Anexo I

Especificaciones técnicas de juego, trazabilidad y transparencia del Juego en Línea de Lotería de la Ciudad S.E.

Artículo 1°.- Acceso al Sistema Técnico. 2

Artículo 2°.- Tipos de Reportes 4

a) Reporte de sesión de apostador 4

b) Reporte de rendimiento de los juegos. 5

c) Reporte de configuración de premios mayores progresivos 5

d) Reporte de premios mayores progresivos 6

e) Reporte de desvío del porcentaje de retorno de los juegos. 7

f) Reporte de eventos significativos 7

g) Reporte de ajuste al saldo de la cuenta de juego 7

h) Reporte de Información de Usuario 8

i) Reporte de monitorización de la actividad 8

j) Reporte de Cuentas de Juego 11

k) Reporte de Herramientas de Juego Responsable por Apostador 11

l) Reporte del Sistema de atención y gestión de reclamos 12

m) Reporte de retiros por medio de pago: 13

n) Reporte de depósitos por medio de pago: 13

o) Reporte de registro de usuarios: 13

p) Reporte de Eventos y Apuestas deportivas: 14

q) Reporte de apuestas por hora 15

r) Reporte de Rango etario por GGR y por vertical de juego: 15

s) Reporte de Estado de Usuarios 16

t) Reporte de creación de apuestas 16

u) Reporte de promociones 16

v) Reporte de ajustes y otros movimientos 17

Artículo 3°.- Otros Reportes 18

Artículo 4°.- Réplica de bases de datos 18

Artículo 5°.- Redireccionamiento de las plataformas. 18

Artículo 6°.- Proceso de Registro de Usuarios 18

Artículo 7°.- Materialización de las apuestas en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 20

Artículo 8°.- Requerimientos de seguridad y guarda de la información. 21

Artículo 9°.- Medidas contra operaciones de fraude. 21
Artículo 10°.- Uso de aplicaciones externas y otras tecnologías. 22
Artículo 11°.- Uso de apostadores virtuales o robots. 23
Artículo 12°.- Obligación de información a los apostadores 23
Artículo 13°.- Certificación 24
Artículo 14°.- Informe preliminar de certificación de proyecto técnico. 26
Artículo 15°.- Informe definitivo de certificación. 30
Artículo 16°.- Registros de Componentes de Juegos en Línea 33
Artículo 17°.- Alta, Baja y Modificación de Componentes de Juegos en Línea en Plataforma de Juego 33
Artículo 18°.- Control de componentes de Juego en Línea. 34
Artículo 19°.- Medios de Pagos 35
Artículo 20°.- Cuenta de Juego 35
Artículo 21°.- Plazos máximos para las transferencias de fondos. 37
Artículo 22°.- Sistema de verificación de autoexcluidos, prohibidos y denegados. 37
Artículo 23°.- Herramientas de Juego Responsable. 38
Artículo 24°.- Generador de Números Aleatorios (RNG) 39
Artículo 25°.- Porcentaje de retorno de los juegos 41
Artículo 26°.- Juego Automático y Juego Incompleto. 42
Artículo 27°.- Reanudar Juego 43
Artículo 28°.- Sesión de usuario, sesión de juego y sesión de apuesta. 43
Artículo 29°.- Suspensión por inactividad 43
Artículo 30°.- Cierre de cuenta de Juego 44
Artículo 31°.- Bloqueo de Cuentas 44
Artículo 32°.- Reclamos 45
Artículo 33°.- Apuestas por eventos no deportivos 45
Artículo 34°.- Retorno al apostador 46
Artículo 35°.- Suspensión de eventos deportivos 47
Artículo 36°.- Fallos en cálculo de cuotas. 47
Artículo 37°.- Medidas ante el cese temporal/definitivo de actividades de una Agencia de Juegos en Línea 47

Artículo 1°.- Acceso al Sistema Técnico.

En virtud de lo dispuesto en el Artículo 1° del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, las

Agencias de Juegos en línea deberán brindar a Lotería de la Ciudad S.E. (en adelante LOTBA S.E.) accesos a su Sistema Técnico productivo a fines de control y auditoría. Asimismo, este acceso deberá garantizar la capacidad de emitir reportes, introduciendo en el sistema los datos necesarios para su generación.

Todos los reportes deben ser generados por el sistema, así el periodo específico no tenga ningún dato a presentar. El reporte generado deberá contener toda la información necesaria y un mensaje de “Sin actividad” u otro similar si no aparece ningún dato para ese periodo, usuario o variable específica para la generación del reporte.

Estos reportes deberán ser generados en formato “.pdf” y deberá contar con la misma información plasmada en un archivo “.csv” y los formatos que sean solicitados por esta sociedad posteriormente a efectos del análisis y verificación de datos.

Todos los reportes emitidos en formato “.pdf” deberán contener un encabezado, donde se debe encontrar la siguiente información:

- Título del Reporte generado.
- Usuario que generó el reporte.
- Fecha y hora de generación.
- Filtros seleccionados para la generación del reporte.

Sin perjuicio de los reportes a emitirse, se debe proveer un ambiente seguro que permitirá a LOTBA S.E., con asistencia de personal idóneo propio de las Agencias de Juegos en Línea, realizar consultas directamente sobre las bases de datos en producción a fin de complementar la información provista por los reportes. Este acceso irrestricto contará con la asistencia del personal idóneo propio de las Agencias de Juegos en Línea y se realizará previo acuerdo con la misma, cuando se trate de bases que afecten a la calidad y disponibilidad del servicio.

LOTBA S.E. deberá tener la capacidad de poder realizar controles sobre las funcionalidades requeridas en toda la normativa técnica que corresponde a las cuentas de usuarios y cuentas de juego. Las Agencias de Juegos en Línea deberán proveer de usuarios ficticios a LOTBA S.E. los cuales serán utilizados a fin de realizar pruebas reales sobre estas funcionalidades.

Todos estos accesos, así como los especificados en el Artículo N° 47 del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, se deberán comunicar a LOTBA S.E. mediante los medios que esta sociedad establezca.

Artículo 2°.- Tipos de Reportes

Conforme lo establecido en el Artículo 1° de la presente, las Agencias de Juegos en Línea deberán garantizar a LOTBA S.E. la capacidad de emitir reportes sobre la actividad del juego en línea a fin de llevar a cabo tareas de control y auditoría.

Mediante la utilización de esta funcionalidad LOTBA S.E. deberá poder introducir distintos filtros necesarios para la generación de los reportes. Atento ello, se enumeran a continuación los reportes que deben encontrarse disponibles para su generación:

a) Reporte de sesión de apostador

Mediante el ingreso de información relacionada a un apostador, el Sistema Técnico deberá emitir un "reporte de sesión de apostador" que deberá contener como mínimo la siguiente información:

- ID único de sesión de cuenta de usuario.
- ID único de cuenta de usuario.
- Fecha de inicio de la sesión (dd/mm/yyyy).
- Hora de inicio de la sesión (hh:hh).
- Hora de fin de la sesión (hh:hh).
- Fecha de fin de la sesión (dd/mm/yyyy).
- Tiempo promedio de la sesión de usuario
- Cantidad de apuestas promedio por sesión de usuario
- Monto de apuestas promedio por sesión de usuario: casino y apuestas deportivas
- Cantidad de apuestas promedio por sesión de usuario: por casino y apuestas deportivas
- Tiempo promedio de sesión de juego
- Monto de apuestas promedio por sesión de juego
- Cantidad de apuestas promedio por sesión de juego
- Cantidad de sesiones abiertas
- Información pertinente a la materialización de las apuestas.
- El monto apostado durante la sesión (total y por cada transacción).
- Los fondos depositados en la cuenta de juego durante la sesión (Total y por cada transacción).
- Los fondos retirados de la cuenta de juego durante la sesión (Total y por cada transacción).

- Fondos correspondientes al pago de premios con identificación de ID único de juego.
- Motivo de finalización de la sesión.
    - Los motivos deberán ser: “Expiración”, “Cierre voluntario”, “Cierre por Administrador” u otros.
- Saldo de la cuenta de juego al inicio de la sesión.
- Saldo de la cuenta de juego al final de la sesión.
- Los fondos restantes de los juegos incompletos (Total y por cada transacción).

b) Reporte de rendimiento de los juegos.

Mediante el ingreso de un periodo específico y, como mínimo, por intervalos específicos del mes hasta la fecha (MTD), año hasta la fecha (YTD) y acumulado a la fecha (LTD) para cada juego particular, el Sistema Técnico deberá emitir un “reporte de rendimiento de los juegos”.

Estos reportes deberán tener como mínimo la siguiente información:

- Intervalo seleccionado.
- Identificador único del juego.
- Total apostado.
- Monto total ganado.
- Monto total contribuido al fondo progresivo, en caso de corresponder.
- Monto total reembolsado.
- Total de los fondos restantes en juegos incompletos.
- Porcentaje de retorno del juego real.
- Porcentaje de retorno del juego teórico, en caso de corresponder según las características de las distintas verticales de juego.

c) Reporte de configuración de premios mayores progresivos

Sin perjuicio de las condiciones establecidas en el Artículo 16°, Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, el Sistema Técnico deberá emitir un reporte de configuración de premios mayores progresivos para cada fondo progresivo durante un intervalo de tiempo específico y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre del fondo progresivo.
- Fecha y hora que el fondo progresivo se activó.

- Parámetros de contribución (monto por día, porcentaje de la apuesta, etc.) de todos los fondos primarios y secundarios (incluye cualquier monto desviado).
- Identificador único de la tabla de pagos de cada juego que participa.
- Monto total de las apuestas elegibles para premio(s) mayor(es) progresivo(s).
- Monto total de premios mayores progresivos ganados.
- Total contribuciones de premios mayores ganadas.
- Valor inicial del premio mayor u otras semillas que no se financian con las contribuciones.
- Monto actual para cada premio mayor ofrecido en este fondo de premios mayores.
- Valor actual de las contribuciones al premio mayor desviadas.
- Fecha y hora de retiro del premio mayor.
- Valor límite del premio mayor progresivo, si corresponde.
- Monto que supera el límite, si corresponde.

d) Reporte de premios mayores progresivos

Sin perjuicio de las condiciones establecidas en el Artículo 16°, Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, el Sistema Técnico deberá emitir un reporte de premios mayores progresivos ganados para cada fondo progresivo en su plataforma durante un tiempo específico y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre del fondo progresivo.
- Identificador único de la tabla de premios del juego.
- ID única de sesión de cuenta de usuario.
- ID única de cuenta de usuario.
- ID única del ciclo de juego.
- Fecha y hora de entrega del premio mayor.
- Nivel del premio mayor progresivo alcanzado.
- Monto del premio mayor progresivo.
- ID de usuario y nombre del empleado que procesa el premio, si aplica.
- ID de usuario y nombre del supervisor que confirma el premio, si aplica.

e) Reporte de desvío del porcentaje de retorno de los juegos.

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte de desvío del porcentaje de retorno de aquellos juegos que se encuentren en su plataforma durante el tiempo específico y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Intervalo seleccionado.
- Identificador único del juego.
- Porcentaje de retorno del juego esperado.
- Porcentaje de retorno del juego real.

f) Reporte de eventos significativos

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte de eventos significativos en su plataforma durante el tiempo específico y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Intentos fallidos de inicio de sesión en la plataforma
- Periodos significativos de indisponibilidad del Sistema Técnico o cualquier componente crítico del mismo.
- Transferencias de fondos a partir de un parámetro determinado en la generación del reporte ingresado por el operador de Lotería de la Ciudad.
- Premios mayores a un valor (parámetro) determinado en la generación del reporte ingresado por el operador de Lotería de la Ciudad.
- Anulaciones, intercalaciones y correcciones del sistema.
- Suspensiones de cuentas de usuario / cuentas de juego.
- Cualquier otra actividad que requiere la intervención de empleados y que ocurra fuera del ámbito normal de funcionamiento del sistema.
- Otros eventos significativos o inusuales.

g) Reporte de ajuste al saldo de la cuenta de juego

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte de ajuste de saldo de la cuenta de juego, de los ajustes diarios realizados, identificados por cada ID de cuenta de usuario. El informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre e ID único de cuenta de usuario.
- Fecha y hora del ajuste al saldo de la cuenta de juego
- Número único de transacción.

