



## G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

### Resolución de Directorio

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** EX-2018-31933557-MGEYA-LOTBA Aprueba Reglamentación y Política Integral y Social de Juego Responsable

---

**VISTO:** Las Leyes N° 538 y N° 5.785 (textos consolidados por Ley N° 6.017), el Decreto N° 88-GCABA/17, la Resolución N° 487-LCABA-2018, la Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18, Expediente Electrónico N° EX-2018-31933557-MGEYA-LOTBA y,

#### CONSIDERANDO:

Que Lotería de la Ciudad de Buenos Aires S.E. (en adelante, "LOTBA S.E.") en miras a la consecución de su objeto social en tanto organizadora de los juegos de azar, destreza y apuestas mutuas y actividades conexas en el ámbito de la Ciudad de Buenos Aires y en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley 538 (cfr. Art. 2 Ley 5785 texto consolidado por Ley N° 6017) emitió la Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18 por medio de la cual creó los juegos en línea mediante la utilización de máquinas, instrumentos o soportes, de cualquier tipo o tecnología indicados en su Anexo I (cfr. Art. 1° de dicha Resolución), la cual fue aprobada por la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires mediante Resolución N° 487-LCABA-2018 de fecha 13 de diciembre de 2018;

Que por la mentada Resolución de LOTBA S.E. se estableció que las actividades de comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea de titularidad de LOTBA S.E. podrán ser ejercidas tanto por LOTBA S.E. en forma directa, como por personas físicas o jurídicas definiendo a las Agencias o Plataformas de Juegos en Línea como: "...a la persona humana o jurídica titular de una plataforma de "juegos en línea" que, mediante la utilización de máquinas, instrumentos o soportes, de cualquier tipo o tecnología, realiza la comercialización y/o distribución y/o expendio conforme lo establecido en la Ley N° 538 (texto consolidado por Ley N° 6.017) cualquier juego en línea de: azar y/o destreza; apuestas deportivas; apuestas juegos virtuales y apuestas eventos no deportivos" (Art. 2°, inc. e);

Que asimismo se han establecido los principios básicos para el desarrollo de los juegos creados estipulando cuando los juegos en línea producen efectos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (cfr. Art. 3°); cuales son los juegos comprendidos (cfr. art. 4°); requisitos para ser titular de una Agencia (cfr. Arts. 6° y 7°); prohibiciones para ser titular de una Agencia y para apostar en los juegos en línea (cfr. Arts. 8° y 9°);

Que en cuanto a la reglamentación de las condiciones para el desarrollo de los juegos creados, se ha estipulado que LOTBA S.E. dictará la reglamentación vinculada con la operatoria de los juegos creados respecto a los sistemas de auditoría y control, sistemas técnicos idóneos para la identificación de los apostadores y estándares en materia de juego responsable y prevención de la ludopatía (cfr. Art. 11) fijando principios básicos a ser observados por la reglamentación (cfr. Arts. 12, 13, 14 y 15);

Que asimismo se ha contemplado (cfr. Arts. 5° y 10) la reglamentación de la modalidad de cada uno de los juegos creados y de sus requisitos de exigibilidad (entendiendo por estos últimos a los derechos, obligaciones,

criterios de otorgamiento y caducidad de las Agencias de Juego en Línea; a la modalidad de captación y recaudación; y a la homologación y requisitos de los sistemas técnicos) fijando que estos aspectos de la reglamentación se remitirán para refrendo de la Legislatura de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en el marco de lo prescripto por el Artículo 18 inciso a de la Ley N° 538 (texto consolidado por Ley N° 6017);

Que la Ley N° 25.246 sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, establece en su Art. 20 inc. 3, que las personas humanas o jurídicas que como actividad habitual exploten juegos de azar se encuentran alcanzadas por las obligaciones impuestas por dicha norma;

Que, asimismo, la Unidad de Información Financiera (UIF), en su carácter de Autoridad de Aplicación de la Ley N° 25.246, ha dictado la Resolución N° 199-UIF/11 que regula al sector de juegos de azar;

Que, en su carácter de Sujeto Obligado, LOTBA S.E. desarrolla e implementa una política de prevención integral, que incluye su normativa interna, sistemas, herramientas y procesos de monitoreo, control y reporte y todo otro aspecto requerido a fin de dar cumplimiento a sus obligaciones ante la Unidad de Información Financiera;

Que, en este contexto, mediante el dictado de la Resolución de Directorio N° 76-LOTBA/19 se aprobó la Política de Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo y el Manual de Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo;

Que, en el marco expuesto, a fin de dar acabado cumplimiento a las previsiones de los Artículos 5° y 10 de la Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18 y con el propósito de complementar el marco normativo de referencia por medio del cual se establezcan los principios sustanciales para el desarrollo de los Juegos en Línea creados por la referida resolución se ha dado intervención de su competencia a las áreas técnicas de LOTBA S.E.;

Que las Subgerencias de Operación de Juegos y de Marketing han emitido informe de su especialidad mediante IF-2019-12774242-GCABA-LOTBA propiciando la aprobación de los reglamentos de los juegos creados contemplando sus modalidades y los lineamientos que deberían tomarse en consideración a fin de dictar la correspondiente reglamentación;

Que, a su vez, la Subgerencia de Conducta del Juego (cfr. IF-2019-12780383-GCABA-LOTBA) ha manifestado que resulta conveniente la aprobación de la Política Integral y Social de Juego Responsable comprometida con la protección de los derechos de menores, consumidores y usuarios (cfr. 12 de la Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18);

Que, la Subgerencia de Control Inteligente de Juegos y Apuestas (IF-2019-12803931-GCABA-LOTBA) indicando, entre otros aspectos, que resulta necesario establecer la obligación de homologación y certificación - otorgada por laboratorios internacionales reconocidos por LOTBA S.E. - de todo el software, hardware, material de juego y demás componentes utilizados para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea oportunamente creados;

Que, la Unidad de Prevención de Lavado de Dinero y Prevención del Terrorismo ha intervenido indicado los aspectos a incorporar en la presente reglamentación (cfr. IF-2019-12815727-GCABA-LOTBA);

Que la Gerencia de Modernización y Tecnologías de la Información (cfr. IF-2019-12821357-GCABA-LOTBA) ha tomado intervención propiciando -en el marco de las mejores prácticas recabadas a nivel internacional y las prácticas habituales de la industria- los Requisitos Técnicos que deberán cumplir las Agencias de Juego en línea;

Que, asimismo, ha tomado intervención de su competencia la Subgerencia de Gestión Administrativa (cfr. IF-2019-12839108-GCABA-LOTBA);

Que respecto a la reglamentación de las cuestiones operativas necesarias para la implementación de las actividades reguladas en la Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18 vinculadas a las condiciones de distribución, expendio y comercialización de los Juegos en Línea, corresponde tener presente que el Artículo 17 de la Ley N° 538 (texto consolidado por Ley N° 6.017) establece entre las funciones que le corresponden a

la Autoridad de Aplicación las de organizar, administrar, reglamentar, explotar, recaudar y controlar en forma directa los juegos de apuesta contemplados en la presente ley; reglar todo lo atinente a la distribución y expendio de los juegos de apuesta y fijar la política de comercialización de los productos que explote;

Que atento a lo dispuesto por los Artículos 5° y 10 de la Resolución aludida, corresponde realizar las tramitaciones tendientes a obtener el refrendo de la presente Resolución por la Legislatura de la Ciudad autónoma de Buenos Aires;

Que han tomado la intervención de su competencia la Gerencia de Ordenamiento del Juego, de Control de Juegos y Apuestas, Modernización y Tecnologías de la Información, la Unidad de Prevención de Lavado Dinero y las Subgerencias Administrativa y Técnica y de Asuntos Legales;

Que la Procuración General de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires ha tomado la intervención que le compete en virtud de lo prescripto por el Artículo 13 de la Ley N° 1.218 (texto consolidado por Ley N° 6.017);

Por ello, y en ejercicio de las funciones y facultades encomendadas por los Artículos 17 y 18 de la ley N° 538 (texto consolidado por Ley N° 6.017), y 15 del Estatuto de Lotería de la Ciudad de Buenos Aires S.E. aprobado por Decreto N° 88-GCABA/17,

**EL DIRECTORIO DE LOTERÍA  
DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES S.E.**

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.-** Apruébese la reglamentación de la modalidad de cada uno de los juegos creados por Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18 (cfr. IF-2019-13132303-GCABA-LOTBA) y sus requisitos de exigibilidad (cfr. IF-2019-13131645-GCABA-LOTBA e IF-2019-13133844-GCABA-LOTBA) los cuales como Anexos I, II y III forman parte integrante de la presente.

**Artículo 2°.-** Apruébese la Política Integral y Social de Juego Responsable (cfr. IF-2019-13130986-GCABA-LOTBA) la cual como anexo IV forma parte integrante de la presente.

**Artículo 3°.-** Dese intervención a la Dirección General de Asunto Legislativos a los fines dispuestos en el Artículo 18 inc. a) de la Ley 538 (texto consolidado por Ley N° 6.017).

**Artículo 4°.-** Por Secretaria General, publíquese en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y realícense las gestiones a las que hubiera lugar. Cumplido, archívese.





## G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

### Informe

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** EX-2018-31933557- -MGEYA-LOTBA Anexo I

---

### **ANEXO I**

#### **REGLAMENTO JUEGOS EN LÍNEA**

##### **Artículo 1°.- Ámbito de aplicación**

El presente Reglamento es de aplicación para todos los juegos en línea de azar y/o destreza; apuestas deportivas; apuestas juegos virtuales y apuestas eventos no deportivos realizados mediante la utilización de máquinas, instrumentos o soportes, de cualquier tipo o tecnología consistentes en: apuestas deportivas en línea, Tragamonedas en línea, Ruleta en línea, Juegos de cartas (poker, black Jack, punto y banca) y Juegos Lotéricos conforme lo establecido en el Anexo I de la Resolución N° 321-LOTBA/18 o la que en el futuro la reemplace.

##### **Artículo 2°.- Participación**

Los juegos en línea son aquellos en los que la operatoria se realiza a través de una plataforma de juego, que posee el correspondiente título habilitante y opera por Internet mediante dispositivos de conexión remota, ofreciendo al apostador un medio interactivo de participación.

A fin de poder participar en alguno de los juegos en línea ofrecidos por las Agencias de juego en línea, el apostador creará gratuitamente una cuenta de usuario en la cual se requerirá información necesaria para completar el proceso de registro. La información brindada al momento del registro se encontrará salvaguardada por la Ley N° 1845/2006 (texto consolidado por Ley N° 6017). El tratamiento de dichos datos queda reservado exclusivamente a LOTBA S.E.

No se permitirá la participación en los juegos en línea sin el debido registro previo. La cuenta es considerada personal e intransferible, así como los fondos que se encuentren en la misma.

La adquisición de los créditos para la participación y el retiro del valor de los mismos se realizan a través del medio de pago seleccionado por el apostador entre los autorizados por LOTBA S.E.

Los créditos adquiridos se reflejan en la cuenta de juego desde la cual los apostadores pueden realizar sus apuestas en los diferentes juegos autorizados que se encuentran disponibles en la plataforma. La cantidad de dinero a apostar no podrá exceder el importe del saldo que el apostador tenga en su cuenta de juego al momento de iniciar la sesión de juego.

Una vez efectuada la apuesta, se desarrolla el juego obteniéndose el resultado ya sea de forma inmediata o diferida. El desarrollo del juego y su forma de resolución dependen de la mecánica del juego seleccionado y de las reglas que apliquen a los mismos.

Generado el resultado, el apostador es acreedor de los premios que, de acuerdo al plan de premios del juego en el que se efectuó la apuesta, le correspondieren.

##### **Artículo 3°.- Cuenta de Usuario y Cuenta de Juego**

Una vez creada la cuenta de usuario, automáticamente se deberá de generar una cuenta de juego asociada, en la cual el

apostador podrá consultar la siguiente información:

1. Saldo de cuenta.

2. Historial de cuenta de juego y participaciones o jugadas. Reporte de transacciones que permita consultar ganancias y pérdidas, así como los saldos de la cuenta. Contendrá al menos la siguiente información: identificación de la apuesta jugada, el valor de la apuesta, evento en el que participa, tipo de apuesta, pronóstico efectuado, coeficiente asignado a la apuesta en el momento de su realización.

3. Depósitos y retiro de fondos realizados.

#### **Artículo 4°.- Publicación de apuestas y resultados**

El valor de las apuestas, así como también los rangos de apuestas máximas y mínimas, y los resultados de los juegos se encontrarán publicados en el sitio y/o plataforma de forma clara y visible, a fin de garantizar que los apostadores conozcan si sus apuestas resultaron premiadas o no, conforme cada tipo de juego y su plan de premios.

#### **Artículo 5°.- Premios**

La determinación de los premios depende del tipo de juego y de la apuesta realizada. Los aciertos de las apuestas efectuadas serán abonados de acuerdo al plan de premios de cada juego.

Los planes de premios serán públicos y accesibles para los apostadores e incluirán todas las combinaciones ganadoras posibles y una descripción del premio correspondiente a cada combinación.

Los premios se reflejan en la cuenta del apostador y son adicionados al saldo disponible en su cuenta de juego.

#### **Artículo 6°.- Transferencias entre cuentas de juego**

No se encuentran permitidas las transferencias de saldos entre cuentas de juego de distintos apostadores.

Están prohibidos los préstamos en créditos por parte de las Agencias de juego en línea a los apostadores.

#### **Artículo 7°.- Tipos de apuestas**

Las apuestas pueden desarrollarse en las modalidades que a continuación se detallan:

Apuesta mutua: es aquella en la que un porcentaje de la suma apostada se distribuye entre aquellos apostadores que hubieran acertado el resultado a que se refiera la apuesta, de conformidad con lo establecido en el plan de premios.

Apuesta de contrapartida: Aquella en la que el apostador apuesta contra la banca y obtiene derecho a premio en caso de acertar el pronóstico sobre el que se apuesta, siendo el premio a obtener el resultante de multiplicar el importe de los pronósticos ganadores por el coeficiente que haya sido validado previamente para los mismos.

Apuesta cruzada: es aquella en que la Agencia de juego en línea actúa como intermediario y garante de las sumas apostadas entre los apostadores. Las apuestas cruzadas se basan en un coeficiente de apuesta que determina la cuantía que el apostador podrá ganar en las apuestas cruzadas a favor o la cuantía que el apostador deberá arriesgar en las apuestas cruzadas en contra.

