, they are also spending more time within the show. Our figures demonstrate the average time spent within the exhibition is 1.96 days, an increase of 0.5% on 2016. When this figure is extrapolated out, the number of visitors/days at ICE 2017 totaled 59,217".

Also present at the fair were the CIBELAE Executive Director, Néstor Cotignola, and the CONAJZAR President, Javier Balbuena Estigarribia, who also provided an overview of the gaming industry in Paraguay together with his colleagues from Brazil and Colombia. The panel ended with a message from Luis Gama who asserted that: "Today the world is looking to the (Latin American) region and I think this is due to

MEETING OF ASSOCIATIONS

During ICE Totally Gaming London 2017, the World Lottery Association (WLA) called all presidents from the regional associations to define and examine the composition of such associations, review guidelines that must be followed for the admission of new members and discuss membership costs.

The CIBELAE President, Luis Gama, was there representing the Ibero-American region and considered that "since the meeting was highly positive in the opinion of all attendees, it was decided that this work methodology will be applied again in the future. He added: "It was interesting hearing the points of view of each association."

the renovation of regulators in the states, leading various countries to be more committed to the industry, with legislative bills and regulatory proposals in different areas. I agree with what was said at this table that the greatest challenge for the region is fighting illegal gambling and regulating online gaming."

OUTLOOK

THE ONLINE GAMING FUTURE

Shared Views

How do you see the future of gaming regulation in your country? This is

the premise that inaugurates this new section which, through the testimonies of Regular Members, seeks to provide an outlook of gaming regulation and expectations in the region.

ARGENTINA

The ALEA President, Alfredo Mónaco, shares a view of this subject in his country. “In Argentina, federalism adds a more complex variable to online gaming regulation. The 24 official lotteries or regulators in the country have the power to operate and manage online gaming, in addition to exercising police power, in their respective jurisdictions. The 24 entities as a whole undertook the challenge of regulating online gaming in each of their territories.”

“In November 2016, during the ALEA Meeting of Members, the lottery authorities ratified their decision to submit and share the regulation models implemented in Argentina. Today, online betting is not regulated in the country. Some regulators have started taking steps in that direction, while others had already implemented it a long ago. In the meantime, the development of a federal project that respects the jurisdictions and meets the needs of an increasingly more technology-dependent audience is pending.”

“ALEA supports the challenge by promoting exchange and specialization spaces, focusing on the respect of rights and compliance with the obligations of state regulators.”

BRAZIL

It is explained by Caixa Econômica Federal as follows. “In Brazil, the

legalization of games of chance, which were considered an illegal activity in the 70s, is subject to an intense debate by the legislative houses and by society. In the National Congress, this topic is still extensively discussed by two legislative bills: the Senate Legislative Bill 186/2014 and Legislative Bill 442/1991. The text of both bills, regardless of any differences between them, propose the regulation of gaming activities, including online gaming, starting with an extensive review of the regulatory framework applicable to all kind of games in the country.”

“Considering that this topic still has divided opinions in Brazil, Caixa supports and contributes to discussions, trying to maintain the resource-generating potential of the federal lotteries managed by the company. In addition, Caixa continues preparing to launch new lottery products in its online sales channel by offering another official betting option to the Brazilian people.”

SPAIN

SELAE

“Gaming regulation has been in place in Spain for six years. The most notable developments were the regulation of new games (slots online and cross betting) and the call for licenses to develop and operate gaming activities.”

“The regulation incorporates certain measures relating to player protection with the intent to favor responsible gaming. Although the law has brought legal certainty, transparency and order to the industry, the approval of the Royal Decree on Commercial Communications of Gaming

Activities and Responsible Gaming, and the convenience of completing the responsible gaming regulatory framework, is still unresolved.”

