

**SERIES DE ESTÁNDARES TÉCNICOS**

**GLI-16:**

**NORMAS PARA SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS  
SIN EFECTIVO (CASHLESS)**

---

**VERSIÓN: 3.0**

**FECHA DE REVISIÓN: 31 DE JULIO DE 2024**



## Acerca de Esta Norma

**Gaming Laboratories International, LLC (GLI)** ha desarrollado esta norma técnica con el fin de proporcionar análisis técnicos independientes y/o certificaciones a las partes interesadas de la industria del juego que indiquen el estado de cumplimiento de las operaciones y Sistemas de Juego con los requisitos establecidos en este documento.

Se espera que los operadores y proveedores proporcionen la documentación, credenciales y acceso asociado a un entorno de prueba equivalente a la producción con una solicitud al laboratorio de pruebas independiente para que se evalúe de acuerdo con esta norma técnica. Una vez finalizadas las pruebas con éxito, el laboratorio de pruebas independiente proporcionará un certificado de cumplimiento que evidencie la certificación de esta norma.

GLI-16 debe verse como un documento vivo que se adaptará periódicamente para alinearse con esta industria en desarrollo a lo largo del tiempo a medida que evolucionen las implementaciones y operaciones de los juegos.



## Tabla de Contenidos

<b>Capítulo 1: Introducción a los Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo</b> .....	<b>4</b>
1.1 Introducción.....	4
1.2 Propósito de los Estándares Técnicos.....	4
1.3 Otros Documentos que Pueden Aplicarse .....	5
1.4 Interpretación de Este Documento .....	6
1.5 Pruebas y Auditorías .....	7
<b>Capítulo 2: Requisitos del Sistema Sin Efectivo</b> .....	<b>8</b>
2.1 Introducción.....	8
2.2 Comunicaciones del Sistema sin Efectivo .....	8
2.3 Información Sin Efectivo que Debe Mantenerse.....	8
2.4 Informes del Sistema sin Efectivo .....	11
<b>Capítulo 3: Requisitos de los Dispositivos Sin Efectivo</b> .....	<b>13</b>
3.1 Introducción.....	13
3.2 Requisitos del Dispositivo.....	13
3.3 Componentes de Identificación del Jugador .....	13
3.4 Transacciones Sin Efectivo .....	15
3.5 Medidores y Registros Sin Efectivo .....	18
<b>Capítulo 4: Requisitos de la Cuenta de Jugador</b> .....	<b>20</b>
4.1 Introducción.....	20
4.2 Cuentas de Jugadores Verificadas .....	20
4.3 Cuentas de Jugadores No Verificadas .....	21
4.4 Gestión de Cuentas de Jugadores .....	22
4.5 Limitaciones, Tiempo de Espera, y Suspensiones .....	24
<b>Glosario de Términos Clave</b> .....	<b>26</b>

# Capítulo 1: Introducción a los Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo

## 1.1 Introducción

### 1.1.1 Declaración General

**Gaming Laboratories International, LLC (GLI)** hace ensayos de Equipos de Juego desde 1989. A lo largo de los años, GLI ha desarrollado numerosas normas técnicas utilizadas por jurisdicciones de todo el mundo. Este documento, *GLI-16*, establece las normas técnicas para los Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo (Cashless).

### 1.1.2 Historial de Documentos

Este documento es una compilación basada en muchos documentos de normas de todo el mundo. Algunos fueron escritos por GLI; Otros fueron escritos por reguladores de la industria con aportes de laboratorios de pruebas independientes y operadores, desarrolladores y proveedores de juegos. GLI ha tomado cada uno de los documentos de estándares y ha fusionado las reglas únicas, ha eliminado algunas reglas y ha actualizado otras, para reflejar tanto el cambio en la tecnología como el propósito de mantener un estándar objetivo que logre objetivos regulatorios comunes sin impedir innecesariamente la innovación tecnológica. Es política de GLI actualizar este documento con la frecuencia necesaria para reflejar los cambios en la tecnología y/o los métodos de prueba. Este documento se distribuirá gratuitamente y puede obtenerse descargándolo del sitio web de GLI en [www.gaminglabs.com](http://www.gaminglabs.com) o poniéndose en contacto con GLI en:

**Gaming Laboratories International LLC.**

600 Airport Road  
Lakewood, New Jersey 08701  
Teléfono: (732) 942-3999  
Fax: (732) 942-0043

### 1.1.3 Reconocimiento de Otros Estándares Revisados

GLI reconoce y agradece a los organismos reguladores y otros participantes de la industria que han reunido reglas, regulaciones, estándares técnicos y otros documentos que han sido influyentes en el desarrollo de este documento.

## 1.2 Propósito de los Estándares Técnicos

### 1.2.1 Declaración General

El propósito de este estándar técnico es el siguiente:

- a) Eliminar criterios subjetivos en la evaluación y certificación de Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo.
- b) Evaluar los criterios que afectan a la credibilidad e integridad del juego tanto desde la perspectiva

- de la recaudación de ingresos como de los jugadores.
- c) Establecer un estándar que garantice que el juego sea justo, seguro, auditable y que pueda operarse correctamente.
  - d) Distinguir entre las políticas públicas locales y los criterios de los Laboratorios Independientes de Pruebas, reconociendo que es prerrogativa de cada organismo regulador establecer sus propias políticas públicas con respecto al juego.
  - e) Reconocer que la evaluación de los controles internos (como los procesos antiblanqueo, financieros y empresariales) empleados por los operadores no debe incorporarse a las pruebas de laboratorio de la norma. En su lugar, estos deben abordarse dentro de las auditorías operativas realizadas para las jurisdicciones locales.
  - f) Desarrollar una norma que pueda ser fácilmente revisada para permitir nuevas tecnologías.
  - g) Formular una norma que no especifique ningún diseño, método o algoritmo en particular, permitiendo así que una amplia gama de métodos se ajusten a las normas y, al mismo tiempo, fomentando el desarrollo de nuevos métodos.

### 1.2.2 Sin Limitación de Tecnología

Se debe advertir que este documento no debe leerse de tal manera que limite el uso de la tecnología futura. Este documento no debe interpretarse en el sentido de que si no se menciona la tecnología, entonces no está permitida. Por el contrario, GLI revisará periódicamente esta norma y la actualizará para incluir normas mínimas para cualquier tecnología nueva y relevante.

### 1.2.3 Adopción y Observancia

Esta norma técnica puede ser adoptada en su totalidad o en parte por cualquier organismo regulador que desee implementar un conjunto completo de requisitos técnicos para los Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo.

## 1.3 Otros Documentos que Pueden Aplicarse

### 1.3.1 Otros Estándares GLI

Este estándar técnico cubre los requisitos para los Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo. Dependiendo de la tecnología utilizada por un sistema, también se pueden aplicar estándares técnicos GLI adicionales.

**NOTA:** Toda la Serie de Estándares GLI está disponible de forma gratuita en [www.gaminglabs.com](http://www.gaminglabs.com).

### 1.3.2 Normas Mínimas de Control Interno (MICS)

La implementación de Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo es una tarea compleja, que requiere el desarrollo de procesos y procedimientos internos para garantizar que el entorno en producción sin efectivo sea seguro y controlado adecuadamente. Con ese fin, se espera que se establezca un conjunto de Normas Mínimas de Control Interno (MICS) por el organismo regulador para definir los procesos internos mínimos para la gestión y el manejo de las transacciones sin efectivo, así como los requisitos para el control interno de cualquier sistema o componente de software y hardware en el entorno de

producción sin efectivo, y sus cuentas asociadas. Los MICS del organismo regulador también pueden incluir controles técnicos de seguridad y requisitos de pruebas para el entorno de producción sin efectivo.

### 1.3.3 Marco de Seguridad del Juego (GSF)

Se recomienda encarecidamente el cumplimiento del Marco de Seguridad del Juego de GLI (GLI-GSF) para los Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo. El GLI-GSF define los controles técnicos de seguridad y requisitos de las pruebas, que se evaluarán durante las evaluaciones del entorno de producción sin efectivo. Esto incluye, entre otros, revisiones de procesos operativos críticos para el cumplimiento, las pruebas de vulnerabilidad y penetración de la infraestructura externa e interna y aplicaciones que manejan información confidencial, y cualquier otro criterio establecido por el organismo regulador.

**NOTA:** El Marco de Seguridad del Juego de GLI está disponible de forma gratuita en [www.gaminglabs.com](http://www.gaminglabs.com).

## 1.4 Interpretación de Este Documento

### 1.4.1 Declaración General

Esta norma técnica se aplica a los sistemas y tecnologías de juego que permiten a los jugadores participar en actividades de juego sin efectivo utilizando un método de autenticación aprobado y protegido de forma segura, que accede a:

- a) Una cuenta de jugador en el Sistema Sin Efectivo del operador; o
- b) La cuenta de pago electrónico de un jugador, siempre que permita la identificación de la cuenta y el origen de los fondos.