- ID de usuario y nombre del empleado que realiza la transacción de ajuste de saldo de cuenta de juego, si corresponde.
- ID de usuario y nombre de supervisor que autoriza el ajuste al saldo de la cuenta de juego, si corresponde.
- TicketID, relacionado al evento de juego con ajuste, si corresponde.
- Monto del ajuste al saldo de la cuenta de juego.
- Saldo de la cuenta de juego antes del ajuste.
- Saldo de la cuenta de juego después del ajuste.
- Tipo de ajuste de la cuenta (Acredita saldo / Resta saldo).
- ID único de reclamo asociado, si corresponde.
- Motivo del ajuste
    - El motivo deberá ser discriminado por componente relacionado al ajuste, por ej: Medio de Pago, Tipología del Juego, Plataforma, Reclamo, Seguridad, entre otros.
- Descripción del Ajuste
    - Ingreso manual motivo del ajuste y descripción del mismo.

h) Reporte de Información de Usuario

Conforme a la normativa vigente en materia de lavado de activos y financiamiento de terrorismo, el Sistema Técnico deberá poseer la capacidad de emitir un reporte de toda la información relativa al titular de una cuenta, incluyendo:

- Datos personales del registro de usuario.
- Historial de transacciones.
- Historial de Medios de Pago utilizados, así como los cambios realizados en ellos.
- Historial de estados de cuenta de usuario.
- Historial de cambios en los datos personales del registro de usuario.

i) Reporte de monitorización de la actividad

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte de monitorización de la actividad durante el periodo de tiempo desde/hasta ingresado por LOTBA S.E. y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Fecha inicio de periodo (dd/mm/yyyy).
- Fecha fin de periodo (dd/mm/yyyy).
- Depósitos de los usuarios:
    - Monto depósitos

- Cantidad (Q) de depósitos

- Cantidad de dinero apostado por tipo de juego según lo establecido en la normativa vigente durante el periodo seleccionado:
  - Monto apuestas deportivas dinero real
  - Monto apuestas casino dinero real
  - Monto apuestas croupier en vivo dinero real
  - Monto apuestas eventos no deportivos dinero real
  - Monto apuestas deportivas en bonos
  - Monto apuestas casino en bonos
  - Monto apuestas croupier en vivo en bonos
  - Monto apuestas eventos no deportivos en bonos
- Cantidad de dinero en premios pagados por tipo de juego según lo establecido en la normativa vigente durante el periodo seleccionado.
  - Monto premios apuestas deportivas dinero real
  - Monto premios casino dinero real
  - Monto premios croupier en vivo dinero real
  - Monto premios apuestas eventos no deportivos dinero real
  - Monto premios deportivas en bonos
  - Monto premios casino en bonos
  - Monto premios croupier en vivo en bonos
  - Monto premios apuestas eventos no deportivos en bonos
- Cantidad de dinero apostado total durante el periodo seleccionado.
- Cantidad de dinero en premios pagados total durante el periodo seleccionado.
- Cantidad de dinero correspondiente a bonos otorgados
- Cantidad de dinero correspondiente a bonos liberados
- Retiros de los usuarios:
  - Monto retiros
  - Cantidad (Q) de retiros
- Cantidad de dinero correspondiente a devoluciones, cancelaciones, ajustes y/u otros movimientos del período solicitado:
  - Monto Devoluciones apuestas deportivas
  - Monto Devoluciones apuestas casino
  - Monto Devoluciones croupier en vivo
  - Monto Devoluciones eventos no deportivos
  - Monto Cancelaciones apuestas deportivas
  - Monto Cancelaciones apuestas casino
  - Monto Cancelaciones croupier en vivo

- Monto Cancelaciones eventos no deportivos
- Ajustes
- Otros movimientos

- Gross Gaming Revenue calculado para toda la plataforma de juego durante el periodo seleccionado.
- Cantidad de dinero disponible en la plataforma correspondiente a los saldos de las cuentas de juego:
  - Saldos cuentas de juego
- Cantidad de usuarios registrados en la plataforma:
  - Q Usuarios totales
  - Q Nuevos usuarios registrados
  - Q de usuarios activos
  - Q de usuarios que realizaron al menos una apuesta durante el período seleccionado

- Cantidad de apuestas realizadas y premios ganados correspondientes al período seleccionado:
  - Q Apuestas dinero real:
    - Q Apuestas deportivas
    - Q Apuestas casino
    - Q Apuestas croupier en vivo
    - Q Apuestas eventos no deportivos
    - Q Apuestas en bonos:
    - Q Apuestas deportivas
    - Q Apuestas casino
    - Q Apuestas croupier en vivo
    - Q Apuestas eventos no deportivos
  - Q Premios dinero real:
    - Q Premios deportivas
    - Q Premios casino
    - Q Premios croupier en vivo
    - Q Premios eventos no deportivos
  - Q Premios en bonos:
    - Q Premios deportivas
    - Q Premios casino
    - Q Premios croupier en vivo
    - Q Premios eventos no deportivos

- Cantidad de sesiones de juego durante el período seleccionado
- Tiempo promedio de sesión de todos los apostadores

- Cantidad de dinero correspondiente a los primeros depósitos reales (FTD) realizados por los apostadores durante el período seleccionado:
  - Q FTD (first time deposit – primer depósito real)
  - Monto FTD

Este reporte deberá contar con un filtro de usuario, DNI o número identificador único para un apostador, emitir el mismo reporte.

j) Reporte de Cuentas de Juego

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte del monto total de los saldos de las Cuenta de Juego de todos sus apostadores conforme al momento de la solicitud de ejecución del mismo.

Este reporte deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Fecha y hora de emisión del reporte
- Cantidad total de Cuentas de Juego.
- Monto total de la sumatoria de los saldos de las Cuentas de Juego.
- Cantidad total de cuentas de juego por cada estado de Cuenta de Usuario.
- Monto total de la sumatoria del saldo de las Cuentas de Juego por cada estado de Cuenta de Usuario.

k) Reporte de Herramientas de Juego Responsable por Apostador

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte respecto a las herramientas de juego responsable disponibles para los apostadores, en el cual al ingresar LOTBA S.E. el nombre de usuario, DNI o número identificador único para un apostador se deberá emitir un reporte que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nivel de riesgo determinado por las herramientas de juego responsable.
- Evolución del nivel de riesgo determinado por las herramientas de juego responsable.
- Límites establecidos por el apostador sobre “Tiempo” desde el alta de usuario hasta la fecha de emisión del reporte.
- Límites establecidos por el apostador sobre “Depósitos” desde el alta de usuario hasta la fecha de emisión del reporte.
- Tiempo promedio de sesión.
- Depósito promedio de dinero.
- Pérdida promedio de dinero.

- Depósito total de dinero.
- Pérdida total de dinero.
- Medios de pago utilizados y cambios realizados (medios de pago añadidos o removidos) en el intervalo de tiempo seleccionado.
- Cantidad de usos de la herramienta “Botón de salida rápida”.
- Cantidad de usos de la herramienta “Tiempo Fuera”.
- Histórico resumido de quejas y reclamos realizados por el apostador:
  - Número único de reclamo.
  - Tipo: Reclamo, Consulta, Otros
  - Fecha de apertura.
  - Estado del reclamo.
  - Fecha de cierre.
- Estatus actual del estado de la cuenta.
- Historial de limitaciones establecidas según herramientas de Juego Responsable.

l) Reporte del Sistema de atención y gestión de reclamos

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte respecto a su Sistema de atención y gestión de reclamos que incluya todos los reclamos y consultas ingresadas por el público apostador, para el período solicitado. El sistema deberá emitir un reporte que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- ID único de apostador
- Nombre de usuario
- Número único de reclamo
- Fecha de apertura del reclamo|consulta|otros.
- Tipo: Reclamo, Consulta, Otros
- Clasificación: Clasificación por tipo de reclamo, consultas u otros.
- Detalle: Detalle del reclamo|consulta|otros ingresado por el apostador
- Respuesta: Respuesta brindada por la Agencia de Juegos en Línea.
- Estado de la cuenta del apostador en el momento del reclamo.
- Estado del reclamo: Abierto, Cerrado, Otros.
- Fecha de cierre del reclamo|consulta|otros.
- Tiempo de resolución del reclamo.

m) Reporte de retiros por medio de pago:

El Sistema Técnico deberá emitir, al ingresar un intervalo de tiempo desde/ hasta, un reporte de retiros y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Fecha Solicitud
- Fecha Efectivización del retiro
- Nombre completo
- Id / nombre de usuario / alias de usuario
- DNI
- CUIL
- Monto retirado
- Monto de retenciones en caso de corresponder
- Medio de pago
- Proveedor de pago
- CBU / CVU destino.
- Código de la transacción

n) Reporte de depósitos por medio de pago:

El Sistema Técnico deberá emitir, al ingresar un intervalo de tiempo desde/ hasta, un reporte de depósitos y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Fecha depósito
- Nombre completo
- Id / nombre de usuario / alias de usuario
- CBU / CVU Origen
- DNI
- Monto depositado
- Monto de retenciones en caso de corresponder
- Medio de pago
- Proveedor de pago
- Código de la transacción

o) Reporte de registro de usuarios:

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte respecto a todos los usuarios que hayan iniciado el proceso de registro, en el cual al ingresar LOTBA S.E. un intervalo de tiempo desde/ hasta, el sistema deberá emitir un reporte que contenga, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre completo de usuario
- Id / nombre de usuario / alias de usuario
- DNI

- Domicilio
- Ciudad
- Provincia
- Fecha de nacimiento
- Edad
- Nacionalidad
- Residente: S/N
- Fecha de registro
- Fecha de baja
- Estado (activo / suspendido cautelar / inactivo / autoexcluido / otro)
- Género: F / M / X
- FTD – First time deposit: S/N
- Verificación REPET: S/N
- Verificación PEP: S/N
- Verificación SUJETO OBLIGADO: S/N
- Verificación de IDENTIDAD: S/N
- Nivel de Riesgo de usuario en LA/FT: Alto / Medio / Bajo

p) Reporte de Eventos y Apuestas deportivas:

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte sobre la actividad de los apostadores en la vertical de apuestas deportivas durante el periodo de tiempo desde/hasta ingresado por LOTBA S.E. y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Fecha evento
- Fecha publicación evento
- Horario Inicio Evento (hora exacta)
- Horario Fin Evento (hora exacta: hh/mm/ss / Pendiente / Cancelado)
- Categoría Apuestas (Pre-Match y/o Vivo)
- Tipo de Deporte
- Liga / Asociación / Torneo / Otro
- Nombre Evento
- ID de la apuesta
- Característica de Apuestas: Simple / combinada / múltiple / otra
- Mercado
- Cuota inicial
- Cuota final
- Cuota mínima
- Cuota máxima
- Cantidad de Apuestas Abiertas
- Monto de Apuestas Abiertas
- Cantidad de Apuestas Cerradas
- Monto de Apuestas Cerradas

- Monto en concepto de pago anticipado
- Cantidad de pagos anticipados
- Cuota determinada en el pago anticipado por transacción
- Cantidad de premios
- Monto de premios
- GGR
- NGR / Beneficio

Este reporte de eventos deportivos deberá permitir establecer los siguientes filtros:

- Período: Desde – Hasta
- Hora: todas / una / varias
- Tipo apuesta: Pre-Match / Vivo
- Tipo deporte: Ver Apartado 10
- Estado Apuesta: Todos / pagados / pendientes / cancelados / pago anticipado
- Mercado
- Estado: Apuestas abiertas / apuestas cerradas
- Característica de apuesta: Simple / combinada / múltiple / otra

q) Reporte de apuestas por hora

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte de apuestas durante el periodo de tiempo desde/hasta ingresado por LOTBA S.E. y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Hora
- Cantidad (Q) de apuestas por hora:
  - Casino
  - Apuestas deportivas
  - Croupier en vivo
  - Eventos no deportivos
- Monto de Apuestas por hora
  - Casino
  - Apuestas deportivas
  - Croupier en vivo
  - Eventos no deportivos

r) Reporte de Rango etario por GGR y por vertical de juego:

El Sistema Técnico deberá emitir el reporte durante el periodo de tiempo desde/hasta ingresado por LOTBA S.E. y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Rangos etarios: 18-25 / 26-35 / 36-45 / 46-55 / 56-65 / 66-75 / 76-100+
- Cantidad de apuestas por rango etario por vertical de juego (Casino, Apuestas Deportivas, Croupier en vivo y Eventos no deportivos).
- Montos de apuestas por rango etario por vertical de juego (Casino, Apuestas Deportivas, Croupier en vivo y Eventos no deportivos)
- Montos de Apuestas - Premios por rango etario por vertical de juego (Casino, Apuestas Deportivas, Croupier en vivo y Eventos no deportivos).
- Cantidad de usuarios por rango etario
- Cantidad de usuarios por género y rango etario
- Cantidad de usuarios por género y bonos (Monto de bonos otorgados, apuestas en bonos, premios en bonos, bonos liberados y cantidades de los mismos indicadores)

- Cantidad de usuarios por rango etario y bonos (Monto de bonos otorgados, apuestas en bonos, premios en bonos, bonos liberados y cantidades de los mismos indicadores)

s) Reporte de Estado de Usuarios

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte de todos los estados de usuarios de conformidad a la normativa vigente durante el periodo de tiempo desde/hasta ingresado por LOTBA S.E. y deberá contener la información de registro de esos usuarios.

t) Reporte de creación de apuestas

En caso de que las Agencias de Juegos en Línea ofrezcan a los usuarios registrados la posibilidad de crear sus propias apuestas (*Bet Builders*), el Sistema Técnico deberá emitir un reporte durante el periodo de tiempo desde/hasta ingresado por LOTBA S.E. que deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Mercados por vertical de juego
- Tipología de deportes (ver Apartado 10)
- Tipos de apuestas (en caso de corresponder)
- Cuotas asignadas a las apuestas
- Montos apostados por vertical de juego
- Cantidad de apuestas realizadas por vertical de juego

u) **Reporte de promociones**

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte sobre las apuestas con bonos promocionales durante el periodo de tiempo desde/hasta ingresado por LOTBA S.E. y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Nombre comercial del bono/promoción.
- Identificador único del bono/promoción.

- Fecha de otorgamiento del bono/promoción.
- Tipo de bono: bono de bienvenida, bono por depósitos, por productos, o cualquier otro tipo de promoción. En el caso de ser otro tipo de bono/promoción, deberá de incluir su descripción.
- Vigencia y condiciones del bono/promoción
- Estado del bono: activo / inactivo
- Monto y cantidad de apuestas requeridas para el otorgamiento del beneficio o conversión en dinero real
- Cantidad de bonos otorgados.
- Montos y cantidades apostadas por bono/promoción.
- Montos y cantidades de premios por bono/promoción.
- Montos y cantidades de bonos liberados, por bono/promoción.

Este reporte deberá contar con un filtro de usuario, DNI o número identificador único para un apostador, emitir el mismo reporte.

v) Reporte de ajustes y otros movimientos

El Sistema Técnico deberá emitir un reporte de los ajustes contables efectivamente realizados por las Agencias de Juegos en Línea para la obtención de la recaudación neta del periodo. Los ajustes que se realicen con arreglo a estas pautas quedarán a revisión de LOTBA S.E. durante el periodo de tiempo desde/hasta ingresado por LOTBA S.E. y deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- ID de Usuario
- ID del usuario operador que realizó el ajuste
- Fecha del ajuste (dd/mm/yyyy).
- Monto del ajuste
- Tipo de operación (manual o de sistema)
- Tipo de ajuste (en efectivo, créditos para apuestas, etc.)
- Vertical de juego en la que se originó el ajuste
- Juego, evento o transacción que originó el ajuste
- Motivo del ajuste
- Referencia:
  - i) los ajustes contables realizados en las apuestas
  - ii) los ajustes contables realizados en los premios

- iii) otros ajustes contables efectivamente realizados, los cuales deberán ser suficientemente descriptos según la naturaleza del ajuste realizado.

Artículo 3°.- Otros Reportes

En virtud de sus facultades como regulador, LOTBA S.E. podrá solicitar el desarrollo e implementación de nuevos reportes previa solicitud, como así también pedir a través de los canales de comunicación habilitados por ésta, información complementaria en caso de considerarlo necesario para el control y monitoreo de la actividad.

Artículo 4°.- Réplica de bases de datos

A efectos de supervisión y control de todos los requerimientos exigidos en la normativa vigente, a partir del modelo de datos del SCI establecido en la presente, las Agencias de Juegos en Línea deberán poner a disposición de LOTBA S.E. una base de datos que cumpla con los requisitos que se detallan a continuación:

- Microsoft SQL Versión estable.
- Usuario con rol fijo de servidor securityadmin
- Usuario con rol fijo de servidor datareader

LOTBA S.E. brindará a las Agencias de Juegos en Línea los detalles para poner operativa la comunicación entre los sistemas propios de esta Sociedad y las bases de datos requeridas en esta normativa.

Artículo 5°.- Redireccionamiento de las plataformas.

Conforme a lo establecido en el Artículo 13 del Anexo III, de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, las plataformas de juego de las Agencias de Juegos en Línea deberán estar direccionadas a dominios en la zona <<.BET.AR>>.

Esta zona, ni El Sistema Técnico, ni cualquier otra herramienta objeto del permiso oportunamente otorgado por LOTBA S.E. podrá ser utilizada para re-direccionar a usuarios y/o potenciales usuarios a dominios no autorizados por LOTBA S.E..

Artículo 6°.- Proceso de Registro de Usuarios

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo N° 5 del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, a fin de garantizar las condiciones exigidas para acceder a los juegos a través de una

cuenta de usuario, la plataforma de Juego debe disponer de un formulario de registro a fin de ser completado por el apostador en el cual se incluya además de los datos ya establecidos en el artículo antes mencionado, los siguientes:

- Nombre de usuario.
- Profesión / Oficio / Industria / Actividad principal que realice.
- CUIT / CUIL.
- Estado Civil (Casado / Soltero / Divorciado / Viudo / Unión Civil / Unión de Hecho)
- Declaración jurada respecto de su condición de Persona Expuesta Políticamente (PEP) conforme a la normativa vigente.
    - La declaración jurada deberá ser un campo “S/N”, donde en caso de ser positiva su condición de Persona Expuesta Políticamente (PEP), deberá habilitar un nuevo campo de texto libre donde solicite el motivo de su condición como Persona Expuesta Políticamente (PEP).
- Declaración jurada respecto de su mayoría de edad y veracidad de los datos informados.
- Declaración jurada respecto a que la persona no se encuentra incluida en ninguna de las prohibiciones conforme la normativa vigente.
    - La declaración jurada deberá ser un campo checkbox (input type checkbox), donde en caso de ser positiva su condición de no estar presente en ninguna de las prohibiciones conforme a la normativa vigente, deberá marcarse como activo.

Conforme a lo indicado por el apostador en cada uno de los registros, las Agencias de Juegos en Línea deberán realizar la verificación correspondiente respecto a la condición de Persona Expuesta Políticamente y si se encuentra en el Registro Público de Personas y Entidades Vinculadas a Actos de Terrorismo y su Financiamiento (RePET), asimismo, conforme a la normativa vigente en la materia, la Agencia de Juegos en Línea deberá realizar esta verificación periódicamente a fin de mantener sus registros actualizados.

El nombre de usuario no puede estar en uso o ser repetido con otro apostador de la Agencia de Juegos en Línea.

Asimismo, el apostador durante el proceso de registro deberá establecer los límites de gasto, depósito, pérdida y tiempo de sesión sin perjuicio de los límites que por defecto pueda establecer LOTBA S.E.

Es dable destacar que las Agencias de Juegos en Línea deben establecer procedimientos necesarios para la validación de la identidad de los apostadores, para dar como completo el registro de usuario y habilitar todas las funciones de la plataforma de juego. A tal fin deberán contemplar un servicio de verificación

de identidad. Para dar cumplimiento a este punto se exige como mínimo los servicios brindados por el Registro Nacional de las Personas (RENAPER) dependiente del Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda o el que en el futuro lo reemplace y/o cualquier otra entidad que brinde un servicio de verificación de similares características en Argentina.

En el caso de existir juegos de forma gratuita o modo de práctica, los apostadores deben encontrarse debidamente registrados para poder participar y estos juegos no deberán poseer condiciones distintas de ganar que los juegos en los que se participa de manera paga.

En el supuesto de encontrarse fuera de servicio temporalmente el sistema de consultas de RENAPER y/o REPET, la Agencia de Juegos en Línea podrá realizar el registro del jugador, pero deberá impedir por completo el funcionamiento de la cuenta de juego hasta tanto tenga validada la identidad y su condición como mayor de edad, y que dicho número de identificación argentino y/o extranjero y Nombre y Apellido no arroje coincidencia con la base de datos de LOTBA de prohibidos y autoexcluidos.

Respecto al tratamiento a dar a aquellos jugadores extranjeros que no posean DNI argentino y no puedan ser validados mediante los servicios de validación de datos de RENAPER y/o REPET, las Agencias de Juegos en Línea deberán contar con procedimientos y/o tecnología alternativos que le permita validar la identidad del apostador. Hasta entonces, podrán habilitar la cuenta de juego con las funcionalidades restringidas, es decir, el jugador podrá realizar depósitos en su cuenta de juego y participar en los juegos ofrecidos, pero no podrá realizar el retiro de fondos de su cuenta de juego, debiendo comunicarse estas restricciones al usuario en forma previa a realizar su primer depósito.

Las Agencias de Juegos en Línea serán responsables de efectuar la verificación de identidad mediante los métodos alternativos que establezcan, a tales efectos contarán con un plazo no mayor a diez (10) días corridos desde la creación de la cuenta de usuario. En caso de que no se haya finalizado la verificación de identidad, se deberá proceder a la suspensión preventiva de la cuenta y posterior aplicación del procedimiento previsto en el Artículo 30° de la presente Resolución para el cierre de la cuenta de juego por inactividad.

Artículo 7°.- Materialización de las apuestas en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Conforme a lo establecido en la Resolución N° 321-LOTBA/2019, o la que en el futuro la modifique o reemplace, las Agencias de Juego en línea deberán establecer mecanismos tecnológicos a fin de asegurar que toda apuesta realizada a través de sus plataformas sea materializada en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La materialización de las apuestas en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires se dará mientras el apostador realice la misma en el territorio de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y aquellas otras jurisdicciones con las que LOTBA S.E. haya firmado convenios.

Asimismo, La materialización de la apuesta dentro del ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires se dará siempre que produzca efectos en dicha jurisdicción.

Para ello, las Agencias de Juegos en Línea deben implementar los recursos tecnológicos necesarios a fin de comprobar que los apostadores tengan domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o que el dispositivo final se encuentre localizado en la misma.

Artículo 8°.- Requerimientos de seguridad y guarda de la información.

A fin de cumplimentar con lo establecido en los Artículos N° 58, 59, 60, 61, 62 y 63 del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, las Agencias de Juegos en línea deberán realizar pruebas con el objeto de garantizar la seguridad de todo el software, hardware, información, bases de datos, enlaces y procesos del Sistema Técnico conforme a los estándares internacionales vigentes en las materias comprendidas en cada uno de estos artículos.

Estas pruebas deben ser certificadas por alguna de las entidades inscriptas en los Registros de Componentes, de Laboratorios Certificadores de MEEJA, Sistemas y Dispositivos Asociados y de Juegos en Línea, de Fabricantes y/o Terceros Autorizados de MEEJA, Sistemas y Dispositivos Asociados, y de Fabricantes y/o Proveedores de Juegos en Líneade LOTBA S.E. la misma de conformidad al Artículo 15 de la presente norma.