“Since the responsible gaming regulatory framework has not been set out for the industry, private companies behave differently from SELAE or ONCE. The impact that SELAE’s activity has on society is a key element of its Corporate Social Responsibility (CSR) actions; therefore, it obtained the European Lotteries and WLA Responsible Gaming Regulatory Framework Level 4 certification in order to implement the best practices and minimize the impact of its activities. SELAE also promoted the first cross-sectional gaming study in Spain, where one of the findings was that “playing the SELAE games generates few cognitive distortions and therefore is similar to not playing (Labrador, 2013).”

“The future of regulation should be connected to the compliance by all lottery operators of a responsible gaming framework which, in turn, is made part of a CSR strategy; in addition, a system of national cross-sectional studies fostered by the regulator should be established in order to allow us to know the impact of the different operators’ games. Finally, there should be commercial communication guidelines in place for everyone”.

ONCE

“The Spanish regulated online gaming market started its journey on June 2012, by virtue of Law 13/2011 that regulates online gaming activities under a licensing system. Since the passing of the

law and publication of various regulations, the Directorate General of Gaming Regulation (DGOJ), the highest online gaming regulatory body, has upheld the compliance with the law and protection of consumers.”

“The purpose of this law is to regulate gaming activities developed within the scope of the State in order to guarantee the protection of public order, fight against fraud, prevent addictive behavior, protect the rights of minors and safeguard the rights of players. In particular, the law regulates gaming activities that are carried out via electronic, computerized, telematic and interactive channels, in which “in person” means should have an accessory nature, as well as the games developed by bodies assigned by this law to carry out activities marked as reserved, regardless of the channel used to market them.”

“The law applies to lotteries, betting, raffles and contests, games played occasionally and cross-border gaming activities (those conducted outside Spain where gaming activities are organized or offered to Spanish residents). Regarding the applicable taxes, the tax rate will be 10% to 25% depending on the type of game.”

“Since January 2017, there is a new head of the DGOJ; therefore, for the time being, no new regulatory changes are expected in the short term. If we consider the declarations of the new DGOJ regulator during the JDigital Summit (hosted by JDigital on January 19) to which an ONCE representative was able to attend, the regulator will seek to continue with the previous regulatory model and will work

at different fronts, with the most notable being a more flexible and less bureaucratic regulation to deal with private operators, where the product offering is wider and has fewer limitations; international liquidity that will mainly favor the growth of the poker and cross betting subsectors, and the relief to the current fiscal pressure to equally favor the growth of the online gaming market.”

PARAGUAY

It is explained by President Javier Balbuena Estigarribia of CONAJZAR as follows: “Paraguay has the legal tools, such as Law 1016/97 that sets out the Legal System for the Operation of Games of Chance, and its respective regulations, especially Executive Order 3083/2015 that sets out public gaming policies, authorizing CONAJZAR to develop games of chance via technological means and under secure operation criteria.”

“In this respect, CONAJZAR has developed bidding terms and conditions to grant on-site gaming casino licenses, with the novelty of those terms and conditions being that, in addition to the on-site game license granting, licenses to operate online casino games will be awarded.”

“In carrying out the bidding process, last Wednesday February 22 the envelopes/bids for an on-site/online casino license in the Amambay Department were opened. The license is expected to be awarded in March. The online betting system must be certified by one of the independent laboratories registered with CONAJZAR. If the schedule is

completed as planned, Paraguay may start operating online casino games early in the second half of this year.”

URUGUAY

The President of Dirección Nacional de Loterías y Quinielas of Uruguay, Luis Gama, also shares his view. “Our problem, i.e. online gaming regulation, is one basically shared by most countries in the region. In Uruguay, a legislative bill is being developed to properly regulate the activity, taking into consideration a few experiences of countries outside the region.”

“Therefore, we signed a cooperation agreement with the Directorate General of Gaming Regulation of Spain in order to take those elements which, in our opinion, may work in our territory and discard those that still create doubts and failed to obtain the desired results. We are concerned and busy working on this subject and we think that, in a short time, we will be formalizing the legal mechanisms to effectively regulate this gaming modality.”