**NOTA:** La intención es proporcionar un marco para cubrir los métodos de pago actualmente conocidos y permitidos por la ley.

**NOTA:** Esta norma técnica NO se aplica a los sistemas y tecnologías relacionados con la emisión y canje de instrumentos de apuestas (vales y/o cupones) o cuentas promocionales. Para conocer las normas detalladas aplicables a estos sistemas, consulte las *Normas GLI-13 para Sistemas de Monitoreo y Control y Sistemas de Validación* y las *Normas GLI-18 para Sistemas de Promoción*, según sea necesario.

**NOTA:** Los Sistemas Sin Efectivo que admitan créditos promocionales asociados a cuentas de jugadores deberán cumplir las Normas GLI-18 para sistemas promocionales, además de este documento.

### 1.4.2 Proveedores y Operadores de Software

Los componentes de un entorno en efectivo, aunque pueden construirse de forma modular, están destinados a funcionar de forma cohesiva.

- a) Los Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo pueden desarrollarse para tener características configurables; cuya configuración final depende de las opciones elegidas por el operador. Desde el punto de vista de las pruebas, es posible que no sea posible probar todas las características configurables de un entorno sin efectivo presentado por un proveedor de software en ausencia de la configuración final elegida por el operador; No obstante, la configuración que se utilizará en

el entorno de producción sin efectivo se comunicará al laboratorio de pruebas independiente para facilitar la creación de un entorno de pruebas funcionalmente equivalente.

- b) Debido a la naturaleza integrada de un entorno de producción sin efectivo, hay varios requisitos en este documento que pueden aplicarse tanto a los operadores como a los proveedores. En tales casos, el conjunto de sistemas y soluciones necesarios para cumplir con estos requisitos se considerará el entorno sin efectivo y las entidades individuales que los proporcionen deberán cumplir con los requisitos de elegibilidad que los organismos reguladores consideren apropiados para el cumplimiento de estos requisitos.

**NOTA:** Este documento no tiene la intención de definir qué partes son responsables de cumplir con los requisitos detallados en este documento. Es responsabilidad de las partes interesadas de cada jurisdicción determinar la mejor manera de cumplir con los requisitos establecidos en este documento.

## 1.5 Pruebas y Auditorías

### 1.5.1 Pruebas de Laboratorio

El laboratorio de pruebas independiente ensayará y certificará los componentes de los Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo de conforme con los capítulos de la presente norma técnica en un entorno de pruebas controlado, en su caso. A menos que el organismo regulador indique lo contrario:

- a) Para los componentes comerciales no modificados (COTS), como ordenadores personales (PCs) o tabletas, no se requiere certificación; y
- b) En el caso de los componentes comerciales modificados (MOTS), la certificación sólo se requiere para las modificaciones realizadas en los componentes, a menos que el organismo regulador exija lo contrario.

**NOTA:** Previa solicitud, o según lo requiera el organismo regulador, el laboratorio de pruebas independiente llevará a cabo pruebas in situ donde el Sistema Sin Efectivo, los Dispositivos Sin Efectivo y las comunicaciones se configuran antes y/o durante la implementación.

### 1.5.2 Auditorías Operativas y Evaluaciones

La integridad y precisión del funcionamiento de los Sistemas y Tecnologías Sin Efectivo depende en gran medida de los procedimientos operativos, las configuraciones y la infraestructura de red del entorno de producción sin efectivo. Además de las pruebas y las certificaciones de los componentes del sistema y la tecnología sin efectivo, un organismo regulador puede optar por exigir que se realicen las siguientes auditorías operativas y evaluaciones de forma periódica:

- a) Una auditoría de controles internos, con los controles aplicables identificados en las Normas Mínimas de Control Interno (MICS) del organismo regulador; y/o
- b) Una evaluación técnica de seguridad, en comparación con los controles y pruebas aplicables identificados en el Marco de Seguridad del Juego de GLI (GLI-GSF), y/o cualquier otro control y prueba identificados por el organismo regulador.

## Capítulo 2: Requisitos del Sistema Sin Efectivo

### 2.1 Introducción

#### 2.1.1 Declaración General

Un Sistema Sin Efectivo puede estar completamente integrado en un Sistema de Juego existente, como un Sistema de Monitoreo y Control, o existir como un Sistema de Juego completamente separado. Los requisitos de este capítulo se aplican a los Sistemas Sin Dinero en Efectivo además de los “Requisitos Generales del Sistema de Juego” aplicables dentro de las Normas GLI-13 para Sistemas de Monitoreo y Control y Sistemas de Validación y/u otros requisitos técnicos aplicables observados por el organismo regulador.

### 2.2 Comunicaciones del Sistema sin Efectivo

#### 2.2.1 Monitoreo del Dispositivo sin Efectivo

El Sistema Sin Efectivo estará equipado para leer y almacenar correctamente los eventos significativos aplicables y la información sobre transacciones sin efectivo, así como los valores específicos de los contadores sin efectivo de los Dispositivos Sin Efectivo, de acuerdo con el protocolo de comunicación segura implementado.

#### 2.2.2 Elementos de Interfaz

Cuando los Dispositivos Sin Efectivo utilicen Elementos de Interfaz para comunicarse con el Sistema Sin Efectivo, los Elementos de Interfaz deberán cumplir con los “Requisitos de Elementos de Interfaz” aplicables dentro de las Normas GLI-13 para Sistemas de Monitoreo y Control y Sistemas de Validación y/u otros requisitos técnicos aplicables observados por el organismo regulador.

#### 2.2.3 Comunicaciones de Transacciones sin Efectivo

El Sistema Sin Efectivo procesará correctamente las transacciones sin efectivo de acuerdo con el protocolo de comunicación segura implementado.

### 2.3 Información Sin Efectivo que Debe Mantenerse

#### 2.3.1 Retención de Información

El Sistema Sin Efectivo deberá ser capaz de mantener y respaldar toda la información registrada aplicable como se discute dentro de este estándar además de la “Información a Mantener” dentro de las Normas GLI-13 para Sistemas de Monitoreo y Control y Sistemas de Validación y/u otros requisitos técnicos aplicables observados por el organismo regulador, a menos que se comunique adecuadamente a otro Sistema de Juego, el cual asumirá estas responsabilidades.



**NOTA:** Pueden existir controles internos para garantizar el registro de esta información cuando el sistema no la mantiene directamente.

### 2.3.2 Información sobre Eventos Significativos Sin Efectivo

Además de la “Información sobre eventos significativos del sistema” incluida en las Normas GLI-13 para Sistemas de Monitoreo y Control y Sistemas de Validación y/u otros requisitos técnicos aplicables observados por el organismo regulador, la información sobre eventos significativos sin efectivo que se debe mantener y respaldar incluirá, según corresponda:

- a) Grandes transacciones sin efectivo (únicas y agregadas durante un período de tiempo definido) que excedan un valor especificado por el organismo regulador, incluida la información sobre transacciones;
- b) Para los Sistemas Sin Efectivo que admiten la gestión de cuentas de jugadores:
  - i. Ajustes en el saldo de la cuenta de un jugador;
  - ii. Cambios realizados en la información confidencial registrada en la cuenta de un jugador;
  - iii. Suspensión o cierre de una cuenta de jugador;
  - iv. Grandes transacciones financieras (únicas y agregadas durante un período de tiempo definido) que excedan un valor especificado por el organismo regulador, incluida la información sobre transacciones; y
  - v. Saldo negativo de la cuenta de jugador (debido a ajustes y/o contracargos);

### 2.3.3 Información sobre Transacciones sin Efectivo

La información que se debe mantener y respaldar para cada transacción sin efectivo en un Dispositivo Sin Efectivo incluirá, según corresponda:

- a) El tipo de transacción (por ejemplo, transferencia hacia/desde un Dispositivo Sin Efectivo, etc.);
- b) La fecha y hora de la transacción;
- c) ID de transacción único;
- d) El valor de la transacción;
- e) Estado de la transacción (pendiente, completa, etc.);
- f) ID único de Dispositivo Sin Efectivo o equivalente que manejó la transacción; y
- g) ID único de la cuenta de jugador o, en el caso de las cuentas de pago electrónico, un identificador que se puede utilizar para autenticar el tipo de cuenta y el origen de los fondos (es decir, el origen de los fondos de origen o destino).

**NOTA:** Esta información puede ser útil para monitorear la actividad de los Dispositivos sin Efectivo, incluyendo pero no limitado a, identificar transacciones sin efectivo sin juego asociado.

