

# Lotteries : responsible by design



**Responsibility in Gaming Europe  
Brussels  
October 23-24, 2019**

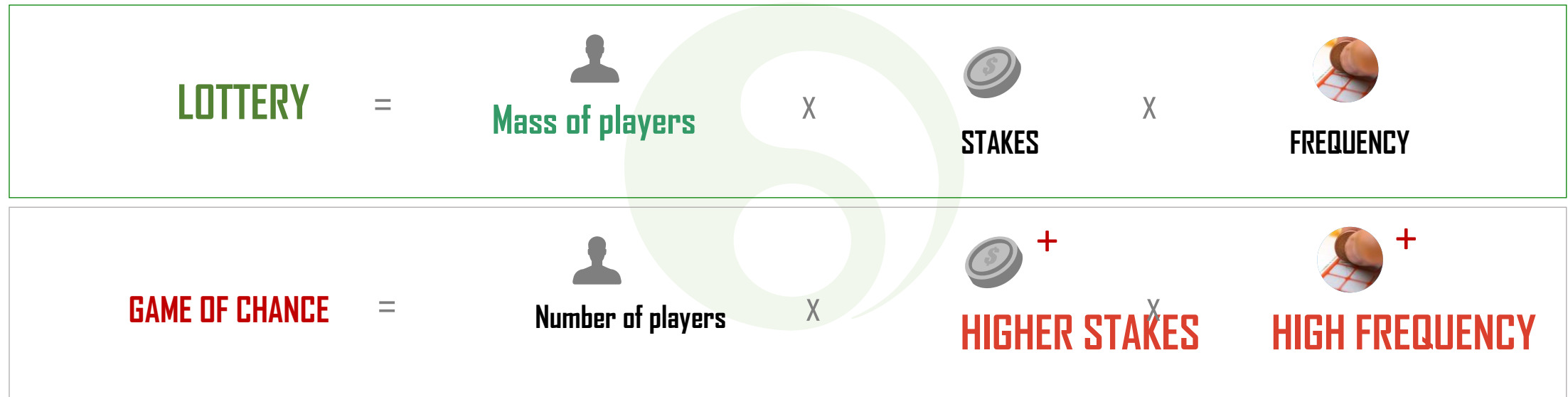
# Responsible by Design a GDPR concept?

What is data protection/responsible by design?

it is ultimately an approach that ensures you 'bake in' privacy /health and data/player protection into your processing activities and business practices.

Integrate safeguards into your processing so that you meet the GDPR's/responsible gambling requirements and protect the individual (rights).

# What is a lottery?



# When the law imposes player's protection rules

The 2002 Belgian Lottery Act has been complemented by a renewable 5 years management contract that enacts a series of duties for **“the National Lottery to act as a socially responsible and professional provider of recreational pleasures.”**

Already in 2003 the Government indicated that *“The National Lottery will ensure that, through its product policy, it does not create a risk of gambling addiction. It must actively and autonomously contribute to the prevention and treatment of gambling addiction by supporting initiatives in this direction.”*

# Install a structure to monitor RG activities

## Setting up of a Responsible Game Committee

- composed of as many internal representatives of the National Lottery as well as external representatives who are experts in the area of responsible gambling behavior
- responsible for ensuring that the National Lottery guarantees responsible gambling behavior, in accordance with the standards of the Responsible Gaming Code of the European Lotteries and including, but not limited to, establishing guidelines and verifying their application.
- provide advice to the National Lottery regarding funding for ongoing scientific and other research initiatives
- report to the Board of Directors

## Install a structure to monitor RG activities

The National Lottery has contributed to the financing of scientific research to tackle gaming addiction. For this the National Lottery has granted since 2013 almost 940K€ to different institutions dealing with gambling addiction (universities, ONG).

The National Lottery produces a yearly report on its RG initiatives that is transmitted to the Minister in charge of the National Lottery

# Lead by example

Since the turn of the century Lotteries have adopted codes of conduct which were supported by the umbrella association European Lotteries.

Today it is up to 47 lotteries across Europe that are certified by the association of the European Lotteries

# Ethical advertising code

Parlement de la Communauté Française

21/04/2007

Société

La Libre Belgique

Publicité

## La Loterie se dote de règles éthiques

- Gros annonceur dans les médias belges, la Loterie Nationale prend ses responsabilités.
- Ses campagnes seront soumises à un code d'éthique.