Respecto de la cantidad de eventos, las apuestas se pueden clasificarse en:

Apuesta simple: aquella que recae sobre un único resultado de un evento o hecho relacionado al mismo y en la que un porcentaje de las apuestas efectuadas se distribuye entre los apostadores.

Apuesta múltiple: aquella que recae sobre dos o más resultados de un mismo evento u hecho relacionado.

Apuesta combinada: la que recae sobre resultados de dos o más eventos.

#### **Artículo 8°.- Juegos en línea autorizados.**

En virtud de lo establecido en el Anexo I de la Resolución N° 321-LOTBA/18, el juego en línea puede clasificarse en dos categorías:

1. Juegos en línea en los que en la determinación del resultado o en el desarrollo del juego interviene un Generador de Números

Aleatorios. Dentro de esta categoría se encuentran los siguientes juegos:

1. Máquinas tragamonedas o de azar en línea
2. Ruleta en línea
3. Black Jack en línea
4. Póker en línea
5. Punto y banca en línea
6. Juegos Lotéricos en línea

2. Juegos en línea en los que el resultado es determinado por la ocurrencia de un evento real cuyos resultados son futuros e inciertos, sobre el cual el apostador realiza un pronóstico y que en caso de acierto se hace acreedor de un premio. Dentro de esta categoría se encuentra:

1. Apuestas deportivas en línea

#### **Artículo 9°.- Máquinas tragamonedas o de azar en línea**

Son aquellos juegos de apuestas de contrapartida en los que se concede al apostador un tiempo limitado para realizar una jugada con el objetivo de obtener una combinación de signos o representaciones gráficas que resulte favorecida con un determinado premio.

El apostador puede elegir la combinación y número específico de líneas de pago que prefiera, entendiendo como tales a aquellas que identifican una combinación específica de símbolos.

El importe máximo y mínimo de cada partida se encontrará visible en la plataforma de juego y expresado en moneda peso argentino.

La partida tendrá una duración mínima de tres (3) segundos y el apostador podrá configurarla en modo manual o automático, no pudiendo en este último caso, configurarse más de cien (100) partidas. Se podrá cambiar el modo en cualquier momento, ya sea del modo manual a automático o viceversa.

Los pozos progresivos constan de los premios acumulados que se conforman a partir de las cantidades obtenidas de las participaciones de los apostadores.

La jugada será resuelta mediante un Generador de Números Aleatorios. Determinada la combinación resultante de la jugada, si ésta es favorecida con alguno de los premios establecidos en el plan de premios, el mismo se registrará en la cuenta de juego del apostador.

#### **Artículo 10.- Ruleta en línea**

Es un juego de apuestas, de los denominados de contrapartida, en el que la posibilidad de ganar depende de la coincidencia de la apuesta efectuada por el apostador con el símbolo, número, color o ubicación de la casilla en la que se detenga la bola u otra representación que se utilice dentro de un disco horizontal giratorio y dividido en casillas radiales identificadas con números, letras, colores, o cualquier otra representación gráfica.

El juego comienza con el tiempo del que dispongan los apostadores para la realización de sus apuestas. Las apuestas admitidas se encontrarán disponibles para ser consultadas al momento de iniciar la partida.

Una vez finalizado el tiempo otorgado para la realización de apuestas, la ruleta comenzará su giro. El resultado será determinado por un Generador de Números Aleatorios. Se mostrarán las apuestas que hubieren resultado ganadoras y el valor del premio obtenido en cada caso, en virtud de lo establecido en el plan de premios.

Los premios que corresponden por las apuestas ganadoras se determinará multiplicando el importe de cada una de las apuestas ganadoras por el coeficiente establecido para cada una de ellas en el plan de premios.

Se pueden incluir mesas de juego de Ruleta en línea en las que pueden participar varios apostadores simultáneamente, vinculando todos ellos su suerte en la jugada al resultado que se produzca. En las mesas de varios apostadores simultáneos, se establecerá un período de tiempo previo a la tirada de la bola para que los apostadores realicen sus apuestas, el cual será ser

igual y simultáneo para todos.

### **Artículo 11.- Black Jack en línea**

Es un juego de cartas de apuestas contrapartida cuyo objetivo consiste en alcanzar en una mano de cartas la suma de veintiún puntos o una suma inferior a veintiuno o acercarse a ella sin pasar este límite.

Se juega con seis barajas inglesas de cincuenta y dos cartas cada una, excluidos los comodines, excepto que en alguna modalidad de este juego se encuentre especificado y se ponga en conocimiento del apostador antes de iniciar la partida.

Las cartas poseen los siguientes valores:

Las figuras tienen un valor de diez puntos.

El as tiene un valor de un punto u once, según conveniencia del apostador

Las restantes cartas tienen su valor nominal.

La partida se inicia con la mezcla aleatoria de las cartas y su distribución a los apostadores se realiza mediante un Generador de Números Aleatorios.

Cada mano comienza con el período del que disponen los apostadores para efectuar sus apuestas. La mano que juega la banca debe seguir siempre las reglas conforme se estipule en cada modalidad. Cada mano seguirá el orden normal de distribución y petición de cartas.

Al momento de iniciar la jugada, el apostador encontrará las combinaciones posibles y el valor mínimo y máximo de las apuestas que se pueden efectuar en cada jugada conforme el plan de premios.

Se pueden encontrar mesas de Black Jack en línea en las que varios apostadores realizan sus apuestas de forma simultánea, vinculando todos ellos su suerte en la mano a su propia jugada contra la banca, o incluso, un mismo apostador ocupando la posición de varios apostadores y comportándose como varios apostadores individuales. En estos casos, todas las apuestas realizadas por los apostadores, deben ser a título individual y de contrapartida contra la banca, y no se admiten apuestas conjuntas o cruzadas.

En las mesas que se permiten apuestas simultáneas, se establecerá un período de tiempo previo al inicio del reparto de cartas para que los apostadores realicen sus apuestas, el cual debe ser igual y simultáneo para todos.

Al final de cada mano, se muestran los resultados obtenidos en la jugada de cada apostador, indicando la puntuación total a la que ascienda cada jugada y los premios obtenidos en cada caso según corresponda.

### **Artículo 12.- Póker en línea**

El juego de póker en línea es un juego de cartas de apuestas mutuas o de contrapartida en el que varios apostadores se enfrentan entre sí o contra la banca, con el objeto de obtener alguna de las combinaciones de cartas que, de conformidad con el valor atribuido por las reglas del juego y en relación con las combinaciones del resto de apostadores que no se hayan retirado de la partida, le permita ganar el fondo del juego, la parte del mismo que pueda corresponderle o el premio correspondiente a multiplicar el valor de la apuesta por el coeficiente establecido.

La dinámica del juego de póker alterna sucesivamente rondas, en las que los apostadores realizan sus apuestas con rondas en las que con la intervención de un Generador de Números Aleatorios se reparten cartas. El objetivo es conseguir una combinación de cartas que, en función de la variante de juego elegida, le permita obtener el fondo de juego, o parte del mismo que le corresponda.

El juego de póker en línea puede desarrollarse en la modalidad cash o torneo. En la modalidad cash el apostador podrá entrar o abandonar la partida cuando desee, pudiendo hacer efectivos los premios obtenidos en cada una de las manos en las que haya participado hasta el momento en que se produzca su retiro del juego. En la modalidad torneo, el apostador participa en mesas sucesivas, compitiendo para eliminar a otros apostadores hasta ser ganador. La participación en la modalidad torneo requiere el abono de un derecho de inscripción y participación.

En el modo cash el fondo del juego se constituye con el importe de las apuestas realizadas por los apostadores en cada mano, y en el modo torneo procede de los derechos de inscripción, deducidas las comisiones correspondientes.

La dinámica del juego comienza con rondas de apuestas y reparto de cartas conforme la operativa específica que se encuentre



determinada en las reglas del juego.

Los premios y coeficientes por los cuales se calculan los mismos en cada modalidad se encuentran determinados en el plan de premios.

Al final de cada mano, se muestran los resultados obtenidos en la jugada de cada apostador, indicando la puntuación total a la que ascienda cada jugada y los premios obtenidos en cada caso, según corresponda.

Se podrá desarrollar en alguna de las siguientes variantes:

**Póker sin límite:** no existe máximo de apuesta y el apostador podrá apostar cualquier cantidad de la que disponga en la mesa antes de comenzar en la mano y siempre que lo permitan las reglas del juego.

**Póker con límite:** en esta variante, y en algunas rondas de apuestas determinadas según la variante de juego elegida, los apostadores no podrán subir su apuesta más del importe equivalente al doble de la apuesta inicial más alta.

**Póker limitado al fondo de premio:** el máximo de apuesta se encuentra limitado por el importe del fondo de premio en juego.

### **Artículo 13.- Punto y Banca en línea**

Es un juego de cartas de apuestas mutuas, que enfrenta a varios apostadores entre sí. La Agencia de juego en línea actúa como intermediario y garante de las cantidades apostadas entre los apostadores.

El juego consiste en alcanzar en una mano de cartas la suma de nueve puntos o una suma que se acerque a ello sin pasarse y que sea superior al valor de la mano que juega la banca.

Se juega con seis barajas, de cincuenta y dos cartas cada una, excluidos los comodines. Las cartas poseen el siguiente valor:

Las figuras tienen un valor de cero puntos;

El as tiene un valor de un punto;

El diez tiene valor cero

Las restantes cartas tienen su valor nominal excepto el diez que tiene valor cero.

Al momento de iniciar la jugada, el apostador encontrará las combinaciones posibles y el valor mínimo y máximo de las apuestas que se pueden efectuar en cada jugada, conforme el plan de premios.

Cada mano de cartas inicia con el período del que disponen los apostadores para efectuar sus apuestas, y una vez realizadas, continúa con el reparto de cartas.

Todos los apostadores deben poder acceder a la banca en forma rotatoria. En caso que pierda el derecho a continuar con ella, su paso al siguiente apostador debe ser según orden rotatorio. Igualmente, se establecerán los casos en que un apostador podrá renunciar al derecho a constituirse en banca.

Se debe informar sobre el valor de las apuestas y cual apostador le corresponde la mano.

Al final de cada mano, se mostrarán los resultados obtenidos en la mano del apostador y en la mano de la banca, con indicación de la puntuación total a la que asciende cada jugada. Si el ganador de la mano fuese la banca, se mostrará el importe de la pérdida que sufren los apostadores. Si, por el contrario, el ganador fuese la mano del apostador, se mostrará el importe en dinero del premio obtenido por cada uno de los apostadores. Si se produjese empate entre la mano del apostador y la mano de la banca, se mostrará esta circunstancia y el importe de las apuestas que se devuelven.

El importe de los premios que corresponden a los apostadores ganadores y su determinación se realizará de conformidad con lo establecido en el plan de premios.

Para que una partida de punto y banca pueda iniciarse, será necesaria la participación de, al menos, dos contendientes con un límite máximo de veinte. No obstante, se podrán incluir mesas de juego de punto y banca en las que se permitan apuestas de contrapartida, donde un único apostador pueda practicar el juego contra la banca.

### **Artículo 14.- Juegos Lotéricos en línea**

Son juegos en los que se otorgan premios en los casos en que el número, combinación de números, signos o representaciones gráficas, expresados en el ticket o su equivalente electrónico, coinciden en todo o en parte con el determinado mediante un sorteo o evento celebrado en una fecha previamente determinada conforme el plan de premios.

El importe de los premios que corresponden a los apostadores ganadores y su determinación se realizará de conformidad con lo establecido en el plan de premios.

#### **Artículo 15.- Apuestas deportivas en línea**

Las apuestas deportivas son aquellas en las que los pronósticos recaen sobre el resultado de uno o varios eventos o competiciones deportivas, incluidos en los programas previamente establecidos por la entidad organizadora, o sobre acontecimientos o actividades deportivas que formen parte o se desarrollen en el marco de tales eventos. La organización de dichos eventos corresponde a personas, asociaciones o entidades independientes a la Agencia de juego en línea, y cuyos resultados resultan inciertos y ajenos a la Agencia de juego en línea y a los apostadores.

Respecto de las modalidades de apuestas, estas podrán ser mutuas, de contrapartida o cruzadas. En relación a las primeras dos modalidades éstas a su vez pueden ser simples, múltiples o combinadas.

Las apuestas simples deberán efectuarse dentro del límite temporal fijado, el cual será previo al inicio del evento deportivo contenido en el programa de apuestas. En el caso de apuestas múltiples o combinadas las apuestas deberán realizarse antes del inicio del primer evento, por orden cronológico, de los contenidos en la apuesta.

El apostador conocerá los coeficientes sobre los cuales realiza las apuestas y se calcularán los premios en caso de resultar ganadoras, conforme el plan de premios.

Los premios se otorgarán cuando los pronósticos contenidos en las apuestas coincidan con el resultado considerado válido conforme el plan de premios. En lo que respecta a los eventos deportivos de carácter oficial, se tomará como válido el resultado determinado por la entidad organizadora.

En caso de suspensión o anulación de los eventos deportivos establecidos en el programa de apuestas se garantizará el cobro de los premios que hubieren obtenido los apostadores por apuestas sustanciadas con anterioridad a que se produjese la suspensión o anulación.



## G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S

"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

### Informe

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** EX-2018-31933557- -MGEYA-LOTBA Anexo II

---

#### **ANEXO II**

#### **REGLAMENTACIÓN DE LOS REQUISITOS DE EXIGIBILIDAD DE LOS JUEGOS CREADOS POR RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO RESDI-2018-321-LOTBA**

#### **CAPÍTULO 1 – CONDICIONES GENERALES.**

##### **Artículo 1°.- Objeto.**

La presente reglamentación tiene por objeto establecer los requisitos de exigibilidad de los juegos creados por la Resolución N° 321-LOTBA/18, estableciendo los principios sustanciales respecto a los derechos, obligaciones, criterios de otorgamiento y caducidad de las Agencias de Juego en Línea; a la modalidad de captación y recaudación de los Juegos en Línea; y a la homologación y requisitos de los sistemas técnicos.

##### **Artículo 2°.- Otorgamiento.**

LOTBA S.E. podrá otorgar títulos habilitantes para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos previstos en el Artículo 1° de la Resolución N° 321-LOTBA/18 y/o los que en el futuro la complemente y/o reemplace conforme lo establecido en los Artículos 2°, inciso e) y 6° de la Resolución antes citada.

Los procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes como Agencias de juego en línea se iniciarán a partir de la convocatoria que realice LOTBA S.E. y se sustanciarán de acuerdo a los principios de publicidad, defensa de la competencia, concurrencia, igualdad, difusión, eficiencia y eficacia, razonabilidad, transparencia y objetividad.