ASSOCIATE MEMBERS

INDUSTRY NEWS

Opening Roads

Being always one step ahead, our Star Suppliers assist the lotteries in overcoming the future challenges of the gaming industry, with visionary proposals, new knowledge and state-of-the arts technology.

A CLASSIC WITH REGULATORS

Each year, Gaming Laboratories International (GLI®) employees look forward to hosting our Regulators Roundtables, created by GLI University®, in both North America and Latin America & the Caribbean. Our world-famous Regulators Roundtables have become a unique, one-of-a-kind and admission-free opportunity for regulators around the world to gather together with industry thought-leaders and discuss the state of gaming in their region. These events draw attendees of all levels, including gaming and lottery regulators and government lotteries. We are proud to offer an interactive forum to not only share our knowledge about the gaming industry, but also provide a platform for regulators to speak to each other about the challenges they are facing and the advances they are making in their jurisdiction.

This year's North American Regulators Roundtable was held in March at Planet Hollywood Resort & Casino in Las Vegas, Nevada. For two days, attendees had the opportunity to learn about cutting-edge technology in the gaming industry, as well as absorb high-level information from thought-leaders and network with their peers. They "strategically embraced innovation."

The Latin American & Caribbean Regulators Roundtable, was held in Curacao Aug. 24-25. GLI experts and industry professionals presented up-to-date information, providing our clients with guidance and tools that will assist with keeping a competitive advantage in the industry. The event is exclusively for lottery and gaming regulators and government lotteries and featured in-depth discussions on hot-button topics, including:

- Policy and regulatory development
- Standards and MICs for the industry
- Modernization of systems and games
- Facing new types of games and challenges (eSports, fantasy sports, social gaming)
- Online monitoring and control system (Latin America and Caribbean experience)
- Information security and WLA's certifications
- Lottery draws best practices
- iGaming and sports betting regulations and control
- Anti-money laundering controls
- Responsible gaming

On the second day, attendees participated in an on-site demonstration of the verification process of a local casino's monitoring and control systems and gaming machines, courtesy of the Curacao Gaming Control Board.

This year's event drew almost 90 representatives from 36 gaming and lottery regulatory entities as well as government lotteries, and 22 countries. Also CIBELAE and ALEA were represented in the event.

A CANVAS FULL OF OPPORTUNITIES

By Christina Boubalou and Dimitrios Kakos

"Whatever you do, do it well. Do it so well that when people see you do it, they will want to come back and see you do it again, and they will want to bring others," said Walt Disney back in the day and in that way he had successfully risen the importance of experiences over the simple "consumption" of products before anyone else was ever aware of them.

If one was offered the opportunity to interview major lottery winners around the world throughout time, they would most probably talk more about the experience of winning and less about the prize they actually received. This does not mean of course that the prize would be overlooked; after all it is a bliss, a financial relief and sometimes even a life-changing thing. Nevertheless, lottery winners would eventually talk about the thrilling feel and the

excitement of winning. The place and moment when they first found out, the way they shared the news with their loved ones and the kind of celebration they chose to hold, would probably be what actually matters the most. Once the dust has settled, players always remember their winning moments as unique and exceptional. Imagine now the impact on the players' experience, if we were able to stimulate and bring out a small piece of these feelings and excitement, from the winning moment to the game as a whole.

Our industry, as the entire market shifted its focus from product-driven strategies to experience-oriented ones, was bound to follow. The services' section made the first baby steps towards the new trend, and fast-consuming goods tried to keep up, but it was the Lottery world that seemed destined for even greater things, as it was already blessed with that special gaming sparkle and anticipation of joy, being at the same time committed to embrace and enhance the global principles of responsible gaming. Therefore, what have we missed? Why haven't we already thrived in the world of experiences?

