

SERIES DE ESTÁNDARES TÉCNICOS

GLI-33:

ESTÁNDARES PARA SISTEMAS DE APUESTAS DE EVENTOS

VERSIÓN: 2.0 BORRADOR

FECHA DE REVISIÓN: 30 DE JUNIO DE 2026



GLI®

WWW.GAMINGLABS.COM

Sobre este estándar

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 del sector de las apuestas en eventos, indicando el grado de cumplimiento de las operaciones y sistemas de apuestas en eventos respecto a los requisitos aquí establecidos.

Se espera que los operadores y proveedores proporcionen la documentación, las credenciales y el acceso correspondiente al código fuente, así como un entorno de pruebas equivalente al de producción, al solicitar al laboratorio de pruebas independiente que realice la evaluación conforme a esta norma técnica. Una vez concluidas satisfactoriamente las pruebas, el laboratorio independiente emitirá un informe que acredite la evaluación o certificación según esta norma.

La norma GLI-33 debe considerarse un documento dinámico que se ajustará periódicamente para adaptarse a esta industria en desarrollo a medida que evolucionen las implementaciones y operaciones de las apuestas en eventos.



Tabla de contenido

Capítulo 1: Introducción a Sistemas de Apuestas de Eventos	5
1.1 Introducción.....	5
1.2 Objetivo de los estándares técnicos.....	5
1.3 Otros documentos que pueden aplicar.....	6
1.4 Interpretación de este documento	7
1.5 Ensayos y auditoría.....	8
Capítulo 2: Requisitos del Sistema/Plataforma	10
2.1 Introducción.....	10
2.2 Requisitos del reloj del sistema	10
2.3 Requisitos del programa de control	10
2.4 Comunicaciones, controles y modificaciones manuales de apuestas	11
2.5 Información que debe ser mantenida	12
2.6 Requisitos para los reportes	19
Capítulo 3: Requisitos de la cuenta del jugador	22
3.1 Introducción.....	22
3.2 Registro y verificación de la cuenta del jugador	22
3.3 Gestión de la cuenta del jugador.....	25
3.4 Limitaciones, Pausas (Time-outs) y Suspensiones	29
3.5 Ofertas de bonos/promocionales.....	30
Capítulo 4: Requisitos de dispositivos y aplicaciones para jugadores remotos.....	31
4.1 Introducción.....	31
4.2 Aplicaciones para el jugador	31
4.3 Acceso del jugador.....	33
4.4 Integridad, supervisión y seguridad del dispositivo y la aplicación.....	34
4.5 Operaciones y aplicación de normas de geolocalización ...	Error! Bookmark not defined.
Capítulo 5: Requisitos de terminales de apuestas en establecimientos físicos.....	39
5.1 Introducción.....	39
5.2 Terminales de apuestas de autoservicio	39
5.3 Terminales de Apuestas OTC.....	40
5.4 Gestión de terminales de apuestas en establecimientos físicos	41
Capítulo 6: Requisitos de apuestas	43
6.1 Introducción.....	43
6.2 Requisitos de la Interfaz del Jugador.....	43
6.3 Visualización del juego e información.....	44
6.4 Colocación de apuestas.....	45
6.5 Resultados y pagos.....	48

6.6	Apuestas entre pares (P2P).....	50
6.7	Apuestas de intercambio (exchange wagering).....	50
6.8	Apuesta de Eventos Virtuales.....	51
6.9	Plataformas de apuestas externas.....	53
6.10	Requisitos para apuestas de espectadores	55
Apéndice A: Procedimientos y prácticas de control interno		58
A.1	Introducción.....	58
A.2	Procedimientos de controles internos.....	58
A.3	Procedimiento de Operación en General	61
A.4	Contenido de la pantalla del operador.....	65
A.5	Controles de la cuenta de juego	70
A.6	Procedimientos y Controles del Juego	73
A.7	Controles de integridad, colusión, fraude y AML/ATF.....	77
A.8	Controles de soluciones de geolocalización.....	78
Apéndice B: Evaluaciones de integridad y seguridad		82
B.1	Introducción.....	82
B.2	Requisitos de evaluación	82
Glosario de términos clave		84

Capítulo 1: Introducción a Sistemas de Apuestas de Eventos

1.1 Introducción

1.1.1 Declaración General

Gaming Laboratories International, LLC (GLI) ha ensayado dispositivos de juegos desde el año 1989. A través de los años, GLI ha desarrollado una numerosa cantidad de estándares técnicos para jurisdicciones en el mundo entero. Este documento, GLI-33, establecerá los estándares técnicos para los Sistemas de Apuestas de Eventos.

1.1.2 Historial del documento

Este documento es una recopilación basada en numerosas normas de todo el mundo. Algunas fueron redactadas por GLI; otras, por organismos reguladores del sector con aportaciones de laboratorios de pruebas independientes, así como de operadores, desarrolladores y proveedores de apuestas en eventos. GLI ha tomado cada una de estas normas y ha integrado sus reglas específicas, eliminando algunas y actualizando otras, con el fin de reflejar tanto los cambios tecnológicos como el objetivo de mantener una norma objetiva que permita alcanzar metas regulatorias 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 en los métodos de prueba. Este documento se distribuirá de forma gratuita y puede obtenerse descargándolo del sitio web de GLI (www.gaminglabs.com) o poniéndose en contacto con GLI en:

Gaming Laboratories International, LLC.

600 Airport Road
Lakewood, NJ 08701
Phone: (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 Objetivo de los estándares técnicos

1.2.1 Declaración General

El objetivo de este estándar técnico es el siguiente:

- a) Eliminar criterios subjetivos en la evaluación y/o certificación de Sistemas de Apuestas de Eventos.
- b) Evaluar los criterios que afectan la credibilidad e integridad de las apuestas en eventos, tanto desde la perspectiva de la recaudación de ingresos como de los jugadores.

- c) Establecer una norma que garantice que las apuestas en eventos sean justas, seguras, auditables y susceptibles de ser operadas correctamente.
- d) Distinguir entre las políticas públicas locales y los criterios de los Laboratorios de Pruebas Independientes, reconociendo que es prerrogativa de cada organismo regulador establecer sus propias políticas públicas con respecto a las apuestas en eventos.
- e) Reconocer que la evaluación de los procedimientos de control interno (tales como los procesos financieros, comerciales y de prevención del blanqueo de capitales) empleados por los operadores no debe incorporarse a las pruebas de laboratorio de la norma. En su lugar, dichos aspectos deben abordarse en el marco de las auditorías y evaluaciones operativas realizadas para las jurisdicciones locales.
- f) Desarrollar un estándar que pueda revisarse fácilmente para adaptarse a las 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 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 este estándar y lo actualizará para incluir estándares mínimos para cualquier tecnología nueva y relevante.

1.2.3 Adopción y observancia

Esta norma técnica puede ser adoptada, total o parcialmente, por cualquier organismo regulador que desee implementar un conjunto integral de requisitos técnicos para los Sistemas de Apuestas de Eventos.

1.3 Otros documentos que pueden aplicar

1.3.1 Otros Estándares de GLI

Este estándar abarca los requisitos para los Sistemas de Apuestas de Eventos. Dependiendo en la tecnología utilizada por un sistema, estándares técnicos adicionales de GLI podrían aplicar.

NOTA: La serie completa de Estándares de GLI está disponible sin ningún costo en www.gaminglabs.com.