Con el fin de asegurar la libre competencia se autorizará un número mínimo de tres (3) Agencias de Juego en línea, debiendo iniciar de forma simultánea la comercialización y/o distribución y/o expendio de juegos en línea. Asimismo, estará terminantemente prohibida la exclusividad de la oferta en la comercialización y/o distribución y/o expendio de un evento o torneo deportivo. En el acto de convocatoria LOTBA S.E. establecerá los requisitos que deban cumplir los interesados en obtener un título habilitante para la comercialización y/o distribución y/o expendio de juegos en línea, entre los cuales se destacan:

1. En caso de personas humanas acreditar identidad mediante la fotocopia del Documento Nacional de Identidad.

1. En caso de personas jurídicas adjuntar: a) Acta de constitución, estatuto social y su reglamento en caso de corresponder; b) nómina de socios actualizada a la fecha de presentación; b) conformación del órgano de administración vigente, adjuntando las actas de designación de autoridades; c) conformación del órgano de fiscalización vigente, adjuntando las actas de designación; d) descripción de su objeto social conforme se encuentre definido en su estatuto el cual deberá tener vinculación directa con la actividad regulada en el Artículo 1 de la Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/2018.

2. En caso de actuar por un representante o apoderado deberán acreditar la personería invocada. A tal efecto deberá adjuntarse testimonio del poder conferido o el instrumento del cual surjan las facultades de representación.
3. Acreditar domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
4. Constituir domicilio electrónico al cual LOTBA S.E. le cursará todas las comunicaciones.
5. Certificado de inexistencia de deuda otorgado por el Registro Deudores/as Alimentarios/as Morosos/as.
6. Constancia/Informe sobre el inicio de juicios universales (concurso – quiebras).
7. Constancia de inscripción ante la AFIP.
8. Constancia de inscripción en Ingresos Brutos/Convenio Multilateral.
9. Acreditar solvencia económica y financiera pudiendo adjuntar a tales efectos : a) en caso de personas humanas declaración jurada patrimonial resumida, indicando Activo y Pasivo Corriente y No Corriente; Ingresos totales correspondientes a los últimos DOS (2) años, ambos documentos certificados por contador público con la legalización emitida por el consejo profesional competente b) en caso de personas jurídicas los estados contables de los últimos 2 ejercicios comerciales cerrados a la fecha de presentación de la información –en conformidad a los plazos legales- auditados por contador público independiente con la legalización emitida por el consejo profesional competente; estado de situación Patrimonial al cierre del mes anterior de la presentación de la información, si la fecha de cierre de ejercicio comercial superase los cinco meses a la fecha de presentación ante esta Sociedad. Dicho estado deberá estar certificado por contador público con la legalización emitida por el consejo profesional competente c) toda otra información contable o comercial que resulte idónea a tal fin.
10. Declaración Jurada debidamente suscripta por el interesado, su representante o apoderado, de la cual surja su manifestación de no estar comprendido en ninguna de las prohibiciones e incompatibilidades establecidas en la Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18. La firma de dicha declaración deberá estar certificada por escribano público.
11. Acreditar su capacidad técnica para distribuir y expender juegos en línea adjuntando en su presentación un proyecto técnico que contenga los antecedentes que tuviera en la actividad, su estructura empresarial, equipos de trabajo, proveedores tecnológicos y toda otra información que estime pertinente a tal fin.
12. Presentar un plan operativo para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea objeto de la convocatoria. Dicho plan deberá contener los programas de: a) diseño y desarrollo de la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos incluyendo los programas de premios atendiendo a las modalidades de las apuestas comprendidas; b) comercialización; c) promoción y marketing; d) capacitación de su personal; e) programa de juego responsable; f) política de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
13. Presentar las propuestas de garantías a constituir de conformidad con los requisitos establecidos en la normativa específica indicando la compañía emisora y las condiciones de las pólizas.
14. Presentar declaración jurada sobre condición de Persona Expuesta Políticamente del interesado, su representante o apoderado y de sus autoridades. La firma de dicha declaración deberá estar certificadas por escribano público.
15. Presentar declaración jurada indicando quien/es reviste/n la calidad de beneficiario/s final/es de la entidad, en los términos establecidos en la Resolución General de la Inspección General de Justicia 7/15 y/o la que en el futuro la reemplace y/o complemente. La firma de dicha declaración deberá estar certificadas por escribano público.

Toda la documentación deberá ser presentada en español.

No se otorgarán títulos habilitantes si la documentación aludida precedentemente no se encuentre debidamente inscripta ante los Registros u Organismos correspondientes. Sin perjuicio de ello, los interesados podrán iniciar sus presentaciones adjuntando constancia de inicio de los trámites de inscripción correspondientes, debiendo acreditar con posterioridad las constancias de inscripción definitivas.

Asimismo, el interesado en obtener el título habilitante deberá informar cualquier modificación que se produzca en relación a lo presentado –dentro de los 15 días de ocurrida-, acompañando la documentación de respaldo correspondiente.

LOTBA S.E. resolverá el otorgamiento o la denegatoria del título habilitante como Agencias de juego en línea teniendo especial consideración en:

- a) La protección del interés público;

- b) La protección de menores;
- c) Las políticas de juego responsable;
- d) Las condiciones de mercado y
- e) Las presentaciones efectuadas por los interesados en el marco de la correspondiente convocatoria, especialmente en aquello relacionado con la gestión responsable del juego y la solvencia técnica para garantizarla.

#### **Artículo 3°.- Duración.**

Los títulos habilitantes que otorgue LOTBA S.E. para la comercialización y/o distribución y/o expendio de juegos en línea tendrán un plazo máximo de cinco (5) años y podrán ser prorrogados a criterio de LOTBA S.E. por un plazo de idéntica duración, siempre que la Agencia de juego en línea mantenga los estándares y requisitos establecidos por LOTBA S.E. para su otorgamiento.

#### **Artículo 4°.- Operaciones. Unidad Monetaria.**

La adquisición y retiro de fondos correspondientes a los créditos para la participación en los juegos en línea deberán operarse en pesos argentinos. No se permiten apuestas de juego en línea realizadas en divisas extranjeras o monedas que no sean de curso legal.

#### **Artículo 5°.- Causales de extinción.**

Los títulos habilitantes otorgados para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea se extinguirán en los siguientes supuestos:

- a) Por decisión de la Agencia de juego en línea conforme las condiciones que establezca LOTBA S.E.
- b) Por el transcurso del período de vigencia establecido, sin que se solicite o conceda su prórroga.
- c) Por resolución de LOTBA S.E. en la que expresamente se constate la concurrencia de alguna de las causales de extinción que se detallan:
  1. La pérdida de alguna de las condiciones que determinaron su otorgamiento.
  2. Quedar incurso en forma sobreviniente en alguna de las prohibiciones, incompatibilidades o inhabilidades previstas en la normativa vigente.
  3. La muerte o incapacidad sobreviniente de la Agencia de juego en línea, cuando sea persona humana, la disolución o extinción de la sociedad, o el cese definitivo de la actividad de la comercialización y/o distribución y/o expendio de juegos en línea cuando se trate de persona jurídica.
  4. La declaración de quiebra de la Agencia de juego en línea.
  5. La aplicación de la sanción de revocación.
  6. El incumplimiento de las obligaciones esenciales de la Agencia de juego en línea.
  7. La cesión o transmisión del título habilitante, sin la conformidad de LOTBA S.E.
  8. La obtención del título habilitante con falsedad o alteración de las condiciones que determinaron su otorgamiento.

### **CAPÍTULO 2 – DE LOS APOSTADORES Y LAS APUESTAS.**

#### **Artículo 6°.- Prohibiciones.**

Sin perjuicio de las prohibiciones establecidas en la Ley N° 538 (texto consolidada por Ley N° 6.017) y en el Artículo N° 9 de la Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18 no podrán apostar:

- a) Los menores de 18 años;

b) Los incapacitados legalmente para contratar;

c) Los inscriptos en el Registro de Autoexclusión creado por LOTBA S.E.;

d) El personal vinculado a la Agencias de juego "en línea" en los juegos que distribuyan y expendan, entendiéndose a estos por aquellos trabajadores que intervengan o puedan influir en el desarrollo de la actividad. Tampoco podrán jugar sus accionistas, propietarios, su personal directivo, así como sus cónyuges o convivientes, ascendientes y descendientes en primer grado, con independencia de que la participación en los juegos, por parte de cualquiera de los anteriores, se produzca de manera directa o indirecta, a través de terceras personas humanas o jurídicas.

e) Los deportistas, entrenadores, árbitros u otros participantes directos en el acontecimiento o actividad sobre la que se realiza la apuesta, así como sus cónyuges o convivientes, ascendientes y descendientes en primer grado, con independencia de que la participación en los juegos, por parte de cualquiera de los anteriores, se produzca de manera directa o indirecta, a través de terceras personas humanas o jurídicas.

f) Los directivos de las entidades participantes u organizadoras respecto del acontecimiento o actividad deportiva sobre la que se realiza la apuesta, así como sus cónyuges o personas con las que convivan, ascendientes y descendientes en primer grado, con independencia de que la participación en los juegos, por parte de cualquiera de los anteriores, se produzca de manera directa o indirecta, a través de terceras personas humanas o jurídicas.

g) Personal de LOTBA S.E. conforme a la Resolución de Directorio N° 113-LOTBA/17 y/o en la que en el futuro la modifique y/o reemplace.

Si por error, omisión y/o engaño de parte del apostador, se aceptaren apuestas y éstas resultaren premiadas, las mismas serán consideradas nulas. En ningún caso será abonado un premio de una apuesta nula. LOTBA S.E según corresponda, aplicará sanciones de bloqueo de manera inmediata y preventiva sin perjuicio de las denuncias y/o acciones civiles y/o penales que pudieren corresponder.

#### **Artículo 7°.- Registro de Apostadores y Prohibidos.**

LOTBA S.E. creará un registro de apostadores de los juegos en línea. Asimismo, tendrá acceso a los datos de carácter personal indicados en la cuenta de usuario de los apostadores, respetando lo dispuesto por la Ley Nacional N° 25.326 de Protección de Datos y toda normativa que en el futuro complemente y/o la reemplace.

Asimismo, LOTBA S.E. contará con un registro de prohibidos de los juegos en línea, conforme a lo establecido en el Artículo 6° del presente anexo. Las Agencias de Juego en Línea deberá establecer un procedimiento de control preventivo para bloquear la interacción del sujeto prohibido en los eventos/juegos en los que aplique la prohibición.

#### **Artículo 8°.- Cuenta de Usuario.**

A fin de poder participar en alguno de los juegos en línea creados por la Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18, el apostador deberá crear de forma previa una cuenta de usuario, en la cual deberá generar su perfil completando la información requerida en el proceso de registro.

La Agencia en línea deberá asegurar las siguientes premisas:

a) En ningún caso se podrá permitir la participación en un juego en línea sin el debido registro previo.

b) Al momento de la apertura de la cuenta de usuario, deberá identificarse a la persona individualmente al menos con los siguientes datos: Nombre, Apellido, Documento de Identidad, Domicilio y Dirección de Correo Electrónico.

c) Adoptar los recaudos a efectos de cumplir con aquellos requisitos de identificación y debida diligencia establecidos en la normativa y reglamentación en materia de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

d) La cuenta vinculada a un apostador será considerada personal e intransferible, así como los fondos depositados en la misma.

e) La cuenta sólo podrá ser utilizada por su titular, quien será responsable del uso de sus credenciales para el acceso a la misma.

#### **Artículo 9°.- Apuestas.**

Las apuestas de los juegos en línea deben ser realizadas por el apostador desde su cuenta de usuario y empleando los fondos que tuviere disponibles en su cuenta de juego. En la Agencia de juego en línea el apostador encontrará la oferta de juegos en línea, los tipos de apuestas permitidos para cada uno, los planes de premios y demás información relacionada, así como también

la reglamentación particular para cada tipo de juego en línea vigente por LOTBA S.E.

**Artículo 10.- Prohibición de medios de pago de tarjetas de débito y/o transferencias de cajas de ahorro de planes o programas de ayuda social.**

Prohíbase como medios de pago en las Agencias de juego en línea, las transferencias de fondos o tarjetas de débito 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.

**CAPÍTULO 3 – DE LAS AGENCIAS DE JUEGO EN LINEA.**

**Artículo 11.- Obligaciones.**

Las Agencias de juego en línea deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

a) Verificación de edad: se deberán establecer los procedimientos técnicos de validación a efectos de cumplir con la prohibición de participación de los menores de 18 años en los juegos en línea.

b) Publicidad y promoción: se deberán seguir estándares de juego responsable establecidos en la presente y la demás norma de aplicación que se dicten.

c) Herramientas de juego responsable para apostadores: las herramientas deberán estar disponibles para que el apostador pueda establecer límites de gasto, tiempo por sesión y periodicidad de juego. LOTBA S.E. establecerá valores por defecto para los límites establecidos por el apostador, que serán de aplicación obligatoria para las Agencias de Juego en Línea.

Asimismo, LOTBA S.E podrá establecer límites fijos de gasto, pérdida y tiempo conforme surjan de las mejores prácticas de Juego Responsable a nivel mundial.

d) Autoexclusión: deberá encontrarse disponible para el apostador la posibilidad de autoexcluirse de un sitio.

e) Contenido de juego responsable: la información relacionada con juego responsable y las fuentes de ayuda deberán estar disponible dentro de la plataforma de juego.

f) Capacitación: el personal de servicio de atención al usuario deberá estar capacitado en juego responsable.

g) Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo: se deberá cumplir con la normativa vigente y la reglamentación sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo dictada por LOTBA S.E.

**Artículo 12.- Garantías.**

Para ejercer la actividad de la comercialización y/o distribución y/o expendio de juegos en línea, las Agencias de juego en línea deberán constituir garantías a favor y a entera satisfacción de LOTBA S.E. y/o del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

El monto de las mismas será establecido por LOTBA S.E., quien podrá solicitar en cualquier momento su ajuste y/o requerir las garantías adicionales que considere necesarias conforme el desarrollo de la actividad, en el plazo que en cada caso se determine.

La Agencia de juego en línea deberá otorgar a LOTBA S.E. y al Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires garantía de indemnidad respecto de las consecuencias de su actividad y de la relación con el apostador.

**Artículo 13.- Herramientas de Control.**

La Agencia de juego en línea deberá implementar herramientas que permitan a LOTBA S.E. realizar un control y seguimiento en tiempo real, de la comercialización y/o distribución y/o expendio de juegos en línea.