Steve Jobs said that "you've got to start with the customer experience and work back towards the technology – not the other way around" in order to succeed in this area. Lotteries, operators, systems designers, platform developers, game providers and governments have all spent countless resources, hours of hard work and research in order to create complete and robust products, trustworthy platforms, stable systems, rewarding responsible games. And we all performed remarkably. But somewhere along the way, we may have underestimated the perceived value of customers' experience and the fact that, in many occasions, they have raised the bar significantly in terms of expected outcome. We definitely respected all existing regulatory restrictions and safeguarded our faith and trust in the traditional ways of operation, but have we truly shown excellence in listening to customer's voice?

In INTRALOT, we have carried out extensive research on various groups of players and platform users (originating from different markets) in order to gather the insights required and ultimately create a perfect solution. We combined our findings with our deep knowledge and experience of the lottery industry and today, we are proud to present INTRALOT Canvas™.

Canvas™ is an all-in-one platform, designed to offer centralized management of multiple game verticals and focus on providing a personalized and consistent User Experience across all sales channels, both online and retail, to the players.

By listening closely to the pulse of the gaming market, Canvas™ became the ultimate tool to serve a state-of-the-art gaming experience to all audiences, specifically designed to provide various gaming content to multi-channel solutions with exceptional cost and time efficiency.

For the design of Canvas™, INTRALOT has deconstructed its 25-years of managing multiple operations, gathered every single issue ever addressed and had it included in the platform. Information is gathered through research and a continuously updated and learning mechanism of tracking and monitoring KPIs in order to compose a complete and ultimate solution which will be able to predict every customer need.

Canvas™ architecture is optimized to equally satisfy both elementary and proficient CMS users. It offers simple modules and explanatory user journeys to facilitate its usage and productivity, but also advanced tools, like personalization functions, A/B testing and segmentation engines, that sets the platform on top of its competition. Its core goal is to minimize the time and effort spent from operators when distributing different gaming content to multiple sales channels in a consistent, usable and functional manner.

Additionally to that, it showcases a modern, flat Users' Interface, presenting dashboards and functionalities through wizard-like journeys that are fully and easily customizable by the operator, offering thus an exceptional user experience to both the management team and the end customer. Fully tested and certified, secure and compatible with every 3rd party tool or platform already installed in an existing operation (CMS, RGS etc.), Canvas™ is the ultimate multi-channel content management tool.

In every industry, when it comes to boosting sales, it is paramount that companies create and compose their buyers' profiles. Only by knowing your customer to a great extent, will you be able to offer them exactly what they want. Through Canvas™, player profiling becomes the core of a successful platform that guarantees great results. Its personalization capabilities are even more enhanced, when combined with INTRALOT's new and innovative

CMS platform. Through this universal solution, lottery operators are offered not only premium Player Account Management capabilities, but they can also organize promotional campaigns, view data dashboards and monitor e-satisfaction analytics.

In a fast evolving and changing market, Canvas™ could not be anything less than a user-centric hyper tool. As our users become more and more demanding, it was of high priority to offer a product of customer service excellence and with the ability to adapt and evolve according to any customer need.

To optimize its performance, INTRALOT has initiated its “Customer Experience Dashboard” scheme, which allows the combination of ongoing top-down evaluation and review with bottom-up data-driven analysis in order to always be one step ahead of the market. Through the CX Dashboard mechanism, KPIs are selected and monitored through sales data and research findings, which as soon as they are gathered and analyzed, they are fed back to the system functionality for further evaluation. This way, operators are given a chance to preview first the market trends and choose through A/B testing the segmentation strategy that best serves the most personalized and meaningful content to their players.

As part of INTRALOT's Next Generation of Customer Experience platforms, Canvas™ aims at facilitating operators to come closer than ever to their customer needs through proven and sustainable data, embracing change and offering them a set of cutting edge tools that will help them refine their sales, services, marketing strategies and overall product offering to their end users.

