

# VirtualSoft eleva la seguridad y eficiencia del juego en América Latina con Jumio



La verificación de identidad de Jumio mejora la experiencia del jugador con una onboarding rápido y preciso, reduciendo el fraude y fomentando una mayor lealtad del cliente.

VirtualSoft es una empresa de tecnología de juegos en línea con sede en Colombia. Proporciona un ecosistema completo que permite a los proveedores de juegos en línea gestionar de forma eficiente y segura todos los aspectos de su negocio. VirtualSoft opera en 15 países de América del Sur y Central, y se asocia con 23 operadores de juegos, incluidos líderes regionales como Doradobet y Ecuabet.

VirtualSoft ofrece un modelo de servicio 360° único para sus clientes, combinando una sólida plataforma tecnológica con servicio al cliente, gestión de riesgos, soporte comercial y consultoría operativa. Este enfoque integral de las operaciones de juego permite a los operadores entrar en nuevos mercados o escalar operaciones existentes con confianza.

La confianza es tan crítica como el entretenimiento en la industria del juego en línea. El cumplimiento normativo y la verificación de identidad son esenciales para proteger a los jugadores, prevenir el fraude y garantizar operaciones responsables. El proceso de verificación de VirtualSoft solía ser manual, lento y muy intensivo en recursos. Requería que los operadores validaran los datos de los jugadores a través de registros públicos, antes de actualizar los registros individualmente. Este enfoque era ineficiente, propenso a errores y difícil de escalar, lo que a menudo provocaba la frustración de los jugadores durante un momento crítico de su experiencia con el operador de juego.

VirtualSoft buscaba una solución de cumplimiento KYC y AML moderna y totalmente automatizada. Necesitaba apoyar los requisitos de mejora de la experiencia del jugador, reducción de los gastos operativos y adaptación a diferentes requisitos regulatorios en varios países, sin comprometer la seguridad de los jugadores y operadores.



“Pasamos de un proceso 100% manual a una solución 97% automatizada, donde los operadores solo intervienen en casos excepcionales.”

Samantha Cano Gómez,  
Líder de innovación y desarrollo, VirtualSoft

## Cómo ayuda Jumio

La tecnología de verificación de identidad de Jumio ha transformado los procesos de onboarding y cumplimiento de VirtualSoft, pasando de un flujo de trabajo totalmente manual a un sistema automatizado en un 97%. Además de reducir el riesgo, la implementación de Jumio ha mejorado drásticamente la velocidad, la precisión y la escalabilidad del proceso de incorporación de jugadores. Los jugadores ahora pueden verificar su identidad en segundos, sin necesidad de intervención humana. Esto elimina la fricción y mejora la seguridad.



Con Jumio, los clientes de VirtualSoft pueden elegir cuándo aplicar las verificaciones KYC (durante el onboarding, antes de los depósitos o al retirar fondos) según las leyes locales y las políticas internas. Esta flexibilidad permite a cada operador optimizar la experiencia del usuario, al tiempo que cumple con los estándares normativos.

“El cambio a la automatización ha mejorado drásticamente la capacidad de VirtualSoft para combatir dos de los mayores problemas en la industria del juego: el robo de identidad y las cuentas duplicadas. Esto también nos ha permitido reducir el número de contracargos injustificados, ya que los datos fiables de Jumio permiten a VirtualSoft resolver las disputas de pago con las instituciones financieras de forma más eficaz”, dijo Samantha Cano Gómez, líder de innovación y desarrollo de VirtualSoft.

Los beneficios que Jumio ha aportado a VirtualSoft son claros:

- ✔ **Reducción del riesgo para los operadores**
- ✔ **Mayor credibilidad y confianza tanto para los operadores como para los jugadores**
- ✔ **Reducción de procesos operativos innecesarios**
- ✔ **Ampliación de la cartera de servicios ofrecidos a los operadores**
- ✔ **Mayor valor estratégico de VirtualSoft para los operadores**

Al integrar Jumio en su plataforma, VirtualSoft ha fortalecido su propia propuesta de valor: ofrecer a los operadores un proceso de verificación fluido, seguro y conforme que genera confianza tanto en los jugadores como en los reguladores.



“La tecnología de Jumio nos permite prevenir el fraude, evitar cuentas duplicadas y cumplir con las regulaciones internacionales, todo a través de un proceso simple e integrado.”

Samantha Cano Gómez,  
Líder de innovación y  
desarrollo, VirtualSoft