**Artículo 14.- Comisión.**

La comisión de la Agencia de juego en línea será de hasta el veinte por ciento (20%) de la recaudación bruta en concepto de apuestas, y será comprensiva de todos los gastos en los que deba incurrir para desarrollar la actividad de comercialización y/o

distribución y/o expendio de juegos en línea como ser: la organización de la comercialización y promoción, proveedores de contenido, proveedores de datos, servicios de pagos, infraestructura tecnológica, mantenimiento y administración, entre otros.

#### **Artículo 15.- Operaciones Sospechosas y/o Inusuales.**

En el caso de detectar operaciones sospechosas y/o inusuales que se encuentren comprendidas en lo establecido en la Ley Nacional N° 25.246, su reglamentación y/o toda normativa que en el futuro la reemplace, la Agencia de juego en línea deberá remitir en tiempo y forma a LOTBA S.E. informes, documentación, antecedentes y todo otro elemento relacionado, conforme lo establecido en el Artículo N° 16 de la Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18 y toda otra normativa que LOTBA S.E. dicte oportunamente en la materia.

#### **Artículo 16.- Incumplimientos.**

El incumplimiento por parte de la Agencia de juego en línea de las disposiciones contenidas en la presente y de las normas de aplicación que se dicten, dará lugar a la aplicación de las sanciones de apercibimiento, multa, suspensión y/o revocación del título otorgado.

Sin perjuicio de la aplicación de las sanciones correspondientes, LOTBA S.E. podrá disponer como medida preventiva la suspensión del título habilitante y denunciar el hecho ante el Ministerio Público Fiscal por la posible comisión de alguna de las contravenciones tipificadas en el Título V del Libro II del Código Contravencional de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires aprobado por Ley N° 1.472.

#### **Artículo 17.- Principios Sancionatorios.**

Al aplicar una sanción LOTBA S.E. debe tener en cuenta los principios de racionalidad y proporcionalidad, atendiendo especialmente:

- a) La gravedad del hecho y el potencial daño que pudo haber causado.
- b) La vulnerabilidad a los derechos del apostador.
- c) La intensidad de la violación a las prácticas habituales llevadas a cabo por un buen hombre de negocios.
- d) Los antecedentes inscriptos en el Registro de Sanciones.
- e) El monto involucrado en el juego

### **CAPÍTULO 4 – HOMOLOGACIÓN Y REQUISITOS DEL SISTEMA TÉCNICO.**

#### **Artículo 18.- Homologación y Estándares.**

Las Agencias de juego en línea deberán disponer de software, hardware, material de juego y demás componentes necesarios para el desarrollo de la actividad certificados por laboratorios internacionales reconocidos por LOTBA S.E.

La homologación del Sistema Técnico utilizado para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea, así como las especificaciones necesarias para su funcionamiento, deberán cumplir con los requerimientos técnicos contenidos en el Anexo III y normativa vigente.







## **G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S**

"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

### **Informe**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** EX-2018-31933557- -MGEYA-LOTBA Anexo III

---

### **ANEXO III**

#### **CAPÍTULO 1 – SOBRE LOS SISTEMAS.**

##### **Artículo 1°.- Sistema Técnico**

El Sistema Técnico es el conjunto de procesos, módulos de sistemas, hardware, software, bases de datos, e infraestructura informática utilizada por la Agencia de Juego en Línea para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea. Soporta las operaciones necesarias para tal fin registrando transacciones de juego y económicas entre los apostadores y la Agencia de Juego en Línea y para esto debe ubicarse en un centro de datos con un nivel mínimo TIER III (disponibilidad garantizada de 99.982 %, Redundancia N+1).

Este sistema debe garantizar todas las operaciones y transacciones de juego realizadas durante el desarrollo del juego, incluyendo registros, eventos, procesos virtuales, o cualquier otra información que se considere relevante.

Asimismo, debe proveer los mecanismos de autenticación necesarios para garantizar la confidencialidad e integridad en las comunicaciones, la identidad de los apostadores, la transparencia de las apuestas, control en relación con la duración del tiempo de juego, cantidad máxima jugada, utilización de las opciones de autoexclusión, entre otras. En general, el control del correcto funcionamiento del sistema, el acceso seguro de LOTBA S.E. para efectos de supervisión y control, y el cumplimiento de todos los demás requisitos exigidos en la normativa vigente en la materia.

Los elementos básicos de ésta sistema son la Plataforma de Juego y el Sistema de Control Interno.

##### **Artículo 2°.- Plataforma de Juego**

La plataforma de juego es el conjunto de elementos técnicos necesarios para procesar y gestionar las operaciones realizadas por los apostadores en los juegos. Registra todas las operaciones desde el acceso del apostador, operaciones sobre las cuentas de juego hasta los resultados de los eventos, de funcionamiento de la plataforma, incluyendo el reparto de premios, datos agregados y de control.

Se entiende por tal a la infraestructura tecnológica (software y hardware) que constituye la interfaz principal entre el apostador y La Agencia de Juego en Línea. La plataforma de juego ofrece al apostador las herramientas necesarias para abrir o cerrar su cuenta de usuario, grabar y editar la información de su perfil, depositar o retirar fondos de su cuenta de juego, y visualizar el detalle o un resumen de los movimientos de su cuenta.

La plataforma de juego incluye cualquier elemento técnico que muestre información relevante al apostador sobre los juegos ofrecidos por La Agencia de Juego en Línea, así como cualquier software cliente que el apostador tenga que descargarse e instalar en su equipo para poder interactuar con la misma.

Forman parte de la plataforma de juego:

a) Módulo de gestión del usuario: contiene las funciones de alta, baja y modificación de usuarios, control de identidad y de prohibidos, parámetros de juego, incluyendo las herramientas de juego responsable, y todas las funciones asociadas a la

administración de los usuarios.

b) Software de juegos: Contiene los módulos que permiten gestionar cada uno de los juegos, autorizar e implementar las reglas de cada uno de ellos.

c) Generador de Número Aleatorio – RNG: Sistema de hardware o software que genera el número aleatorio que definirá el resultado de algunos de los juegos de suerte y azar en línea, debe ser estadísticamente independiente, impredecible y pasar varias pruebas estadísticas que garanticen la aleatoriedad de sus resultados; debe estar certificado por un laboratorio internacional reconocido por LOTBA S.E.

d) Bases de datos de juego: Conjunto de bases de datos que registran y conservan los datos de carácter personal de los apostadores en los juegos, lo relativo a la totalidad de las transacciones realizadas por estos, lo referente a la información de resultados de eventos, coeficientes y demás datos relevantes a los efectos del desarrollo y gestión de actividades de juego.

e) Pasarela de pagos: Conjunto de sistemas e instrumentos técnicos que permiten realizar las transacciones económicas entre el apostador y La Agencia de Juego en Línea de juego, con el fin de alimentar o disminuir el saldo en la cuenta de juego del apostador.

### **Artículo 3°.- Sistema de Control Interno**

El Sistema de Control Interno es el conjunto de componentes destinados a registrar las operaciones y transacciones realizadas en el desarrollo de los juegos, con el objeto de garantizar a LOTBA S.E. la posibilidad de mantener un control permanente sobre las actividades de juego de la Agencia de Juego en Línea.

Deberá tener todas las condiciones de seguridad y conectividad para la captura de datos desde la Plataforma de Juego y la consulta o extracción de información desde LOTBA S.E.

El Sistema de Control Interno deberá mantener todos los registros históricos por el término del título habilitante para operar juegos en línea, de los cuales como mínimo dos (2) en línea y los años restantes en dispositivos de backup.

### **Artículo 4°.- Proyecto Técnico**

El Proyecto Técnico es un documento que debe ser presentado por el interesado ante LOTBA S.E. al momento de realizar su presentación y su propósito es describir la arquitectura del Sistema Técnico de Juego y cada uno de sus componentes en aspectos como la arquitectura tecnológica, las bases de datos, los procesos y procedimientos operativos, de seguridad de la información que utiliza para la operación, y las características de integración de todos los componentes que aseguran el correcto funcionamiento del sistema.

El Proyecto Técnico deben tratar como mínimo los siguientes aspectos para cada uno de los componentes de la Plataforma de Juego y el Sistema de Control Interno:

- Arquitectura de aplicaciones
- Arquitectura de datos
- Arquitectura tecnológica y la ubicación de su infraestructura
- Definición de la integración con los medios de pago.
- Definición de la integración con los juegos.
- Identificación de los componentes de terceros que utiliza su plataforma de juegos y los medios de pagos.
- Certificaciones previamente obtenidas. Además, debe contener un aparte o capítulo que describa los siguientes aspectos administrativos:
  - Mecanismos de verificación de la identidad del apostador.
  - Herramientas de juego responsable, prevención e intervención.
  - Informe de Análisis de Impacto de Negocio (BIA) donde se identifiquen los impactos operacionales y económicos en caso de un evento de desastre, así como los tiempos de recuperación establecidos para la Agencia de Juego en Línea.

## **CAPÍTULO 2 – SOBRE LOS USUARIOS**

### **Artículo 5°.- Proceso de Registro de Usuarios**

El proceso de registro e identificación del apostador se encuentra a cargo de la Agencia de Juego en línea. Para 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 completar por el apostador con el fin de acceder a la oferta de juegos de la plataforma.

Este proceso deberá ser realizado por los apostadores conforme lo establecido en el párrafo anterior. No se permitirá la inclusión masiva de usuarios mediante migración de base de datos, ni ningún otro mecanismo automático que no cumpla con los

procedimientos de registraci3n de usuarios autorizadas por LOTBA S.E.

Este formulario debe contener los siguientes datos m3nimos: Datos de identificaci3n:

- Tipo y N3mero de Documento de identidad
- Nombre y Apellido completo
- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Lugar de nacimiento
- Nacionalidad

Datos de contacto:

- Domicilio
- Direcci3n de correo electr3nico – Email
- Tel3fono m3vil

Asimismo, la plataforma deber3 contar con formularios que permitan al usuario fijar los par3metros de juego en lo que respecta a las herramientas de Juego Responsable conforma a la normativa vigente.

La Agencia de Juego en l3nea deber3 garantizar la correcta identificaci3n de los apostadores en los juegos que organicen o desarrollen: deber3 contar con un mecanismo de verificaci3n de los datos de identidad y fecha de nacimiento suficiente para determinar la veracidad del registro. Este mecanismo podr3 ser prestado por terceros que presten servicios profesionales de verificaci3n de identidad.

Conforme al Art3culo 7º del Anexo II de la presente, LOTBA S.E. dispondr3 de un Registro 3nico de Apostadores de los juegos en l3nea.

El Registro 3nico de Apostadores se alimentar3 de las cuentas de usuario generadas a trav3s de los procesos de registro con la que cuente cada Agencia de juego l3nea. A fin de dar cumplimiento a este requerimiento la Agencia de Juego en L3nea deber3 remitir la informaci3n correspondiente de acuerdo al modelo de datos y periodicidad establecido en la normativa vigente.

No se permitir3 la participaci3n en alg3n juego en l3nea sin la debida inclusi3n en el Registro 3nico de Apostadores y verificaci3n de lo establecido en los Art3culos 6 y 7 del presente Anexo. La cuenta creada en cada Agencia de juego en l3nea es considerada personal e intransferible, as3 como los fondos que se encuentren en la misma.

Las Agencias de Juego en l3nea deber3n registrar y conservar la totalidad de las gestiones, consultas y requerimientos que hubieran realizado para la verificaci3n de los datos aportados por los solicitantes, as3 como cuantos documentos hubieran recibido o empleado con este fin. Los datos deber3n ser conservados, junto con los correspondientes al proceso de registro de usuario, durante el per3odo de vigencia de la cuenta de usuario y durante los seis a3os siguientes a su cancelaci3n o anulaci3n.

#### **Art3culo 6º.- Verificaci3n de Autoexcluidos.**

LOTBA S.E. proporcionar3 a Las Agencias de Juego en l3nea un servicio online de verificaci3n de los datos de identidad y fecha de nacimiento de aquellos que se encuentren en el Registro de Autoexcluidos: el servicio de verificaci3n se basar3 en el DNI del apostador, o cualquier otro n3mero identificador que acredite identidad conforme a la normativa vigente.

La Agencia de Juego en l3nea registrar3 y conservar3 cuantas consultas realice al Sistema Inform3tico de Registro de Autoexcluidos (SIRA) dejando constancia de la fecha, hora y minuto de la consulta. Los datos deber3n ser conservados, junto con los correspondientes al proceso de registro de usuario, durante el per3odo de vigencia de la cuenta de usuario y durante los seis a3os siguientes a su cancelaci3n o anulaci3n.

LOTBA S.E. proporcionar3 a Las Agencias de Juego en l3nea dos servicios online de verificaci3n para la inscripci3n de los apostadores:

- Un servicio de verificaci3n de la inscripci3n de un apostador en el Sistema Inform3tico de Registro de Autoexclusi3n a partir del Documento Nacional de Identidad. Las Agencias de Juego en l3nea deber3n utilizar este servicio para permitir la inscripci3n en el proceso de registro de usuario.
- Un servicio de consulta de las variaciones (altas/bajas) en la inscripci3n en el Sistema Inform3tico de Registro de Autoexclusi3n, correspondientes a los apostadores que previamente hubiera verificado la Agencia de Juego en l3nea. Las Agencias de Juego en l3nea deber3n utilizar este servicio peri3dicamente a fin de verificar las variaciones en la inscripci3n en el Sistema Inform3tico de Registro de Autoexclusi3n de sus apostadores.

Cada Agencia de Juego en línea deberá tener un mecanismo que permita a los apostadores autoexcluirse conforme lo establecido en la normativa vigente.

#### **Artículo 7°.- Prohibidos del Juego**

LOTBA S.E. proporcionará a Las Agencias de Juego en línea un servicio online de verificación de los sujetos que se encuentren comprendidos en el Registro de Prohibidos de LOTBA S.E.

Este servicio de verificación se basará en el DNI del apostador, o cualquier otro número identificador que acredite identidad conforme a la normativa vigente.

La Agencia de Juego en Línea deberá realizar consultas sobre el registro en los casos de:

- Alta de usuario
- Pago de premios

Asimismo, deberá establecer un procedimiento con periodicidad mínima diaria en el cual, verificará sobre los usuarios existentes con el fin de mantener actualizado su base de datos.

En los mencionados casos, la Agencia de Juego en línea deberá implementar la suspensión preventiva de la cuenta de usuario e informar a LOTBA S.E.