1.3.2 Estándares de controles internos mínimos (MICS)

La implementación de Sistemas de Apuestas de Eventos es una tarea compleja que requiere el desarrollo de procesos y procedimientos internos para garantizar que el entorno de producción del juego sea seguro y esté adecuadamente controlado. A tal efecto, se espera que el organismo regulador establezca un conjunto de Normas Mínimas de Control Interno (MICS, por sus siglas en inglés) para determinar los procesos internos mínimos requeridos para la gestión y el manejo de las apuestas en eventos, así como los requisitos de control interno para cualquier sistema o componente (tanto de software como de hardware) dentro del entorno de producción del juego y sus cuentas asociadas.

Las MICS del organismo regulador también pueden incluir controles de seguridad técnica y requisitos de pruebas para el entorno de producción del juego, así como políticas de gestión de cambios.

1.3.3 Marco de seguridad del juego (GSF)

Es necesario cumplir con el Marco de Seguridad del Juego de GLI (GLI-GSF) para los Sistemas de Apuestas de Eventos. El GLI-GSF detalla los controles técnicos de seguridad y los requisitos de prueba que se evaluarán durante las revisiones del entorno de producción del juego. Esto incluye, entre otros aspectos, la revisión de procesos operativos críticos para el cumplimiento, pruebas de vulnerabilidad y penetración de la infraestructura externa e interna y de las aplicaciones que manejan información sensible, así como cualquier otro criterio establecido por el organismo regulador.

NOTA: El Marco de Seguridad del Juego de GLI (GLI-GSF) está disponible de forma gratuita en www.gaminglabs.com.

1.4 Interpretación de este documento

1.4.1 Declaración General

Esta norma técnica se aplica a los sistemas que permiten realizar apuestas sobre eventos deportivos o juegos, competiciones, concursos, encuentros, carreras u otros eventos o tipos de actividad aprobados por el organismo regulador. Los requisitos de esta norma técnica se aplican a las apuestas sobre eventos de manera general, sin limitar ni autorizar eventos, mercados o tipos de apuestas específicos. Su objetivo es proporcionar un marco que abarque aquellos actualmente conocidos y permitidos por la ley.

1.4.2 Operadores y proveedores de software

Los componentes de un Sistema de Apuestas de Eventos, aunque puedan construirse de manera modular, están diseñados para funcionar de forma cohesionada.

- a) Los Sistemas de Apuestas de Eventos pueden desarrollarse con características configurables, cuya configuración final depende de las opciones seleccionadas por el operador. Desde la perspectiva de las pruebas, es posible que no se puedan probar todas las características configurables de un Sistema de Apuestas de Eventos presentado por un proveedor de software si no se dispone de la configuración final elegida por el operador; no obstante, la configuración que se utilizará en el entorno de producción de juego deberá comunicarse al laboratorio de pruebas independiente para facilitar la creación de un entorno de pruebas funcionalmente equivalente.
- b) Debido a la naturaleza integrada de un Sistema de Apuestas de Eventos, existen varios requisitos en este documento que pueden aplicarse tanto a los operadores como a los proveedores de software. En tales casos, el conjunto de sistemas y soluciones necesarios para cumplir con estos requisitos se considerará el entorno de producción de juego, y las entidades individuales que los suministren deberán cumplir los requisitos de elegibilidad que los organismos reguladores estimen oportunos para el cumplimiento de dichas exigencias.

NOTA: Este documento no tiene como objetivo determinar qué partes son responsables de cumplir con los

requisitos aquí detallados. Es responsabilidad de las partes interesadas de cada jurisdicción determinar la mejor manera de cumplir con los requisitos establecidos en este documento.

1.4.3 Uso de "mecanismos"

Cuando un requisito de esta norma técnica exige la existencia de un "mecanismo", esto significa que el operador o el proveedor de software debe utilizar un componente crítico o un proceso claro y documentado que se haya implementado eficazmente para lograr el resultado deseado. Los operadores y proveedores de software tienen flexibilidad para determinar qué tipo de mecanismo resulta más adecuado para la situación concreta, ya sea mediante el uso de tecnología, un procedimiento operativo o una combinación de actividades. El cumplimiento se evaluará en función de la eficacia del mecanismo en su conjunto, y no del uso de un enfoque de implementación específico.

1.5 Ensayos y auditoría

1.5.1 Ensayos de laboratorio

El laboratorio de pruebas independiente probará y evaluará o certificará los componentes del Sistema de Apuestas de Eventos de conformidad con los capítulos de esta norma técnica y dentro de un entorno de pruebas controlado, cuando corresponda.

- a) Salvo que el organismo regulador indique lo contrario, se proporcionará al laboratorio de pruebas independiente acceso al código fuente del componente, junto con los medios para verificar su compilación. El resultado del código fuente compilado deberá ser idéntico al del componente presentado para su evaluación o certificación.
- b) Puede ser necesario realizar pruebas de laboratorio adicionales cuando se integren determinados componentes en el Sistema de Apuestas de Eventos. Esto será especialmente relevante cuando la implementación implique cambios en el componente.
- c) Cuando el organismo regulador haya adoptado un programa de gestión de cambios (CMP), como la Guía del Programa de Gestión de Cambios de GLI (GLI-CMP), el CMP se utilizará para determinar qué cambios en componentes previamente probados requieren pruebas de modificación. El alcance de cualquier prueba de modificación requerida dependerá de la naturaleza, el alcance y el impacto potencial de los cambios.
- d) Cualquier requisito contenido en los capítulos de esta norma técnica que exija procedimientos operativos adicionales para cumplir con el propósito de dicho requisito podrá documentarse en el informe de evaluación o certificación y utilizarse para complementar el alcance de las auditorías y evaluaciones operativas.

1.5.2 Auditorías y Evaluaciones Operativas

La integridad y la precisión del funcionamiento de un Sistema de Apuestas de Eventos dependen en gran medida de los procedimientos operativos, las configuraciones y la infraestructura de red del entorno de producción del juego. Por consiguiente, las auditorías y evaluaciones operativas constituyen complementos esenciales para las pruebas y la evaluación o certificación de un Sistema de Apuestas de Eventos. Cuando así lo exija el organismo regulador, se llevarán a cabo las siguientes auditorías y evaluaciones operativas con carácter anual o con la frecuencia que dicho organismo determine:

- a) Una auditoría de controles internos basada en los procedimientos de control interno aplicables identificados en el Apéndice A: Procedimientos y prácticas de control interno y en las Normas Mínimas de Control Interno (MICS) del organismo regulador; y
- b) Una evaluación de integridad y seguridad basada en los controles y pruebas aplicables identificados en el Marco de Seguridad del Juego de GLI (GLI-GSF) y en cualquier otro control o prueba determinado por el organismo regulador.

Capítulo 2: Requisitos del Sistema/Plataforma

2.1 Introducción

2.1.1 Declaración General

Si el Sistema de Apuestas de Eventos consiste de múltiples sistemas de computadoras en varios locales, el sistema completo y toda la comunicación entre sus componentes deben conformar con los requisitos técnicos aplicables en este documento.

2.2 Requisitos del reloj del sistema

2.2.1 Reloj del Sistema

El Sistema de Apuestas de Eventos debe mantener un reloj interno que refleje la fecha y hora actual, el cual será utilizado para proveer lo siguiente:

- a) Registro de fecha y hora de todas las transacciones, cambios de configuración y eventos de apuestas;
- b) Sellado de tiempo para los eventos significativos; y
- c) Reloj de referencia para los reportes.