### 2.3.4 Información de la Cuenta de Jugador

En el caso de los Sistemas Sin Efectivo que admiten la gestión de cuentas de jugadores, la información que debe mantenerse y respaldarse para cada cuenta de jugador incluirá, según corresponda:

- a) ID de cuenta de jugador único y nombre de usuario (si es diferente);

- b) La fecha y el método desde el que se abrió la cuenta (por ejemplo, remota o presencial), incluida la información de ubicación relevante;
- c) Para las cuentas de jugador verificadas:
  - i. La información de identificación personal (PII) recopilada por el operador para registrar a un jugador y crear la cuenta, incluido el nombre legal completo, fecha de nacimiento, dirección residencial e información de contacto, y cualquier otra información requerida por el operador o el organismo regulador;
  - ii. El número de identificación gubernamental del jugador completo o parcial (número de seguro social, número de identificación fiscal, número de pasaporte o equivalente), y su actual y previa información financiera personal (números de instrumentos de crédito o débito, números de cuentas bancarias, etc.), que se cifrarán o codificarán en un algoritmo criptográfico según lo permita el organismo regulador;
  - iii. La fecha y el método de verificación de identidad, incluida, cuando corresponda, una descripción de la credencial de identificación proporcionada por un jugador para confirmar su identidad y su fecha de vencimiento;
  - iv. La fecha de aceptación por parte del jugador de los términos y condiciones y la política de privacidad, incluidas las versiones aceptadas;
  - v. Cuentas anteriores, si las hubiera, y motivo del cierre;
- d) Las credenciales de autenticación actuales y anteriores de la cuenta, que se cifrarán o codificarán mediante un algoritmo criptográfico, según permita el organismo regulador;
- e) Detalles de la cuenta y saldo actual. Todos los fondos discrecionales de la cuenta se mantendrán por separado;
- f) La fecha y hora que cualquier persona (jugador u operador) accede a la cuenta, incluida la información de ubicación relevante;
- g) Cuando se admita, información sobre limitaciones/tiempos de espera/suspensiones según lo requiera el organismo regulador:
  - i. La fecha y hora de la solicitud;
  - ii. Descripción y motivo de la limitación/tiempo de espera/suspensión;
  - iii. El tipo de limitación/tiempo de espera/suspensión (por ejemplo, limitación de depósito semanal impuesta por el sistema, suspensión temporal de veinticuatro horas, limitación de depósito mensual autoimpuesta, suspensión temporal autoimpuesta);
  - iv. La fecha y hora en que comenzó la limitación/tiempo de espera/suspensión;
  - v. La fecha y hora en que finalizó la limitación/tiempo de espera/suspensión;
- h) Información de transacciones financieras:
  - i. El tipo de transacción (por ejemplo, depósito, retiro, ajuste, etc.);
  - ii. La fecha y hora de la transacción;
  - iii. ID de transacción único;
  - iv. Monto de la transacción;
  - v. Saldo total de la cuenta antes/después de la transacción;
  - vi. Monto total de las tarifas pagadas por la transacción, si las hubiera;
  - vii. ID único de Dispositivo Sin Efectivo o equivalente que manejó la transacción;
  - viii. Estado de la transacción (pendiente, completa, etc.);
  - ix. Método de depósito/retiro (por ejemplo, efectivo, cheque personal, cheque de caja, transferencia bancaria, giro postal, instrumento de crédito o débito, cuenta de pago electrónico, etc.);
  - x. Número de autorización de depósito;

- xi. Información relevante sobre la ubicación.
- i) La fecha y el método desde el que se cerró la cuenta (por ejemplo, remota o presencial), incluida la información de ubicación relevante y el motivo del cierre;
- j) El estado actual de la cuenta de jugador (por ejemplo, activa, inactiva, cerrada, suspendida, etc.).

**NOTA:** Esta información puede ser útil para controlar la actividad de las cuentas de los jugadores, lo que incluye, entre otros, identificar aperturas y cierres de cuentas en cortos periodos de tiempo y depósitos y retiradas sin juego asociado.

## 2.4 Informes del Sistema sin Efectivo

### 2.4.1 Declaración General

Además de cumplir con los “Requisitos Generales de Informes” dentro de las Normas GLI-13 para Sistemas de Monitoreo y Control y Sistemas de Validación, el Sistema Sin Efectivo deberá ser capaz de proporcionar la información necesaria para producir los informes enumerados en esta sección, a menos que se comunique adecuadamente a otro Sistema de Juego, que asumirá estas responsabilidades.

### 2.4.2 Informe de Conciliación de Medidores

Se proporcionará la siguiente información para producir uno o más informes para conciliar los montos medidos de cada Dispositivo Sin Efectivo con los montos registrados del Sistema Sin Efectivo, según corresponda:

- a) ID único de Dispositivo Sin Efectivo o equivalente;
- b) Medidor de Transferencia Electrónica de Fondos (EFT In) vs. transacciones EFT In registradas por el sistema;
- c) Medidor de transferencia de cuenta de jugador (WAT In) vs. transacciones WAT In registradas en el sistema;
- d) Medidor de transferencia de cuenta de jugador (WAT Out) vs. transacciones WAT Out registradas por el sistema; y
- e) Cualquier otra información necesaria para la conciliación que no esté cubierta por lo anterior.

### 2.4.3 Informes de Cuentas de Jugadores

En el caso de los Sistemas Sin Efectivo que admiten la gestión de cuentas de jugadores, se podrán elaborar los siguientes informes para las cuentas de jugadores, según corresponda:

- a) Informes de Actividad de la Cuenta de Jugador. Estos informes deben incluir, para cada cuenta de jugador, el saldo, los montos de depósito y retiro, las transferencias hacia y desde los Dispositivos Sin Efectivo y los ajustes (montos de transacciones individuales y montos agregados); y
- b) Informes de Responsabilidad de la Cuenta de Jugador. Estos informes deben incluir, para cada día de juego, el monto de la responsabilidad inicial (monto total retenido por el operador para

las cuentas de jugadores), las adiciones y sustracciones totales a los saldos de las cuentas y la responsabilidad final.

#### 2.4.4 Resumen del Cajero e Informes Detallados

Se proporcionará la siguiente información para producir uno o más informes para cada sesión del cajero en una caja que realiza transacciones financieras para las cuentas de los jugadores:

- a) Identificación única de la estación del cajero o equivalente;
- b) ID de la cuenta de usuario o nombre del cajero;
- c) La fecha y hora en que comenzó y finalizó la sesión del cajero;
- d) Los saldos del cajero al inicio y al final de la sesión del cajero;
- e) Para cada transacción financiera:
  - i. ID de transacción único;
  - ii. ID de cuenta de jugador único;
  - iii. El tipo de transacción (por ejemplo, depósito, retiro, ajuste, etc.);
  - iv. El valor de la transacción;
  - v. La fecha y hora de la transacción; y
- f) El saldo del cajero al final de la sesión del cajero (en blanco hasta que se conozca).

## Capítulo 3: Requisitos de los Dispositivos Sin Efectivo

### 3.1 Introducción

#### 3.1.1 Declaración General

Los requisitos a lo largo de este capítulo se aplican a quioscos, dispositivos de juego, juegos de mesa electrónicos, estaciones de apuestas electrónicas, componentes de administración de juegos en vivo y cualquier otro equipo de juego crítico mantenido por el operador y utilizado en el entorno sin efectivo, también conocido como Dispositivos Sin Efectivo. Cualquier dispositivo o software adicional que se utilice para cumplir con un requisito reglamentario también puede estar sujeto a estos requisitos en función de la funcionalidad.

### 3.2 Requisitos del Dispositivo

#### 3.2.1 Identificación de un Dispositivo Sin Efectivo

Un jugador debe ser capaz de identificar cada Dispositivo Sin Efectivo por un medio que se deje a discreción del organismo regulador (por ejemplo, eliminar los elementos del menú de visualización que pertenecen al funcionamiento sin efectivo para el equipo de juego que no participa; proporcionar un mensaje del anfitrión que indique la capacidad sin efectivo; o un adhesivo específico en el equipo de juego para indicar la participación o no participación).

#### 3.2.2 Configuración de Transacciones sin Efectivo

Dado que el funcionamiento sin efectivo afectaría a los contadores de contabilidad electrónica, no será posible cambiar un ajuste de configuración que provoque cualquier obstrucción o alteración en estos contadores sin realizar un borrado de memoria NV.

#### 3.2.3 Pruebas Diagnósticas en un Dispositivo Sin Efectivo

Se implementarán controles para cualquier funcionalidad de diagnóstico disponible en el Dispositivo Sin Efectivo, de modo que se informe al Sistema Sin Efectivo de toda la actividad que refleje la(s) cuenta(s) específica(s) y la(s) persona(s) encargada(s) de realizar estos diagnósticos. Esto permitiría auditar toda la actividad de diagnóstico sin efectivo que afecte a los contadores de contabilidad electrónica asociados al Dispositivo Sin Efectivo.

### 3.3 Componentes de Identificación del Jugador

#### 3.3.1 Declaración General

Un componente de identificación del jugador es un software y/o hardware utilizado con un Dispositivo Sin Efectivo que soporta un medio para que los jugadores proporcionen información de identificación y/o el origen de los fondos. Esto incluye los componentes que son controlados por el programa de control crítico de un Dispositivo Sin Efectivo y la forma de interfaz basada en Elementos

de Interfaz o no integrada de estos componentes que operan fuera del control del Dispositivo Sin Efectivo. Algunos ejemplos de estos componentes son los lectores de tarjetas, lectores de códigos de barras y escáneres biométricos.

