

## ESTÁNDAR DE JUEGO RESPONSABLE

<b>CAPÍTULO I</b> Consideraciones generales .....	2
Artículo 1°.- Objeto.....	2
Artículo 2°.- Niveles de Certificación.....	2
A. NIVEL 1: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN INICIAL.....	2
b. Nivel 2: Ejecución.....	2
c. Nivel 3: Mantenimiento y mejora.....	3
Artículo 3°.- Duración de la Certificación.....	3
Artículo 4°.- Presentación.....	3
Artículo 5°.- Publicación.....	4
Artículo 6°.- Evaluación.....	4
<b>CAPITULO II</b> Consideraciones específicas .....	4
Artículo 7°.- Criterios de evaluación.....	4
Artículo 8°.- Incorporación del Programa de Juego Responsable.....	5
Artículo 9°.- Entrenamiento/Formación del personal.....	5
Artículo 10.- Herramientas de juego responsable/información al apostador.....	6
Artículo 11.- Publicidad.....	7
Artículo 12.- Autoexclusión/Información al apostador.....	8
Artículo 13.- Protección de menores.....	9
Artículo 14.- Diseño de juegos.....	10
Artículo 15.- Recursos destinados a Juego Responsable.....	10

## **CAPÍTULO I**

### **Consideraciones generales**

#### **Artículo 1°.- Objeto.**

El presente estándar tiene por objeto establecer las condiciones bajo las cuales pueden obtener las certificaciones de Juego Responsable quienes pretendan y/o ostenten un título habilitante para la comercialización y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea creados por Resolución de Directorio N° 321-LOTBA/18.

#### **Artículo 2°.- Niveles de Certificación.**

LOTBA S.E. otorgará certificaciones de Juego Responsable en tres (3) niveles, conforme se detalla en el presente Artículo. Los niveles son:

##### **a. NIVEL 1: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACIÓN INICIAL.**

A efectos de obtener la certificación Nivel 1, se deberá presentar un proyecto de implementación inicial, que debe incluir los siguientes módulos:

1. Incorporación del Programa de Juego Responsable
2. Entrenamiento/Formación de los empleados.
3. Herramientas de Juego Responsable/Información al apostador.
4. Publicidad.
5. Autoexclusión/Ayuda al apostador.
6. Protección de menores.
7. Diseño de Juegos.
8. Recursos destinados a Juego Responsable.

Una solicitud de certificación correcta de este nivel debe abordar cada uno de estos módulos en forma integral, cumpliendo asimismo con lo establecido con la normativa técnica vigente o la que se dicte en el futuro por esta Sociedad para la comercialización, y/o distribución y/o expendio de los juegos en línea. La solicitud debe incluir las acciones específicas que se planean implementar para cumplir con cada uno de los módulos enumerados anteriormente.

##### **b. Nivel 2: Ejecución.**

La certificación del Nivel 2 requiere contar con la certificación del Nivel 1 y haber implementado los elementos de acción de cada uno de los módulos enumerados anteriormente.

Asimismo, deben encontrarse ejecutando un proceso para la evaluación y mejora. Una aplicación exitosa debe demostrar con casos específicos las acciones que se

han implementado y que ellas resultan suficientes para superar la solicitud presentada en el NIVEL 1.

**c. Nivel 3: Mantenimiento y mejora.**

Todo aquel que cuente con la certificación de Nivel 2 puede solicitar la certificación del Nivel 3. En dicha instancia, debe demostrar que ha implementado todo lo previsto en el nivel de ejecución (NIVEL 2) durante al menos dos años.

Asimismo, debe haber realizado una evaluación y revisión interna de las acciones llevadas a cabo para cumplir cada módulo y detectado las acciones que han requerido una mejora. En caso de corresponder, deberán enumerarse los pasos que se llevarán a cabo para mejorar el cumplimiento de los módulos.

**Artículo 3°.- Duración de la Certificación.**

La certificación de NIVEL 1 será válida por un período de un (1) año. Durante este período se deben implementar todas las medidas conducentes a obtener la siguiente certificación.