La Loterie Nationale pèse lourd dans les investissements publicitaires belges. Longtemps, l'entreprise publique a figuré dans le "top 10" des plus gros annonceurs du royaume. Aujourd'hui, si la Loterie a régressé dans le classement, son budget marketing annuel représente encore la coquette somme de 18 millions d'euros (dont 13,5 millions alloués aux médias de masse). Une dépense à comparer à un chiffre d'affaires de 1,2 milliard d'euros et à une clientèle de quelque 3,5 millions de joueurs par an.

Parallèlement à ce poids publicitaire, la Loterie Nationale se distingue régulièrement par des campagnes interpellantes, voire choquantes aux yeux de certains. Ainsi, depuis 2004, le Jury d'éthique publicitaire (Jep) a traité sept plaintes contre des pubs de la Loterie. Autant de plaintes rejetées par l'organe d'autodiscipline du secteur publicitaire

belge... "Mais cela ne nous a pas empêchés de modifier certaines d'entre elles pour rencontrer les critiques", indique Marc Frederix, directeur marketing de la Loterie. Nous avons notamment arrêté la campagne "Tout vous rappelle de jouer au Lotto" et modifié les visuels de l'"Euro Millions".

Déjà soumise à des règles légales, la Loterie a décidé de se doter d'un "Code de publicité éthique et responsable" couvrant les entreprises belges organisant des jeux de loterie (à l'exception des tombolas, des jeux de hasard et des paris sportifs). "Comme nous bénéficions d'un monopole sur les jeux de loterie, ce code ne concerne que nous. Mais ce monopole ne nous exonérerait pas de prendre nos responsabilités", indique M. Frederix.

Le contrôle de l'application de ce code sectoriel sera assuré par le Jep<sup>(1)</sup>. "Nous le ferons dans un souci de transparence et d'indépendance", assure Piet Jaspaert, président du Jep, en réponse aux organisations de consommateurs qui critiquent régulièrement la partialité de l'organe.

### Clause dans les contrats

Pratiquement, la Loterie Nationale s'engage à exiger de tous ses partenaires, internes et ex-

ternes (dont ses agences de pub Lowe et LG & F), qu'"ils agissent de manière éthique et responsable" dans le cadre de leurs activités de communication. La Loterie insérera désormais une clause dans tous ses contrats imposant le respect du code éthique.

Dans ledit code, on retrouve des dispositions générales contribuant à canaliser le désir de jouer dans le cadre d'un circuit à la fois légal et intègre et à viser une politique de jeu responsable, centrée sur l'information aux joueurs, la prévention du jeu excessif et la protection des mineurs. Suivent dix-huit dispositions spécifiques qui listent les restrictions imposées aux actions publicitaires relatives aux jeux de la Loterie. Parmi celles-ci : ne pas insinuer

que les jeux de tirage et de grattage sont une solution aux problèmes financiers et personnels des joueurs, qu'ils constituent une alternative au travail et à l'épargne ou encore qu'ils encouragent toutes les formes de discrimination.

Le tout à juger dans les futures campagnes de la Loterie...

Pierre-François Lovens

(1) Le code, approuvé le 30 mars par le Conseil de la publicité, est disponible sur [www.jepbelgium.be](http://www.jepbelgium.be).



**Code de publicité éthique et responsable de la Loterie Nationale**





# Almost 10 years certified

Europees Certificaat



De Nationale Loterij heeft deelgenomen aan het certificatieproces "Responsible Gaming" van de Europese loterijen vereniging "European Lotteries". In 2010 ontving de Nationale Loterij voor de eerste keer dit "verantwoord-spel"-certificaat. Sindsdien zet zij zich ten volle in om deze certificatie te behouden. In dit Europese certificaat worden er inzake "verantwoord spel" ondubbelzinnige regels en strikte standaarden bepaald.

1<sup>st</sup> Certification December 2010

Partial Assessment September 2012

2<sup>nd</sup> Certification Decembre 2013

Partial Assessment September 2015

3<sup>rd</sup> Certification December 2016

Partial Assessment June 2018

Next audit : November 2019

# Certification's scope

A certified Lottery commits itself to follow the European Lotteries standards and be audited by an external company to verify the compliance of its activities towards the following fields:

1. Research
2. Employee training
3. Point of sale program
4. Game Design
5. Remote game channels
6. Advertising and marketing
7. Information on processing services
8. Player education
9. Stakeholder engagement
10. Information, measurement and certification