La Agencia de Juego en línea registrará y conservará cuantas consultas realice al Registro de Prohibidos de LOTBA S.E. dejando constancia de la fecha, hora y minuto de la consulta. Los datos deberán ser conservados, junto con los correspondientes al proceso de registro de usuario, durante el período de vigencia de la cuenta de usuario y durante los seis años siguientes a su cancelación o anulación.

Sin perjuicio de lo establecido, La Agencia de Juego en línea deberá de poseer sus propios mecanismos de detección de los sujetos prohibidos conforme al Artículo 6° del Anexo II, y deberá de informar a LOTBA S.E. de la detección con el fin de incluirlos en dicho registro para su conformidad.

#### **Artículo 8°.- Cuenta de Usuario y Cuenta de Juego**

La cuenta de usuario estará conformada por la cuenta de juego, esta última estará compuesta por los créditos para la participación y los créditos de bonos de cada apostador otorgados por la Agencia de Juego en línea.

La cuenta de juego permitirá el depósito/retiro de los créditos para la participación en los juegos y reflejarán todas las transacciones que supongan cambios del saldo del apostador, tales como adquisición de créditos, cargos por participación en los juegos y servicios adicionales que pudiera prestar la Agencia de Juego en línea, los bonos liberados ofrecidos por la Agencia de Juego en línea y los premios obtenidos por el apostador que incluirá identificación de la apuesta realizada, el valor de la apuesta, evento en el que participa, tipo de apuesta, pronóstico efectuado, coeficiente asignado a la apuesta en el momento de su realización. Adicionalmente reflejará los créditos de bonos ofrecidos por La Agencia de Juego en línea y que por sus condiciones no hayan sido liberados.

#### **Artículo 9°.- Autenticación y Políticas de Contraseña**

El acceso a la plataforma de la Agencia de Juego en línea deberá contar con mecanismos de seguridad para autenticar al apostador de manera confiable y segura, que en caso de utilizarse el de contraseña, su política de manejo debe contemplar mínimo los siguientes requisitos:

- Se debe establecer por defecto o por el apostador, una contraseña inicial.
- El apostador debe ser informado sobre buenas prácticas en la elección de contraseñas seguras durante el proceso de registro (ejemplo: longitud mínima de 8 caracteres mezclando caracteres alfanuméricos, y el no uso de datos como nombre, seudónimo, apellidos o fecha de nacimiento).

La Agencia de Juego en línea deberá asegurar mecanismos informáticos para validar la conformidad de estas buenas prácticas e informar al apostador si estas no se están cumpliendo.

- La Agencia de Juego en línea debe emitir un recordatorio de cambio de contraseña como mínimo una vez cada doce (12) meses, no obstante, el apostador no está obligado a realizar el cambio de contraseña.
- El mecanismo de identificación y autenticación del apostador y contraseña debe bloquearse si hay cinco (5) intentos sucesivos fallidos.

La Agencia de Juego en línea podrá proporcionar otros métodos de autenticación del apostador siempre que ofrezcan un nivel de seguridad mayor que el de la contraseña. El sistema debe tener y conservar un registro de todos los intentos de acceso, ya sean con o sin éxito.

Una vez autenticado el apostador, el sistema le deberá mostrar la fecha y hora del último acceso anterior al actual.

La Agencia de Juego en línea dispondrá de un procedimiento documentado de seguridad de acceso a la cuenta del apostador en el que se describa:

- La manera en que se protege la cuenta de usuario de accesos no autorizados.
- El mecanismo o medio indirecto o asistido por personal de la Agencia de Juego en línea, de acceder a la cuenta de usuario, previa superación de preguntas de validación antes de conceder el acceso o renovarlo.
- El tratamiento de identificadores del apostador para contraseñas perdidas o bloqueadas.

La Agencia de Juego en línea dispondrá de un proceso documentado para que, en el caso de que un apostador haya olvidado su contraseña y/o sistema que reemplace este tipo de acceso, volver a autenticar al apostador y recuperar o restablecer la misma.

La Agencia de Juego en línea dispondrá de mecanismos internos para detectar suplantación de identidad mediante el análisis de cambios bruscos en el comportamiento de un apostador, y en particular del valor de los depósitos o retiros, para prevenir que la cuenta de usuario pueda ser accedida por un tercero.

#### **Artículo 10.- Verificación y Autenticación**

Todos los módulos de la Plataforma de juegos deben extender las funcionalidades de verificación y autenticación segura del apostador. Las contraseñas y los mecanismos de recuperación deben garantizar la integridad de las transacciones sobre las cuentas del apostador.

#### **Artículo 11.- Historial de Cuentas de juego**

Las cuentas de juego deberán contener al menos la siguiente información disponible para ser consultada por los apostadores:

- Mecanismos y opciones para la consulta y descarga de su historial de cuenta de juego relacionado a los movimientos de saldo/deposito/retiro en los últimos veinticuatro (24) meses, con posibilidad de disponer de información más antigua mediante la correspondiente solicitud.
- Mecanismos y opciones para la consulta y descarga de su historial de las participaciones o jugadas efectuadas en los últimos treinta 30 días, con posibilidad de disponer de información más antigua mediante la correspondiente solicitud.
- Reporte de transacción permitiéndole consultar las ganancias y pérdidas con sello de tiempo para cada evento del juego, así como los saldos de la cuenta.
- Las correcciones, anulaciones o ajustes se reflejarán de forma independiente, de manera que se le permita al apostador diferenciarlas. El reporte deberá contener suficiente información para que el apostador pueda cotejar los datos con sus propios registros transaccionales.

Las operaciones o configuraciones que se hagan sobre las cuentas por parte de la Agencia de Juego en línea, o las transacciones que realice el apostador, deben ser registradas en una manera comprensiva, precisa e inteligible para la resolución de cualquier posible disputa.

La presentación al apostador debe incluir suficiente información para permitirle conciliar su estado de cuenta de transacciones con sus propios registros financieros, tales como sus movimientos de depósitos, retiros e información tributaria.

#### **Artículo 12.- Términos y Condiciones**

La Agencia de Juego en línea deberá contar con los mecanismos apropiados para validar de manera confiable las comunicaciones (notificaciones y aceptaciones contractuales del juego) entre la Agencia de Juego en línea y el apostador, así como la aceptación de los Términos y Condiciones del Juego, debiendo ser registradas con información de fecha/hora de la operación. Los términos y condiciones deben estar disponibles permanentemente para consulta por parte del apostador.

#### **Artículo 13.- Redireccionamiento de las plataformas**

La Agencia de Juego en línea establecerá los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar que todas las conexiones realizadas a través de sus plataformas por parte de los apostadores desde la Ciudad Autónoma de Buenos Aires sean redirigidas al Sistema Técnico especificado en este documento.

La Agencia de Juego en línea debe redireccionar hacia el sitio web específico conforme a la normativa vigente. Estos mecanismos deberán ser claramente identificados, registrados y auditados.

## **CAPÍTULO 3 – SOBRE LOS JUEGOS**

### **Artículo 14.- Requerimientos mínimos de juegos**

Las Agencias de Juego en línea deberán implementar en su Plataforma de juego los procedimientos necesarios para cumplir los requisitos establecidos en la normativa vigente a fin de realizar la actividad de comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea autorizados.

La Agencia de Juego en línea establecerá un procedimiento, que ejecutará con periodicidad mínima mensual, mediante el que verificará que su actividad se adecua a los títulos habilitantes que ostenta, que las modalidades y variantes dentro de cada tipo de juego son conformes a la normativa vigente en cada momento, así como que se utilizan las versiones de software homologadas.

La Agencia de Juego en línea conservará un registro de los juegos activos en cada momento, en el que se indicará el juego, la modalidad o variante, en su caso, el nombre comercial y la versión homologada.

### **Artículo 15.- Plan de premios**

Los planes de premios serán públicos y accesibles para los apostadores e incluirán todas las combinaciones ganadoras posibles y una descripción del premio correspondiente a cada combinación.

La información de los planes de premios deberá indicar claramente si los premios están cuantificados en unidad monetaria o en alguna otra unidad establecida.

La información del programa de premios reflejará cualquier cambio en el valor del premio que pueda producirse en el transcurso del juego. A estos efectos, será suficiente que la Agencia de Juego en línea disponga y muestre un recuadro en un lugar destacado en la interfaz gráfica del juego en el que aparezcan los referidos cambios en el valor de los premios.

Cuando existan pozos o multiplicadores de los premios que se muestren en las pantallas, deberá quedar especificado si el pozo o el multiplicador afecta al plan de premios o no.

La Agencia de Juego en línea conservará registro del plan de premios de cada juego, de manera que estos cambios podrán ser auditados.

Los planes de premios no podrán ser cambiados durante el juego, excepto en aquellos casos en que este hecho esté previsto en las reglas particulares y el apostador sea adecuadamente informado.

### **Artículo 16.- Pozos de los juegos**

Siempre que la reglamentación de los juegos correspondientes lo permita, la Agencia de Juego en línea podrá crear pozos, pozos acumulados, pozos progresivos o cualquier otra variante que se especifique en la normativa vigente.

La Agencia de juego en línea informará al apostador de forma clara cuando esté aportando fondos a pozos y la manera en que un apostador puede optar a los mismos. Todos los apostadores que contribuyen al pozo deben poder optar a ganarlo a lo largo del desarrollo del juego. La descripción de las condiciones del pozo y los requisitos para ganarlo deben ser comunicados al apostador.

Las condiciones del pozo deben contemplar cualquier conclusión o interrupción, prevista o imprevista, del juego, así como interrupciones técnicas del sistema.

La Agencia de Juego en línea llevará una contabilidad asociada a la gestión de los pozos que permita el control de los mismos, identificando como mínimo:

- La creación de cada pozo.
- Los periodos de tiempo en que ha estado activo cada pozo.
- Las características configurables del pozo activas en cada momento.
- Los juegos que participan o contribuyen al pozo en cada momento.
- El saldo del pozo en todo momento, diferenciando la contribución al mismo de cada tipo de juego.
- Los premios concedidos en base al pozo, con detalle del ganador, importe y momento en que se produjo.
  
- El registro de las acciones manuales que afecten al saldo del pozo.
- Las operaciones de transferencia o redirección a otro pozo.
- El cierre de un pozo o el momento en que se produzca su baja.

La Agencia de Juego en línea deberá disponer de un procedimiento que permita el control de los pozos, garantizando que el pozo se crea, gestiona, y concede de manera acorde con las reglas del juego.

En particular, con periodicidad mínima mensual, la Agencia de Juego en línea deberá comprobar:

- El correcto funcionamiento y los saldos y movimientos de los pozos.
- Que una vez constituido y abierto el pozo, las condiciones no cambian hasta que éste haya sido acreditado en la cuenta de juego de uno o mas ganadores
- Que el procedimiento de determinación de ganadores funciona correctamente. El procedimiento no debe permitir introducir ganadores que no cumplan las condiciones para ser premiados, ni tampoco no dar por ganadores a aquellos que sí las cumplan.
- Que el sistema concede los premios a los apostadores que figuran en la lista de ganadores.

Si existen, se prestará especial atención a los sistemas de redirección del pozo en los que parte del pozo acumulado es redirigido a otro fondo, donde puede ser ganado posteriormente. El sistema de redirección de pozo no puede utilizarse con la finalidad de posponer la concesión de un premio indefinidamente.

La inoperatividad del pozo deberá ser comunicada a los apostadores mediante la visualización en su dispositivo de mensajes como «pozo cerrado» o similares. No será posible ganar un pozo acumulado que se encuentre previamente cerrado.

#### **Artículo 17.- Ofertas promocionales**

Si las condiciones de las ofertas promocionales establecieran una cantidad a acumular, por ejemplo, de puntos, el apostador deberá poder consultar los puntos que ha acumulado o los que le restan para cumplir las condiciones.

#### **Artículo 18.- Sesiones de juego**

La plataforma de cada Agencia de Juego en línea conservará registro de las sesiones de juego, con detalle de los tiempos de inicio y fin de sesión, del mecanismo de autenticación utilizado por el apostador, y la causa de desconexión o inactividad.

La Agencia de Juego en línea debe garantizar que el tiempo de desconexión por inactividad del apostador sea cómo máximo de veinte (20) minutos; transcurrido este tiempo, la plataforma debe desconectar al apostador.

Cuando la Agencia de Juego en línea realice comunicaciones de carácter básicamente unidireccional donde el comportamiento esperado del apostador sea pasivo, como por ejemplo en la retransmisión de un evento deportivo en directo, podrá entenderse que el apostador sigue activo, aunque no realice ninguna acción.

Se deberá informar al apostador que la sesión ha terminado.

#### **Artículo 19.- Juego Incompleto**

Un juego incompleto es aquel cuyo resultado todavía no se ha producido o, si se ha producido, el apostador no ha podido ser informado de este hecho. Ante un juego incompleto, conforme la normativa vigente la Agencia de Juego en línea deberá esperar la participación de un apostador o anular el juego o seguir en el mismo hasta que sea completado. Tras la recuperación de un juego incompleto, la Plataforma de Juego debe guardar un registro del evento, con su inicio, duración, y servicios afectados para una posterior revisión.

Si el juego incompleto se debe a una pérdida de conexión del dispositivo del apostador, cuando este vuelva a conectarse, la plataforma mostrará como mínimo el resultado y estado de la apuesta realizada siempre que se haya generado el resultado de la misma.

La plataforma conservará un registro de las causas de desconexión o inactividad de las sesiones del apostador, con detalle de los tiempos de inicio y fin de la sesión, así como del mecanismo de autenticación utilizado por el apostador para reactivar su sesión.

La Agencia de Juego en línea deberá disponer de un procedimiento documentado de gestión de las incidencias de indisponibilidad de uno, varios o todos los componentes, que incluya las medidas técnicas asociadas para su recuperación. Los componentes deben realizar un autodiagnóstico, un chequeo de los archivos críticos y un chequeo de las comunicaciones entre los distintos componentes.

#### **Artículo 20.- Conexión y Recursos Mínimos**

La Agencia de Juego en línea deberá introducir en su sistema técnico todos los medios posibles para tratar de reducir el riesgo de que ciertos apostadores estén en desventaja frente a otros por factores técnicos que pueden afectar a la velocidad de la conexión.

El apostador debe ser informado en aquellos casos en que el tiempo de respuesta pueda tener un impacto significativo sobre la probabilidad de ganar.



El sistema informará al apostador acerca de la no disponibilidad de comunicación con el sistema de juego tan pronto como lo detecte.