Aquellos que cuenten con la certificación de NIVEL 1 deberán solicitar la certificación de NIVEL 2, tres (3) meses antes del vencimiento de su certificación.

Los estándares de ejecución (NIVEL 2) y mantenimiento (NIVEL 3) serán válidos por un período de dos (2) años. Deberá solicitar la certificación NIVEL 3, tres (3) meses antes del vencimiento de la certificación de NIVEL 2.

Una vez vencida la certificación de NIVEL 3, y en caso que se extienda la duración del título habilitante, la Agencia de Juegos en línea deberá recertificar el mismo cada dos (2) años presentando un plan de mantenimiento y mejoras continuas.

**Artículo 4°.- Presentación.**

A efectos de obtener la correspondiente certificación, la documentación debe ser presentada en idioma español. En el supuesto que la documentación se encuentre redactada en un idioma diferente al exigido, la misma deberá ser acompañada por la pertinente traducción. LOTBA S.E. determinará oportunamente los medios físicos y/o electrónicos que se utilizarán para remitir las presentaciones y los documentos de respaldo.

Las presentaciones deben incluir una carta de aprobación firmada por el presidente y/o superior jerárquico de la empresa, en caso de ser personas jurídicas. Las presentaciones también deben proporcionar el nombre y la información de contacto (incluida la dirección postal, número de teléfono y dirección de correo electrónico) de la persona que oficiará de contacto principal ante toda comunicación que LOTBA S.E. desee efectuar.

### **Artículo 5°.- Publicación.**

Las presentaciones que obtengan la certificación serán publicadas en el sitio web de LOTBA S.E.

### **Artículo 6°.- Evaluación.**

Todas las solicitudes de certificación de los niveles previstos en el Artículo N° 3 serán evaluadas por un Comité de Evaluación compuesto por cinco (5) miembros bajo la guía de la Política Integral de Juego Responsable y las prescripciones contenidas en el presente.

## **CAPITULO II**

### **Consideraciones específicas**

### **Artículo 7°.- Criterios de evaluación.**

El Estándar de Juego Responsable comprende ocho (8) módulos y cincuenta y dos (52) criterios. Los criterios constituyen puntos de referencia que definen los módulos con mayor detalle y guían el proceso de certificación.

Para lograr la certificación Nivel 1, el solicitante debe obtener como mínimo un cincuenta (50) porciento en cada uno de los ocho (8) módulos, y un puntaje general mínimo de setenta (70) porciento. El puntaje general se calcula ponderando cada estándar de acuerdo con la Tabla que se detalla a continuación.

<b>Total por módulo del estándar</b>	<b>Ponderación</b>
Incorporación del Programa de juego responsable	<b>20%</b>
Formación/Entrenamiento de personal	<b>10%</b>
Herramientas de Juego Responsable. Información al apostador	<b>15%</b>
Publicidad	<b>10%</b>
Autoexclusión/Ayuda al apostador	<b>15%</b>
Protección de menores	<b>15%</b>
Diseño de juegos	<b>10%</b>
Recursos destinados a JR	<b>5%</b>
<b>Total alcanzado</b>	<b>100%</b>

Para lograr la certificación Nivel 2 deberá superar el porcentaje de cumplimiento obtenido en el Nivel 1. Para lograr la certificación Nivel 3 deberá superar el porcentaje de cumplimiento obtenido en el Nivel 2 y alcanzar al menos un puntaje de noventa (90) porciento.

### **Artículo 8°.- Incorporación del Programa de Juego Responsable.**

Quien solicite la certificación deberá evidenciar un esfuerzo coordinado y completo, para implementar el Programa de Juego Responsable determinado por LOTBA. S.E abarcando todos los aspectos del mismo en el desarrollo de las actividades.

El proyecto de implementación a presentar será evaluado de acuerdo con los criterios que a continuación se detallan:

- a. Promueve el Programa de Juego Responsable aprobado por LOTBA S.E.
- b. Demuestra conocimiento y compromiso de juego responsable y desarrolla estrategias integradas para abordarlo activamente.
- c. Cuenta con procesos de revisión regular que proporcionan evidencia de que las acciones son monitoreadas, revisadas y evaluadas al menos anualmente.
- d. El responsable de las políticas y programas de juego responsable se encuentra a cargo de un miembro del personal ejecutivo.
- e. El programa de juego responsable de LOTBA S.E. se encuentra integrado en todas las actividades de la organización.