### 3.3.2 Requisitos Generales de los Componentes

Los componentes de identificación del jugador deben basarse en medios electrónicos y construirse de manera que garanticen el manejo adecuado de las entradas y que protejan contra el vandalismo, abuso o la actividad fraudulenta. Además, los componentes de identificación del jugador deberán cumplir con las siguientes reglas:

- a) El componente de identificación del jugador se diseñará para evitar la manipulación que pueda afectar a la integridad y proporcionará un método para permitir que el software interprete y actúe adecuadamente sobre una entrada válida o no válida;
- b) La aceptación de cualquier información de identificación solo será posible cuando el Dispositivo Sin Efectivo esté habilitado para su uso. Otros estados, como las condiciones de error, incluidas las puertas abiertas, provocarán la desactivación del componente de identificación del jugador; y
- c) Cualquier componente de identificación del jugador que almacene localmente información relacionada con transacciones sin efectivo no tendrá medios para comprometer dicha información y no permitirá la eliminación de su información hasta que esa información haya sido transferida y reconocida con éxito por el Sistema Sin Efectivo.

### 3.3.3 Lector de Tarjeta

El software de lectura de tarjetas deberá ser capaz de detectar el uso de una tarjeta válida, según proceda. El lector de tarjetas será electrónico y estará configurado para garantizar que solo lea tarjetas válidas.

### 3.3.4 Lector de Código de Barras

El software del lector de códigos de barras deberá ser capaz de asociar el código de barras visible en una tarjeta o una aplicación de software permitida en el dispositivo móvil de un jugador (como un teléfono inteligente o una tableta), según corresponda, con los datos almacenados en una base de datos externa como medio para identificar y validar una asociación de cuenta, o con el fin de canjear.

### 3.3.5 Escáner Biométrico

El software de escáner biométrico deberá ser capaz de asociar las características físicas de una persona con las registradas en una base de datos externa como medio para autenticar la identidad de un jugador y con el fin de asociar la cuenta.

### 3.3.6 Dispositivo Inalámbrico

El software que controla la comunicación entre un Dispositivo Sin Efectivo y cualquier dispositivo inalámbrico que se realice utilizando tecnologías de transmisión sin contacto, como comunicaciones de campo cercano (NFC), Bluetooth (BT), Wi-Fi, ópticas, etc., deberá:

- a) Utilizar métodos de comunicación seguros para evitar el acceso no autorizado a información confidencial por parte de destinatarios no deseados;
- b) Emplear un método para detectar la corrupción de datos; tras la detección de corrupción, corrija el error o finalice la comunicación mientras proporciona un mensaje de error adecuado;
- c) Emplear un método para evitar la modificación no autorizada de información confidencial que afecte a la integridad del dispositivo o que represente datos seguros del jugador; y
- d) Solo será posible con componentes de identificación de jugadores autorizados.

**NOTA:** El laboratorio de pruebas independiente hará todo lo posible para garantizar que se empleen comunicaciones seguras y documentará los intentos de intervenir en las comunicaciones.

### 3.3.7 Tecnología de Tarjetas/Dispositivos Inteligentes

Si el organismo regulador lo permite, los jugadores pueden acceder a sus cuentas utilizando tecnología de tarjeta/dispositivo inteligente, incluida la tecnología de teléfonos inteligentes y tabletas, donde la información de la cuenta, incluido el saldo actual de la cuenta, se mantiene en la base de datos del Sistema Sin Efectivo. Las tarjetas/dispositivos inteligentes que tienen la capacidad de mantener el saldo de la cuenta de un jugador solo están permitidos cuando el Sistema Sin Efectivo valida que la cantidad de la tarjeta/dispositivo coincide con la cantidad almacenada en la base de datos del sistema (es decir, las tarjetas/dispositivos inteligentes no pueden mantener la única fuente de datos de la cuenta).

**NOTA:** La implementación de la tecnología de tarjetas inteligentes/dispositivos se evaluará caso por caso.

### 3.3.8 Ubicación del Hardware

El hardware del componente de identificación del jugador debe estar asegurado en un recinto sellado o caja cerrada o ubicado dentro de un área cerrada del Dispositivo Sin Efectivo (es decir, un área que requiera la apertura de la puerta principal para el acceso). Solo las áreas del componente que requieran interacción física serán accesibles para el jugador.

### 3.3.9 Condiciones de Error

El Dispositivo Sin Efectivo deberá tener mecanismos para interpretar y actuar sobre una condición de error relacionada con un mal funcionamiento de cualquier componente de identificación del jugador, incluidas las fallas de comunicación. Si se identifica una condición de error del componente de identificación del jugador, el Dispositivo Sin Efectivo mostrará un mensaje de error apropiado y desactivará el componente de identificación del jugador. Esta condición de error se comunicará al sistema conectado cuando se admita dicho sistema y protocolo compatibles.

## 3.4 Transacciones Sin Efectivo

### 3.4.1 Autenticación de Transacción Sin Efectivo

Todas las transacciones sin efectivo entre un Dispositivo Sin Efectivo de apoyo y el Sistema Sin

Efectivo se asegurarán utilizando un método de autenticación, como un instrumento de crédito o débito, inserción de tarjeta o capacidad de "toque" (sin contacto) en el componente de identificación del jugador, un proceso aprobado similar que permita la autenticación de la cuenta y el origen de los fondos si se utiliza una aplicación de software en el dispositivo móvil de un jugador, o un medio alternativo seguro (por ejemplo, el reconocimiento de huellas dactilares). Los métodos de autenticación están sujetos a la discreción del organismo regulador según sea necesario. El requisito no prohíbe la opción de que haya más de un método de autenticación disponible para que un jugador acceda a su cuenta. Las transacciones sin efectivo son totalmente electrónicas.

- a) Se mostrará un mensaje explicativo al jugador si hay un error de autenticación (por ejemplo, no se reconoce la cuenta, PIN no válido, etc.).
- b) La información del saldo actual de la cuenta estará disponible para el jugador una vez autenticado. Todos los fondos discrecionales de la cuenta se indicarán por separado.

### 3.4.2 Mensajes de Transacción

Se mostrará un mensaje de confirmación/denegación al jugador cada vez que se procese cualquier transacción sin efectivo, incluyendo:

- a) El tipo de transacción (por ejemplo, transferencia a/desde un dispositivo sin efectivo, etc.);
- b) El valor de la transacción; y
- c) En el caso de las transacciones denegadas, un mensaje descriptivo de por qué la transacción no se completó como se inició.

### 3.4.3 Transferencias de la Cuenta de Jugador

Si el Dispositivo Sin Efectivo y el Sistema Sin Efectivo admiten la posibilidad de transferir fondos entre la cuenta del jugador y el Dispositivo Sin Efectivo para jugar, se aplicará lo siguiente:

- a) Una vez confirmada la identidad del jugador, pueden transferirse fondos del saldo de su cuenta al contador de créditos del dispositivo sin efectivo para jugar. Esto puede ser automático, cuando el saldo de la cuenta se transfiere automáticamente al contador de crédito del dispositivo sin efectivo, o cuando se presentan al jugador opciones de transferencia que deben seleccionarse antes de que se produzca. Dichas opciones incluirían la cantidad que el jugador desea transferir al contador de crédito del dispositivo sin efectivo;
- b) No se aceptará una transferencia que pueda provocar que el jugador tenga un saldo negativo en su cuenta. Cuando el saldo de la cuenta sea inferior al importe solicitado por el jugador, se puede procesar una transferencia de los fondos disponibles siempre que se notifique claramente al jugador que ha transferido menos de lo solicitado;
- c) El saldo de la cuenta se debitará cuando la transferencia sea aceptada por el Sistema Sin Efectivo y los fondos se agreguen al medidor de crédito del Dispositivo Sin Efectivo;
- d) Una vez finalizado el juego, el jugador tendrá la opción de transferir una parte o la totalidad de sus fondos en el contador de créditos del Dispositivo Sin Efectivo al saldo de su cuenta o retirar sus fondos mediante la emisión de vales u otro método. Los fondos no podrán transferirse del Dispositivo Sin Efectivo a otra cuenta de jugador; y



- e) Cualquier fondo en el Dispositivo Sin Efectivo que se intente transferir a la cuenta del jugador en el Sistema Sin Efectivo y que resulte en una falla de comunicación para la cual este es el único medio de pago disponible (el jugador no puede cobrar a través de la emisión de cupones u otro método), resultará en un bloqueo de pago manual o fallo en el Dispositivo Sin Efectivo.