2.2.2 Sincronización de tiempo

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá implementar un mecanismo para garantizar que todos los componentes que lo integran operen con una referencia temporal común, suficiente para mantener la validez de las comunicaciones basadas en el tiempo.

2.3 Requisitos del programa de control

2.3.1 Autoverificación del programa de control

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá ser capaz de verificar que todos los componentes críticos del programa de control implementados en el sistema sean copias auténticas de las versiones aprobadas, utilizando una solución de software u otro mecanismo aprobado por el organismo regulador. La función de verificación del programa de control crítico deberá:

- a) Realizar una autoverificación de los componentes críticos del programa de control:
 - i. Al menos una vez cada veinticuatro horas; y
 - ii. A petición del personal autorizado o del organismo regulador;
- b) Emplee un algoritmo hash criptográficamente seguro que produzca un resumen del mensaje de al menos 128 bits. Otras metodologías de prueba se revisarán caso por caso;
- c) Incluir todos los componentes críticos del programa de control que puedan afectar a las operaciones de apuestas en eventos, incluidos, entre otros: archivos ejecutables, bibliotecas, configuraciones del sistema o de apuestas, archivos de apuestas del lado del servidor, archivos del sistema operativo personalizados, componentes que controlen directamente los informes

requeridos del sistema y elementos de la base de datos que afecten directamente a las operaciones del sistema; y

- d) Proporcionar una indicación del error de verificación si se determina que algún componente del programa de control crítico no es válido.

NOTA: Para garantizar el pleno cumplimiento, es posible que sea necesario instalar la función de verificación del programa de control crítico en cada servidor que aloje componentes del programa de control crítico que integran el sistema —incluidos todos los sistemas de gestión de cuentas de jugadores y las plataformas de apuestas—, si dicha funcionalidad no está centralizada en un único servidor.

NOTA: Este requisito no se aplica a Aplicaciones del Jugador, incluidos los archivos gráficos y de audio del lado del cliente (p. ej., reglas de apuestas, pantallas de ayuda, etc.).

2.3.2 Verificación independiente del programa de control

Se debe establecer un método para que cada componente del programa de control crítico del Sistema de Apuestas de Eventos pueda ser verificado a través de un procedimiento de verificación independiente de terceros. El proceso de verificación de terceros debe operar independientemente de cualquier proceso o software de seguridad del sistema. El laboratorio de pruebas independiente debe aprobar el método de verificación de integridad antes de la aprobación del sistema.

2.4 Comunicaciones, controles y modificaciones manuales de apuestas

2.4.1 Pérdida de Comunicación

Si se interrumpe la comunicación entre componentes críticos del Sistema de Apuestas de Eventos, los componentes afectados cesarán las operaciones relacionadas con dicha comunicación. La detección de tales fallos de comunicación podrá producirse al intentar establecer comunicación entre los componentes.

2.4.2 Gestión de apuestas

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá tener la capacidad de deshabilitar o suspender lo siguiente a petición, según corresponda. Se deberá contar con un mecanismo para registrar la fecha y hora de la desactivación o suspensión, así como el motivo de la misma:

- a) Toda la actividad de apuestas del evento;
- b) Eventos y mercados de apuestas individuales;
- c) Ofertas de bonificación/promocionales individuales;
- d) Terminales de apuestas individuales en establecimientos físicos; y
- e) Inicios de sesión individuales en dispositivos de jugador remoto.

2.4.3 Modificaciones manuales del registro de apuestas

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá proporcionar un mecanismo para que el personal autorizado liquide, redima, anule o cancele apuestas. Durante cada fase del proceso de liquidación, redención, anulación o cancelación, el sistema deberá actualizar el estado de la apuesta, el historial de registros de la apuesta y el saldo de la cuenta del jugador según corresponda.

2.5 Información que debe ser mantenida

2.5.1 Retención de Información

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá contar con mecanismos que:

- a) Son capaces de mantener y respaldar toda la información registrada aplicable con marcas de tiempo y campos de datos versionados, como se describe en este estándar;
- b) Cuando corresponda, registre los montos de bonificación/promocionales por separado de otros montos (p. ej., para apuestas, ganancias o pagos, anulaciones o cancelaciones, etc.); y
- c) Puede exportar esta información registrada en un formato legible por máquina para fines de análisis y auditoría/verificación (p. ej., CSV, JSON, XLS, PDF, etc.).

NOTA: Pueden establecerse procedimientos de control interno para garantizar el registro de esta información cuando el sistema no la gestione directamente.

2.5.2 Información del registro de apuesta

La información que el Sistema de Apuestas de Eventos deberá conservar y respaldar para cada apuesta individual realizada por el jugador incluirá, según corresponda:

- a) ID único del registro de apuesta;
- b) La fecha y hora en que la apuesta fue colocada;
- c) Cada elección del jugador involucrada en la apuesta:
 - i. ID único del evento de apuesta y/o ID del mercado, si es diferente;
 - ii. La descripción del evento de apuestas, el mercado y el tipo de apuesta (p. ej., moneyline, márgenes de puntos, más/menos, ganador/colocado/tercero, apuesta combinada o parlay, etc.);
 - iii. Selección de la apuesta (p. ej., nombre y número del atleta o equipo) o combinación de selecciones elegidas, incluyendo los nombres de las selecciones cuando sea práctico;
- d) Cuotas/pagos aplicables en el momento en que se realizó la apuesta;
- e) Importe total apostado;
- f) Importe total pagado o por pagar por apuestas liquidadas o redimidas;
- g) Importe total anulado o cancelado;
- h) Comisión o tarifas recaudadas;
- i) Cualquier condición(es) especial que aplica a la apuesta;
- j) Los resultados de la apuesta, si se conocen, incluyendo si la apuesta se liquidó mediante una función de liquidación anticipada;
- k) ID único de la cuenta de usuario, ID único del terminal o equivalente que emitió el registro de apuesta;
- l) Para apuestas en establecimientos físicos (retail):
 - i. Nombre del establecimiento de apuestas/identificador del sitio donde se realizó la emisión;
 - ii. Periodo de canje;
 - iii. Campo de texto libre para que el personal introduzca una descripción del jugador o un archivo de imagen, si el sistema lo admite;
- m) Para una apuesta liquidada, cobrada, anulada o cancelada, si se conoce:
 - i. La fecha y hora de liquidación, canje, anulación o cancelación;

- ii. ID único de cuenta de usuario, ID único de terminal o equivalente que liquidó, canjeó, anuló o canceló el registro de la apuesta;
- iii. Nombre del establecimiento de apuestas/identificador del sitio donde se produjo la liquidación, redención, anulación o cancelación;
- n) Identificador único de la cuenta del jugador o, para apuestas anónimas, el método de pago (p. ej., efectivo, cheque personal, cheque bancario, transferencia bancaria, giro postal, instrumento de crédito o débito, cuenta de pago electrónico, etc.);
- o) Información relevante sobre la ubicación (p. ej., ID y tipo del dispositivo, aplicación y versión, datos de ubicación, tipo de conexión, etc.); y
- p) El estado actual de la apuesta (p. ej., pendiente, activa, liquidada, cobrada, anulada, cancelada, caducada, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior.