### **Artículo 9°.- Entrenamiento/Formación del personal.**

En virtud del permanente contacto que mantiene el personal del autorizado con el público apostador, es que se requiere que los mismos se encuentren preparados para realizar la detección de personas que presenten problemas con el juego, así como también asesorar y orientar a los mismos a los canales de ayuda disponibles.

La formación del personal afectado será evaluada de acuerdo con los criterios que a continuación se detallan:

- a. Cumple con el programa de capacitación y evaluación formal para todo el personal en base a las necesidades de su puesto y su interacción con los apostadores aprobado por LOTBA S.E
- b. Informa y garantiza el acceso a la capacitación de todo empleado que se incorpore.
- c. El personal cuenta con conocimiento básico de la problemática del juego y es consciente de los signos que evidencian un posible desarrollo de un problema con el juego.
- d. El personal afectado comprende el compromiso asumido con el juego responsable y conoce las acciones tendientes al cumplimiento del mismo.
- e. El personal cuenta con conocimiento de los servicios de atención disponibles brindados por LOTBA S.E. y las vías de acceso a los mismos.

- f. El personal cuenta con conocimiento de la regulación vigente en la materia, el procedimiento de Autoexclusión normado por LOTBA S.E.
- g. Se proporcionan oportunidades de acceso a capacitaciones adicionales, conferencias, entre otras, al personal con responsabilidad específica en juego responsable.

#### **Artículo 10.- Herramientas de juego responsable/información al apostador.**

Las herramientas de juego responsable son instrumentos que deben encontrarse a disposición de los apostadores para que les permita tomar acciones preventivas en relación a su comportamiento de juego. Las mismas deberán ser acordes al tipo y modalidad de juego, teniendo como base la evaluación previa realizada sobre las características estructurales y el diseño de cada uno de ellos.

Las herramientas de juego responsable serán evaluadas de acuerdo a los criterios que a continuación se detalla:

- a. Proporciona información precisa y completa respecto del tipo de juego, reglas, probabilidad de obtener premio, y demás información relacionada a la operatoria del juego.
- b. Los apostadores cuentan con un acceso a su historial de juego. Debe permitirse un acceso sencillo al mismo, brindando información clara que permita a los apostadores tomar decisiones sobre su conducta.
- c. Cuenta con una herramienta de análisis y seguimiento del comportamiento y conducta de los apostadores. Brinda reportes que permiten tomar medidas de juego responsable de acuerdo al nivel de riesgo de los apostadores. La misma se encuentra disponible para el uso voluntario por parte de los apostadores.
- d. Brinda asesoramiento e información de las herramientas de juego responsable, y toda otra información relevante tendiente a la protección de los apostadores. Cuenta con un enlace 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 de LOTBA S.E.
- e. Proporciona elementos que permitan concientizar el paso del tiempo como ser presencia visible y permanente de relojes en pantalla.
- f. El apostador cuenta con herramientas para establecer límites de tiempo, gasto y depósito sin perjuicio de los límites por defecto establecidos por LOTBA S.E. Se notifica a los apostadores cuando se encuentren cerca de alcanzar los límites preestablecidos. Una vez alcanzados, la sesión se

detiene. Cuenta con mecanismos que registran y monitorean cualquier intento de incumplimiento a los límites auto-impuestos.