#### 3.4.4 Apuestas de Cuenta Directas

Si el Dispositivo Sin Efectivo y el Sistema Sin Efectivo admiten la capacidad de apostar directamente desde el saldo de la cuenta de jugador (es decir, los fondos no se transfieren entre la cuenta del jugador y el Dispositivo Sin Efectivo), se aplicará lo siguiente:

- a) No se aceptará una apuesta que pueda causar que el jugador tenga un saldo negativo de cuenta;
- b) El saldo de la cuenta se debitará cuando la apuesta sea aceptada por el Sistema Sin Efectivo; y
- c) Los importes ganados en el juego actualizarán automáticamente el saldo de la cuenta o estarán disponibles para nuevas apuestas o cobros mediante la emisión de vales u otro método.

#### 3.4.5 Transferencias Electrónicas de Fondos

Cuando lo permita el organismo regulador, las transacciones sin efectivo podrán realizarse utilizando una cuenta de pago electrónico. En caso de transferencia electrónica de fondos al dispositivo sin efectivo, el sistema sin efectivo deberá:

- a) Ejecutar la transferencia de conformidad con todos los requisitos de transferencia electrónica de fondos u otros requisitos de transacciones sin efectivo aplicables en la jurisdicción, incluidos los requisitos de recibos e información de tasas; y
- b) No ejecutar la transferencia tras la notificación de la institución financiera del jugador o del proveedor de servicios financieros de terceros de que los fondos disponibles asociados a la cuenta de pago electrónico del jugador son inferiores a la cantidad solicitada por el jugador. Alternativamente, se puede procesar una transferencia de los fondos disponibles siempre que se notifique claramente al jugador que ha transferido menos de lo solicitado.

**NOTA:** El organismo regulador puede exigir que las transferencias electrónicas de fondos al dispositivo sin efectivo se realicen junto con una cuenta de jugador verificada.

#### 3.4.6 Límites de Transacciones

Si un jugador inicia una transacción sin efectivo y esa transacción excede los límites configurados por el Dispositivo o Sistema Sin Efectivo (es decir, el límite de crédito, límite de transacción, etc.) o cualquier límite que se haya establecido con fines de juego responsable, esta transacción solo se puede procesar siempre que se notifique claramente al jugador que ha tramitado menos de lo solicitado para evitar disputas entre jugadores.

#### 3.4.7 Pérdida de Comunicación

Si se pierde la comunicación con el Sistema Sin Efectivo, el Dispositivo Sin Efectivo cesará las operaciones relacionadas con dicha comunicación, y se mostrará un mensaje al jugador indicando

que en ese momento no se pueden procesar transacciones sin efectivo. El Dispositivo Sin Efectivo podrá detectar este error cuando intente comunicarse con el sistema.

## 3.5 Medidores y Registros Sin Efectivo

### 3.5.1 Acceso a la Información

Los medidores sin efectivo y los registros de transacciones requeridos por esta sección tendrán la capacidad de mostrarse a pedido utilizando un método de acceso autorizado para garantizar que solo se permita el acceso al personal autorizado. Los medidores y registros pueden ser mantenidos localmente por el Dispositivo Sin Efectivo y/o por un componente crítico externo que registra estos medidores y registros.

### 3.5.2 Medidores Sin Efectivo

Los contadores electrónicos de contabilidad deberán tener al menos diez dígitos de longitud. Se utilizarán ocho dígitos para la cantidad en moneda entera (por ejemplo, dólares) y dos dígitos para la cantidad en submoneda (por ejemplo, céntimos). Los contadores se pondrán automáticamente a cero una vez que se haya alcanzado su valor lógico máximo. Los contadores se etiquetarán de forma que puedan entenderse claramente de acuerdo con su función.

- a) Los contadores electrónicos requeridos para cada Dispositivo Sin Efectivo son los siguientes:
  - i. Transferencia Electrónica de Fondos (EFT In). Deberá existir un medidor que acumule el valor total de los fondos del jugador canjeables transferidos electrónicamente al Dispositivo Sin Efectivo desde una institución financiera o proveedor externo de servicios financieros a través de un Sistema Sin Efectivo o a través de la interfaz segura que utilice un protocolo definido;
  - ii. Transferencia de Cuenta de Jugador (WAT IN). Habrá un medidor que acumule el valor total de los fondos del jugador canjeables transferidos electrónicamente al Dispositivo Sin Efectivo desde una cuenta de jugador a través de un Sistema Sin Efectivo o a través de la interfaz segura que utiliza un protocolo definido. Este medidor no incluye las transferencias de créditos promocionales;
  - iii. Transferencia de Cuenta de Jugador (WAT Out). Habrá un medidor que acumule el valor total de los fondos del jugador canjeables transferidos electrónicamente desde el Dispositivo Sin Efectivo a una cuenta de jugador a través de un Sistema Sin Efectivo o a través de la interfaz segura que utiliza un protocolo definido. Este medidor no incluye las transferencias de créditos promocionales;
  - iv. Otros Medidores. Las transacciones sin efectivo que de otro modo no se medirían bajo ninguno de los medidores anteriores, se registrarán en medidores suficientes para conciliar adecuadamente todas esas transacciones.
- b) El funcionamiento de otros contadores obligatorios para los Dispositivos Sin Efectivo no se verá afectado directamente por las transacciones sin efectivo.

**NOTA:** No es necesario que el proveedor implemente ningún medidor contable que no sea compatible con la funcionalidad del Dispositivo Sin Efectivo.

### 3.5.3 Registro de Transacciones sin Efectivo

Existirá la capacidad de mostrar un registro completo de transacciones para las treinta y cinco transacciones anteriores que incrementaron cualquiera de los "Medidores sin efectivo". Se mostrará la siguiente información:

- a) El tipo de transacción (por ejemplo, transferencia a/desde un dispositivo sin efectivo, etc.);
- b) El valor de transacción en unidades monetarias locales en forma numérica;
- c) La hora del día de la transacción, en formato de veinticuatro horas que muestre horas y minutos;
- d) La fecha de la transacción, en cualquier formato reconocido, indicando el día, mes y año; y
- e) ID único de la cuenta de jugador, o para las cuentas de pago electrónico, un identificador que se puede utilizar para autenticar el tipo de cuenta y el origen de los fondos (es decir, el origen de dónde provienen o a dónde se destinaron los fondos) donde solo los últimos cuatro dígitos pueden ser mostrados por el Dispositivo Sin Efectivo.

**NOTA:** Es aceptable que las transacciones sin efectivo se registren en registros separados o en un registro más grande que también contenga registros de otros tipos de transacciones (por ejemplo, transacciones de bonificación, transacciones promocionales, transacciones de instrumentos de apuestas, etc.).

## Capítulo 4: Requisitos de la Cuenta de Jugador

### 4.1 Introducción

#### 4.1.1 Declaración General

Los requisitos de este capítulo se aplican a las cuentas de jugadores compatibles con el Sistema Sin Efectivo y mantenidas por el operador. Este capítulo no se aplica a las cuentas de pago electrónico.

### 4.2 Cuentas de Jugadores Verificadas

#### 4.2.1 Declaración General

Los requisitos de esta sección se aplican al registro, la activación y las actualizaciones de las cuentas de jugador verificadas cuando dicha funcionalidad esté soportada directamente por el Sistema Sin Efectivo.

#### 4.2.2 Registro de la Cuenta de Jugador

Antes de establecer una cuenta de jugador verificada, habrá un método para recopilar la información de identificación personal (PII) del jugador para el proceso de registro. Durante el proceso de registro, el jugador deberá:

- a) Se le negará la posibilidad de registrarse para una cuenta de jugador si presenta una fecha de nacimiento que indique que es menor de edad;
- b) Si no todos los campos son obligatorios, infórmese en el formulario de inscripción de qué campos de información son “obligatorios”, cuáles no, y cuáles serán las consecuencias de no rellenar los campos obligatorios;
- c) Acepte los términos y condiciones para acceder y utilizar la cuenta de jugador y las políticas de privacidad para la protección de la PII;
- d) Reconocer que tiene prohibido permitir que cualquier persona no autorizada acceda o utilice su cuenta de jugador;
- e) Consentir para el monitoreo y registro del uso de su cuenta de jugador por parte del operador y el organismo regulador; y
- f) Afirmar que la PII que el jugador está proporcionando para abrir la cuenta de jugador es correcta.

**NOTA:** Un jugador sólo puede ser titular de una cuenta de jugador activa a la vez, a menos que el organismo regulador lo autorice específicamente.

#### 4.2.3 Verificación de Identidad

La verificación de identidad se llevará a cabo antes de establecer una cuenta de jugador verificada. Los proveedores de servicios de verificación de identidad de terceros pueden utilizarse para la verificación de identidad

- a) La verificación de identidad autenticará el nombre legal completo del jugador, fecha de nacimiento y número de identificación gubernamental completo o parcial (número de licencia de conducir, número de seguro social, número de identificación del contribuyente, número de pasaporte o equivalente) según lo exija el organismo regulador.
- b) La verificación de identidad también confirmará que el jugador no está en ninguna lista de exclusión mantenida por el operador o el organismo regulador ni que se le prohíbe establecer o mantener una cuenta por cualquier otro motivo.
- c) Los datos de la verificación de la identidad se conservarán de forma segura.