2.5.3 Información sobre eventos/mercados de apuestas

La información que el Sistema de Apuestas de Eventos deberá conservar y respaldar para cada evento de apuestas y mercado disponible para apostar incluirá, según corresponda:

- a) ID único del evento de apuesta y/o ID del mercado, si es diferente;
- b) La descripción del evento de apuestas, el mercado y el tipo de apuesta (p. ej., moneyline, márgenes de puntos, más/menos, ganador/colocado/tercero, apuesta combinada o parlay, etc.);
- c) Opciones de apuesta disponibles (p. ej., nombres y números de atletas o equipos) y monto apostado por cada opción;
- d) La fecha y hora en que comenzó o está programado comenzar el periodo de apuestas, si se conoce;
- e) La fecha y hora en que finalizó o se espera que finalice el periodo de apuestas, si se conoce;
- f) Importe total apostado;
- g) Importe total pagado por apuestas liquidadas o redimidas;
- h) Importe total anulado o cancelado;
- i) Total de comisión o tarifas recaudadas;
- j) La fecha y hora en que ocurrió o se espera que ocurra el evento de apuestas, si se conoce;
- k) El evento de apuestas y el resultado del mercado (p. ej., la selección ganadora de la apuesta);
- l) La fecha y hora en que se confirmó el evento de apuesta y el resultado del mercado, si se conoce; y
- m) El estado actual del evento de apuestas y del mercado (p. ej., pendiente, en curso, interrumpido, anulado, cancelado, confirmado, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior.

2.5.4 Información de concursos/torneos

Cuando se admitan concursos o torneos, la información que el Sistema de Apuestas de Eventos deba conservar y respaldar para cada concurso o torneo incluirá, según corresponda:

- a) Nombre o identificación del evento/ torneo;
- b) Los identificadores del evento de apuestas y/o del mercado participantes, si fueran distintos;
- c) La fecha y hora en que tuvo lugar o se prevé que tenga lugar el concurso o torneo, si se conoce;
- d) Para cada jugador registrado:
 - i. ID y/o nombre de cuenta de jugador únicos;
 - ii. Importe de la cuota de inscripción cobrada, fecha y hora de cobro.
 - iii. Calificaciones/clasificaciones de jugadores;

- iv. Importe de las ganancias pagadas, fecha y hora de cobro.
- e) Importe total de las cuotas de inscripción recaudadas;
- f) Cantidad total de las ganancias pagadas a los jugadores;
- g) Importe total anulado o cancelado;
- h) Total de comisión o tarifas recaudadas; y
- i) El estado actual del concurso o torneo (p. ej., pendiente, en curso, interrumpido, anulado, cancelado, completado, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior.

2.5.5 Información de la cuenta de juego

Cuando se admita la gestión de cuentas de jugador, la información que el Sistema de Apuestas de Eventos deberá conservar y respaldar 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 de apertura de la cuenta (p. ej., remoto vs. presencial), incluida la información relevante sobre la ubicación (p. ej., ID y tipo del dispositivo, aplicación y versión, datos de ubicación, tipo de conexión, etc.);
- c) 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;
- d) El número de identificación gubernamental completo o parcial del jugador (p. ej., número de licencia de conducir, número de seguro social, número de identificación fiscal, número de pasaporte o equivalente), y cualquier información financiera personal actual y anterior almacenada (p. ej., números de instrumentos de crédito o débito, números de cuentas bancarias, etc.), que deberá estar encriptada o sometida a un algoritmo criptográfico según lo permita el organismo regulador;
- e) La fecha y el método de verificación de identidad (p. ej., automático frente a manual), incluyendo:
 - i. Si se utiliza una credencial de identificación gubernamental para la verificación de identidad, una descripción de la credencial de identificación gubernamental proporcionada por el jugador para confirmar su identidad y su fecha de vencimiento;
 - ii. Si no se utiliza una credencial de identificación gubernamental para la verificación de identidad, el mecanismo utilizado para confirmar la identidad del jugador;
- f) La fecha de aceptación por parte del jugador de los términos y condiciones y la política de privacidad, incluidas las versiones aceptadas;
- g) Cuentas anteriores, si las hubiera, y motivo del cierre;
- h) Las credenciales de autenticación actuales y anteriores de la cuenta, que se cifrarán o codificarán mediante un algoritmo criptográfico, según permita el organismo regulador;
- i) Detalles de la cuenta y saldo actual. Todos los fondos discrecionales de la cuenta se mantendrán por separado;
- j) La fecha y hora en que cualquier persona (jugador u operador) accede a la cuenta, incluida la información relevante sobre la ubicación (p. ej., ID y tipo del dispositivo, aplicación y versión, datos de ubicación, tipo de conexión, etc.) y la duración del acceso;
- k) Información sobre limitaciones/tiempo de espera/suspensión:
 - i. La fecha y hora de la solicitud;
 - ii. Descripción y motivo de la limitación/tiempo de espera/suspensión;

- iii. Tipo de limitación/tiempo de espera/suspensión (p. ej., limitación de depósito semanal impuesta por el sistema, tiempo de espera de una hora, limitación de depósito mensual autoimpuesta, suspensión temporal autoimpuesta, etc.);
- iv. La fecha y hora en que comenzó la limitación/tiempo de espera/suspensión;
- v. La fecha y hora en que finalizó o está previsto que finalice la limitación, el periodo de pausa o la suspensión, si se conoce;
- l) Información de transacciones financieras:
 - i. Identificación única de la transacción;
 - ii. La fecha y hora de la transacción;
 - iii. Tipo de transacción (p. ej., depósito, retiro, ajuste, compra sin apuesta, etc.);
 - iv. Cantidad de la transacción;
 - v. Saldo total de la cuenta antes/ después de la transacción;
 - vi. Cantidad total de tarifas pagadas por la transacción, si las hubiera;
 - vii. ID único de la cuenta de usuario, ID único del terminal o equivalente que gestionó la transacción;
 - viii. Método de depósito/retiro (p. ej., efectivo, cheque personal, cheque de caja, transferencia bancaria, giro postal, instrumento de crédito o débito, cuenta de pago electrónico, etc.);
 - ix. Número de autorización de depósito o identificador único que permita autenticar el tipo de cuenta y el origen de los fondos (es decir, la procedencia o el destino de los fondos);
 - x. Información relevante sobre la ubicación (p. ej., ID y tipo del dispositivo, aplicación y versión, datos de ubicación, tipo de conexión, etc.);
 - xi. El estado actual de la transacción (p. ej., pendiente, en curso, interrumpida, anulada, cancelada, completada, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior;
- m) Información sobre los atributos del jugador, si es compatible con el Sistema de Apuestas de Eventos:
 - i. ID único de asignación o uso;
 - ii. Si está vinculado a un evento o mercado de apuestas específico, el ID único del evento de apuestas y/o el ID del mercado, si son diferentes;
 - iii. La fecha y hora de su asignación o uso;
 - iv. Los criterios para su asignación o uso (p. ej., cantidad de apuestas ganadoras, suscripciones, membresías de cuenta, información de seguimiento del jugador, requisitos de apuesta del evento o mercado de apuestas, etc.);
 - v. El tipo de acción realizada o la modificación efectuada en las apuestas (p. ej., eventos de apuestas, mercados y tipos de apuestas ofrecidos, cambios en las reglas de apuestas, cambios en cuotas/pagos y precios, u otros cambios de configuración relacionados con la apuesta o el resultado de la misma, etc.);
 - vi. Cualquier otra información necesaria para justificar su asignación o uso;
 - vii. El estado actual de su asignación o uso (p. ej., pendiente, activo, inactivo, en pausa, cancelado, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior;
- n) La fecha y el método de cierre de la cuenta (p. ej., remoto vs. presencial), incluida la información relevante sobre la ubicación (p. ej., ID y tipo del dispositivo, aplicación y versión, datos de ubicación, tipo de conexión, etc.) y el motivo del cierre; y
- o) El estado actual de la cuenta del jugador (p. ej., pendiente, activa, inactiva, cerrada, suspendida, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior.