El software de juego no debe verse afectado por el mal funcionamiento de los dispositivos de los apostadores finales, a excepción de la puesta en funcionamiento de los procedimientos previstos para finalizar las partidas o juegos incompletos.

#### **Artículo 21.- Deshabilitación de un juego o sesión**

La plataforma debe considerar que cuando existan circunstancias excepcionales se inhabilite un juego o sesiones de juego, quede el registro de las actuaciones y el motivo que las originó para una posterior revisión.

El Sistema Técnico guardará registro de las interrupciones y los servicios afectados con su inicio y duración.

La Agencia de Juego en línea deberá disponer de un procedimiento documentado de gestión de las incidencias de indisponibilidad de uno, varios o todos los componentes, que incluya las medidas técnicas asociadas.

Los componentes deben realizar un auto diagnóstico, un chequeo de los archivos críticos y un chequeo de las comunicaciones entre los distintos componentes.

El sistema técnico debe tener la opción para que la Agencia de Juego en línea esté en capacidad de bloquear temporalmente la oferta de un tipo de juego determinado para cuentas de usuario requeridas o específicas.

#### **Artículo 22.- Participación Ausente**

En aquellos juegos en los que se pueda encontrar mesas en las que varios apostadores pueden realizar sus apuestas de forma simultánea, conforme lo establecido en la normativa vigente, la plataforma puede permitir al apostador establecer un estado de «ausente» o «pausa» que puede ser utilizado si el apostador necesita dejar de jugar durante un periodo breve que nunca podrá ser superior a veinte (20) minutos.

En estado «ausente» el apostador no puede realizar nuevas jugadas. Si se realiza alguna jugada su estado dejará de ser «ausente» automáticamente. Si las acciones no afectan al juego (por ejemplo consulta de la ayuda) se mantendrá el estado de «ausente».

#### **Artículo 23.- Juego Automático**

Si el sistema ofrece consejos sobre estrategia de juego o funcionalidades de juego automático aplicable a las Máquinas tragamonedas o de azar en línea, tales recomendaciones o funcionalidades deben ser veraces y cumplir con la reglamentación de juegos vigente.

Se garantizará que el apostador mantiene el control del juego cuando se proporciona la funcionalidad de juego automático.

El apostador podrá controlar el valor máximo del juego automático o de la apuesta máxima y el número de apuestas automáticas.

El apostador podrá desactivar en cualquier momento la funcionalidad de juego automático.

Cuando se use la funcionalidad de juego automático, las informaciones mostradas en el dispositivo (duración, elementos gráficos u otras) serán las mismas y presentarán las mismas características que cuando el juego no es automático. La interfaz mostrará adicionalmente el número de jugadas automáticas transcurridas o restantes.

La funcionalidad de reproducción automática no podrá poner en desventaja a un apostador, y ni la secuencia de las partidas automáticas, ni cualquier estrategia que sea aconsejada al apostador deberá resultar engañosa.

En el caso de los juegos en que intervenga simultáneamente más de un apostador, todos los apostadores deben ser informados y aceptar un apostador que ha establecido la funcionalidad de juego automático.

#### **Artículo 24.- Repetición de jugadas**

La plataforma podrá proporcionar al apostador la opción de repetición de jugadas, mostrándolo como una reconstrucción gráfica o una descripción inteligible que deberá reproducir todos los lances del juego que puedan tener repercusión sobre su desarrollo.

### **CAPÍTULO 4 – SOBRE EL GENERADOR DE NÚMEROS ALEATORIOS (RNG)**

#### **Artículo 25.- RNG HARDWARE**

En el caso de utilizarse un RNG hardware deberá cumplir los mismos requisitos, adaptados a las características técnicas del hardware y, de existir, acreditar que el personal que lo opera no puede influir en los resultados. En los supuestos de utilización de un RNG hardware operado por personal, la Agencia de Juego en línea deberá disponer de un procedimiento para minimizar los hipotéticos riesgos que pudieran llegar a afectar a la generación de resultados.

#### **Artículo 26.- Funcionamiento del RNG (Generador de números aleatorios)**

El Generador de Números Aleatorios deberá cumplir, como mínimo, los siguientes requisitos:

- Los datos aleatorios generados deben ser estadísticamente independientes.
- Los datos aleatorios deben estar uniformemente distribuidos dentro del rango establecido.
- Los datos aleatorios deben permanecer dentro del rango establecido.
- Los datos aleatorios generados deben ser impredecibles (su predicción debe ser irrealizable por computación sin conocer el algoritmo y la semilla).
- Las series de datos generados no deben ser reproducibles.
- El generador de números aleatorios será criptográficamente fuerte.
- Instancias diferentes de un RNG no deben sincronizarse entre sí de manera que los resultados de unos permitieran predecir los de otro.
- Las técnicas de semillado/resemillado no deben permitir la realización de predicciones sobre los resultados.
- Los mecanismos de generación deben haber superado con éxito distintas pruebas estadísticas que demuestren su carácter aleatorio.
- El sistema técnico puede compartir un RNG o una instancia del mismo para uno o varios juegos si esto no afecta al comportamiento aleatorio del sistema.

#### **Artículo 27.- Fallos del RNG**

La Agencia de Juego en línea deberá implementar un sistema de monitorización del RNG que le permita detectar sus fallos, así como los mecanismos que deshabiliten el juego cuando se produzca un fallo en el RNG.

#### **Artículo 28.- Aplicación del RNG en los juegos**

Los eventos de azar deben estar regidos exclusivamente por el generador de números aleatorios y no debe existir ninguna correlación entre unas jugadas y otras. El juego no debe descartar ningún evento de azar, excepto en aquellos casos en que esa circunstancia esté contemplada en las reglas del juego.

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

Cuando las reglas del juego requieran que se sortee una secuencia de eventos de azar (por ejemplo, las cartas de un mazo), los eventos de azar no serán reseleccionados durante el transcurso del juego, excepto en aquellos casos en que esta circunstancia esté contemplada en las reglas del juego.

El rango de valores del RNG debe ser preciso y no distorsionar las reglas de juego vigente.

Los símbolos o resultados del juego no deben estar sometido a la influencia o controlado por otro factor que no sean los valores numéricos derivados del RNG.

#### **Artículo 29.- Controles de la lógica del juego**

El juego debe estar diseñado para minimizar el riesgo de manipulación. Se adoptarán las medidas técnicas, organizativas y procedimentales que impidan comportamientos que supongan desviaciones de las reglas del juego.

La Agencia de Juego en línea dispondrá de un procedimiento documentado que describa las medidas que aplica en su sistema para garantizar que:

1. El juego se desarrolla de acuerdo con las reglas del juego.
2. Los datos de juego se graban en el sistema.
3. Los resguardos o documentos identificativos de una apuesta o participación se protegen frente a su posible manipulación.
4. El sistema controla el tiempo de comercialización de apuestas o la participación. El momento en que se cierre la comercialización debe ser aquel que esté establecido en las normas que regulan el juego y en todo caso será anterior al final del evento que desencadena el resultado del juego.
5. El sistema controla los pozos de premios constituidos, en caso que corresponda.
6. El procedimiento de determinación de ganadores funciona correctamente, y no permite introducir ganadores que no cumplan las condiciones para ser premiados o dar por no ganadores a aquellos que sí las cumplen.
7. El sistema concederá los premios a los apostadores que figuren en la lista de ganadores de forma efectiva.

8. Todos los tipos de transacciones que puedan ser creadas durante la operación del juego, incluyendo las dedicadas a la gestión de excepciones, cambios de parámetros del sistema, anulaciones, acciones en modo manual, deberán registrarse en el sistema, junto con la correspondiente pista de auditoría.

9. Cualquier modificación, alteración o borrado de los datos debe dejar traza de auditoría, especialmente cuando exista intervención manual.

### **Artículo 30.- Lógica independiente del dispositivo de usuario**

Todas las funciones que resulten críticas para la implementación de las reglas del juego y la determinación del resultado deben ser generadas por la Plataforma de juego, de manera independiente al dispositivo de usuario.

## **CAPÍTULO 5 – SOBRE METODOS DE PAGO**

### **Artículo 31.- Medios de Pago**

La Agencia de Juego en línea deberá solicitar al apostador información del o de los medios de pagos para adquirir o retirar créditos para la participación.

La Agencia de Juego en línea deberá constatar lo siguiente:

1. Garantizar que el retiro de fondos de las cuentas de juego solo pueda realizarse mediante la identificación del apostador registrado en la cuenta de usuario que realiza la solicitud.
2. Garantizar que los medios de pago utilizados posean la misma titularidad que la cuenta de usuario, evitando la participación de terceros en la financiación de apuestas o cobro de premios.
3. Cuando los medios de pago sean productos ofrecidos por el sistema bancario/financiero, los mismos deberán ser sólo aquellos ofrecidos por entidades autorizadas para operar en el territorio de la República Argentina.
4. No podrán utilizarse medios de pago cuya cuenta de origen esté destinada 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, conforme lo establecido en el Artículo 10° del Anexo II de la presente.

En todo momento un apostador debe poder retirar los fondos que tuviere en su cuenta de juego, para ello la Agencia de Juego en línea debe establecer un procedimiento para ordenar la transferencia de fondos al medio de pago solicitado por el apostador en un plazo máximo conforme a la normativa vigente, en caso excepcional de no cumplirse, deberá reportarse a LOTBA S.E. el problema presentado.

Todas estas transacciones deberán ser denominadas en Pesos Argentinos.

La Agencia de Juego en línea podrá guardar la información financiera del apostador para efectos de agilizar procesos posteriores, garantizando la confidencialidad de la misma.

### **Artículo 32.- Transferencia de Fondos**

La Agencia de Juego en línea debe garantizar que ninguna cuenta de juego presente saldo negativo y debe impedir cualquier transacción o participación en el juego sin saldo disponible.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, la Agencia de Juego en línea dispondrá de un procedimiento documentado para corregir posibles errores que puedan producir temporalmente saldos acreedores como consecuencia de errores de la Agencia de Juego en línea o correcciones en los resultados de los eventos reales objeto de premiación. Este procedimiento incluirá un registro de las mismas identificando la causa y su rectificación.

La Agencia de Juego en línea establecerá los procedimientos técnicos necesarios para impedir las transferencias de créditos para la participación entre cuentas de juego asociadas a diferentes registros de apostador.

### **Artículo 33.- Procedimiento de Control de las Operaciones de Pago y Cobro**

La Agencia de Juego en línea implantará un procedimiento con periodicidad mínima mensual para realizar el control de las operaciones de pago y cobro respecto a los aportes en la cuenta de juego o en el software de juego, que incluirá al menos:

- Las cuentas de juegos asociadas a registros de apostador en estado diferente a activo (autoexcluidos) no realizan movimientos diferentes a los establecidos en esta normativa.

- La verificación de los depósitos y retiros de fondos que corresponden con los valores de operaciones realizadas a través de los medios de pago.
- La verificación de que los apostadores no han adquirido créditos para la participación por encima de los límites que tuviera fijados cada uno de ellos.
- La verificación de que las ordenes de transferencia a la cuenta bancaria del apostador para su retiro se realizan en un plazo no mayor al establecido en la normativa vigente.

#### **Artículo 34.- Límites para adquisición de créditos para la participación**

La Agencia de Juego en línea deberá poseer un procedimiento para garantizar que se cumplan los límites de depósito establecidos por el apostador y mantendrá un registro detallado por cuenta de usuario con las modificaciones en los límites de adquisición de créditos para la participación en los juegos. El registro incluirá la fecha y el motivo de la modificación, y debe quedar registro de la modificación solicitada por el apostador.

### **CAPÍTULO 6 – SOBRE LOS REGISTROS**

#### **Artículo 35.- Protección de datos**

La Agencia de Juego en línea debe establecer los procedimientos técnicos adecuados para mantener lo designado en la Ley N° 1845 (texto consolidado por Ley N° 6017) y demás normas concordantes, así como aquellas que la modifiquen, sustituyan, adicione o complementen.

Las Agencias de Juego en línea deberán asimismo establecer las medidas de seguridad establecidas en las bases de datos y archivos según la normativa vigente en materia de protección de datos.

#### **Artículo 36.- Políticas de privacidad**

La Agencia de Juego en línea publicará en la plataforma de juego su política de privacidad y su aceptación hará parte del proceso de registro de cuenta de usuario. La plataforma registrará la aceptación del apostador y el contenido de la política de privacidad o un enlace al texto de la misma. Cualquier modificación posterior de la política de privacidad requerirá su comunicación al apostador y su aceptación.

La Agencia de Juego en línea dispondrá de un plan técnico y operativo para asegurar la privacidad de los datos de los apostadores en virtud de lo establecido en la Ley N° 1845 (texto consolidado por Ley N° 6017) y otra normativa vigente.

#### **Artículo 37.- Registros y Trazabilidad**

La Agencia de Juego en línea conservará registros y logs de todas las operaciones del apostador que tengan repercusión en el desarrollo del juego, en la cuenta de usuario, en las cuentas de juego o en los medios de pago, durante un mínimo de seis (6) meses contados a partir del momento de la creación del registro. La información de meses más antiguos debe disponerse en almacenamientos externos para efectos de posibles consultas durante la vigencia del título habilitante.

Todas las transacciones que afecten el saldo de la cuenta como depósitos y retiro de fondos deben ser registradas en log para auditoría. La Agencia de Juego en línea debe mantener un registro de todos los códigos de autorización que los medios de pago emitan autorizando las transacciones monetarias durante la vigencia del título habilitante.

Una vez finalizado el título habilitante, la Agencia de Juego en Línea deberá garantizar la entrega de datos maestros y de registro de operaciones, mediante procedimientos de migración y de toda otra documentación pertinente cualquiera sea el medio o soporte en el que se hallen, a conformidad de LOTBA S.E.

En relación con los datos de desarrollo del juego, los datos almacenados deberán permitir reconstruir todas las operaciones del juego que pudieran tener repercusión sobre su desarrollo.

La Agencia de Juego en Línea deberá registrar la información correspondiente a ingresos del usuario al sistema (login), conteniendo como mínimo a fecha y hora (expresado en horas: minutos; segundos), dirección IP y cualquier otro dato relevante conforme a la normativa vigente.

Asimismo, deberá contener un log de auditoría que incluirá todas las operaciones realizadas sobre la Plataforma de Juegos o el Sistema de Control Interno por usuarios técnicos y demás personas vinculadas a la Agencia de Juego en Línea, a LOTBA S.E. y quienes ésta autorice.