**NOTA:** Se pueden realizar comprobaciones adicionales de verificación de identidad a lo largo de la vida de la cuenta de jugador verificada si el operador tiene sospechas razonables de que la identificación del jugador se ha visto comprometida.

#### 4.2.4 Activación de la Cuenta

La cuenta de jugador verificada sólo podrá ser establecida una vez que se haya completado con éxito la verificación de la edad y la identidad, se haya determinado que el jugador no figura en ninguna lista de exclusión ni tiene prohibido establecer o mantener una cuenta por cualquier otro motivo, el jugador haya aceptado los términos y condiciones necesarios y las políticas de privacidad, y se haya completado el registro de la cuenta de jugador.

**NOTA:** Cuando los términos y condiciones y/o las políticas de privacidad se actualicen materialmente (es decir, más allá de cualquier cambio gramatical u otros cambios menores), el jugador deberá aceptar sus actualizaciones.

#### 4.2.5 Actualización de la Cuenta

El jugador tendrá la capacidad de acceder y actualizar las credenciales de autenticación de la cuenta del jugador, la información de registro y las cuentas utilizadas para las transacciones financieras, según lo permita el sistema. Cuando sea posible, se podrá emplear un proceso de autenticación multifactor para actualizar la cuenta sin la participación de un asistente de juego.

### 4.3 Cuentas de Jugadores No Verificadas

#### 4.3.1 Declaración General

Si el sistema sin efectivo lo permite, podrán utilizarse cuentas de jugador no verificadas cuando lo permita el organismo regulador.

#### 4.3.2 Límites de Saldo de Cuentas

Cuando así lo exija el organismo regulador, el Sistema Sin Efectivo impondrá un límite máximo de saldo en la cuenta no verificada del jugador.

- a) No se pueden realizar depósitos que hagan que el saldo de la cuenta de jugador exceda este límite;

- y
- b) Si el saldo de la cuenta de jugador excede este límite debido al juego, ajustes o cualquier otra adición al saldo, el sistema suspenderá el juego de la cuenta hasta que el saldo se reduzca a un valor igual o menor que el límite máximo de saldo en un quiosco o estación de caja.

## 4.4 Gestión de Cuentas de Jugadores

### 4.4.1 Acceso a la Cuenta de Jugador en el Sistema

Además de los métodos de autenticación mencionados para el "Autenticación de transacciones sin efectivo", se puede acceder a la cuenta de un jugador en el Sistema Sin Efectivo utilizando credenciales de autenticación, como un nombre de usuario (o similar) y una contraseña o un medio alternativo seguro para realizar la autenticación para iniciar sesión.

- a) Si el sistema no reconoce las credenciales de autenticación proporcionadas, se mostrará un mensaje explicativo. El mensaje de error será el mismo independientemente de qué credencial de autenticación sea incorrecta.
- b) La cuenta del jugador se bloqueará automáticamente después de tres intentos sucesivos fallidos de acceso activo en un período de treinta minutos, o un período que será determinado por el organismo regulador. Cuando se admita, podrá emplearse un proceso de autenticación multifactor para desbloquear una cuenta de jugador verificada sin la intervención de un asistente. Alternativamente, el sistema puede, si se admite, liberar automáticamente una cuenta bloqueada una vez transcurridos treinta minutos, o un periodo que determine el organismo regulador. El sistema admitirá un mecanismo que permita bloquear una cuenta en caso de que se detecte otra actividad sospechosa. Se empleará un proceso de autenticación multifactor para desbloquear la cuenta.
- c) El sistema deberá admitir un mecanismo que permita bloquear o suspender una cuenta de jugador en caso de que se detecte otra actividad sospechosa. Cuando sea posible, se podrá emplear un proceso de autenticación multifactor para desbloquear una cuenta de jugador verificada sin la intervención de un asistente.
- d) Cuando se admita, se puede emplear un proceso de autenticación multifactor para que un jugador recupere o restablezca sus credenciales de autenticación olvidadas sin la participación de un asistente de juego.

### 4.4.2 Transacciones Financieras

Si se admite, los fondos pueden ser depositados o retirados de la cuenta de jugador a través de una Estación de Caja o cualquier Dispositivo sin Efectivo de soporte (a través de monedas/fichas, billetes, instrumentos de apuestas, instrumentos de crédito o débito, etc.) o desde una interfaz segura aprobada que utilice un protocolo definido o una aplicación de software similar en el dispositivo móvil de un jugador (como un teléfono inteligente o tableta) que cumpla con los requisitos con respecto a la identificación del jugador y el origen de los fondos. Cuando las transacciones financieras puedan ser realizadas automáticamente por el Sistema Sin Efectivo, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) El sistema proporcionará la confirmación/denegación de todas las operaciones financieras

iniciadas, incluidas las siguientes:

- i. El tipo de transacción (depósito/retiro);
  - ii. El valor de la transacción; y
  - iii. En el caso de las transacciones denegadas, un mensaje descriptivo de por qué la transacción no se completó como se inició.
- b) Los fondos depositados en una cuenta de jugador no estarán disponibles para apostar hasta que se reciban del emisor o el emisor proporcione un número de autorización que indique que los fondos están autorizados. El número de autorización debe mantenerse en un registro de auditoría.
- c) Cuando se permitan las transacciones financieras a través de transferencias electrónicas de fondos (EFT, por sus siglas en inglés), se implementarán medidas y controles de seguridad para prevenir el fraude de EFT. Un intento fallido de EFT no puede ser considerado fraudulento si el jugador ha realizado con éxito una EFT en una ocasión anterior sin contracargos pendientes. De lo contrario, la cuenta de jugador deberá:
- i. Ser bloqueada temporalmente para la investigación de fraude después de cinco intentos fallidos consecutivos de EFT dentro de un período de tiempo de diez minutos o un período a ser determinado por el organismo regulador. Si no hay evidencia de fraude, la cuenta puede ser desbloqueada; y
  - ii. Que se suspenda su acceso después de cinco intentos fallidos consecutivos adicionales de EFT dentro de un período de diez minutos o un período a determinar por el organismo regulador.
- d) La identificación o autenticación positiva del jugador se completará antes de que el jugador pueda retirar fondos. Si se admite, puede emplearse un proceso de autenticación multifactor para que un jugador pueda retirar fondos sin la intervención de un asistente de juego.
- e) El sistema empleará un mecanismo que pueda detectar e impedir cualquier actividad de retirada de fondos iniciada por un jugador que pudiera dar lugar a un saldo negativo de la cuenta. Cuando los problemas de procesamiento de pagos ajenos al control del sistema provoquen un sobregiro en una cuenta, la cuenta del jugador se suspenderá hasta que se liquide el saldo negativo de la cuenta.
- f) Los pagos de una cuenta deben pagarse (incluida la transferencia de fondos) directamente a una cuenta con una institución financiera o proveedor externo de servicios financieros a nombre del jugador o hacerse pagaderos al jugador y reenviados a la dirección residencial del jugador utilizando un servicio de entrega seguro o a través de otro método que no esté prohibido por el organismo regulador. Para las cuentas de jugador verificadas, el nombre y la dirección de residencia deben ser los mismos que figuran en los datos de registro del jugador.
- g) Si un jugador inicia una transacción financiera y esa transacción excede los límites establecidos por el operador y/o el organismo regulador, esta transacción solo puede procesarse siempre que se notifique claramente al jugador que ha retirado o depositado menos de lo solicitado.
- h) No será posible transferir fondos entre dos cuentas de jugador.
- i) Se implementarán procedimientos de seguridad o autorización para garantizar que solo se puedan realizar ajustes autorizados en el saldo de las cuentas de jugadores, y que estos cambios sean auditables.

#### 4.4.3 Registro de Transacciones o Estado de Cuenta

El Sistema Sin Efectivo podrá proporcionar un registro de transacciones o un historial de estado de cuenta a un jugador que lo solicite. La información proporcionada deberá incluir información

suficiente para permitir al jugador conciliar el estado de cuenta o registro con sus propios registros financieros. La información que se proporcionará incluirá, como mínimo, detalles sobre los siguientes tipos de transacciones financieras y sin efectivo (con un Sellado de Tiempo con una identificación de transacción única) dentro del último año u otro período de tiempo según lo solicite el jugador o según lo requiera el organismo regulador:

- a) Depósitos en la cuenta de jugador;
- b) Retiros de la cuenta de jugador;
- c) Fondos añadidos/eliminados en el saldo de la cuenta por el juego;
- d) Ajustes o modificaciones manuales en el saldo de la cuenta (por ejemplo, debido a reembolsos);  
y
- e) Cualquier otra adición o deducción del saldo de la cuenta que, de otro modo, no se mediría en ninguno de los elementos mencionados anteriormente.

NOTA: Cuando el sistema lo permita, también se puede incluir el historial del jugador de limitaciones autoimpuestas, tiempos de espera y suspensiones.