2.5.6 Información sobre bonos/ofertas promocionales

Cuando se admitan ofertas de bonificación o promocionales, la información que el Sistema de Apuestas de Eventos deba conservar y respaldar para cada oferta de bonificación o promocional incluirá, según corresponda:

- a) ID único de la bonificación u oferta promocional;
- b) Los identificadores del evento de apuestas y/o del mercado participantes, si fueran distintos;
- c) La fecha y hora en que se activó o está programado activar la oferta de bonificación o promoción, si se conoce;
- d) La fecha y hora en que se retiró o está programado retirar la oferta de bonificación o promoción, si se conoce;
- e) Los parámetros de las ofertas de bonificación o promoción (p. ej., valor, elegibilidad, restricciones, orden de precedencia, etc.);
- f) Importe actual disponible para bonificaciones u ofertas promocionales;
- g) Total de importes de bonificaciones u ofertas promocionales emitidos;
- h) Total de importes de bonificaciones u ofertas promocionales canjeados;
- i) Total de importes de bonificaciones u ofertas promocionales caducados;
- j) Total de ajustes en bonificaciones u ofertas promocionales; y
- k) El estado actual de la oferta de bonificación o promoción (p. ej., pendiente, activa, deshabilitada, retirada, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior.

2.5.7 Información de terminales de apuestas en establecimientos físicos

Cuando se admitan apuestas en establecimientos físicos, la información que el Sistema de Apuestas de Eventos deberá conservar y respaldar para cada terminal de apuestas incluirá, según corresponda:

- a) Identificador único o descripción del terminal (p. ej., número de serie, fabricante, identificador de activo, etc.);
- b) Nombre del establecimiento de apuestas/ID del sitio;
- c) El tipo de terminal (p. ej., terminal de apuestas con atención de personal, terminal de autoservicio, etc.);
- d) Datos de configuración del terminal (p. ej., periféricos, comunicaciones incluyendo dirección IP, etc.);
- e) Programas de control crítico instalados localmente;
- f) Para terminales de apuestas de autoservicio:
 - i. Información de evento significativo
 - ii. Información de medición;
- g) Para terminales de apuestas con atención personal (OTC):
 - i. Identificador único de la cuenta de usuario o equivalente para la sesión del operador/asistente;
 - ii. La fecha y hora de inicio y fin de la sesión del operador;
 - iii. Los saldos del terminal al inicio y al final de la sesión atendida;
- h) Para cada apuesta, instrumento de apuesta o transacción financiera:
 - i. Identificación única de la transacción;
 - ii. La fecha y hora de la transacción;
 - iii. Para transacciones de apuestas, el tipo de transacción (p. ej., compra, cobro, anulación, cancelación, etc.) y el ID único del registro de la apuesta;
 - iv. Para transacciones de instrumentos de apuesta, el tipo de transacción (p. ej., emisión, cobro,

- anulación, etc.) y el número de validación único;
- v. Para transacciones financieras, el tipo de transacción (p. ej., depósito, retiro, ajuste, compra no relacionada con apuestas, etc.) y el ID único de la cuenta del jugador;
- vi. Cantidad de la transacción;
- vii. El estado actual de la transacción (p. ej., pendiente, en curso, interrumpida, anulada, cancelada, completada, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior;
- i) El estado actual de la terminal (p. ej., activa, deshabilitada, dada de baja, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior.

2.5.8 Información de Eventos Significativos del Sistema

La información sobre eventos significativos del sistema que el Sistema de Apuestas de Eventos debe mantener y respaldar incluirá, según corresponda:

- a) Intentos fallidos de acceso a la cuenta de usuario, incluida información relevante sobre la ubicación (p. ej., ID y tipo del dispositivo, aplicación y versión, datos de ubicación, tipo de conexión, etc.);
- b) Error del programa o discrepancia en la firma;
- c) Períodos significativos de falta de disponibilidad de cualquier componente crítico del sistema (p. ej., un periodo de tiempo específico durante el cual se suspendan las apuestas para todos los jugadores, se interrumpan las comunicaciones o no se puedan completar con éxito las funciones del sistema para ningún usuario);
- d) Apuestas de gran volumen (individuales y acumuladas durante un período específico) que superen el valor especificado por el organismo regulador, incluyendo información sobre el registro de apuestas;
- e) Ganancias o pagos de gran volumen (individuales y acumuladas durante un período específico) que superen el valor especificado por el organismo regulador, incluyendo información sobre el registro de apuestas;
- f) Anulaciones, invalidaciones, y correcciones del sistema;
- g) Cambios en los archivos de datos en vivo ocurriendo fuera de la ejecución normal del programa y sistema operativo;
- h) Cambios en las políticas y parámetros para sistemas operativos, bases de datos, redes y aplicaciones (p. ej., configuraciones de auditoría, configuraciones de complejidad de contraseña, niveles de seguridad del sistema, actualizaciones manuales de bases de datos, etc.);
- i) Cambios en la fecha/hora del servidor maestro del tiempo;
- j) Cambios en la biblioteca de datos de descarga, incluida la adición, modificación o eliminación de software, cuando dicha función esté disponible;
- k) Cambios en los criterios previamente establecidos para un evento o mercado de apuestas (sin incluir cambios en la publicación de cuotas para mercados activos);
- l) Cambios en el resultado de un evento o mercado de apuestas;
- m) Cambios en los parámetros de bonificaciones u ofertas promocionales (p. ej., valor, elegibilidad, restricciones, etc.) o cambios de estado (p. ej., pendiente, activo, deshabilitado, retirado, etc.);
- n) Gestión de la cuenta del jugador;
 - i. Ajustes del saldo de la cuenta de juego;
 - ii. Cambios realizados en información sensible registrada en una cuenta de jugador (p. ej., información de registro, credenciales de autenticación, métodos de pago, etc.);
 - iii. Bloqueo, tiempo de espera, suspensión o cierre de una cuenta de jugador;

- iv. Transacciones financieras de gran volumen (individuales y acumuladas durante un período específico) que superen un valor especificado por el organismo regulador, incluida la información de las transacciones;
- v. Saldo negativo de la cuenta del jugador (debido a ajustes y/o devoluciones de cargo);
- o) Cualquier incidente o error que provoque la pérdida de comunicación u otro fallo en los servicios de un proveedor externo que afecte al funcionamiento del sistema (p. ej., geolocalización, verificación de identidad del cliente, procesamiento de pagos, estadísticas/datos de línea, etc.).
- p) Pérdida irrecuperable de información confidencial (pérdida permanente, corrupción o eliminación de dicha información cuando no es posible restaurarla a partir de copias de seguridad u otros mecanismos de recuperación);
- q) Cualquier otro evento anómalo del sistema que requiera la intervención manual del usuario para restablecer el funcionamiento normal, excluyendo las actividades operativas rutinarias o previstas; y
- r) Otros eventos significativos o inusuales según es considerado aplicable por la entidad regulatoria.

2.5.9 Información de verificación del sistema

La información de verificación del sistema que el Sistema de Apuestas de Eventos debe mantener y respaldar para la verificación de cada componente crítico del programa de control incluirá, según corresponda:

- a) La fecha y hora de la verificación;
- b) Identificación de los componentes críticos del programa de control;
- c) Firma esperada del componente del programa de control;
- d) Firma del componente del programa de control generado;
- e) Para las verificaciones bajo demanda, el ID único de la cuenta de usuario (o equivalente) que realiza la verificación; y
- f) Cualquier otra información de validación pertinente (p. ej., resultados de hash y semillas utilizadas).