To conclude, it is not only about how many game titles you offer, how competitive your payouts are and how often your jackpots are hit. It is also about how this is perceived by your customers, how smoothly it is served to them and how the whole experience makes them feel. It is said that quality in a service or product is not what you put in to it but what the customer actually gets out of it. We, at INTRALOT, aim at offering the most exciting and remarkable, solid and safeguarded experience there is.

The best time to plant an apple tree may have been ten years ago but the second best time is always now, so offer your customers a playing experience to remember. And as Walt Disney said, they will come back again and bring others along them.

NEW TECHNOLOGIES

The new betting platforms bring major challenges for the official retail stores networks. Without a doubt, the ability to adapt to the needs of new players and the flexibility of technological platforms are the key to stay in the game.

As Internet portals and smartphone apps gain ground in the lives of consumers, so does their expectation to turn daily habits into simple and entertaining tasks. Why wouldn't anyone who can conduct bank transactions from the comfort of his or her home want to have the same experience while betting in his or her favorite games? Why wouldn't a person who gets hours of free entertainment on his or her cell phones want to get a similar lottery games offering from official bodies?

Consumers, particularly the new generations, have come to the conclusion that they do not need to wait any longer. Traditional systems are then forced to respond with new ideas and innovative proposals. Faced with this new situation, the expectation of official retailers is to find a way to integrate these new technologies, and how they can be a part of this new phase instead of just watching their market share gradually diminish.

Some technology operators have considered this concern and have transformed it into an opportunity for the retailer network. They have identified a specific and fundamental role and reserved it for the traditional points of sale.

The advantage of a direct contact with players and the current deployment of retail store networks is that they offer an opportunity to turn a point of sales into a point of cash inflow and outflow for the virtual system.

Therefore, a connection is established with the player which may later become a bet, with the retailer being able to maintain the commission benefits designed by the lottery organization.

In turn, owing to the new technologies, we will be able to attract to the retail store new consumers who are not regular players, but who are potential consumers of the products offered at the lottery's official points of sales. In order to accomplish this, we will have the priceless cooperation of official retailers. They can expect to be a compensated for their services, which exceed their cash management duties and also involve aspects such as loyalty-building, promotion and optimization of the betting process.

Thus official retailers are not losing a customer to the digital platform; they are opening a new virtual point of sales that enhances the retail store's dynamic and increases their business' revenues. Due to this scheme, the player will maintain the casual and unplanned nature of the bet, which they usually make with their pocket money and will also open the game to more complex transactions resulting from or involving credit cards, bank accounts or third-party services.

All the betting marketing experience accumulated over the years should be helpful to turn the digital offer into a better experience, and who are better qualified than official retailers to contribute their knowledge and value to the new platforms. Internet portals and smartphones are part of our lives and, sooner or later, they will claim their share of the betting market. Turning official retail stores into the entryway to these channels may be the answer that retailers have been looking for. The time to reinvent yourself is today.

THE MILLENNIALS CHALLENGE

As the retail industry evolves, merchants who want to thrive need to be more forward-thinking and accepting of this change. After all, one of the keys to succeeding in the future is to anticipate it, or indeed create it. Of course, predicting the future is easier said than done.

It has been said many times that the key to improving revenues is to make lottery attractive to a wider audience. The question "How do we sell to the Millennials?" –the generation of people born between 1981 and 1995- has been a core topic. Let's think about some topics that may lead to a possible answer.

On the one hand, does retail optimization really help? This is effectively retail footprint reduction; we figure out which retailers are selling the least and we eliminate them. We encourage the top selling retailers to sell more. This has three effects:

- We reduce the number of terminals out in the field, with the corresponding reduction on operating costs.
- We encourage fewer retailers to sell more, this means we potentially squeeze more revenue from a smaller player base.
- But there are fewer points of presence, less visibility and therefore less potential to attract new players.

In some ways it's difficult to avoid this paradigm; lottery terminals, telecommunications networks, finding retailers and hiring the de-installing equipment are all very expensive challenges.