#### 4.4.4 Cierre de Cuenta

A los jugadores se les proporcionará un método para cerrar su cuenta de jugador en cualquier momento, a menos que el operador haya suspendido la cuenta de jugador. Cualquier fondo de jugador cobrable restante en una cuenta de jugador será reembolsado al jugador, siempre que el operador reconozca que los fondos se han liquidado.

## 4.5 Limitaciones, Tiempo de Espera, y Suspensiones

### 4.5.1 Declaración General

Los requisitos de esta sección se aplican cuando el Sistema Sin Efectivo admite la capacidad de administrar e implementar directamente limitaciones, tiempos de espera, y/o suspensiones.

### 4.5.2 Limitaciones

A los jugadores se les proporcionará un método para imponer limitaciones en la actividad de la cuenta, incluidos, entre otros, depósitos y transacciones sin efectivo a lo largo de un periodo de tiempo definido (por ejemplo, día, semana, mes), según lo requiera el organismo regulador. Además, deberá existir un método para que el sistema imponga las limitaciones en la actividad de la cuenta exigidas por el organismo regulador.

- a) Una vez establecido por un jugador e implementado por el sistema, solo será posible reducir la severidad de las limitaciones autoimpuestas una vez transcurrido el plazo del límite anterior, o según lo requiera el organismo regulador.
- b) Los jugadores serán notificados con antelación de los límites impuestos por el sistema y sus fechas de entrada en vigor. Una vez actualizados, los límites impuestos por el sistema serán consistentes con lo que se le informa al jugador.
- c) Al recibir cualquier orden de limitación autoimpuesta o impuesta por el sistema, el sistema se



asegurará de que todos los límites especificados se implementen de inmediato o en el momento (por ejemplo, el próximo inicio de sesión, el día siguiente) claramente indicado al jugador.

- d) Las limitaciones autoimpuestas por un jugador no anularán las limitaciones más restrictivas impuestas por el sistema. Prevalecerán las limitaciones más restrictivas.
- e) Las limitaciones no se verán comprometidas por eventos de estado interno, como tiempo de espera, u órdenes de exclusión autoimpuestas y revocaciones.

#### 4.5.3 Tiempo de Espera

Los jugadores dispondrán de un método para establecer un periodo de tiempo de espera de hasta setenta y dos horas. Además, el operador dispondrá de un método para imponer un periodo de tiempo de espera a un jugador. Durante este periodo, los jugadores no podrán realizar depósitos ni transacciones sin efectivo, salvo transferir fondos desde el dispositivo sin efectivo a su cuenta de jugador.

#### 4.5.4 Suspensiones

A los jugadores se les proporcionará un método para suspender su cuenta de jugador durante un período específico, que no podrá ser inferior a setenta y dos horas, o indefinidamente, según lo requiera el organismo regulador. Además, habrá un método para que el operador suspenda una cuenta de jugador según lo requiera el organismo regulador. Mientras la cuenta de un jugador está suspendida:

- a) Los jugadores recibirán una notificación de que la cuenta está suspendida, las restricciones impuestas a la cuenta, y las instrucciones generales para la resolución cuando sea posible.
- b) Se impedirá al jugador:
  - i. Realizar transacciones sin efectivo salvo transferir fondos desde el Dispositivo sin Efectivo a su cuenta de jugador;
  - ii. Depositar fondos con la excepción de liquidar un saldo de cuenta negativo; y
  - iii. Realizar cambios o cerrar su cuenta de jugador, a menos que lo autorice el operador.
- c) No se le impedirá al jugador retirar parte o la totalidad de los fondos cobrables del jugador, siempre que el operador reconozca que los fondos se han liquidado y que las razones para la suspensión no prohíban un retiro.

## Glosario de Términos Clave

**Algoritmo** – Un conjunto finito de instrucciones inequívocas que se realizan en una secuencia prescrita para lograr un objetivo, especialmente una regla o procedimiento matemático utilizado para calcular un resultado deseado. Los algoritmos son la base de la mayoría de la programación informática.

**Autenticación** – Verificación de la identidad de un usuario, proceso, paquete de software o dispositivo, a menudo como requisito previo para permitir el acceso a los recursos de un sistema.

**Código de Barras** – Una representación óptica legible por máquina de los datos, incluidos los códigos de barras intercalados 2 de 5, los códigos de respuesta rápida (QR) o cualquier código legible por máquina que se encuentran en los instrumentos y tarjetas de apuestas.

**Lector de Código de Barras** – Un dispositivo capaz de leer o interpretar un código de barras. Esto puede extenderse a algunos teléfonos inteligentes u otros dispositivos electrónicos que pueden ejecutar una aplicación para leer un código de barras.

**Biométrico** – Una entrada de identificación biológica, como huellas dactilares o patrones de retina.

**BT, Bluetooth** – Un protocolo de comunicaciones inalámbricas de bajo consumo y corto alcance utilizado para la interconexión de teléfonos celulares, computadoras y otros dispositivos electrónicos, incluidos los Dispositivos Sin Efectivo. Las conexiones Bluetooth suelen funcionar a distancias de diez metros o menos y dependen de ondas de radio de longitud de onda corta para transmitir datos por el aire.

**Lector de Tarjetas** – Dispositivo que lee datos incrustados en una banda magnética o almacenados en un chip de circuito integrado para la identificación del jugador.

**Fondos del Jugador Canjeables** – Fondos del jugador canjeables por dinero en efectivo, incluidos los créditos promocionales canjeables.

**Créditos Promocionales Canjeables** (también conocidos como "Créditos Promocionales sin Restricciones") – Créditos promocionales que se pueden canjear por dinero en efectivo.

**Dispositivo Sin Efectivo** – Un dispositivo electrónico que facilita las transacciones financieras con una cuenta de jugador y/o las transacciones sin efectivo entre una cuenta de jugador o una cuenta de pago electrónico y el Equipo de Juego mantenido por el operador y utilizado en el entorno sin efectivo. Cualquier dispositivo o software adicional que se utilice para cumplir con un requisito reglamentario también puede estar sujeto a control basado en la funcionalidad.

**Sistema Sin Efectivo** – El hardware, software, firmware, tecnología de comunicaciones, otros equipos, así como los procedimientos del operador implementados para permitir que los jugadores participen en actividades de apuestas utilizando un método de autenticación aprobado, que accede a una cuenta de jugador en el Sistema Sin Efectivo del operador o a una cuenta de pago electrónico del

jugador, siempre que permita la identificación de la cuenta y el origen de los fondos. El sistema proporciona al operador los medios para revisar las cuentas de jugadores, generar varios informes de cuentas y transacciones financieras / sin efectivo y establecer cualquier parámetro configurable.

**Transacciones Sin Efectivo** – La transferencia electrónica hacia/desde un Dispositivo Sin Efectivo de los fondos de la cuenta de un jugador, utilizando un Sistema Sin Efectivo. El término también incluye las apuestas de cuenta directas y los fondos electrónicos transferidos desde una cuenta de pago electrónico a un Dispositivo Sin Efectivo.

**Tecnología de las Comunicaciones** – Cualquier método utilizado, y los componentes empleados, para facilitar la transmisión y recepción de información, incluida la transmisión y recepción por sistemas que utilizan redes alámbricas, inalámbricas, cable, radio, microondas, luz, fibra óptica, satélite o datos informáticos, incluidas Internet e intranets.

**Componente Crítico** – Cualquier subsistema para el cual la falla o el compromiso pueda conducir a la pérdida de los derechos de los jugadores, ingresos gubernamentales o acceso no autorizado a los datos utilizados para generar informes para el organismo regulador.

**Programa de Control Crítico** – Un programa de software que controla los comportamientos relacionados con cualquier norma técnica y/o requisito reglamentario aplicable.

**Instrumento de Débito** – Una tarjeta, código u otro dispositivo con el que una persona puede iniciar una transferencia electrónica de fondos de su cuenta de pago electrónico o una transferencia de cuenta de jugador. El término incluye, sin limitación, un instrumento de acceso prepago.

**Apuestas de cuenta directas** - Transacciones sin efectivo que implican apuestas realizadas directamente desde el saldo de la cuenta del jugador, y cantidades ganadas del juego añadidas directamente al saldo de la cuenta del jugador, según se admita.

**Fondos de Cuenta Discrecional** – Créditos promocionales no canjeables y créditos promocionales que tienen una posible expiración.

**EFT, Transferencia Electrónica de Fondos** (también conocida como "ECT", "Transferencia Electrónica de Créditos") – Transacción financiera o transacción sin efectivo que implica una transferencia electrónica de fondos entre una cuenta de pago electrónico y una cuenta de jugador o desde una cuenta de pago electrónico a un Dispositivo sin Efectivo a través de un Sistema sin Efectivo. Esto incluye las transferencias de la Cámara de Compensación Automatizada (ACH, por sus siglas en inglés).

**Medidor de Contabilidad Electrónico** (también conocido como "Medidor de software" / "Medidor suave") – Un medidor de contabilidad que se implementa en el software de Dispositivo Sin Efectivo.