Sin perjuicio de lo establecido en los Artículos 3°, 37 y 56 del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, las Agencias de Juegos en Línea deberán conservar la información de todo su Sistema Técnico, incluyendo el SCI, disponible en línea de los últimos dos años y el resto de la información en dispositivos de backup.

Artículo 9°.- Medidas contra operaciones de fraude.

Las Agencias de Juegos en Línea deberán implementar medidas, los recursos y/o la tecnología necesarios para la detección de acciones que puedan ser utilizadas por cualquier persona, ya sea usuario registrado o no, que utilice directamente la plataforma o mediante cualquier otro tipo de tecnología y/o mecanismo a fin de tomar ventaja sobre las reglas de los juegos, el sistema Técnico y/o sobre los demás apostadores. Asimismo, las Agencias de Juegos en Línea deberán contar con servicios de prevención de fraude e integridad de

apuestas que incluyan la prevención contra la manipulación de resultados deportivos, conforme a las buenas prácticas del mercado y aquellas que LOTBA S.E. emita.

Todo el sistema técnico deberá contar con estas medidas preventivas.

Las Agencias de juegos en línea deberán analizar cada caso en particular a fin de determinar si corresponde la suspensión o no, en virtud de lo establecido en el Art. 41° de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace.

LOTBA S.E podrá reglamentar las casuísticas que den origen a la posible suspensión preventiva de un usuario.

Sin perjuicio de ello, se definen algunos supuestos en los cuales correspondería proceder a la suspensión preventiva:

1) El uso incorrecto de los medios de pago de acuerdo con la normativa vigente.

2) Uso abusivo de la tecnología (como por ejemplo bots y/o hackeo) y de conformidad a lo indicado en los Artículos 10° y 11° del presente Anexo.

3) Sacar ventaja en perjuicio de otros jugadores o de la Agencia de Juegos en Línea, del Sistema Técnico o LOTBA S.E.

4) Suplantación de identidad (como por ejemplo el registro y venta de cuentas verificadas).

5) La comisión de lo supuestos señalados en el Anexo IV de la presente.

6) Cualquier otro comportamiento no contemplado en la presente y que, por la dinámica de la actividad, pueda derivar en acciones fraudulentas

Asimismo, en caso de ser detectada alguna de estas maniobras irregulares, la Agencia de Juegos en Línea deberá notificar la suspensión y el motivo de ésta en un plazo máximo de quince (15) días corridos a LOTBA SE, quien dará aviso a las demás Agencias de Juegos en Línea a fin de que tomen las medidas necesarias para que procedan a la suspensión de los usuarios y/o eviten el registro de los mismos.

Artículo 10°.- Uso de aplicaciones externas y otras tecnologías.

Las Agencias de Juegos en Línea deberán implementar medidas que le permitan detectar y evitar cualquier tipo de aplicaciones y/o tecnologías externas a las propias, las cuales tengan como fin ocultar la dirección IP del

jugador o con cualquier otro objetivo que influya la normal operación del Sistema Técnico.

Sin perjuicio de ello, las Agencias de Juegos en línea deberán disponer de procedimientos suficientes que permitan detectar posibles fraudes/trampas, o cualquier manipulación del sistema técnico objeto de esta norma, por parte del usuario registrado o no registrado.

Se establece que LOTBA S.E. podrá solicitar anualmente la verificación de los procesos para analizar y evaluar el nivel de efectividad de las herramientas y/o servicios utilizados en la detección de fraude.

.

Artículo 11°.- Uso de apostadores virtuales o robots.

Las Agencias de Juegos en Línea podrán hacer uso de inteligencia artificial mediante apostadores virtuales, robots, y/o inteligencia artificial, con la debida autorización previa de LOTBA S.E.

Esta tecnología deberá estar identificada claramente en la interfaz.

Esta tecnología no debe tener ninguna ventaja técnica sobre los demás apostadores, y no tendrá acceso a información que no esté al alcance de éstos.

En el caso de los juegos en los que interviene simultáneamente más de un apostador, todos deben ser informados y aceptar la participación de un apostador virtual.

Artículo 12°.- Obligación de información a los apostadores

Las interfaces gráficas de la Plataforma de Juegos de las Agencias de Juegos en Línea deberán contar con la siguiente información para los apostadores:

- Información sobre la Agencia de Juegos en línea, sobre la posesión y vigencia del título habilitante, nombre comercial, denominación social, domicilio y en su caso dirección de quien lo represente en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Información sobre el sistema de atención de reclamos de las Agencias de juegos en línea. La información deberá contener al menos: dirección y correo electrónico a la que puedan dirigirse los reclamos, plazos para la presentación y, en su caso, modelos normalizados, y plazos de resolución del mismo.
- Información sobre las reglas de los juegos ofrecidos en la Plataforma de juego y sobre las formas de participación en los mismos. La información deberá ser veraz, y por lo tanto no engañosa, y debe encontrarse fácilmente disponible antes del inicio de la partida y en cualquier momento durante la misma. La información referida al juego

o apuestas, su denominación y forma de presentación deberá ofrecerse de tal modo que se eviten las similitudes con cualquier otro juego o apuestas o se induzca a la confusión del apostador respecto de la naturaleza del juego o de las apuestas.

- Información sobre las reglas con detalle específico para cada variante desarrollada, canales y formas de participación disponibles, niveles de apuesta y pozos ofrecidos. Información sobre el desarrollo de apuestas en la partida con indicación expresa de su importe por apostador, así como la conformación de los pozos ofrecidos.
- Las Agencias de juegos en línea deberán emitir una comunicación al final de cada sesión de juego con el resumen de las apuestas realizadas, los premios obtenidos y saldo de su cuenta de juego. Asimismo, el apostador deberá poder consultar esta información desde su cuenta de juego. En aquellos juegos que corresponda la Agencia de Juegos en Línea deberá informar sobre la recaudación de las apuestas realizadas y el porcentaje del mismo destinado a premios.
- Conforme a lo establecido en el Artículo 3° del Anexo I y el Artículo N° 11 del Anexo III, de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, las Agencias de Juegos en Línea deben brindar al apostador un Historial de cuenta de juego y participaciones o jugadas, donde, sin perjuicio de lo establecido en dicho Artículo, se deberá informar en cada línea de información, el código único de sesión, fecha y hora de las transacciones realizadas.
- Importe máximo y mínimo de cada apuesta disponible.
- Modo de desarrollo de cada partida ya sea modo manual o automático.
- Información sobre las políticas de Juego Responsable desarrolladas por LOTBA S.E. e información obligatoria conforme lo establecido en la Ley N° 6.330, las condiciones de aplicación aprobadas en la Resolución N° 69-LOTBA/20, el Manual de Aplicaciones Generales de Juego Responsable y el Manual de Aplicaciones Plataformas de Juego en línea, o las que en el futuro las modifiquen y/o reemplacen.

La información deberá proporcionarse al menos en idioma español y los importes a los que se haga referencia se deberán visualizar en moneda pesos o su conversión en unidades de créditos.

Artículo 13°.- Certificación

El presente artículo tiene por objeto describir las características, componentes, funcionalidades, integraciones, procedimientos, tecnología, buenas prácticas,

servicios propios y de terceros, seguridad, y todo otro elemento del Sistema Técnico que debe abarcar la certificación. Dicha certificación deberá ser emitida por un laboratorio que se encuentre inscripto en el Registro de Laboratorios certificadores de MEEJA, sistemas, dispositivos asociados y componentes de Juegos en Línea de LOTBA S.E.

La certificación debe abarcar los elementos y servicios del Sistema Técnico que puedan condicionar el desarrollo del juego, el acceso de los apostadores y el Sistema de Control Interno (en adelante SCI).

La certificación, de acuerdo a lo descripto en los apartados de pruebas, debe contemplar los siguientes elementos:

- El registro de usuario y la comprobación de las prohibiciones.
- La existencia y buen funcionamiento de servicios de verificación de la identidad, que asimismo comprueben la imposibilidad de ingreso a menores de edad.
- La cuenta de juego y la gestión de los fondos de los apostadores.
- La integración de la plataforma de juego con la pasarela de pagos.
- Los generadores de números aleatorios.
- La integración de la plataforma de juego con el software de juego.
- La existencia de servicios de información sobre eventos, probabilidades, riesgos, precios o resultados de los mismos.
- Las aplicaciones de back-office que puedan alterar la configuración, el desarrollo y/o el resultado de los juegos. Por ejemplo, la aplicación de back-office que permita rectificar el ganador de una apuesta.
- El registro y la trazabilidad de los datos.
- La seguridad y funcionalidad del Sistema de Control Interno (SCI).
- La interfaz de usuario: o Páginas web, scripts, objetos flash, etc. o Las aplicaciones descargables o las apps para terminales móviles.
- Los servicios utilizados para comprobar la materialización de la apuesta en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires.
- El debido registro de los usuarios para la participación en los juegos.
- Dentro de las comprobaciones previas a la activación del registro de usuarios:
    - Verificar si se utiliza el servicio de consulta de las bases de datos de Autoexclusión / Prohibidos.
- Comprobar ante el inicio de sesión que el usuario no se encuentre registrado dentro de la base de datos de Autoexclusión / Prohibidos / Denegados.

La certificación contará, al menos, de dos instancias de cumplimiento conforme los plazos oportunamente establecidos por LOTBA S.E. y las certificaciones posteriores que correspondan según las actualizaciones y de acuerdo a lo establecido en el Anexo de Gestión de Cambios.

La primera instancia se cumplirá con la entrega de un informe preliminar de certificación del proyecto técnico conforme las especificaciones indicadas en el Artículo N° 14 del presente. La segunda instancia deberá completarse con la entrega del informe definitivo de certificación conforme las especificaciones establecidas en los Artículos N° 15 y 16° del presente documento.

Los informes de certificación deberán ser presentados en idioma español.

Toda la documentación relacionada a la certificación deberá presentarse en formato electrónico por los medios que establezca LOTBA S.E. Únicamente deberá presentarse en papel, y debidamente firmados por la persona o personas autorizadas de la entidad de certificación, la identificación de la certificación, el objeto de la misma y su resumen ejecutivo cuando LOTBA S.E. lo indique.

Los anexos, evidencias o la documentación de soporte deberán estar disponibles a solicitud de LOTBA S.E. en los casos en los que esta Sociedad lo requiera, estos documentos podrán ser presentados en idioma español o en el idioma original en el que estuvieran redactados, en cuyo caso, LOTBA S.E. podrá requerir a las Agencias de Juegos en Línea que presenten su traducción.

Sin perjuicio de ello, LOTBA S.E. podrá requerir toda documentación e información complementaria que considere oportuna para el proceso de homologación.

Artículo 14°.- Informe preliminar de certificación de proyecto técnico.

El presente artículo tiene por objeto describir el modelo de informe preliminar que debe ser emitido por un laboratorio que se encuentre inscripto en el Registro de Laboratorios certificadores de MEEJA, sistemas, dispositivos asociados y componentes de Juegos en Línea de LOTBA S.E.

Dicho informe deberá constatar que el proyecto técnico evaluado da cumplimiento a las especificaciones técnicas exigidas para el otorgamiento de un título habilitante para la distribución y/o comercialización y/o expendio de juegos en línea.

El informe preliminar de certificación deberá evaluar tanto los requisitos de funcionalidad como los de seguridad. Los requisitos de funcionalidad deberán ser certificados por un Laboratorio inscripto en el debido registro conforme fuera indicado en el primer párrafo, y los de seguridad por una entidad certificadora de seguridad de los sistemas de información. Si la entidad de certificación elegida por la Agencia de Juegos en línea ha sido designada para ambas certificaciones,

podrá emitirse un único informe de certificación preliminar que incluya la funcionalidad y la seguridad.

El informe incluirá en todas sus páginas, excluido el anexo, un código único de informe y, en caso de que corresponda, versión del mismo, fecha de emisión, razón social del Laboratorio o entidad designada, número de página y número de páginas totales.

El informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- El título o encabezado incluirá el texto «Informe preliminar de certificación».
- Datos identificativos del informe de certificación, incluyendo un código único de informe.
- Datos identificativos de la Agencia de Juegos en Línea cuyo proyecto técnico se certifica.
- Datos identificativos del software y versión utilizados, así como el fabricante, y disposiciones por las cuales han sido aprobados para el registro de componentes de juego online.
- Datos identificativos de la entidad designada para la certificación.
- Datos identificativos del tipo de certificación: Funcionalidad, seguridad o funcionalidad y seguridad.
- Datos identificativos y firma del responsable por parte de la entidad designada para la certificación.
- Fechas de emisión del informe preliminar.

El Laboratorio o entidad certificadora deberá emitir una valoración global «conforme» o «no conforme» del proyecto técnico adjunto en relación con el cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas en toda la normativa vigente, indicando claramente si se refiere a la funcionalidad, la seguridad, o ambas. Además, se podrán incluir en el informe todas las observaciones que la entidad estime oportunas.

El informe preliminar de certificación deberá ser presentado en idioma español. Los anexos, evidencias o la documentación de soporte podrán ser presentados en idioma español o en el idioma original en el que estuvieran redactados, en cuyo caso, LOTBA S.E. podrá requerir a las Agencias de Juegos en Línea que presenten su traducción.

14.1. Modelo de informe de certificación del Sistema de Control Interno

El informe de certificación a emitir por la entidad deberá acreditar, además, que el Sistema de Control Interno asociado a la Plataforma de Juego de las

Agencias de Juegos en Línea cumple con las especificaciones exigidas por la normativa aplicable.

El informe de certificación deberá evaluar tanto los requisitos de funcionalidad como los de seguridad. Los requisitos de funcionalidad deberán ser certificados por una entidad certificadora de software de juego presente en los registros de LOTBA S.E. y los de seguridad por una entidad certificadora de seguridad de los sistemas de información. Si la entidad de certificación elegida por la Agencia de Juegos en línea ha sido designada para ambas certificaciones, podrá emitirse un único informe de certificación que incluya la funcionalidad y la seguridad.

Entre los trabajos a realizar por la entidad designada, deberá contemplar como mínimo los siguientes análisis: análisis de interoperabilidad y análisis de seguridad.

Las evaluaciones sobre el cumplimiento de la interoperabilidad de la solución del SCI implementada por la Agencia de Juegos en Línea se realizarán, bien sobre un entorno de test que sea equivalente al que se utilizará en el sistema de producción real, o bien en base a una revisión documental sobre la especificación técnica definida durante las fases de análisis y diseño de la solución implementada. La evaluación deberá incluir los siguientes aspectos:

- Modelo de datos
- Estructura de directorios y la nomenclatura de archivos.
- Fuente de tiempo del SCI.
- Firma, compresión y cifrado de los datos del SCI.
- Rendimiento del SCI.

Asimismo, las evaluaciones sobre el cumplimiento de la seguridad de la solución de bases de datos implementada por las Agencias de Juegos en Línea se realizarán sobre el Sistema Técnico y el SCI de producción. Los requisitos mínimos de seguridad del almacén que deberán ser analizados son aquellos que se indican a continuación:

- Seguridad del SCI.
- Disponibilidad del SCI.
- Plan de prevención de la pérdida de información en el SCI.
- Continuidad de negocio en el SCI.
- Conservación de la información del SCI.

El informe incluirá en todas sus páginas, excluido el anexo, un código único de informe y en su caso versión del mismo, la fecha de emisión, la razón

social de la entidad designada, el número de página y número de páginas totales.

El informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información;

- El título o encabezado incluirá el texto «Informe de certificación del sistema de control interno».
- Datos identificativos del informe de certificación, incluyendo un código único de informe.
- Datos identificativos de la Agencia de juegos en línea o del proveedor cuya solución de sistema de control interno se certifica.
- Datos identificativos del software y versión utilizados, así como el fabricante.
- Datos identificativos de la entidad designada para la certificación.
- Datos identificativos del tipo de certificación: funcionalidad, seguridad o funcionalidad y seguridad.
- Datos identificativos y firma del responsable por parte de la entidad designada para la certificación.
- Fechas de emisión del informe.

Dicho informe debe de incluir una descripción funcional detallada de los procesos implementados para la captura y el registro en la base de datos segura de las operaciones de juego.

Asimismo, debe informar el detalle del cumplimiento por parte de los requisitos técnicos que se enumeran a continuación:

- Funcionalidad.
- Modelo de datos
- Estructura de directorios y la nomenclatura de archivos.
- Fuente de tiempo del SCI.
- Firma, compresión y cifrado de los datos del SCI. Rendimiento del SCI.

Se emitirá una valoración global «conforme» o «no conforme» sobre el SCI en relación al cumplimiento de las especificaciones técnicas exigidas, indicando claramente si se refiere a la funcionalidad, la seguridad, o ambas. Asimismo, la entidad designada podrá enumerar las observaciones que estime oportunas.

Artículo 15°.- Informe definitivo de certificación.

El presente artículo tiene por objeto establecer el modelo y contenido mínimo del informe definitivo de certificación que debe constatar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente respecto de los sistemas técnicos de juego empleados para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos por las Agencias de Juegos en Línea.

El informe definitivo de certificación deberá ser emitido por un laboratorio que se encuentre inscripto en el Registro de Laboratorios certificadores de MEEJA, sistemas, dispositivos asociados y componentes de Juegos en Línea de LOTBA S.E. y tendrá por objeto la homologación de los sistemas técnicos de juego de la Agencia de Juego en Línea.

El informe definitivo de certificación deberá contener los siguientes documentos:

1. Descripción del sistema técnico efectivamente implementado por la Agencia de Juegos en Línea en cumplimiento de la normativa vigente.
    a. A fin de llevar a cabo la descripción del sistema técnico, se deberá aportar también la siguiente documentación:
        i. Descripción actualizada del sistema técnico
        ii. El cuestionario descriptivo de la Agencia de Juegos en Línea
2. Informe definitivo de certificación de la funcionalidad.
3. Informe definitivo de la certificación de la seguridad.

El cuestionario descriptivo de la Agencia de Juegos en Línea es un documento que debe incluir toda la información correspondiente al ejercicio de su actividad, su oferta de juego, proveedores y contactos. El mismo deberá coincidir con el de los informes definitivos de certificación presentados en aquellos aspectos que son comunes. En caso contrario, la Agencia de Juegos en Línea deberá justificar las diferencias existentes.

Los informes definitivos de certificación deberán acreditar que el sistema técnico efectivamente empleado por la Agencia de Juegos en Línea para la comercialización y/o distribución y/o expendio cumple los requisitos técnicos exigidos por la normativa de juego vigente, pronunciándose sobre el estado del sistema técnico de juego empleado a la fecha de su presentación. Este deberá alcanzar, como mínimo, al registro de usuario, la cuenta de juego, la gestión de cobros y pagos, métodos de pago, el SCI, los sistemas técnicos de los proveedores de servicios de juego y las diferentes aplicaciones que permitan el acceso del apostador.

El informe definitivo de certificación de la funcionalidad deberá contar, como mínimo, de tres conjuntos de pruebas o análisis:

1. Pruebas de evaluación de los requisitos técnicos.

a. Para la evaluación del cumplimiento de los requisitos técnicos, la entidad de certificación podrá escoger las pruebas que considere más adecuadas.

b. La entidad de certificación que emita el informe podrá realizar alguna de las pruebas referidas en un entorno distinto del efectivamente empleado por la Agencia de Juegos en Línea, pero la certificación emitida deberá de referirse en todo caso al sistema técnico de juego efectivamente empleado por la Agencia de Juegos en Línea. En los casos en que se utilicen entornos diferentes del efectivamente empleado por la Agencia de Juegos en Línea, la entidad de certificación deberá certificar bajo su responsabilidad que los resultados obtenidos en el entorno de prueba son extrapolables a los que hubieran sido obtenidos de haberse realizado en el sistema técnico efectivamente empleado por la Agencia de Juegos en Línea, habiendo analizado que las eventuales diferencias entre el entorno de pruebas y el sistema técnico de juego efectivamente empleado no afectan a la calidad del resultado de las pruebas realizadas.

2. Análisis específicos de funcionalidades relevantes.

a. La entidad de certificación deberá realizar un análisis específico de determinadas funcionalidades de especial relevancia, como por ejemplo las referidas a la verificación de la identidad de los apostadores y la correcta emisión de los reportes solicitados en sus sistemas técnicos y las herramientas de juego responsable disponibles para los apostadores.

3. Pruebas de integración.

a. La entidad de certificación deberá diseñar y realizar las pruebas de integración necesarias para acreditar el cumplimiento de los requisitos en el sistema técnico efectivamente empleado.

b. Las pruebas de integración tienen por objeto el análisis de datos reales generados durante el desarrollo y comercialización de la actividad de juego por parte de la Agencia de Juegos en Línea. Estas pruebas de integración con datos reales requieren que el sistema técnico de juego disponga al menos de un mes de datos, y no pueden ser completados mediante pruebas o simulaciones.

c. El informe definitivo de certificación de la funcionalidad incluirá una copia de los binarios del software certificado y una huella digital de aquellos componentes calificados como críticos.

La certificación de la seguridad únicamente podrá realizarse sobre el sistema técnico empleado por la Agencia de Juegos en Línea, en relación con los

procedimientos, procesos, planes y medidas de seguridad efectivamente implementados.

La Agencia de Juegos en Línea podrá solicitar a la entidad un informe de certificación de la seguridad que alcance a la totalidad del sistema técnico. Asimismo, en el caso que uno o varios proveedores de servicios de juego formen parte del sistema técnico efectivamente empleado, la Agencia de Juegos en línea deberá presentar un informe definitivo de certificación de la seguridad de la infraestructura técnica de cada uno de sus proveedores.

El informe definitivo de la seguridad deberá constar de dos partes:

1. La entidad de certificación acreditará el cumplimiento de los requisitos de seguridad. Será posible la convalidación del cumplimiento de los requisitos técnicos de seguridad cuando el sistema de gestión de la seguridad objeto de la certificación disponga de una certificación ISO 27001 con idéntico alcance vigente a la fecha de la solicitud de la homologación. La entidad de certificación deberá adjuntar copia de la certificación ISO 27001 en la que conste claramente el destinatario, el alcance de la misma y su vigencia temporal.
2. La entidad de certificación deberá realizar un análisis de auditoría específico respecto de la relación de componentes críticos, gestión de cambios, gestión de continuidad de negocio y prevención de la pérdida de información.

En los apartados 5, 6, 7, 8, y 9 de la presente se define el detalle de Requisitos técnicos de Funcionalidad, Pruebas mínimas de integración, Pruebas mínimas de seguridad, Cuestionario descriptivo de la Agencia de Juegos en Línea, Modelo y contenido mínimo del informe de certificación de funcionalidad y Modelo y contenido del informe de certificación de la seguridad.

La certificación definitiva deberá ser actualizada cada 24 (veinticuatro) meses contados a partir de la fecha de la certificación definitiva anterior, sin perjuicio de las certificaciones generadas a partir de lo indicado mediante el Anexo Gestión de Cambios.

Aquellas Agencias de Juego en Línea que al momento de entrada en vigor de las presentes Especificaciones Técnicas y se encontraren tramitando el Informe Definitivo de Certificación bajo las condiciones previstas en el IF-2020-07426035-GCABA-LOTBA, podrán continuar con dicho proceso bajo las condiciones previstas en el documento relacionado precedentemente hasta su efectiva emisión por parte del Laboratorio pertinente y podrán presentarlo en dichas condiciones ante LOTBA S.E. Una vez finalizado, deberán presentar un plan de readecuación de sus sistemas técnicos a efectos de contemplar las condiciones previstas en las presentes Especificaciones Técnicas.