2.5.10 Información de la cuenta de usuario

La información que el Sistema de Apuestas de Eventos deberá conservar y respaldar para cada cuenta de usuario incluirá, según corresponda:

- a) ID único de la cuenta de usuario y nombre de usuario, si es diferente;
- b) Nombre de usuario y rol asignado, puesto de trabajo o posición, cuando sea necesario para control de acceso, autorización, auditoría o supervisión regulatoria;
- c) Lista completa y descripción de las funciones que cada cuenta de usuario o grupo puede ejecutar;
- d) La fecha y hora en que la cuenta fue abierta;
- e) La fecha y hora de cada acceso, incluida la información relevante sobre la ubicación (p. ej., ID y tipo del dispositivo, aplicación y versión, datos de ubicación, tipo de conexión, etc.);
- f) La fecha y hora de cada cambio en las credenciales de autenticación;
- g) La fecha y hora en que la cuenta fue activada o desactivada, incluida la razón por el estado;
- h) Miembros del grupo o cuenta de usuario; y
- i) El estado actual de la cuenta de usuario (p. ej., pendiente, activa, inactiva, deshabilitada, desactivada, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior.

2.6 Requisitos para los reportes

2.6.1 Requisitos para reportes en general

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá ser capaz de proporcionar la información necesaria para generar los informes requeridos por el organismo regulador. Además de cumplir con los requisitos de la sección anterior sobre "Retención de información", se aplicarán los siguientes requisitos para los informes obligatorios:

- a) Estos informes requeridos deberán poder generarse a solicitud y con la periodicidad exigida por el organismo regulador (p. ej., acumulado diario, semanal, mensual, anual, etc.).
- b) Cada reporte requerido debe contener:
 - i. El nombre del operador (u otro identificador), el título del reporte, el período seleccionado y la fecha/hora en que el reporte fue generado;
 - ii. Una indicación de "No hay actividad" o un mensaje similar si no aparecen datos para el período especificado; y
 - iii. Campos etiquetados que pueden entenderse claramente de acuerdo con su función.
- c) Cuando corresponda, cada informe requerido deberá indicar por separado los montos de bonificación/promoción de otros montos (p. ej., para apuestas, ganancias o pagos, anulaciones o cancelaciones, etc.).

NOTA: En adición a los reportes descritos en esta sección, la entidad regulatoria también puede requerir otros reportes utilizando la información almacenada bajo la sección "Información para ser mantenida" de este documento.

2.6.2 Informes de ingresos por apuestas

El Sistema de Apuestas de Eventos proporcionará la siguiente información para generar uno o más informes sobre los ingresos por apuestas, tanto para cada evento de apuesta en su conjunto como para cada mercado individual dentro de dicho evento, según corresponda:

- a) ID único del evento de apuesta y/o ID del mercado, si es diferente;
- b) La descripción del evento de apuestas, el mercado y el tipo de apuesta (p. ej., moneyline, márgenes de puntos, más/menos, ganador/colocado/tercero, apuesta combinada o parlay, etc.);
- c) La fecha y hora de inicio y fin del evento de apuestas, si se conoce;
- d) Importe total apostado;
- e) Importe total pagado por apuestas liquidadas o redimidas;
- f) Importe total anulado o cancelado;
- g) Total de comisión o tarifas recaudadas;
- h) La fecha y hora en que se confirmó el evento de apuesta y el resultado del mercado, si se conoce; y
- i) El estado actual del evento de apuestas y del mercado (p. ej., pendiente, en curso, interrumpido, anulado, cancelado, confirmado, etc.) y la fecha y hora de cada cambio de estado anterior.

2.6.3 Reportes de responsabilidad del operador

El Sistema de Apuestas de Eventos proporcionará la siguiente información para generar uno o más informes sobre la responsabilidad financiera del operador, según corresponda:

- a) El saldo inicial de la deuda (importe total que el operador mantiene para las cuentas de los jugadores), el total de adiciones y deducciones a los saldos de las cuentas y el saldo final de la deuda;
- b) El importe total de las apuestas realizadas en eventos de apuestas futuros;
- c) El importe total de las ganancias o pagos adeudados pero no abonados, o abonados parcialmente, por el operador correspondientes a apuestas liquidadas; y
- d) Cualquier fondo operativo utilizado para cubrir cualquier otra responsabilidad del operador cuando así lo exija el organismo regulador.

2.6.4 Informes sobre futuros eventos/mercados

El Sistema de Apuestas de Eventos proporcionará la siguiente información para generar uno o más informes sobre cada evento de apuesta o mercado futuro para la jornada de juego, según corresponda:

- a) ID único del evento de apuesta y/o ID del mercado, si es diferente;
- b) Total y por apuesta:
 - i. Apuestas realizadas antes de la jornada de juego para eventos y mercados de apuestas futuros (p. ej., apuesta realizada ayer que se liquida mañana);
 - ii. Apuestas realizadas durante la jornada de juego para eventos y mercados de apuestas futuros (p. ej., apuesta realizada hoy que se liquida mañana);
 - iii. Apuestas realizadas antes de la jornada de juego para eventos y mercados de apuestas que se liquidan en la misma jornada (p. ej., apuesta realizada ayer que se liquida hoy);
 - iv. Apuestas realizadas durante la jornada de juego para eventos y mercados de apuestas que se liquidan en la misma jornada (p. ej., apuesta realizada hoy que se liquida hoy); y
 - v. Apuestas anuladas o canceladas durante la jornada de juego.

2.6.5 Reportes de actividad de la cuenta del jugador

Cuando se admita la gestión de cuentas de jugador, el Sistema de Apuestas de Eventos deberá proporcionar la siguiente información para generar uno o más informes sobre cada cuenta de jugador, según corresponda:

- a) ID de cuenta de jugador único;
- b) Saldo inicial de la cuenta;
- c) Total de importes depositados;
- d) Total de importes retirados;
- e) Total de importes apostados;
- f) Total de importes ganados o pagados;
- g) Total de importes ajustados;
- h) Total de importes correspondientes a otras adiciones o deducciones del saldo de la cuenta; y
- i) Saldo final de la cuenta.

2.6.6 Informes de Eventos Significativos y Alteraciones del Sistema

El Sistema de Apuestas de Eventos proporcionará la siguiente información para generar uno o más informes sobre cada evento o modificación significativa del sistema, según corresponda:

- a) La fecha y hora de cada evento significativo o alteración;
- b) Identificación del evento/componente;
- c) Identificación de cada persona que realizó o autorizó el evento o alteración significativa;
- d) Motivo/descripción del evento significativo o alteración, incluyendo los datos o parámetro alterado;
- e) Valor de los datos o parámetro antes de la alteración; y
- f) Valor de los datos o parámetro después de la alteración.

Capítulo 3: Requisitos de la cuenta del jugador

3.1 Introducción

3.1.1 Declaración General

Los requisitos de este capítulo se aplican a las cuentas de jugador respaldadas por el Sistema de Apuestas de Eventos y mantenidas por el operador. Además de los requisitos contenidos en este capítulo, también deberán cumplirse los procedimientos operativos y controles indicados en la sección "Controles de cuentas de jugador" de este documento.

NOTA: Es necesario disponer de una cuenta de jugador para participar en apuestas remotas.