### **CAPÍTULO 7 – SOBRE JUEGO RESPONSABLE**

#### **Artículo 38.- Juego Responsable**

Con respecto a la protección de los apostadores, se deben adoptar las siguientes medidas:

- a) La interfaz del juego deberá presentar de forma permanentemente un cuadro claramente visible que contenga información adecuada sobre el dinero gastado/jugado y la visualización del tiempo durante la sesión y por jornada.
- b) Toda interfaz interactiva con el apostador deberá presentar en un lugar claramente visible un mensaje permanente de juego responsable que será definido por LOTBA S.E.. Deberá poseer la capacidad de vincular o redirigir a otras direcciones en internet y/o realizar llamadas mediante tecnología “click-to-call”.
- c) Establecer un procedimiento de autoexclusión de acuerdo a la Política de Juego Responsable de LOTBA S.E.
- d) Incluir mecanismos y funciones que permitan al apostador emplear las herramientas de Juego Responsable definidas en la normativa vigente.
- e) Adoptar toda la normativa vigente en la materia.

#### **Artículo 39.- Proceso de “Tiempo fuera” y Autoexclusión**

“Tiempo Fuera”: Los apostadores deben tener un mecanismo sencillo en la plataforma del sistema que les permita tomarse un tiempo fuera de la plataforma por un período específico de tiempo, según lo establecido en la normativa vigente.

Durante este período de tiempo fuera, la Agencia de Juego en Línea deberá garantizar que el apostador no realice operaciones relacionadas al juego conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Una vez transcurrido el plazo solicitado para el “tiempo fuera” se reanudará de manera automática la cuenta de usuario.

Autoexclusión: deberá contener un mecanismo sencillo que permita la inscripción a los apostadores en el Registro de Autoexcluidos.

En el proceso de autoexclusión, la Agencia de Juego en línea debe asegurar que después de confirmar la auto exclusión, no se puedan realizar operaciones relacionadas al juego conforme a lo establecido en la normativa vigente. Este evento de autoexclusión impacta en todas las Agencias de juego en Línea.

La Agencia de Juego en línea debe tener y gestionar de forma segura la base de datos de apostadores autoexcluidos y de quienes hayan solicitado “tiempo fuera” donde se registren ambos eventos. Además, debe implementar los mecanismos para asegurar que en ambos casos, no le sea permita al apostador la creación de otra cuenta de usuario.

### **CAPÍTULO 8 – SOBRE PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y BLANQUEO DE CAPITALS**

#### **Artículo 40.- Medidas de Prevención del fraude y blanqueo de capitales**

Sin perjuicio del carácter de Sujeto Obligado de LOTBA S.E. en los términos de la Ley Nacional N° 25.246 (art. 20 inc. 3), la Agencia de Juego en línea dispondrá de procedimientos para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo. Los procedimientos incluirán la pronta notificación de las operaciones inusuales y/o sospechosas a LOTBA S.E. para su investigación.

En los juegos de apuestas en directo, la Agencia de Juego en línea dispondrá de medidas para mitigar el riesgo de que algunos apostadores pudieran obtener ventajas sobre otros apostadores al apostar con información sobre un resultado cierto o tras un suceso que altere de manera fundamental las probabilidades de la apuesta.

#### **Artículo 41.- Suspensión Preventiva de Cuentas de Usuario**

La Agencia de Juego en línea podrá –de oficio y/o a requerimiento de LOTBA S.E.- suspender preventivamente al apostador que haya tenido, a su juicio, un comportamiento fraudulento o que haya permitido la utilización de su registro de usuario por terceros, hasta que se demuestren los hechos.

La Agencia de Juego en línea mantendrá un registro de usuarios suspendidos. El registro incluirá la fecha y el motivo de la suspensión.

#### **Artículo 42.- Impuestos**

La Agencia de Juego en línea deberá de implementar mecanismos que pueda identificar todas las ganancias sujetas a impuestos y proporcionar la información necesaria de acuerdo a las exigencias fiscales vigentes en la materia.

### **CAPÍTULO 9 – SOBRE LA INTEGRACION CON PROVEEDORES**

#### **Artículo 43.- Integración con proveedores**

La Agencia de Juego en línea será responsable de las operaciones de juego realizadas a través de terceros o proveedores. Los sistemas técnicos de terceros o proveedores se considerarán a estos efectos parte del sistema técnico de la Agencia de Juego en línea y deberán cumplir las especificaciones establecidas en la normativa vigente.

## **CAPÍTULO 10 – SOBRE LOS DISPOSITIVOS**

### **Artículo 44.- Dispositivos**

Se consideran dispositivos al conjunto de elementos software y hardware que interactúan directamente con el apostador. Son dispositivos de usuario aquellos elementos que son proporcionados por el apostador y que pueden ser elementos hardware, como el ordenador personal, el teléfono móvil o smartphone, o elementos software como el sistema operativo o el navegador web.

### **Artículo 45.- Identificación de dispositivos**

La plataforma deberá ser capaz de identificar los diferentes tipos y versiones de dispositivos, y se conservará registro de los mismos. Salvo razones técnicas debidamente justificadas, la plataforma deberá registrar si el apostador está utilizando una solución específica proporcionada para dispositivos móviles.

### **Artículo 46.- Consentimiento de Instalación de componentes**

Si el uso del sistema de juego exige la instalación de cualquier componente en el equipo del apostador, se deberá requerir el consentimiento expreso del apostador previo a la instalación.

### **Artículo 47.- Funcionalidades reducidas por otros dispositivos**

Los dispositivos que disponen de una interfaz gráfica limitada por tamaño, como por ejemplo los dispositivos móviles, frente a las computadoras personales, deben ofrecer contenidos para complementar visualmente los juegos como se ven en los otros dispositivos.

La plataforma podrá ofrecer, por razones estrictamente técnicas, derivadas de las características del dispositivo, distinta funcionalidad en los diferentes tipos de dispositivos siempre y cuando se identifiquen y documenten estas diferencias.

El apostador debe ser informado de las limitaciones de información o funcionalidad del dispositivo y aplicación cliente que está utilizando, y aceptarlo de modo expreso.

La Agencia de Juego en línea mitigará los riesgos derivados de la falta de información o de funcionalidad en un determinado dispositivo ofreciendo la misma información por otros medios.

Salvo impedimentos técnicos debidamente justificados, todas las informaciones que deben aparecer en la interfaz del juego deben también mostrarse en todos los dispositivos. Cuando no sea posible incluir todas las informaciones o enlaces en la interfaz del juego, se ofrecerán desde un enlace, desde un menú o desde otra aplicación del mismo dispositivo, a conformidad de LOTBA S.E.

La plataforma no procesará los juegos del dispositivo si no dispone de todos los recursos técnicos y de conectividad mínimos para permitir jugar sin problemas técnicos y sin desventajas

## **CAPÍTULO 11- SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

### **Artículo 48.- Sistema de Control Interno**

La monitorización y la supervisión de las actividades de juego realizadas por la Agencia de Juego en línea se efectuará a través del sistema de control interno (en adelante, SCI), que las Agencias deberán implementar.

El SCI debe capturar y registrar la totalidad de las operaciones de juego y transacciones económicas de los apostadores, cualquiera que sea el medio de participación.

El SCI deberá adecuarse a los diferentes canales de comercialización de los juegos y de interacción con los apostadores, de tal modo que se asegure la captura y registro de la totalidad de las operaciones de juego realizadas.

Cuando en un único juego se empleen simultáneamente diferentes canales de comercialización o de interacción con los apostadores, la Agencia de Juego en línea deberá establecer las interfaces o canales de comunicación entre la totalidad de los medios de participación o de interacción en el juego con el fin de posibilitar a LOTBA S.E. acceder a la totalidad de las operaciones y transacciones que se hubieran realizado cualquiera que fuera el medio empleado para ello.

La Agencia de Juego en línea deberá establecer y mantener una línea de comunicación segura para el acceso de LOTBA S.E., así como un servicio de consulta y descarga de datos disponible permanentemente para LOTBA S.E.

### **Artículo 49.- Acceso a los datos**

El SCI mantendrá los siguientes accesos permanentemente abiertos para LOTBA S.E.:

- Un acceso mediante el protocolo SFTP para la descarga de la información.

- Un acceso mediante SSH con atributos de solo-lectura y permisos suficientes para listar y visualizar el contenido de todo el almacén.
- La Agencia de Juego en línea proporcionará los siguientes métodos de autenticación a LOTBA S.E.
  - Para el acceso manual, usuario y contraseña.
  - Para la descarga automatizada, la Agencia de Juego en línea configurará el intercambio de pares de claves (SSH keyswap) para el mismo usuario descrito en el acceso manual.

Sin perjuicio de lo expuesto, LOTBA S.E. podrá requerir la implementación de reportes interactivos conforme a diseños específicos conforme la normativa vigente.

La Agencia de Juego en línea puede utilizar varias bases de datos. Los datos deben comunicarse una sola vez, evitando que las diferentes bases contengan información redundante.

#### **Artículo 50.- Modelo de datos del SCI**

El modelo de datos del SCI contiene el alcance de los datos que deben ser registrados, el período de actualización de los mismos y los requerimientos técnicos de disponibilidad y de acceso, en los términos establecidos en la normativa vigente en la materia.

#### **Artículo 51.- Fuente de tiempo del SCI**

El sistema de control interno estará sincronizado con un servidor NTP de estrato

1. Toda la información de carácter temporal reportada en el SCI deberá incluir la zona horaria tomada como referencia mediante la inclusión de las desviaciones positivas o negativas respecto de la hora UTC -3.

#### **Artículo 52.- Seguridad del SCI**

El SCI es considerado un componente crítico. Los requisitos de seguridad establecidos en el Capítulo N° 12 del Anexo III resultan de aplicación al SCI.

El SCI debe poder registrar las transacciones en todo momento y de manera permanente. La Agencia de Juego en línea debe diseñar la disponibilidad, el plan de prevención de pérdida de información, el tiempo de recuperación ante desastres y la continuidad de negocio cumplimentando este requisito.

#### **Artículo 53.- Indisponibilidad del SCI y suspensión de la oferta de juego La Agencia de Juego en línea debe suspender la oferta de juego en los supuestos de indisponibilidad del sistema de control interno.**

Ante una indisponibilidad del SCI inferior a 24 horas, la Agencia de Juego en línea podrá continuar su oferta de juego siempre que sea capaz de continuar registrando las transacciones a la espera de que vuelva a estar disponible el SCI. La Agencia de Juego en línea suspenderá la oferta de juego ante una indisponibilidad del SCI superior a 24 horas.

En caso de pérdida de información en el SCI, la Agencia de Juego en línea deberá disponer de un procedimiento de nueva extracción de la información perdida que permita subsanar la pérdida en el plazo máximo de una semana.

Cualquier pérdida de información que afecte al SCI debe comunicarse a LOTBA S.E. con carácter inmediato, indicando una evaluación de la pérdida, así como el plan de medidas a aplicar.

#### **Artículo 54.- Calidad de la información del SCI**

La Agencia de Juego en línea deberá disponer de un procedimiento documentado de control de la calidad de los datos del SCI. Este procedimiento, deberá ejecutar con periodicidad mínima mensual, incluirá al menos las siguientes comprobaciones:

- Que los datos incluyen a todos los apostadores registrados en la Agencia de Juego en línea.
- Que los datos económicos incluyen a todas las transacciones de juego del periodo, incluyendo depósitos y retiradas, así como que las cifras obtenidas se corresponden con las cifras oficiales de la Agencia de Juego en línea.
- Que los saldos de las cuentas de los apostadores están adecuadamente reflejados en la información del sistema de control interno.
- Que se han generado los ficheros mensuales del periodo, así como los ficheros diarios de cada uno de los días del periodo.

La Agencia de Juego en línea conservará la documentación del resultado de las comprobaciones anteriores, incluyendo en esta documentación la fecha de realización, la firma de la persona responsable por parte de la Agencia de Juego en línea, las

principales magnitudes, económicas y de número de usuarios registrados, transmitidas en los ficheros del sistema de control interno, así como su contraste con las cifras oficiales de la Agencia de Juego en línea.

La Agencia de Juego en línea deberá estar preparado para, mediante nuevas extracciones, rectificar los datos incorrectos en el plazo máximo de un mes.

#### **Artículo 55.- Continuidad de negocio en el SCI**

Dado que la indisponibilidad del SCI conlleva la suspensión de la oferta de juego, la Agencia de Juego en línea deberá disponer de un procedimiento de continuidad de negocio que ante un eventual desastre permita tener el SCI operativo en un tiempo inferior a un mes.

Cualquier desastre que afecte al SCI debe comunicarse a LOTBA S.E. con carácter inmediato, indicando una evaluación de la pérdida, así como el plan de medidas a aplicar.

#### **Artículo 56° - Conservación de la información del SCI**

La Agencia de juego en línea debe conservar sus datos durante la vigencia del título habilitante.

Asimismo tendrán la obligación de facilitar y permitir a LOTBA S.E. el acceso online a la información correspondiente a los 12 últimos meses de actividad registrada en el mismo.

Las Agencias de Juego en línea deberán tener previsto un procedimiento de recuperación de la información correspondiente al periodo de vigencia del título habilitante.

#### **Artículo 57.- Registro en función del canal de comercialización**

Determinados dispositivos y procedimientos de participación tienen requisitos específicos de registro para las operaciones de juego. Estos requisitos no afectarán a otras comunicaciones entre la Agencia de Juego en línea y el apostador diferente a las propias del desarrollo del juego.

Estos dispositivos y procedimientos específicos se aplicarán al registro de los mensajes enviados y recibidos para las actividades de juego realizadas a través de mensajería de texto, a través de servicios telefónicos fijos o móviles o de medios de comunicación audiovisual.

### **CAPÍTULO 12 – SOBRE SEGURIDAD Y GESTIÓN**

#### **Artículo 58.- Seguridad de los sistemas de información**

Los requisitos de seguridad del sistema técnico que se establecen tienen como objetivo proteger los registros de usuario y sus cuentas de juego asociadas, así como garantizar que el juego se desarrolla de manera correcta.

#### **Artículo 59.- Componentes críticos**

Los componentes críticos son los elementos cuya seguridad debe ser reforzada, ya que su impacto en el desarrollo del juego es importante.