Al momento de la entrada en vigencia de las presentes Especificaciones Técnicas las Agencias de Juegos en Línea que cuenten con el Informe Definitivo

de Certificación bajo las condiciones previstas en el IF-2020-07426035-GCABA-LOTBA deberán presentar un plan de readecuación de sus sistemas técnicos a efectos de contemplar las condiciones previstas en las presentes Especificaciones Técnicas, cuyo plazo de implementación deberá concordarse con lo establecido en el Artículo 13 inciso N de la presente convocatoria. El plan de readecuación mencionado deberá ser presentado en la oportunidad que LOTBA S.E. determine y comunique mediante Plataforma de Autogestión o el medio que estime pertinente.

Artículo 16°.- Registros de Componentes de Juegos en Línea

Las Agencias de Juegos en línea deberán garantizar que todos los componentes mencionados en la Resolución N° 7/2021, o la que en el futuro la reemplace, estén inscriptos en el correspondiente Registro de Componentes de Juegos en Línea, creado por LOTBA S.E., para que los mismos puedan ser parte de la oferta de sus plataformas.

Artículo 17°.- Alta, Baja y Modificación de Componentes de Juegos en Línea en Plataforma de Juego

Las Agencias de Juegos en Línea al momento de dar el alta de alguno de los componentes incluidos en el Registro de Componentes de Juegos en línea aprobados por Resolución 7/2021 o la que en el futuro la modifique o reemplace, deben dar cumplimiento al proceso formal de alta de componentes establecido por LOTBA S.E. en materia de gestión de altas y bajas de componentes.

Para ello deben informar a esta Sociedad previo al cambio, lo siguiente:

Alta de Componente de Juegos en Línea en Plataforma de Juego:

- Referencia de la inscripción del componente en el Registro de Componentes de Juegos en Línea.
- Comprobación de que el componente pretendido se encuentra debidamente integrado.
- Toda otra documentación que aporte al proceso formal.
- Referencia al acceso al reporte y/o funcionalidad establecida en el artículo 18 de la presente norma.

Baja de Componente de Juegos en Línea en Plataforma de Juego:

- N° de Trámite asignado al Alta de componente de Juego en Línea en Plataforma de Juego.
- Motivo de la baja
- Toda otra documentación que aporte al proceso formal.

Modificación de estado del componente de Juegos en Línea en Plataforma de Juego:

- N° de Trámite asignado al Alta de componente de juego en línea en Plataforma de Juego.
- Nuevo estado (Habilitado/Deshabilitado)
- Motivo de la modificación del estado del componente.

Cabe destacar que se considera una baja de Componente de Juegos en Línea en la Plataforma de Juego, toda vez que se elimine de la plataforma de juego un componente oportunamente dado de alta, y se considera una “modificación de estado” a aquellos componentes que se deshabilitan/habilitan de la oferta de juego, pero permanece en la plataforma.

El proceso de Alta, Baja y Modificación de componentes descripto en este artículo, debera ser permanentemente actualizado mediante el trámite de la Plataforma de Autogestión establecido por LOTBA S.E.

Artículo 18°.- Control de componentes de Juego en Línea.

Las Agencias de Juegos en Línea deberán implementar uno o más reportes que permita la verificación y la integridad de la oferta de los componentes de juegos en línea, mediante un método seguro.

Asimismo, LOTBA S.E. deberá contar con acceso irrestricto que permita llevar adelante auditoría y control mediante la verificación en el ambiente productivo de los componentes de Juego en Línea, siendo responsabilidad de las Agencias de Juegos en Línea informar y mantener actualizadas las rutas de acceso correspondientes y la identificación de los mismos.

El mecanismo de verificación de integridad debe emplear al menos un algoritmo hash, de como mínimo 128 (ciento veintiocho) bits cuyo resultado no dependa del equipo, plataforma o instrumento desde el cual se haya ejecutado.

Estos mecanismos de verificación serán evaluados por LOTBA y el laboratorio de pruebas independiente en base a las mejores prácticas de seguridad de la industria.

El componente de juego en línea tendrá la capacidad de permitir una verificación de integridad independiente, desde una fuente externa. Esta verificación es requerida para todos los componentes de juego en línea y deberá lograrse al ser autenticado con una aplicación de terceros.

Las entidades certificadoras pertenecientes al Registro de Laboratorios certificadores de MEEJA, sistemas, dispositivos asociados y componentes de Juegos en Línea de LOTBA S.E., antes de aprobar el dispositivo, deberán evaluar el método de verificación de integridad, detallando el proceso para la obtención del hash de verificación.

Artículo 19°.- Medios de Pagos

Las Agencias de Juegos en Línea deberán utilizar medios de pago que se ajusten a mejores prácticas y certificaciones a nivel internacional tales como PCI-DSS Compliance, GDPR o similares, con el fin de asegurar la integridad, transparencia y trazabilidad de las operaciones de carga y extracción de dinero.

Todos los medios de pago deberán operar en la República Argentina y cumplir con la normativa específica para cada uno de ellos.

Los medios de pago que incorporen las Agencias de Juegos en Línea deberán permitir identificar al apostador. La titularidad del medio de pago debe de coincidir con la titularidad de la cuenta de usuario, tanto para los depósitos como para las extracciones.

Todas las operaciones de depósito y retiro de dinero deberán ser únicamente en moneda de curso legal argentina, asimismo, se deberá representar de la siguiente forma: sigla ISO 4217.

La unidad mínima para la expresión de saldos deberá ser centavos

La implementación de una moneda extranjera adicional a la que se utiliza en la plataforma deberá ser sometida a la autorización de LOTBA S.E.

LOTBA S.E. en ejercicio de su poder de contralor, podrá solicitar a la Agencia de Juegos en Línea deshabilitar un medio de pago que considere oportuno con el fin de garantizar la seguridad, transparencia, trazabilidad de las operaciones y el derecho de los apostadores.

Las Agencias de Juegos en Línea son responsables de todos los inconvenientes que pudiesen surgir a partir de los medios de pago habilitados en su plataforma de juego.

En el caso de que se implemente un medio de pago que no sea exclusivamente electrónico, se deberán establecer los procedimientos y buenas prácticas a fin de poder identificar la trazabilidad de las operaciones de conformidad con lo establecido en la RESDI 10-2020 o la que en el futuro la modifique o reemplace.

Artículo 20°.- Cuenta de Juego

Las Agencias de Juegos en Línea, además de los requisitos establecidos en la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, Anexo III, o la que en el futuro la modifique o reemplace, deben establecer los mecanismos necesarios para implementar los siguientes requerimientos:

- No se podrá transferir entre los distintos saldos de la cuenta de juego, sin que hubiese cumplido la condición de liberación de bonos u otra acción permitida.

- Solo será posible el retiro de la cuenta de juego de todo saldo no promocional.
- Si se realizaron depósitos en efectivo deberá realizarse el retiro por esa misma vía, hasta el monto depositado por dicho medio.

Las Agencias de Juegos en Línea podrán realizar la conversión del crédito de la cuenta de juego en moneda de curso legal a “unidades de crédito”, siempre y cuando se detalle ante el apostador los montos de conversión y se dará únicamente en aquellos casos donde por temas de indisponibilidad técnica, como, por ejemplo, en la interfaz gráfica, sea imposible mostrar los valores en moneda de curso legal.

Asimismo, conforme el Artículo N° 10 del Anexo II de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, la Agencia de Juegos en Línea no debe aceptar depósitos de cuentas bancarias de cajas de ahorros destinadas al pago de planes o programas de ayuda social, y/o de cuentas abiertas a solicitud de la Administración Nacional de la Seguridad Social (ANSES) o del ente administrador de los pagos que corresponda, para la acreditación de prestaciones de ayuda social provenientes de programas, entidades o servicios de la Nación, de esta u otras jurisdicciones, para ello, debe de implementar todas las medidas necesarias a fin de cumplimentar con este requerimiento.

Conforme a lo establecido en el artículo 8° del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, toda cuenta que posea un estado distinto a “Activo”, tendrá las funcionalidades limitadas o restringidas, de acuerdo con su status.

El “estado” del apostador se debe encontrar compuesto por dos campos Estado, diferenciando entre:

• A: Activo. Refleja el estado en el que el apostador, debidamente identificado, puede participar en la oferta de juego.

• S: Suspendido. Refleja el estado de la cuenta del apostador que, tras 12 meses de inactividad ininterrumpidos, la Agencia de Juegos en Línea ha suspendido la cuenta.

• C: Cerrado. Refleja el estado de las cuentas del apostador que, transcurridos 12 meses desde su suspensión, han sido cerradas.

• SC: Suspendido cautelarmente. Refleja el estado de las cuentas de juego, en las que la Agencia de Juegos en Línea haya advertido un comportamiento fraudulento o que haya permitido la utilización de su usuario por terceros y la misma haya optado por suspenderlas de forma cautelar.

• TF: Tiempo Fuera. Refleja el estado de las cuentas de juego, que han optado por utilizar la función de juego responsable “Tiempo Fuera” o “Cool-Off”

- SR: Salida Rápida. Refleja el estado de las cuentas de juego, que han optado por utilizar la función de juego responsable “Botón de Salida Rápida”.
- AE: AutoExcluido. Refleja el estado de las cuentas de juego, que han sido detectadas como autoexcluidas desde la base de autoexcluidos del sistema dispuesto por LOTBA S.E.
- PB: Prohibido. Refleja el estado de las cuentas de juego, que han sido detectadas como prohibidas conforme a la normativa vigente.
- BL. Bloqueo Lavado. Refleja el estado de las cuentas de juego, que han sido bloqueadas conforme a la normativa vigente.
- O: Otros. Requiere detalle del estado.

Artículo 21°.- Plazos máximos para las transferencias de fondos.

Las Agencias de Juegos en Línea establecerán un procedimiento para realizar la transferencia de fondos en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles a partir del momento de ejecutarse la solicitud de extracción, conforme los procedimientos establecidos en la presente. Este procedimiento deberá prever que en caso excepcional de no cumplirse el plazo referido deberá ser previamente notificado a Lotería de la Ciudad S.E., indicando los motivos por los cuales no se pudo dar cumplimiento con el plazo previsto.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, aquellas cuentas de juego que aún no cuenten con el debido proceso de validación de identidad, se empezará a contar el plazo de 5 (cinco) días hábiles siguientes al momento de haber completado satisfactoriamente dicho proceso.

En el caso de que exista una solicitud de transferencia de fondos de parte de un apostador, en la cual durante la misma se realice un congelamiento de cuenta conforme a la normativa vigente en materia de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, si la transferencia de fondos no se ha efectuado, deberá cancelarse y estos fondos deberán volver a la cuenta de juego del apostador. Es dable destacar que tanto en los casos donde la transferencia de fondos se haya efectuado o no, se deberá informar a LOTBA S.E. por los medios que ésta establezca, su resolución.

Artículo 22°.- Sistema de verificación de autoexcluidos, prohibidos y denegados.

LOTBA S.E. brindará a todas las Agencias de Juegos en Línea un enlace a su Sistema informático de Registro de Autoexclusiones, prohibidos y denegados a fin de realizar las consultas pertinentes con el fin de limitar el acceso de los apostadores a la Plataforma de Juegos en Línea.

A tal efecto, las Agencias de Juegos en Línea deberán dar cumplimiento a los procedimientos y obligaciones para la implementación del Registro Voluntario de Autoexclusión aprobados por LOTBA S.E. así como de todo otro documento técnico que se apruebe en el marco de dicha implementación.

Las Agencias de Juegos en Línea deberán realizar, al menos, en cada inicio de sesión del jugador en su Sistema Técnico la verificación de que el mismo no se encuentre en el Registro de Autoexcluidos, el Registro de Prohibidos y/o el Registro de Denegados.

A su vez, LOTBA S.E. brindará a todas las Agencias de Juegos en Línea un enlace único que permite el redireccionamiento de los apostadores que deseen realizar una autoexclusión conforme a lo establecido en la normativa vigente. Cabe destacar que no podrá existir ningún otro tipo de servicio de autoexclusión que no sea el provisto por LOTBA S.E.