3.2 Registro y verificación de la cuenta del jugador

3.2.1 Declaración General

Los requisitos de esta sección se aplican al registro, verificación, validación y/o activación de cuentas de jugador cuando dicha funcionalidad es compatible directamente con el Administrador de Cuentas de Jugador.

3.2.2 Registro de la cuenta

Antes de la creación de una cuenta de jugador, deberá existir un método para recopilar la información de identificación personal (IIP) del jugador para el proceso de registro.

- a) Como mínimo, se recopilará la siguiente información de registro de cada jugador:
 - i. Nombre completo (es decir, nombre y apellidos);
 - ii. Fecha de nacimiento (es decir, mes, día y año);
 - iii. Información de contacto (es decir, dirección de correo electrónico y/o número de teléfono);
 - iv. Dirección física de residencia (no se aceptan apartados de correos ni equivalentes); y
 - v. Número de identificación gubernamental completo o parcial (p. ej., número de licencia de conducir, número de seguridad social, número de identificación fiscal, número de pasaporte o equivalente); y
 - vi. Cualquier otra información requerida por el operador o el organismo regulador.
- b) Durante el proceso de registro, el jugador deberá:
 - i. Se denegará el registro si proporcionan una fecha de nacimiento que indique que son menores de edad;
 - ii. Si no se requieren todos los campos de registro, se deberá indicar en el formulario qué campos son obligatorios, cuáles son opcionales y las consecuencias de no completarlos.
 - iii. Se les proporcionarán enlaces a los términos y condiciones para acceder y usar la cuenta del jugador y a la política de privacidad que rige la protección de la información personal identificable (PII), y confirmarán la aceptación de ambos;
 - iv. Dar por enterado que tienen prohibido que cualquier persona sin autorización acceda o utilice la cuenta del jugador.
 - v. Consentimiento para el monitoreo y registro del uso de la cuenta del jugador por el operador

- y la entidad regulatoria; y
- vi. Confirmar que la información de identidad personal PII que el jugador está proporcionando para abrir la cuenta es correcta.
- c) Un jugador sólo puede ser titular de una cuenta de jugador activa a la vez, a menos que el organismo regulador lo autorice específicamente.

3.2.3 Verificación de identidad

El responsable de la gestión de cuentas de jugadores deberá utilizar una solución KYC (de conocimiento del cliente) para evitar, de manera razonable, la activación y el acceso a cuentas de jugadores por parte de personas menores de edad, suspendidas, excluidas, con prohibición de acceso o que utilicen información de identidad falsa o no autorizada. Esta solución podrá ser proporcionada internamente o por un proveedor de servicios KYC externo. La solución KYC deberá:

- a) Utilice la verificación mediante múltiples fuentes —que puede incluir bases de datos gubernamentales u otras fuentes de datos oficiales— para verificar la identidad del jugador antes de la activación de la cuenta, salvo que el organismo regulador disponga lo contrario.
- b) Verificar que la siguiente información de registro del jugador coincida exactamente:
 - i. Apellido, excepto que se pueden usar coincidencias parciales solo para acomodar sufijos;
 - ii. Fecha de nacimiento; y
 - iii. Número de identificación gubernamental completo o parcial (p. ej., número de licencia de conducir, número de seguridad social, número de identificación fiscal, número de pasaporte o equivalente).
- c) Verificar que la siguiente información de registro del jugador coincida, al menos parcialmente:
 - i. Nombre de pila, incluidos nombres comunes o pequeñas diferencias tipográficas; y
 - ii. Dirección física de residencia, incluidas abreviaturas, discrepancias en el número de apartamento o unidad, o diferencias tipográficas menores.
- d) Si la identidad del jugador no se puede verificar automáticamente, aplique uno de los siguientes mecanismos de verificación manual:
 - i. Verificación de credenciales de identificación gubernamentales;
 - ii. Verificación manual de la información de registro del jugador recopilada por el operador; o
 - iii. Cualquier otro mecanismo aprobado por el organismo regulador.
- e) Impedir cualquier intento de creación de una cuenta por parte de una persona identificada como:
 - i. Menor de edad o uso de información de identificación personal (PII) de una persona fallecida;
 - ii. En cualquier lista de suspensión que mantenga el operador;
 - iii. Figurar en alguna lista de exclusión proporcionada por el organismo regulador; o
 - iv. Prohibición de abrir o mantener una cuenta por cualquier otro motivo.
- f) Conservar de forma segura los datos de verificación de identidad.

3.2.4 Validación de identidad

Cuando lo requiera el organismo regulador, la Solución KYC deberá diseñarse para validar que el jugador que crea la cuenta es el propietario legítimo de la identidad reclamada y para garantizar razonablemente la autenticidad de cualquier evidencia de respaldo. La Solución KYC incluirá al menos uno de los siguientes, según corresponda:

- a) Exigir al jugador que responda correctamente al menos tres preguntas dinámicas basadas en

conocimientos, derivadas de datos públicos y privados, tales como registros públicos, información de informes crediticios, datos de marketing y otros hechos registrados. La solución KYC deberá emplear mecanismos para:

- i. Evitar que se presenten preguntas duplicadas al mismo jugador durante un único intento de validación;
 - ii. Implementar un límite en el número de respuestas incorrectas que un jugador puede proporcionar durante un único intento de validación y garantizar que se presente una pregunta nueva y única después de cada respuesta incorrecta;
 - iii. Limitar el tiempo que un jugador tiene asignado para responder cada pregunta a no más de cinco minutos, o cualquier otro período requerido por el organismo regulador;
 - iv. Asegurar que ninguna pregunta pueda responderse con base en la información de registro del jugador ya proporcionada o en información pública y de fácil acceso.
- b) Contrastar la identificación del dispositivo del jugador remoto y la información de contacto introducida por este durante el registro con la identidad declarada. La solución KYC empleará mecanismos para:
- i. Asegúrese de que tanto el dispositivo utilizado por el jugador para crear la cuenta como la información de contacto proporcionada por el jugador durante el registro estén asociados con la identidad declarada cuya información ha sido verificada;
 - ii. Detectar razonablemente el fraude en la identificación del dispositivo o actividades fraudulentas previas asociadas al dispositivo o a la información de contacto. Si se detecta actividad fraudulenta actual o pasada, la solución KYC determinará si la coincidencia de la información del dispositivo y de contacto es suficiente para validar la identidad alegada por el jugador y, de no ser así, empleará uno de los otros mecanismos aquí establecidos;
- c) Exigir al jugador que presente una credencial de identificación gubernamental que, según se determine razonablemente, pertenece al jugador. La solución KYC deberá emplear mecanismos para:
- i. Validar la autenticidad y la vigencia actual de la credencial y detectar razonablemente cualquier manipulación, alteración, falsificación o reutilización;
 - ii. Cuando se utilicen datos biométricos o tecnologías de comparación similares, emplear medidas como una verificación de vida o salvaguardias equivalentes para confirmar razonablemente que la credencial pertenece al jugador que la presenta;
 - iii. Impedir el uso duplicado o reiterado de las mismas credenciales de una manera que indique fraude, uso indebido o abuso en la creación de cuentas;
- d) Exigir al jugador que introduzca una credencial de autenticación de un solo uso (OTAC) enviada a través de un canal de comunicación validado asociado a la identidad declarada; o
- e) Cualquier otro mecanismo aprobado por el organismo regulador de conformidad con los estándares actuales de la industria.