On the other hand, where do we buy lottery tickets from? This is the top response from Google:

"Go to a grocery or convenience store. If lottery tickets are legal in your state, you'll generally be able to buy them at grocery stores (especially large chains), convenience stores, and gas stations. Though not every single one of these locations will carry and sell lottery tickets, many will. A good general rule is "if you can buy cigarettes at this place, there's a good chance you can buy lottery tickets." Many lotteries have online tools that can help you locate licensed retailers. For instance, the California State Lottery's online retailer locator allows you to search for vendors near any given address in the state." Regardless, we should ask ourselves: Are newsagents, tobacconists, gas stations, grocery stores, etc., places where people, especially millennials, congregate?

Recent research reveals that Millennials are changing the rules of brand marketing, redefining and revolutionizing

purchase habits and the shopping experience as we know it. Along with changing ideologies in technology, privacy, and social interaction, Millennials are forcing retailers to re-evaluate how they attract and communicate with consumers.

Millennials are anything but traditional when it comes to retail shopping. It should come as no surprise that Millennials prefer being able to interact with brands through digital channels versus historical marketing tactics such as circulars or in-store advertisements. Retailers also cannot rely on the traditional “quality products at a good deal” approach, an effective marketing component of baby boomers (children born during the birth boom). Instead, Millennials are forcing brand marketing strategies to become much more participative in ways such as casually engaging them on Facebook or Twitter. In fact, the entire marketing equation for Millennials has evolved to include this participative aspect; for example, by offering loyalty and reward programs. 77 percent of Millennials reported participating in such programs and 78 percent reported being more likely to purchase from a brand with a loyalty/rewards program than a brand without one. Brands that succeed in attracting Millennials are often then rewarded for their efforts: Millennials are leaders in “word-of-mouth” recommendations. In this age of social media, “valuable brand advocates” who share opinions on- and off-line with peers are arguably the most effective marketing tool.

Online retailers interested in appealing to Millennial consumers need to provide them with a more shareable and social shopping experience and to offer products and advice to Millennials on social networks. Millennials want to share these things with 100, 1,000, or even 10,000 friends and followers (i.e. your potential customers). This dialog can be enhanced by a mobile strategy that engages the 50 percent of Millennials that are browsing and receiving product advertising via their mobile devices.

Millennials live and shop in the moment, often making purchases and dealing with the repercussions later. In one survey, 52 percent of Millennials were more likely to make impulse purchases than any other generation. This is an alarming difference from the nearly 8 out of 10 baby Boomers whose purchases are driven by practical decisions. But again, nearly everyone is guilty of making these purchases. Per the industry publication DrugStoreNews, in a story suggesting how the CVSs and RiteAids of the world can get customers to make more unplanned purchases: “Our data shows that 61% of off-list shoppers purchase an additional one to three items,” Integer SVP Craig Elston said. “This shows that if you reach a particular shopper at the right moment with the right message, for example– using in-store signage to play into their desire to pamper themselves– it can end with that item being added to their basket.”

Despite the rapid spending habits of Millennials, they put a lot of thought into the products and services they adopt. Millennials are more cosmopolitan in nature, and view their purchases through a global lens, which for example, leads to a higher preference for “green” products. These reasons are why Millennials are more likely to shop at smaller retailers with authentic cultural items than large chain operations.

Millennials do more than just purchase environmentally or socially responsible products; they donate their time and money to charitable causes. In 2011, 75 percent of Millennials donated to charity and 60 percent volunteered for a good cause. In the near future, the brands that Millennials support the most are likely to have a positive impact on the world.

Millennials are using the advancements in technology and mobile communication to change how they interact with brands. The brands that nurture these interactions and turn them into strong relationships will be rewarded. For instance, Millennials are willing to share private information in exchange for benefits – 56 percent would share their location for a discount.