# Play online – consumer’s safeguards

To play online @ National Lottery

- one should be **18 years** old and having his/her **residence in Belgium**
- any future player should register with his/her e-ID card. There is **no possibility to play anonymously**. The control performed by the National Lottery makes it sure that he/she is not a minor and the condition of residence are fulfilled. The register occurs instantaneously after the data have been checked by the central register of the population managed by the Ministry of Interior

# Play online – consumer’s compulsory safeguards

## Deposit

Max. deposit 500  
€/ week (7days)

## Loss

Max. loss  
300€/day

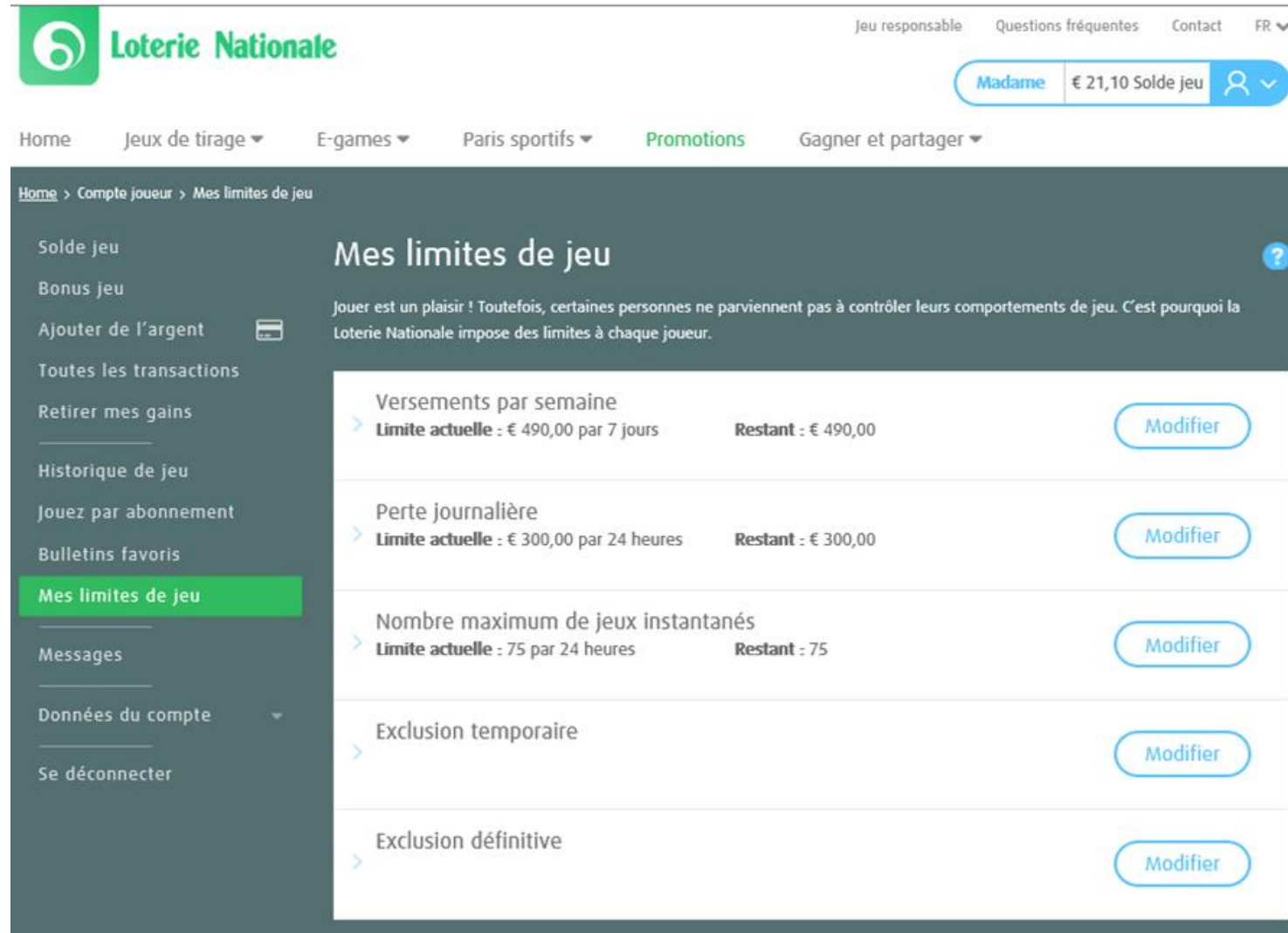
## Winnings

>500€ player’s  
bank account  
24hrs  
<500 € player’s  
account.