En el caso de que el servicio no se encontrara disponible, será responsabilidad de las Agencias de Juegos en Línea dar cumplimiento al documento técnico establecido por LOTBA S.E. a fin de mantener los registros actualizados respecto de las modificaciones que pudieran producirse.

Es importante destacar que, en caso de identificar, al momento del registro de un nuevo apostador en la plataforma, si el mismo se encuentra dentro de los Registros de Autoexcluidos, Prohibidos y/o Denegados, las Agencias de Juegos en Línea no deberán permitir el registro del usuario e informar al mismo el motivo, asimismo, deberá presentarse información de ayuda y la línea de orientación gratuita al apostador de LOTBA S.E., en el caso que corresponda.

Las Agencias de Juegos en Línea deben implementar las medidas necesarias a fin de establecer las suspensiones preventivas de las cuentas de juegos de aquellos que se encuentren inscriptos en el Registro de Autoexcluidos, y debe deshabilitar las funcionalidades de juego y de depósitos de dinero permitiendo solamente el retiro de los fondos hasta el fin de la suspensión.

Artículo 23°.- Herramientas de Juego Responsable.

Las Agencias de Juego en línea deberán dar cumplimiento al Estándar de Juego Responsable para los juegos en línea aprobado por Resolución de Directorio N° 9-LOTBA/20 o la que en el futuro la modifique o reemplace. Deberán implementar, al menos, las herramientas de juego responsable establecidas en el Artículo N° 10 del mencionado Estándar, en la Política Integral y Social de Juego Responsable aprobada por Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, y toda otra norma vigente en la materia.

Las Agencias de Juegos en Línea deberán implementar los límites de gasto, depósito, pérdida y tiempo de sesión de juego conforme lo establecido en el

Artículo N° 12 de la presente. En este sentido, dichos límites deberán encontrarse disponibles para posibles modificaciones por parte de los apostadores conforme el proceso de autorización o validación establecido oportunamente por LOTBA S.E.

Las Agencias de Juegos en Línea deberán implementar en su plataforma de juego, un “botón de Salida Rápida” en todas las interfaces disponibles para el apostador. Al seleccionar esta opción, el usuario saldrá automáticamente de su sesión activa y se bloqueará su acceso por doce (12) horas desde el momento de su activación. Este botón, deberá mostrar un mensaje de advertencia que informe al apostador de la funcionalidad que va a habilitar y le dará la posibilidad de aceptar o cancelar la activación de esta funcionalidad.

Conforme lo establecido en el Artículo N° 38 del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, las Agencias de Juegos en Línea deberán presentar en todas las interfaces de forma permanente un cuadro claramente visible que contenga información sobre el dinero gastado/jugado y la visualización del tiempo de sesión y la hora oficial local (GMT-3). Asimismo, se deberá incluir un botón de acceso directo a su historial de juego, e incorporar un mensaje fijo de juego responsable que LOTBA S.E. oportunamente comunicará. Cabe destacar que esto debe ser implementado siempre que sea técnicamente posible.

En todos aquellos casos que por cuestiones técnicas no se pueda dar cumplimiento a los requerimientos mencionados, las Agencias de Juegos en Línea deberán presentar ante LOTBA S.E. las razones o motivos que fundamenten la imposibilidad técnica de incorporar dicha información.

Artículo 24°.- Generador de Números Aleatorios (RNG)

Conforme a lo establecido en el Capítulo N° 4 del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, en el cual se establece el funcionamiento del Generador de Números Aleatorios, los cuales deberán ser certificados por un laboratorio inscripto en el Registro de Laboratorios certificadores de MEEJA, sistemas, dispositivos asociados y componentes de Juegos en Línea de LOTBA S.E. se detallan a continuación definiciones operativas relacionadas a la operatoria de los mismos.

El Generador de Números Aleatorios deberá cumplir además de los indicados el Capítulo N° 4 del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Los datos aleatorios generados deben ser estadísticamente independientes.
- Los datos aleatorios generados serán imprevisibles e indeterminables a efectos de predecir resultados de juego futuro. (su

predicción debe ser irrealizable por computación sin conocer el algoritmo y la semilla).

- Las series de datos generados no serán reproducibles.
- Los métodos de escalamiento serán lineales y no introducirán ningún sesgo, patrón o predictibilidad.
- El método de traslación de los símbolos o resultados del juego no estará sometido a la influencia o control de un factor distinto de los valores numéricos derivados del generador de números aleatorios
- Los datos aleatorios deben estar uniformemente distribuidos dentro del rango establecido.
- Los datos aleatorios deben permanecer dentro del rango establecido.
- El laboratorio certificador deberá revisar el código fuente relacionado a alguno y/o a todos los núcleos de aleatoriedad: de escalamiento, de barajar y otros algoritmos o funciones que desempeñan un rol crítico en el resultado final del azar seleccionado para el uso de un juego, esta revisión deberá incluir comparaciones con referencias publicadas si corresponde y un examen para fuentes de parcialidad, errores en la implementación, códigos maliciosos, código con el potencial de un comportamiento corrupto, o parámetros que tengan posibilidad de influenciar la aleatoriedad y el juego justo.
- Revisión del código fuente.
- Análisis estadístico: el laboratorio certificador deberá emplear pruebas estadísticas para evaluar los resultados producidos por el Generador de números Aleatorios.
- El laboratorio certificador deberá elegir pruebas adecuadas y de reconocida eficacia en cada caso dependiendo del Generador de números aleatorios evaluado y su uso en el juego.

24.1. Incidencia de terceros.

Tanto el apostador como la Agencia de Juegos en Línea no deberán tener la capacidad de maniobrar o influir sobre el RNG respecto a la generación de los resultados de juego, excepto en los casos en los que se encuentre especificado en el diseño del mismo.

24.2. RNG Criptográfico

Un RNG criptográfico es aquel que no puede ser comprometido por la habilidad de un atacante con conocimiento del código fuente. “Criptográficamente fuerte” significa que el RNG es resistente a un ataque o compromiso por un atacante inteligente con recursos computacionales, y quien pueda tener conocimiento del código fuente. LOTBA podrá optar a

futuro por requerir que los generadores de números aleatorios utilizados en la determinación de los resultados del juego sean criptográficos.

24.3. Ataques al RNG

Como mínimo, los generadores de números aleatorios criptográficos deben ser resistentes a los siguientes tipos de ataque, los cuales sirven para reemplazar los requisitos generales de RNG para su “imprevisibilidad”:

- Ataque Directo Criptoanalítico: Dada una secuencia de valores producidos por el RNG, no será computacionalmente factible predecir o estimar valores futuros del mismo. Esto debe garantizarse mediante el uso adecuado de un algoritmo criptográfico reconocido (RNG, hash, cifrado, etc.); Debido a los avances tecnológicos continuos y a la investigación criptográfica, el cumplimiento con este criterio será reevaluado si fuera requerido por LOTBA S.E.
- Ataque de Entrada Conocido: No será factible a través de la tecnología informática determinar o estimar el estado del RNG después de la semilla inicial. En particular, no debe ser inicializado con una semilla desde un valor de tiempo específico. El fabricante debe asegurar que los juegos no tendrán la misma semilla inicial, incluso cuando se encienda o arranque simultáneamente. Los métodos de sembrado no deben comprometer la fuerza criptográfica del RNG;
- Extensión de Ataque de Estado Comprometido: El RNG debe modificar periódicamente su estado, mediante el uso de entropía externa, limitando la duración efectiva de cualquier ataque potencial explotado por un atacante.

Artículo 25°.- Porcentaje de retorno de los juegos

Las Agencias de Juegos en Línea deberán determinar para cada juego, modalidad o variante, el valor o rango de valores esperados para el porcentaje de retorno teórico, respetando los valores de la normativa vigente.

Asimismo, deberán implementar un procedimiento que permita identificar desvíos no esperados o inusuales, a los efectos de garantizar el correcto comportamiento del retorno real de devolución al apostador, de manera periódica para cada uno de los juegos, modalidades o variantes ofrecidas, y si este se corresponde con el valor o rangos esperados.

En caso de detectar un funcionamiento o desvíos no esperados o inusuales, las Agencias de Juegos en línea deberán informar a LOTBA S.E. dentro del plazo de veinticuatro (24) horas, indicando el componente afectado, la causa, el periodo temporal, los apostadores e importes afectados, como así también

deberá tomar las medidas correctivas/preventivas necesarias a fin de cesar dichas anormalidades.

En aquellos juegos donde el porcentaje de retorno pueda depender de parámetros configurables, como por ejemplo las tablas de premios, las Agencias de Juegos en línea conservarán registro de cualquier cambio en dichos parámetros.

El juego no debe manipular los eventos de azar, ni manual, ni automáticamente, ni para mantener un porcentaje de retorno mínimo al jugador.

El porcentaje de retorno al jugador no podrá ser modificado durante el transcurso del juego, excepto en aquellos casos en que este hecho esté previsto en las reglas particulares y el jugador sea adecuadamente informado.

Sin perjuicio de lo anterior, las Agencias de Juegos en Línea deberán proveer a LOTBA S.E. un reporte en el cual se pueda verificar la oferta de juegos disponible con el porcentaje de retorno real y teórico en tiempo real.

A tales efectos, este reporte de conformidad con lo establecido en el artículo 2° Anexo I de la presente normativa, deberá contener un filtro de fecha y al menos los siguientes campos:

- Fecha desde – hasta
- ID único de juego.
- Nombre comercial del juego.
- Cantidad de apuestas
- Porcentaje de Retorno Teórico.
- Porcentaje de Retorno Real.
- Diferencia entre Retorno Teórico contra Retorno Real.
- Volatilidad

Artículo 26°.- Juego Automático y Juego Incompleto.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo N° 9 del Anexo I, y el Artículo N° 23 del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, en los que se establecen los límites y características de las funcionalidades de juego automático en Máquinas Tragamonedas o de Azar en línea, las Agencias de Juegos en Línea podrán ofrecer esta funcionalidad en los juegos que sea técnicamente posible la implementación del mismo.

Asimismo, las Agencias de Juegos en Línea deberán permitir a los apostadores, ante la configuración de un juego como automático establecer un monto máximo de pérdida.

Sin perjuicio a lo establecido en el Artículo N° 19 del Anexo I de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, en el cual se establece el comportamiento de la plataforma de juego ante juegos incompletos, las Agencias de Juegos en Línea deberán informar al apostador cuál será el tratamiento de su sesión conforme a las reglas particulares del juego.

Artículo 27°.- Reanudar Juego

Sin perjuicio de lo establecido en los Artículos N° 19 y 22 del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, en aquellos casos donde se haya realizado una desconexión de parte de un apostador, las Agencias de Juegos en Línea deberán reestablecer la partida en el estado que la dejó.

En aquellos casos donde no se pueda reestablecerla partida, deberá cerrar la sesión del apostador y resolverá según las reglas particulares de cada juego.

Artículo 28°.- Sesión de usuario, sesión de juego y sesión de apuesta.

Sin perjuicio a lo establecido en el Artículo 18 del Anexo III de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, la sesión de la cuenta de un usuario se considerará como iniciada una vez que el usuario ingrese a su cuenta de juego (login) y el final de la sesión, se dará en los casos donde se realice la desconexión del apostador a su cuenta de juego, de manera manual (logoff) o las establecidas en la normativa vigente. Asimismo, el tiempo de desconexión por inactividad del apostador podrá ser cómo máximo de cuarenta (40) minutos; transcurrido este tiempo, la plataforma debe desconectar al apostador.

Se considera sesión de juego a toda vez que un apostador ingresa a un juego del tipo Tragamonedas de Juegos en Línea, Ruleta en Línea, Punto y Banca en Línea, Blackjack en Línea, Poker en Línea y Lotéricos en Línea; y se considera el cierre de esta sesión de juego una vez finalizada la sesión.

Finalmente, se considera Sesión de Apuesta, toda apuesta que ingrese el apostador a un evento de Apuestas Deportivas o Apuestas No Deportivas como una Sesión de Apuesta.