So let's sum what was said above:

- To sell more we need to increase our points of presence, not reduce them.
- Our products and message needs to be available in all channels at all times so we need a true multi-channel strategy, including social networks.
- We must take advantage of the lotteries' charitable foundations.
- We must provide a 'fair exchange' for our customers, a loyalty system that provides something of interest, be it concert tickets, gadgets or a sense of contribution to a just cause.
- Ultimately, Millennials are now calling the shots, and retailers will just have to listen.

END-TO-END LOTTERY AND GAMING SOLUTIONS

As a global leader in the gaming and lottery industries, Scientific Games' mission is to empower our customers by creating the world's best gaming and lottery experiences. Our casino games are designed to reach players wherever they are, whenever they want to play, and in any channel they choose: retail, casino, or digital. For more than 84 years through our acquired companies, Scientific Games has delivered what customers and players value most: trusted security, creative content, and innovative technology. Today we offer a fully integrated portfolio of technology platforms, sound systems, attractive content, and unparalleled professional services. In short, we are fusing arts and science.

The consumer insights, obtained from our data analysts, are that the ongoing innovation from our game content studios and the integrated technology of gaming and security systems help boost the sustained growth of our customers and increase returns for beneficiaries. We are now attracting players with exciting games, developing thought-through solutions for retailers, in line with each lottery's specific rules and business plans. Our portfolio of games, technology and services include:

- Instant, draws and hybrid games.
- Licensed brands.
- Interactive games and promotions.
- Loyalty programs and virtual points of claim.
- iLottery (eDraw and eInstants).
- Sports betting.
- Gaming system technology.
- Retail point-of-sale technology.
- Mobile apps.
- Internet platform + Customer Relationship Management (CRM).
- Retailer development programs.
- Product management.
- Managed services.

Regarding innovation in games, systems and table products, Scientific Games raises the standards for gaming entertainment and technology solutions through its product brands such as Bally, Barcrest™, Shuffle Master® and WMS®. We have the most extensive portfolio in the industry for casino games, including:

- Electronic gaming machines for commercial casinos, video lottery, video gaming, central determination, betting offices, arcades, and bingo markets across the globe.
- A nearly endless library of entertaining game content and a large portfolio of consumer-favorite licensed brands.
- Slot and casino scalable management systems featuring player-tracking, accounting, reporting, monitoring, and marketing solutions, bonusing and promotions.
- Media-management solutions, poker and table games, Big Data and business intelligence.
- Proprietary table games, progressive table games, card shufflers, and chip sorters.

We are also working on revolutionary experiences for digital players: in the global iGaming, iLottery and social gaming industry, Scientific Games has developed innovative distribution platforms to deliver our compelling content through both current and emerging digital gaming channels. We've learned that omni-channel engagement can create new audiences for our content library, offer enhanced player engagement, and extend the reach of our customers' brands.

Our product family includes robust iGaming and casino solutions in social networks, anchored by expansive slot and table game content from Bally, Barcrest, Shuffle Master, and Williams game studios. The SG Universe™ product suite –which features the Mobile Concierge platform, Play4Fun Network™ social network-based casino and the innovative Core Systems Integration technology– is a proprietary solution that provides casinos with tools and exceptional opportunities to encourage strong relationships with their sponsors, both inside and outside the casino gaming area.

Scientific Games is the second largest social network-based casino vendor, and in our opinion the gaming business is at its finest moment. Our social casinos Blazing 7s®, Hot Shot®, Gold Fish® Casino Slots, Jackpot Party® and Quick Hit® maximize the use of player-favorite content with a library of over 1,800 social network-based casinos and over 300 mechanical games patents.

Regarding our customers, we establish collaborative and trust-based relationships which allow us to build dedicated teams, strengthen our knowledge base and improve our product and service offerings for the benefit of the entire industry. Our global customer base includes: commercial casinos, video lottery terminal (VLT) operators, US and international lotteries, central determination gaming jurisdictions, licensed betting operators, licensed online casino operators, and social sites offering online free-to-play casino games.