- g. La opción de tomar un "tiempo fuera" se encuentra disponible para el apostador. Dicha herramienta es registrada y monitoreada. El sitio y/o plataforma brinda información clara y precisa a efectos de poder distinguir y determinar cuál es la herramienta adecuada para su uso, entre las herramientas disponibles.
- h. Cuenta con la herramienta de "Botón de salida rápida" que permite el cierre de sesión de juego inmediato por doce (12) horas.
- i. Los apostadores tienen la capacidad de bloquear diferentes categorías de juegos.
- j. Cuenta con la herramienta de autoevaluación de juego responsable establecida por LOTBA S.E. que permite al apostador considerar o revisar su comportamiento de juego.
- k. Cuenta con mensajes de advertencia del tiempo de sesión transcurrido y monto apostado y ofrecen a los apostadores la oportunidad de autoevaluar su juego.
- l. Los mensajes de advertencia del tiempo de sesión y monto apostado aparecen al menos una (1) vez durante intervalos de sesenta (60) minutos por un periodo mínimo de diez (10) segundos. Los mensajes serán establecidos por LOTBA S.E.
- m. Pausa obligatoria. El apostador debe poder configurar un intervalo obligatorio para cada tipo de juego, en el cual la sesión de juego se detendrá.
- n. Las acciones de juego responsable se adaptan en función del nivel de riesgo presentado por el apostador, por encima de las consideraciones comerciales.
- o. Se revisan, evalúan y miden el impacto de las herramientas de Juego Responsable implementadas.

#### **Artículo 11.- Publicidad.**

La publicidad es una de las herramientas comerciales más visibles y como tal, debe reforzar el mensaje de juego responsable y no entrar en conflicto con el mismo. Debe perseguir el equilibrio entre la promoción del juego entendido como un entretenimiento y la protección de los apostadores frente a los potenciales riesgos que puede representar el juego. La publicidad debe respetar los principios de la moral y las buenas costumbres, así como las normas legales vigentes.

La publicidad será evaluada de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

- a. Debe evitar contener expresiones o representaciones que puedan afectar y/o ofender a la patria, sus símbolos, a las nacionales, las normas legales vigentes, autoridades, instituciones, el patrimonio cultural, las tradiciones y el trabajo.
- b. No puede ser engañosas ni ser dirigida a los grupos vulnerables y/o menores de edad.
- c. Toda publicidad cuenta con un proceso de revisión desde la óptica del juego responsable respetando las buenas prácticas implementadas a nivel internacional, el cual debe ser documentado e informado a LOTBA S.E. toda vez que esta lo requiera.
- d. La publicidad no confunde sobre los resultados de los juegos ni tergiversar las probabilidades de ganar o perder. No induce erróneamente sobre la posibilidad de obtener un premio ni sugiere que la repetición del juego aumenta la probabilidad de ganar.
- e. La publicidad incluye mensajes o TIPS de juego responsable, incluido el número de la línea de orientación y la dirección del sitio web de juego responsable de LOTBA S.E. conforme la normativa vigente o toda otra información que en el futuro se establezca.
- f. La publicidad incluye información sobre los beneficios de establecer auto límites y los programas de juego responsable siempre que el soporte o medio de difusión lo permita.
- g. La publicidad y toda la información sobre juego responsable debe ser revisada periódicamente a fin de asegurar que la misma se encuentre actualizada.
- h. Implementa una campaña anual de juego responsable acorde a los lineamientos establecidos por LOTBA S.E.

#### **Artículo 12.- Autoexclusión/Información al apostador.**

La autoexclusión es una herramienta para aquellos apostadores que hayan identificado en su comportamiento problemas en su relación con el juego.

En virtud de ello, debe asegurarse un acceso reconocible y sencillo al Registro de Autoexcluidos administrado por LOTBA S.E. Asimismo, debe garantizarse al apostador acceso al asesoramiento y orientación brindado por LOTBA S.E.

La autoexclusión será evaluada de acuerdo con los criterios que a continuación se detallan:

- a. El programa de autoexclusión es promovido, y se encuentra disponible en la plataforma de juego.

- b. Cuenta con un proceso para identificar y eliminar a los autoexcluidos de las bases de promociones, programas de fidelización y listas de publicidad.
- c. Cuenta con mecanismos que eviten que una vez inscripto en el Registro de Autoexcluidos de LOTBA S.E., el apostador no pueda realizar nuevas apuestas o adquirir créditos para la participación hasta que la fecha de la exclusión expire.
- d. Cuenta con mecanismos que registran y monitorean cualquier intento de incumplimiento.
- e. Cuenta con mecanismos dispuestos en la plataforma para identificar apostadores que pueden encontrarse en riesgo de tener o desarrollar problemas con el juego.
- f. Cuenta con una base de datos de registro y alerta de apostadores con problemas de juego a efectos de brindar asesoramiento a los apostadores. La citada base contiene:
  - Información de registro del apostador
  - Datos de autoexclusión y otras herramientas de Juego Responsable utilizadas ("tiempo de espera o tiempo fuera", límites de tiempo, botón de pánico, etc.)
  - Datos de juego/s
  - Método de pago y cambios en los métodos de pago.
  - Datos sobre quejas o reclamos.