Artículo 29°.- Suspensión por inactividad

Las Agencias de Juegos en Línea deberán suspender la cuenta de juego de un apostador cuando el tiempo de inactividad supere los doce (12) meses.

Se considerará los tiempos de inactividad para todos los estados de cuenta, mientras el apostador no realice un ingreso (login) a su cuenta de usuario.

La Agencia de Juegos en Línea deberá continuar brindando los canales de comunicación para la recepción de consultas y/o reclamos.

Artículo 30°.- Cierre de cuenta de Juego

El cierre de las cuentas de juego operará en los siguientes supuestos:

- Una vez cumplidos los doce (12) meses de suspendida la cuenta.
- Cuando se haya agotado la instancia administrativa prevista en el Artículo 9° de la presente.
- Cuando exista sentencia firme en el marco de una causa judicial relativa a la actividad de juego.
- Ante cualquier otro acontecimiento relevante que por su gravedad amerite, LOTBA S.E. lo solicite.

Las Agencias de Juegos en Línea serán las responsables de llevar este proceso adelante.

Si hubiere saldo en la cuenta, las Agencias de Juegos en Línea deberán realizar las acciones correspondientes a fin de devolver dichos fondos al apostador en un plazo de treinta (30) días de efectuado el cierre, en caso de corresponder. Toda vez que esto suceda deberán informar a LOTBA S.E. Una vez cumplido el plazo y no se haya efectivizado la devolución de dichos saldos, operara la caducidad de los mismos incluido en el pago de la liquidación del beneficio.

Cuando una cuenta de juego fuese cerrada, y a los fines de reactivar la misma, el usuario deberá solicitar a la Agencia de Juego en Línea una actualización de datos para volver a registrarse e ingresar a la plataforma. La Agencia de Juego en Línea deberá contar con mecanismos que le permitan evaluar y analizar el requerimiento y definir el estado de cuenta que le corresponda al usuario.

La información relativa al procedimiento de cierre de cuentas y devolución de saldos deberá estar visible al público apostador.

Artículo 31°.- Bloqueo de Cuentas

Ante cualquier requerimiento de LOTBA S.E. las Agencias de Juegos en Línea deberán proceder al bloqueo de la cuenta de usuario del apostador, el que consistirá en impedir que la persona titular de la misma acceda a ella por cualquier medio.

Asimismo, LOTBA S.E. comunicará el plazo por el cual deberá mantenerse el bloqueo de la cuenta.

Las Agencias de Juegos en Línea deberán implementar todos los mecanismos posibles a fin de que este bloqueo se realice de forma inmediata a partir del requerimiento de LOTBA S.E.

Artículo 32°.- Reclamos

Las Agencias de Juegos en Línea deberán contar con un sistema de atención y resolución de eventuales consultas y reclamos que ingresen por parte de los apostadores y de cualquier otra persona que se encuentre alcanzada por la operatoria de la misma. La atención deberá realizarse de forma gratuita y, al menos, en idioma español.

Las Agencias de Juegos en Línea deberán establecer los procedimientos, medios y/o canales a través de los cuales se podrán canalizar dichas consultas y/o reclamos, plazos de presentación y respuesta y toda otra información relevante relacionada al tratamiento de los mismos. Dicha información debe encontrarse disponible para ser consultada desde la plataforma de juego.

El servicio de atención y resolución de consultas y reclamos deberá ser de fácil acceso y deberá contar al menos con un acceso electrónico a través del sitio web de las Agencias de Juegos en Línea que dejará constancia de la fecha y hora de recepción de los reclamos presentados por esta vía.

El plazo para la presentación de reclamos no podrá ser menor a tres meses contados desde la fecha en que se celebrará la sesión de juego o partida en la que se produjo el hecho objeto de reclamo.

Las Agencias de Juegos en Línea deberán emitir una comunicación al apostador en la que acusarán recibo e informarán el plazo en que se le dará respuesta a dicho reclamo. Cabe aclarar que las Agencias de Juegos en Línea deberán emitir una respuesta y un número identificador de reclamo por cada reclamo recibido cualquiera sea la forma de presentación.

Las Agencias de Juegos en Línea deberán resolver cada reclamo en un periodo máximo de un mes contado desde la fecha en que el mismo fue recibido y deberán comunicar la resolución recaída al usuario.

En aquellos casos donde la resolución del reclamo dependa de una respuesta o de documentos a presentar por el apostador, este periodo dejará de contabilizarse hasta el momento de recibir la respuesta del apostador, debiendo la Agencia de Juegos en Línea informar al apostador sobre esta situación.

La Agencia de Juegos en Línea deberá proporcionar a LOTBA el detalle de estos periodos para ser tenidos en cuenta al momento de evaluar la resolución de dichos reclamos.

Artículo 33°.- Apuestas por eventos no deportivos

En virtud de lo establecido en los Arts. 1° y °2 Inc. “d” de la Resolución de Directorio Nº 321-LOTBA/18, o la que en el futuro la modifique o reemplace, que definen a los eventos no deportivos como *“… el concurso de pronósticos*

sobre el resultado de uno o varios eventos distintos de los anteriores incluidos en los programas previamente establecidos…”, las Agencias de Juego en Línea sólo podrán ofrecer en sus plataformas apuestas a eventos no deportivos organizados por entidades públicas o privadas de reconocido prestigio nacional y/o internacional, que cuenten con la debida reglamentación y difusión para conocimiento del público.

Las Agencias de Juegos en Línea no podrán participar directa o indirectamente de la organización de los eventos ofrecidos y el escrutinio de los resultados. Dichos resultados deberán ser públicos y de fácil acceso mediante los medios oficiales que las entidades organizadoras dispongan.

Asimismo, la comunicación, difusión, promoción, reglas de participación y sistemas de captación de apuestas para los eventos no deportivos deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en la presente y toda otra normativa vigente relacionada, en especial aquella relacionada con la protección del apostador y prácticas de juego responsable. No podrán ofrecerse apuestas que involucren eventos no deportivos asociados directa o indirectamente a menores de edad, eventos cuyos resultados estén directa o indirectamente vinculados con datos provistos por organismos públicos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, necrología, o que afecten el orden público, la moral y las buenas costumbres, la decencia, el decoro, o la dignidad de las personas, siendo éstas pasibles de sanción de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

LOTBA S.E. podrá modificar, limitar y/o ampliar las modalidades y tipos o clasificación de mercados que puedan ofrecerse. Asimismo, podrá exigir a las Agencias de Juegos en Línea que retiren de la oferta de juegos en sus plataformas cualquier mercado que considere inapropiado o que genere controversia.

La Agencia de Juego en Línea será responsable de establecer los límites de apuestas, y deberá arbitrar los medios necesarios para garantizar la transparencia y trazabilidad de las apuestas no deportivas ofrecidas en su plataforma.

De conformidad al Artículo 9° de la presente, la Agencia de Juegos en Línea deberá acreditar las medidas de prevención de fraude e integridad en su Sistema Técnico también para este tipo de apuestas.

Artículo 34°.- Retorno al apostador

Las Agencias de Juegos en Línea deberán determinar para aquellos juegos que se resuelvan a través de un RNG y sean tipificados como tragamonedas en línea de acuerdo a lo establecido en la RESDI 2018-321-GCABA-LOTBA y/o la que en el futuro la reemplace, un mínimo de devolución teórica del 90%.

Asimismo, y de conformidad con la normativa vigente, todos los juegos deberán tener disponible y visible para el apostador el RTP y su volatilidad.

Todos aquellos juegos en línea que no cumplan con los supuestos anteriores serán analizados por LOTBA S.E. para su eventual aprobación.

Artículo 35°.- Suspensión de eventos deportivos

En los casos en los que un evento deportivo se suspenda, las Agencias de Juegos en Línea deberán tomar las apuestas registradas al mencionado evento como “canceladas”, y proceder a la devolución del importe apostado a los usuarios.

Cuando un evento suspendido sea reprogramado en un plazo mayor o igual a 72 horas desde la fecha y hora en la que estaba previsto celebrarse originalmente, las Agencias de Juegos en Línea deberán proceder a la devolución del total del importe apostado a los usuarios.

No obstante, en todos los casos que un apostador solicite la devolución del importe apostado en un evento que no haya iniciado, las Agencias de Juegos en Línea deberán establecer un procedimiento para reglamentar dicha situación.

Artículo 36°.- Fallos en cálculo de cuotas.

Al momento del pago de una apuesta ganadora, el coeficiente y/o la cuota deberá ser igual a los publicados en la plataforma de juegos en línea al momento de materializarse la apuesta. En el caso de que exista la posibilidad de efectuar ofertas de pago previas a la finalización del evento o mercado apostado, deberán establecerse nuevos coeficientes y/o cuota al momento del pago del premio.

En caso de producirse errores o fallas en estos cálculos, dichos errores deberán ser reportados a LOTBA S.E. mediante los canales que ésta disponga, incluyendo el o los eventos afectados, detalle de las apuestas impactadas y medidas adoptadas.
Sin perjuicio de lo expuesto, LOTBA S.E. podrá analizar casos puntuales en los que se considere un error manifiesto..
Asimismo, los feeds de datos deberán tener una latencia adecuada para los tipos de eventos in-play/live y crupier en vivo.

Artículo 37°.- Medidas ante el cese temporal/definitivo de actividades de una Agencia de Juegos en Línea

Sin perjuicio de los establecido en el Artículo 5°, Anexo II de la Resolución de Directorio 80-LOTBA/19, o la que en el futuro la modifique o reemplace, en el supuesto de que una Agencia de Juegos en Línea cesará su actividad, una vez comunicada con la suficiente antelación esta situación a LOTBA S.E. deberá cumplimentar una serie de medidas mínimas, que se detallan a continuación:

- Comunicar a todos los usuarios la situación de cese con un plazo no menor a 30 días de anticipación, o en el menor tiempo posible, según el caso.
- Si existieran saldos pendientes de retiro en las cuentas de juego, arbitrar los medios necesarios para efectivizar dichos pagos de conformidad a lo establecido en el Artículo 30° de la presente norma.
- Resolver todos los reclamos que se encuentren abiertos y/o pendientes de resolución.
- Mantener un Backup de todo el Sistema Técnico para posteriores controles, por el plazo que indique LOTBA en cada caso en particular.
- Conservar disponibles por un plazo de dos (2) años los sistemas de BackOffice.
- No podrá mantener ningún tipo de promoción durante los 30 (treinta) días de corridos previo al cese de la operación. En cuanto a los bonos y/o freebets disponibles en cada cuenta de los usuarios, los mismos deberán cancelarse a favor de los mismos, ofreciendo propuestas para su utilización antes del cierre.
- Si existiesen fondos de premios acumulados u otros tipos de fondos asociados a apuestas de jugadores, los mismos deberán estar disponibles hasta la finalización de las actividades y en caso de corresponder, según las reglas del premio, deberá arbitrar las medidas a fin de establecer un procedimiento para la resolución de la cuestión.
- LOTBA S.E. podrá disponer otros requisitos o medidas a adoptar en cada caso.

No obstante, si existieran procesos sancionatorios en curso, los mismos continuarán en función de la normativa vigente.

G O B I E R N O DE LA C I U D A D DE B U E N O S A I R E S
"1983-2023. 40 Años de Democracia"

Hoja Adicional de Firmas
Anexo

Número: IF-2023-36965031-GCABA-LOTBA

Buenos Aires, Martes 3 de Octubre de 2023

Referencia: Anexo I Especificaciones técnicas de juego, trazabilidad y transparencia del Juego en Línea de Lotería de la Ciudad S.E.

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 48 pagina/s.

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2023.10.03 16:13:18 -03'00'

Valeria Olga Di Dario
Asesor administrativo
LOTERIA DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES S.E.
MINISTERIO DE HACIENDA Y FINANZAS

Digitally signed by Comunicaciones Oficiales
DN: cn=Comunicaciones Oficiales
Date: 2023.10.03 16:13:19 -03'00'