Headquartered in Las Vegas, Nevada, Scientific Games has more than 8,000 employees worldwide, with nearly 180 locations in over 28 countries. This strategic presence enables us to be close to our customers and stay abreast of market demands so that we can respond and adapt quickly and efficiently.

CIBELAE is a free biannual publication distributed by Corporación Iberoamericana de Loterías y Apuestas de Estado. **General Secretariat in Panama:** Lotería Nacional de Beneficencia de Panamá - Calle 31 Este, Panamá. Tel.: +507 507 6848 -E mail: secretariageneral@cibelae.com **Buenos Aires Office:** Hipólito Yrigoyen 1180 - 8° Piso - C1086AAT CABA - Argentina - Phone: +54 11 4394 5498 / 4328 2451 - E-mail: direjecibelae@gmail.com. **Santo Domingo Office:** Av. 27 de Febrero 492 - 4° Piso - 10305 Santo Domingo - Dominican Republic.

www.cibelae.com - Facebook: www.facebook.com/Cibelae - Twitter: @direjecibelae

BOARD OF DIRECTORS: **Chairman:** Mr. Luis Gama (Dirección Nacional de Loterías y Quinielas, Uruguay). **Vice Chairman:** Ms. Inmaculada García (SELAE, España). **Vice Chairman:** Mr. José Francisco Peña (Lotería Nacional Dominicana, Dominican Republic). **General Secretary:** Mr. Efraín Medina (Lotería Nacional de Beneficencia, Panamá). **Board Members:** Ms. Deusdina dos Reis Pereira (Caixa Econômica Federal, Brazil), Mr. Javier Balbuena Estigarribia (Comisión Nacional de Juegos de Azar, Paraguay), Ms. Carmen Frei (Polla Chilena, Chile), Mr. Alfonso Galiano Martínez (Organización Nacional de Ciegos de España, Spain), Mr. Rogelio Fonseca Alvarenga (Lotería Nacional de Beneficencia, El Salvador), Mr. Edmundo Martinho (Santa Casa Da Misericórdia de Lisboa, Portugal). **Treasurer:** Mr. Alfredo Mónaco (ALEA, Argentina). **Executive Director:** Mr. Néstor Cotignola (ALEA, Argentina). **General Publishing Coordination:** Carolina Cabado, Communications Manager of CIBELAE.

EDITORIAL PRODUCTION: www.tresimple.com.ar. **Commercial Director:** Jorge Berlín. **Art and Design Director:** María Laura Butta. **Content Director:** Tomás Fournes. **Photography:** Getty Images. **Translation:** Tradutexto. **Collaborators:** Juan Manuel Berazaluce and María Luz Merani.

Acknowledgment: To everyone who made this publication possible.

The personal opinions expressed herein by collaborators and interviewed parties do not necessarily reflect those of CIBELAE or the editorial teams of this magazine.



Game on... the go



Ya se trate de juegos de lotería, de apuestas o de premios instantáneos, **INTRALOT Mobile** ofrece a los operadores un conjunto avanzado de aplicaciones y portales móviles nativos para llevar sus ofertas de forma eficiente a dispositivos móviles y crear fascinantes experiencias de juego para sus clientes sobre la marcha.

mobile |  betting

mobile |  lottery

mobile |  games

intralot

Certificado por la Asociación Mundial de Loterías (WLA) por su programa de Juegos Responsables, INTRALOT está comprometido con los principios del juego responsable y los incorpora en sus inmejorables soluciones de productos y operaciones globales.



EXPECT BETTER EXPECT MORE

**NOVOMATIC LOTTERY SOLUTIONS
IS A FULL SERVICE PROVIDER**

Allowing your lottery to offer games
to players anywhere and anytime!

www.novomaticls.com

Contact us:
sales@novomaticls.com