**Cuenta de Pago Electrónico** – Una cuenta mantenida con una institución financiera o un proveedor de servicios financieros externo, como PayPal, Google Pay o Apple Pay, con el fin de realizar transferencias electrónicas de fondos. El término no incluye una cuenta de jugador, o cualquier otra cuenta mantenida por un operador y utilizada con fines de juego.

**Juego de Mesa Electrónico** – La combinación de componentes de hardware y software que funcionan colectivamente para simular electrónicamente un juego de mesa en vivo o un juego de cartas en vivo. Un juego de mesa electrónico puede ser totalmente automatizado o controlado por el crupier (semiautomático).

**Estación de Apuestas Electrónicas** – Una unidad de interfaz de jugador que permite que las transacciones y/o apuestas de los jugadores se realicen en un juego en vivo.

**Dispositivo de Juego** – Un dispositivo electrónico o electromecánico que, como mínimo, utilizará un elemento de azar, habilidad o estrategia, o alguna combinación de estos elementos en la determinación de los premios, contendrá alguna forma de activación para iniciar el proceso de selección y hace uso de una metodología adecuada para la entrega del resultado determinado.

**Equipo de Juego** – Un dispositivo de juego, juego de mesa electrónico, estación de apuestas electrónica, componente de administración de juegos en vivo, quiosco, o cualquier otro componente crítico del juego electrónico y su Elemento de Interfaz diseñado para su uso con un Sistema de Juego.

**Establecimiento de Juego** – Una ubicación física o un sitio donde se llevan a cabo actividades de juego, como casinos, hipódromos, salas de cartas, salas de bingo, salas de juego u otras instalaciones similares donde se instala el Equipo de Juego, como establecimientos públicos utilizados para la video lotería y otras formas de juego distribuido.

**Elemento de Interfaz** (también conocido como "SMIB, *Placa de Interfaz de Máquina de Juego*") – Una placa de circuito que interactúa el Dispositivo Sin Efectivo con el Sistema Sin Efectivo, lo que admite la conversión de protocolos entre el dispositivo y el sistema.

**Internet** – Un sistema interconectado de redes que conecta computadoras de todo el mundo a través de TCP / IP.

**Clave** – Valor que se utiliza para controlar las operaciones criptográficas, como el descifrado, el cifrado, la generación de firmas o la verificación de firmas.

**Quiosco** – Una unidad de interfaz de jugador que se puede utilizar para realizar operaciones reguladas cuando se interconecta con un Sistema de Juego host compatible.

**Juego en Vivo** – Un juego realizado por un asistente de juego (por ejemplo, crupier, etc.). Los juegos en vivo incluyen, entre otros, sorteos en vivo, juegos de cartas en vivo, juegos de mesa en vivo, juegos de keno en vivo, juegos de bingo en vivo y juegos en vivo de otros juegos según lo permita el organismo regulador.

**Componente de Administración de Juegos en Vivo** – Una estación de trabajo para que los asistentes de juegos (por ejemplo, crupier, etc.) administren la actividad del juego en vivo, como un juego de mesa en vivo o un juego de cartas en vivo.

**Autenticación Multifactor** – Un tipo de autenticación que utiliza dos o más de los siguientes elementos para verificar la identidad de un usuario: información que solo conoce el usuario (por ejemplo, una contraseña, un patrón o respuestas a preguntas de seguridad); Un artículo poseído por un usuario (por ejemplo, un token electrónico, un token físico o una tarjeta de identificación); Los datos biométricos de un usuario (por ejemplo, huellas dactilares, reconocimiento facial o de voz).

**NFC, Comunicación de Campo Cercano** – Un estándar de conectividad inalámbrica de corto alcance que utiliza la inducción de campo magnético para permitir la comunicación entre dispositivos cuando se tocan entre sí o se acercan a unos pocos centímetros entre sí.

**Créditos Promocionales no Canjeables** (también conocidos como "créditos promocionales restringidos") – Créditos promocionales que no son canjeables en efectivo.

**Operador** – Persona o entidad que supervisa un entorno sin efectivo y/o mantiene cuentas de jugadores utilizando tanto las capacidades tecnológicas del Sistema Sin Efectivo como sus propios procedimientos de control interno.

**Contraseña** – Una credencial de autenticación, que utiliza una cadena de caracteres (letras, números y otros símbolos) que se utiliza para autenticar una identidad o para verificar la autorización de acceso.

**PII, Información de Identificación Personal** – Información confidencial que podría usarse para identificar a un jugador en particular. Ejemplos incluyen un nombre legal completo, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, número de identificación gubernamental (número de licencia de conducir, número de seguridad social, número de identificación fiscal, número de pasaporte o equivalente), dirección residencial, número de teléfono, dirección de correo electrónico, información financiera personal (números de instrumentos de crédito o débito, números de cuentas bancarias, etc.) u otra información personal si así lo define el organismo regulador.

**PIN, Número de Identificación Personal** – Una credencial de autenticación, que utiliza un código numérico asociado a un individuo y que permite el acceso seguro a un dominio, cuenta, red, sistema, etc.

**Cuenta de Jugador** (también conocida como "Cuenta de Apuestas" / "Cuenta Sin Efectivo") – Una cuenta mantenida por un operador para un jugador en la que se registra información relativa a las transacciones financieras y sin efectivo en nombre del jugador, incluidos, entre otros, depósitos, retiros, apuestas, ganancias y ajustes de saldo. El término no incluye una cuenta de pago electrónico o una cuenta utilizada únicamente por un operador para realizar un seguimiento de puntos promocionales o créditos o beneficios similares emitidos por un operador a un jugador que pueden canjearse por mercancías y/o servicios.

**Transferencia de Cuenta de Jugador** (también conocida como "Transferencia de Cuenta de Apuestas" / "Transferencia de Cuenta Sin Efectivo") - Una transacción sin efectivo en la que los fondos cobrables del jugador se transfieren electrónicamente entre el dispositivo sin efectivo y una cuenta de jugador.

**Componente de Identificación del Jugador** – Software y/o hardware utilizado con un Dispositivo Sin Efectivo que admite un medio para que los jugadores proporcionen información de identificación y/o el origen de los fondos. Algunos ejemplos son un lector de tarjetas, un lector de códigos de barras o un escáner biométrico.

**Instrumento de Acceso Prepagado** – Una tarjeta, código, número de serie electrónico, número de identificación móvil, número de identificación personal o dispositivo similar utilizado junto con un Sistema Sin Efectivo que permite al jugador acceder a fondos que se han pagado por adelantado y que se pueden recuperar o transferir en algún momento en el futuro a través de dicho dispositivo.

**Premio Promocional** – Premio canjeable por dinero en efectivo o créditos promocionales en función de criterios predefinidos de actividad del jugador que están vinculados a una cuenta promocional específica o a otros criterios predefinidos que no requieren actividad del jugador o del juego antes del canje y que, por lo general, se utilizan una sola vez.

**Créditos Promocionales** – Créditos promocionales canjeables y créditos promocionales no canjeables.

**Protocolo** – Conjunto de reglas y convenciones que especifica el intercambio de información entre dispositivos, a través de una red u otro medio.

**Riesgo** – La probabilidad de que una amenaza tenga éxito en su ataque contra una red o sistema.

**Comunicación Segura** – Comunicación que proporciona la confidencialidad, autenticación y protección de la integridad del contenido adecuadas.

**Información Confidencial** – Información que se manejará de manera segura, como PII, datos de juego, números de validación, credenciales de autenticación, PIN, contraseñas, semillas y claves seguras, y otros datos que sean de naturaleza confidencial.

**Tarjeta/Dispositivo Inteligente** – Una tarjeta con circuitos integrados, u otra tecnología, que posee los medios para almacenar o recuperar electrónicamente los datos de la cuenta.

**Fallo** – Un error en el funcionamiento del Dispositivo Sin Efectivo que detiene o suspende las operaciones y/o que genera algún mensaje de falla inteligente.

**Sellado de Tiempo** – Un registro del valor actual de la fecha y hora del Sistema Sin Efectivo que se agrega a un mensaje en el momento en que se crea el mensaje.

**Acceso no Autorizado** – Una persona obtiene acceso lógico o físico sin permiso a una red, sistema, aplicación, datos u otro recurso.

**Cuenta de jugador no verificada** - Una cuenta de jugador que no ha pasado por el proceso de verificación de edad e identidad.

**Cuenta de jugador verificada** - Una cuenta de jugador que está registrada a nombre de un jugador y que ha pasado por el proceso de verificación de edad e identidad.

**Wi-Fi** – La tecnología estándar de red de área local inalámbrica (WLAN) para conectar computadoras y dispositivos electrónicos entre sí y/o a Internet.

**Estación de Trabajo** – Una interfaz para que los asistentes de juego y otro personal autorizado acceda a las funciones reguladas del Sistema Sin Efectivo. Algunos ejemplos de estaciones de trabajo son, entre otros, las estaciones de cajero y los componentes de gestión de juegos en vivo.