Son componentes críticos:

- En el registro de usuario, cuenta de juego y procesamiento de los medios de pago: los componentes de la Plataforma de juego que almacenan, manipulan o transmiten información sensible de los clientes como datos personales, de autenticación, o económicos y los que almacenan el estado puntual de los juegos, apuestas y su resultado. De aplicar, este requerimiento es válido para procesos de autoexclusión.
- En el generador de números aleatorios: los componentes de la Plataforma de juego que transmiten o procesan números aleatorios que serán objeto del resultado de los juegos y la integración de los resultados del generador de números aleatorios en la lógica del juego.
- Las conexiones con LOTBA S.E.
- El sistema de control interno
- Los puntos de acceso y las comunicaciones de y hacia los componentes críticos anteriores.
- Las redes de comunicación que transmiten información sensible de apostadores.

#### **Artículo 60.- Gestión de la seguridad del sistema técnico.**



La Agencia de Juego en línea deberá implementar un sistema de gestión de la seguridad, que protegerá especialmente los componentes críticos referidos en el artículo anterior.

Los procedimientos de seguridad deberán estar dirigidos a implementar medidas concretas de seguridad, partiendo de una evaluación de los riesgos. La Agencia de Juego en línea deberá planificar las revisiones periódicas y realizar las revisiones derivadas de los cambios significativos.

#### **Artículo 61.- Gestión de riesgo**

La gestión de riesgos identificará los elementos a proteger, para después llevar a cabo una identificación, cuantificación y priorización periódica de los riesgos a los que está sometido el sistema técnico de juego. La gestión de riesgos deberá plasmarse en un plan de medidas.

#### **Artículo 62.- Seguridad en la comunicación con los apostadores**

La Agencia de Juego en línea deberá establecer los sistemas y mecanismos que garanticen la confidencialidad de las comunicaciones de los apostadores con sus sistemas técnicos de juego y, en particular, con la Plataforma de juego y su réplica. Las comunicaciones serán cifradas en los casos de transmisión de datos personales (registro de usuario) o económicos.

En relación con las comunicaciones, la Agencia de Juego en línea adoptará las medidas que resulten necesarias para garantizar la integridad y el no repudio en los casos de transmisión de datos personales o económicos, y en las transacciones de participación en el juego.

#### **Artículo 63.- Gestión de comunicaciones y operaciones**

Se debe garantizar la segura y correcta operación del sistema técnico de juego, así como las comunicaciones:

- a) Los componentes críticos deberán ser monitorizados para evitar que puedan utilizarse versiones diferentes de la homologada.
- b) La comunicación entre los componentes de los sistemas técnicos de juego garantizará la integridad y la confidencialidad.
- c) Las tareas se segregarán entre las diferentes áreas de responsabilidad, para minimizar la posibilidad de acceso no autorizado y potenciales daños.

Se separarán las tareas de desarrollo, calidad y producción.

Los servicios proporcionados por terceras partes deben incluir controles y métricas de seguridad en los contratos, y deben ser periódicamente auditados y monitorizados.

Se adoptarán medidas de protección contra código malicioso.

Deben hacerse regularmente copias de seguridad con la frecuencia adecuada y conservarse custodiadas según quede recogido en el plan de copias de seguridad.

Se adoptarán medidas de seguridad en la red de comunicaciones.

Se adoptarán medidas de seguridad en la manipulación de soportes portátiles así como de borrado seguro o de destrucción de los mismos, que se plasmarán en un procedimiento documentado.

Los relojes de todos los componentes, especialmente los críticos, deberán estar sincronizados con una fuente de tiempo fiable. La fuente de tiempo fiable puede no ser la misma para cada componente. La Agencia de Juego en línea establecerá medidas y controles para evitar la manipulación de las marcas de tiempo o su alteración posterior, especialmente en los registros de auditoría.

Deberán generarse y guardarse registro de auditoría de actividades de todos los usuarios, excepciones y eventos de seguridad de la información durante la vigencia del título habilitante.

Los registros de auditoría estarán protegidos frente a la alteración y el acceso indebido.

Las actividades del administrador del sistema de la Agencia de Juego en línea deberán quedar registradas.

Se realizará un análisis periódico de los registros de auditoría. Se tomarán acciones en función de las incidencias detectadas.

#### **Artículo 64.- Gestión de incidentes de seguridad**

La Agencia de Juego en línea deberá disponer de un procedimiento documentado de gestión de incidentes de seguridad. Todos los incidentes de seguridad deberán ser registrados y se documentarán de forma clara y concisa los hechos, los impactos y las medidas adoptadas.

#### **Artículo 65.- Compra, desarrollo y mantenimiento de los sistemas**

Se deberá analizar el impacto en la seguridad en la toma de decisiones de compra, desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información.

#### **Artículo 66° - Gestión de cambios**

Desde el inicio de su actividad, la Agencia de Juego en línea deberá disponer de un procedimiento de gestión de cambios documentado, que controle los cambios de los equipos y componentes del sistema técnico de juego efectivamente empleado.

Existirá un proceso formal de aprobación interna de todos los cambios, que debe implicar la petición de cambio y su aprobación por los responsables correspondientes.

En el caso de cambios en componentes críticos, deberá evaluarse si se trata de un cambio sustancial.

Las peticiones de cambio y las decisiones tomadas se registrarán y podrán ser objeto de posterior auditoría.

Se conservarán copias de los binarios de los elementos de software de todas las versiones software que se hayan utilizado en el sistema técnico.



## **G O B I E R N O D E L A C I U D A D D E B U E N O S A I R E S**

"2019 -Año del 25° Aniversario del reconocimiento de la autonomía de la Ciudad de Buenos Aires"

### **Informe**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** EX-2018-31933557- -MGEYA-LOTBA Anexo IV

---

#### **ANEXO IV**

#### **Política Integral y Social de Juego Responsable**

##### **Antecedentes**

Existen una serie de herramientas que ya han sido implementadas en países como, España, Inglaterra y otros miembros de la Unión Europea, como el auto establecimiento de límites de dinero y tiempo, el monitoreo y acceso al conocimiento del propio perfil de juego, que incluye la posibilidad de realizar una autoevaluación sobre la conducta, así como la decisión de la auto prohibición o también llamada autoexclusión, para jugar.

Estas herramientas han sido puestas a prueba, para validar su eficiencia y eficacia a través de diferentes estudios. Algunos de ellos revelaron que el 49% de los usuarios considero muy útil poder conocer su perfil de juego; el 70% considero útil la implementación de un límite de dinero, otro 46% consideró útil la posibilidad de realizar una autoevaluación sobre su conducta de juego.

La división de adicciones de Cambridge Health Alliance, realizó un estudio en conjunto con Bwin party, en base al seguimiento durante dos años de 48.114 apostadores en línea de más de 80 países. Las conclusiones arrojadas sobre las herramientas de juego responsable fueron altamente positivas, se demostró que aquellas personas que habían autoimpuesto un límite de dinero mensual disminuyeron su frecuencia de juego, probando su eficacia en la protección del apostador. Este estudio también busco identificar patrones de riesgo para predecir futuros problemas con el juego; logrando identificar cuatro marcadores: Incremento en la frecuencia de juego, incremento en el volumen de juego, mucha actividad después del registro, y conducta errática (jugadores que reaccionan fuertemente ante las ganancias y las pérdidas).

##### **Líneas de acción**

1. Sensibilización: Concientizar e informar a la población sobre las características del juego patológico, y los riesgos del mismo. Difundir las medidas preventivas, así como la disponibilidad de acceso a tratamiento gratuito y de los dispositivos de asistencia.
2. Prevención: Implementar acciones dirigidas a educar y concientizar sobre las conductas de juego responsable, con el fin de minimizar los riesgos y garantizar la protección de los grupos de más vulnerabilidad. Fomentando, así también, el juego saludable en los niños, adolescentes y ancianos, mediante la creación de espacios lúdicos.
3. Orientación y Asistencia: Garantizar el acceso a la información y tratamiento interdisciplinario de la adicción al juego a través de diferentes dispositivos asistenciales.
4. Investigación: Desarrollar líneas de investigación en torno a la expansión de juego, y las nuevas modalidades que surjan producto de los avances del mercado. Profundizar los estudios realizados en torno a la prevalencia del juego patológico y a los

comportamientos de los apostadores.

### **Medidas Generales**

A efectos de asegurar la protección de los usuarios de las plataformas de juego en línea y la prevención del uso de las mismas por parte de los menores de edad y grupos vulnerables, las Agencias de Juego en línea deberán cumplimentar las siguientes medidas generales y particulares:

1. Proporcionar al público información clara, correcta y precisa sobre los principales aspectos de Juego Responsable, que deberá estar disponible en todas las páginas y/o aplicaciones móviles.
2. Ofrecer a los apostadores la opción de realizar un test de autoevaluación, a fin de ayudarlo a lograr una mayor comprensión de su riesgo en relación al juego.
3. Capacitar al personal de servicio de atención al apostador para brindar orientación sobre juego responsable.
4. Establecer un enlace visible o figura visible, en la página de inicio web, y/o aplicaciones móviles, con información sobre la línea de orientación al jugador problemático y la página web de Juego Responsable.
5. Informar en el caso de juegos gratuitos: cuando se pase de aquéllos a uno de pago, el apostador deberá recibir un aviso en el que se hará constar tal circunstancia, y se advertirá de las prohibiciones subjetivas de acceso al juego (incapacitados, autoexcluidos, etc.)
6. Previa creación de todo usuario nuevo, la identidad del mismo deberá ser validada contra el registro de autoexclusión. En caso de encontrarse inscripto en el mismo, no podrá completarse el proceso de registro.

### **Límite de edad/protección de menores**

1. Informar sobre el límite de edad permitido para jugar.
2. Las Agencias de Juego en línea deberán contar con un proceso de registro que solicite y verifique la identidad y edad de los usuarios.
3. Procurar incluir enlaces de control parental para evitar que los menores de edad accedan.

### **Herramientas para el usuario**

Se deberán poner a disposición del apostador las herramientas que a continuación se detallan. Las mismas le permitirán al apostador gestionar su comportamiento hacia el juego.

1. Autoexcluirse de los juegos en línea de todos los autorizados; a tal fin LOTBA S.E. dispondrá de un registro de autoexcluidos.
2. Establecer el plazo por el cual desean realizar la autoexclusión, con un mínimo de un (1) año y un máximo de cinco (5). Una vez que el apostador se haya autoexcluido la cuenta será suspendida. LOTBA SE establecerá el procedimiento adecuado para el levantamiento de la misma, siempre que se haya cumplido el plazo mínimo, y sin haber alcanzado el plazo máximo establecido.
3. Sin perjuicio de los límites por defecto establecidos por LOTBA S.E., el apostador podrá establecer filtros de control del juego (auto-límites) sobre la cantidad de tiempo, dinero de depósito, y/o pérdidas.
4. Una vez establecido el límite de tiempo, cuando este sea alcanzado, el juego se detendrá. Esta parada le permitirá considerar al apostador, si es hora de pasar a otra actividad.
5. Incorporar mecanismo "Cool off o Time out" el apostador podrá solicitar un período de tiempo fuera que podrá ser de: 24 horas, una semana, un mes, o cualquier otro plazo con un máximo 6 semanas.
6. Establecer de un sistema de alerta sobre el tiempo de juego y monto perdido, que indiquen al apostador cuando su conducta de juego este cerca de alcanzar los límites establecidos en su cuenta de usuario.
7. Contar con un perfil de juego que permitan al apostador conocer su comportamiento, sus patrones de juego y el riesgo

asociado con ellos, así como consejos para reducir su riesgo de desarrollar un problema.

8. Establecer referencias reales: las pantallas de juego deberán contener información adecuada sobre el dinero gastado/jugado y la visualización del tiempo durante la sesión y por jornada.

9. En dispositivos móviles, será de carácter obligatorio la incorporación de la leyenda de juego responsable siempre visible para el usuario, asimismo, deberá incorporar notificaciones de referencias reales, donde se visualice información adecuada sobre el dinero gastado/jugado, tiempo durante la sesión/jornada y distintas recomendaciones a los usuarios después de determinados lapsos de tiempo, para que tome un descanso del juego.

### **Transacciones económicas**

1. No se podrán conceder préstamos a los usuarios.

2. Se encuentran prohibido realizar préstamos entre los apostadores.

3. La interfaz de la plataforma de juego no debe inducir al apostador a que recupere sus pérdidas.

4. Límite de depósito: es la cantidad de dinero que puede depositar semanalmente. El establecimiento de este límite es obligatorio para todos los apostadores y forma parte del proceso de registro. Este monto podrá ser modificado.

### **Publicidad**

El objetivo de las presentes medidas es mejorar el conocimiento de los consumidores sobre el juego y sus riesgos, adecuando la publicidad y asegurándose que llegue de manera transparente y responsable al consumidor:

1. Ser veraz y, por tanto, no engañosa.

2. En línea con los estándares de Juego Responsable, no podrá inducirse a pautas o comportamientos no adecuados que puedan llevar a un juego problemático o patológico.

3. Deberá contener la leyenda establecida en el Artículo 1° de la Ley N° 4.182 (texto consolidado por Ley N° 6017), junto a la línea de orientación creada por Lotería de la Ciudad de Buenos Aires.

4. Socialmente responsable, para que no se asocie juego al éxito personal, social o profesional, o se compare el juego con el trabajo, el estudio o el esfuerzo, minusvalorando estos últimos.

5. Responsable informando de la prohibición de jugar a los menores de 18 años y evitando que en los anuncios aparezcan menores o que vayan dirigidos a ellos.

6. Adecuada para proteger a otros grupos vulnerables, como los inscriptos en el Registro de autoexclusión o los incapacitados judicialmente.

7. Los inscriptos en el Registro de autoexclusión no podrán recibir ninguna comunicación en materia de publicidad que promueva o incite al juego según sus diferentes formatos sea vía mail, mensaje de texto, llamado telefónico u otros.

8. Se deberá rechazar toda solicitud de adherencia a los programas de fidelización de las personas que se encuentren dentro del Registro de Autoexclusión.

9. No debe difundir falsas expectativas sobre las posibilidades de ganar, ni sugerir que las habilidades pueden influir en los resultados que se deben al azar.

10. No debe promover el consumo de alcohol o tabaco durante el juego.

11. No debe sugerir que el juego trae aceptación social, o la solución de problemas personales u económicos

12. Toda publicidad debe ser fuera de los canales infantiles y horarios de protección al menor.

### **Estándares de Juego responsable**

1. Las Agencias de Juego en Línea deberán cumplimentar los estándares de juego responsable que la LOTBA S.E. oportunamente determine.
2. Desarrollar un programa de Juego responsable.
3. Realizar la certificación del mismo dentro de los plazos establecidos por LOTBA SE.