## Volume

E-games : max.  
75 scratch  
cards/24 hrs.

# Consumer's compulsory safeguards @ a click



**Loterie Nationale** Jeu responsable Questions fréquentes Contact FR

Madame € 21,10 Solde jeu

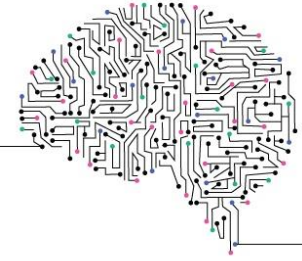
Home Jeux de tirage E-games Paris sportifs Promotions Gagner et partager

Home > Compte joueur > Mes limites de jeu

## Mes limites de jeu ?

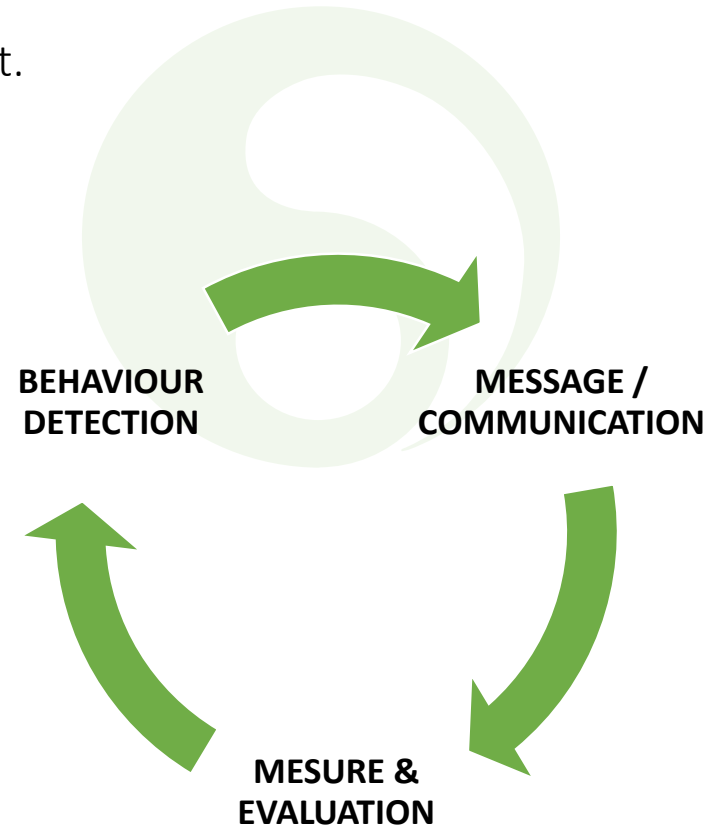
Jouer est un plaisir ! Toutefois, certaines personnes ne parviennent pas à contrôler leurs comportements de jeu. C'est pourquoi la Loterie Nationale impose des limites à chaque joueur.

<p>Versements par semaine</p> <p>&gt; <b>Limite actuelle</b> : € 490,00 par 7 jours <b>Restant</b> : € 490,00</p>	<a href="#">Modifier</a>
<p>Perte journalière</p> <p>&gt; <b>Limite actuelle</b> : € 300,00 par 24 heures <b>Restant</b> : € 300,00</p>	<a href="#">Modifier</a>
<p>Nombre maximum de jeux instantanés</p> <p>&gt; <b>Limite actuelle</b> : 75 par 24 heures <b>Restant</b> : 75</p>	<a href="#">Modifier</a>
<p>Exclusion temporaire</p> <p>&gt;</p>	<a href="#">Modifier</a>
<p>Exclusion définitive</p> <p>&gt;</p>	<a href="#">Modifier</a>



# The future

Implementation of Artificial Intelligence (AI) based systems on remote gaming channels that are able to detect potential future problematic gaming behavior of players in an early stage and notify users of the results while taking privacy regulation into account.



# The future



## Detection

- Definition of markers of harms
- Design of the algorithm taking into account the weighted proportion of the harm marker



## Communication

- 1<sup>st</sup> level exclude certain at risk players from the institutional communication of the National Lottery
- 2<sup>nd</sup> level enter into contact with the at risk players based on well established scenario designed in collaboration with therapists
- Closer collaboration between marketing and RG



## Evaluation

- Evaluate the impact of the communication to the at risk player
- Set up of KPI to track down the change of behavior from the at risk player

## ***“The Answer to the Machine is in the Machine”***

*Charles Clark, British publisher and lawyer, who was an authority on the law of copyright.*



Thank you