### **Artículo 13.- Protección de menores.**

Los menores de dieciocho (18) años de edad no pueden participar de los juegos de apuesta, conforme lo establecido en la Ley N° 538 y la que en el futuro la modifique y/o reemplace.

En virtud de ello, los autorizados deben velar por la protección de los menores de edad, implementando todas las medidas conducentes a impedir su acceso al juego.

Este módulo será evaluado de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

- a. La información sobre la edad legal para acceder a apostar debe encontrarse visible en la plataforma de juego antes de iniciar sesión y toda vez que el canal o dispositivo lo permita.
- b. Se encuentra implementada una política y un procedimiento para verificar la edad del apostador en el momento del registro, y evitar que los menores de edad accedan a la participación.

- c. Las políticas y procedimientos para evitar la participación de menores en el juego son evaluadas y revisadas para determinar su efectividad al menos una vez al año. Dicha evaluación debe encontrarse disponible para consulta y revisión por parte de LOTBA S.E., siempre que esta lo requiera.
- d. Los apostadores deben encontrarse registrados para poder jugar juegos de forma gratuita o modo práctica.

#### **Artículo 14.- Diseño de juegos.**

Todos los juegos deben ser evaluados y revisados por lo menos anualmente, tomando en cuenta los indicadores vinculados a juego problemático, arrojados por el comportamiento de los apostadores. El análisis y evaluación de los juegos representa un criterio fundamental para la toma de acciones entorno al desarrollo de herramientas de prevención acordes al riesgo que presentan los mismos.

El diseño de juegos será evaluado de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

- a. El arte de los juegos no contiene expresiones, actitudes o insinuaciones indecentes, obscenas o escabrosas; que ofendan la moral o las buenas costumbres.
- b. El arte de los juegos no contiene expresiones o actitudes de violencia y morbosidad.
- c. Se utilizan herramientas de evaluación del nivel de riesgo según cada tipo/modalidad de juego ofrecido. Para la evaluación de los juegos se tiene en cuenta los siguientes parámetros estructurales: frecuencia de apuesta, frecuencia de evento, duración del evento, intervalo de pago, entre otros.
- d. Se revisan los juegos a efectos de garantizar que los mismos no contienen información engañosa sobre premios disponibles, posibilidades de ganar o que fomenten el juego irresponsable. En cuanto a los juegos gratuitos, las probabilidades de ganar deben ser iguales que aquellas de los juegos en los que se participa de manera paga.
- e. El diseño del juego no le dará al jugador la percepción de que la velocidad de juego o habilidad afecta el resultado del juego cuando no lo hace.
- f. El diseño de los juegos evaluados e identificados como de alto riesgo, dispone medidas específicas de juego responsable.

#### **Artículo 15.- Recursos destinados a Juego Responsable.**

La inversión realizada para fomentar y desarrollar una cultura de juego responsable evidenciará el compromiso real asumido por los autorizados.

Los recursos destinados a Juego Responsable serán evaluados de acuerdo a los criterios que a continuación se detallan:

- a.** Invierte en el desarrollo de nuevas herramientas de juego responsable.
- b.** Promueve la investigación relacionada con el juego responsable y colabora con las investigaciones llevadas a cabo por LOTBA S.E.
- c.** Promueve la dedicación y capacitación de su personal a fin de garantizar una oferta segura de juego.



GOBIERNO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES

**Hoja Adicional de Firmas**  
**Informe gráfico**

**Número:**

Buenos Aires,

**Referencia:** Estandar Juego Responsable

---

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 11 pagina/s.