3.2.5 Autenticación multifactor (MFA) obligatoria

Para mantener la seguridad de las cuentas y reducir los ataques de relleno de credenciales (credential stuffing) y de apropiación de cuentas, el jugador deberá habilitar y configurar la autenticación multifactor (MFA) en el momento de crear la cuenta. Una vez habilitada y configurada, el jugador no podrá desactivar la MFA, salvo que el organismo regulador disponga lo contrario. Para implementar la MFA, se deberán utilizar al menos dos de los siguientes factores:

- a) Información conocida únicamente por el jugador, como una contraseña alfanumérica segura, una

- frase de contraseña o un patrón, o las respuestas a preguntas de conocimiento;
- b) Algo que esté en posesión del jugador, como un token de hardware, un token de software, una clave de acceso (passkey), una aplicación de autenticación o un OTAC;
 - c) Los datos biométricos de un jugador se utilizan junto con un autenticador integrado en el dispositivo o gestionado de forma segura, como una huella dactilar, reconocimiento facial, reconocimiento de voz o escaneo del patrón de retina; o
 - d) Cualquier otro factor aprobado por el organismo regulador de conformidad con las normas vigentes del sector.

NOTA: Una única MFA exitosa puede satisfacer múltiples acciones concurrentes o consecutivas que requieren MFA, siempre que dichas acciones se realicen en el mismo dispositivo del jugador remoto y dentro de las veinticuatro horas o el período de tiempo especificado por el organismo regulador. Por ejemplo, un jugador puede realizar la autenticación multifactor (MFA) al iniciar sesión en su cuenta y, posteriormente, actualizar su información de registro sin necesidad de realizar ninguna MFA adicional inmediatamente después.

3.2.6 Permiso de detección de ubicación

Al crear la cuenta, el administrador de la cuenta del jugador solicitará permiso de ubicación y registrará una verificación de geolocalización, a menos que el organismo regulador especifique lo contrario. La ubicación del jugador podrá utilizarse para verificar la proximidad a la dirección física residencial declarada y permitir la creación de la cuenta, siempre que se cumplan todos los demás requisitos de verificación y validación de identidad.

3.2.7 Activación de la Cuenta

La cuenta del jugador solo podrá activarse y comenzar a aceptar depósitos y apuestas con dinero real una vez que:

- a) La verificación y validación de identidad se completan con éxito;
- b) Se ha determinado que el jugador no es menor de edad, no ha fallecido, no figura en listas de suspensión o exclusión, ni tiene prohibido abrir o mantener una cuenta por cualquier otro motivo;
- c) El jugador ha aceptado los términos y condiciones y las políticas de privacidad pertinentes; y
- d) El proceso de registro de la cuenta de jugador ha finalizado.

NOTA: Se podrá realizar una verificación y validación de identidad adicional durante la vigencia de la cuenta del jugador si el operador tiene sospechas razonables de que la identidad del jugador se ha visto comprometida.

3.3 Gestión de la cuenta del jugador

3.3.1 Credenciales de autenticación

Se puede acceder a la cuenta de un jugador en el Sistema de Apuestas de Eventos mediante credenciales de autenticación, como un nombre de usuario (o similar) y una contraseña alfanumérica segura, una clave de acceso, datos biométricos (p. ej., reconocimiento facial, huellas dactilares o patrones de retina) o un medio alternativo seguro para que el jugador se autentique e inicie sesión. Las credenciales y los métodos de autenticación permitidos quedan a discreción del organismo regulador, según sea necesario. Este requisito no prohíbe que un jugador tenga a su disposición más

de un método de autenticación para acceder a su cuenta.

- a) Si el sistema no reconoce las credenciales de autenticación proporcionadas, se mostrará un mensaje explicativo que le pedirá al jugador que lo intente de nuevo. El mensaje de error será el mismo independientemente de la credencial de autenticación incorrecta.
- b) Cuando un jugador haya olvidado sus credenciales de autenticación, se deberá emplear la autenticación multifactor (MFA) para recuperar o restablecer dichas credenciales.
- c) La cuenta de jugador se bloqueará automáticamente tras tres intentos de acceso fallidos consecutivos en un periodo de treinta minutos, o en el periodo que determine el organismo regulador. Para desbloquear la cuenta, se requerirá autenticación multifactor (MFA). Alternativamente, el sistema podrá —si cuenta con dicha funcionalidad— desbloquear automáticamente una cuenta bloqueada una vez transcurridos treinta minutos, o el periodo que determine el organismo regulador.
- d) El sistema deberá contar con un mecanismo que permita al operador bloquear o suspender la cuenta de un jugador si se detecta actividad sospechosa. Se utilizará la autenticación multifactor (MFA) para desbloquear la cuenta.

3.3.2 Transacciones financieras

Se podrán depositar fondos en la cuenta del jugador o retirarlos de ella utilizando métodos de pago permitidos por el organismo regulador que permitan generar un registro de auditoría suficiente. Cuando el sistema de gestión de cuentas de jugador pueda realizar transacciones financieras de forma automática, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- a) El sistema deberá confirmar o denegar cada transacción financiera iniciada, incluyendo:
 - i. El tipo de transacción (depósito/retiro);
 - ii. El valor de la transacción; y
 - iii. Para transacciones rechazadas, un mensaje descriptivo de por qué la transacción no se completó como iniciada.
- 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 transacciones financieras a través de Transferencias Electrónicas de Fondos (EFT), deberán existir medidas y controles de seguridad para prevenir el fraude de EFT. Un intento fallido de EFT no puede considerarse fraudulento si el jugador realizó con éxito una EFT en una ocasión anterior sin devoluciones de cargo pendientes. De lo contrario, la cuenta del jugador deberá:
 - i. Ser bloqueada temporalmente para la investigación de fraude después de cinco intentos fallidos consecutivos de EFT dentro de un periodo de tiempo de diez minutos o un periodo a ser determinado por el organismo regulador. Si no hay evidencia de fraude, la cuenta puede ser desbloqueada; y
 - ii. Que se suspenda el acceso tras cinco intentos consecutivos adicionales fallidos de transferencia electrónica de fondos (EFT) en un plazo de diez minutos —o en el plazo que determine el organismo regulador— y que se requiera autenticación multifactor (MFA) para recuperar la cuenta suspendida.
- d) Se deberá utilizar la MFA antes de completar transacciones financieras de gran cuantía (ya sean

individuales o acumuladas durante un periodo específico) que superen el valor establecido por el organismo regulador.

- 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) Salvo que el organismo regulador especifique lo contrario, los retiros de la cuenta de un jugador se abonarán directamente a una cuenta de pago electrónico a nombre del jugador o se emitirán a nombre del jugador y se enviarán a su domicilio mediante un servicio de entrega seguro o a través de otro método de pago no prohibido por el organismo regulador. El nombre y el domicilio deben coincidir con los datos registrados en la información del jugador.
- g) Si un jugador inicia una transacción en la cuenta de juego la cual excedería los límites establecidos por el operador y/o entidad regulatoria, esta transacción solo puede ser procesada provisto que el jugador es notificado claramente de que ha retirado o depositado menos de lo requerido.
- h) No debe ser posible transferir fondos entre dos cuentas de juego.
- i) Se deben implementar mecanismos de seguridad o autorización para garantizar que solo se realicen ajustes autorizados en los saldos de las cuentas de los jugadores y que dichos cambios sean auditables.

NOTA: Para permitir el uso de una cuenta de jugador única en múltiples jurisdicciones, se recomienda que el sistema mantenga monederos separados para gestionar los fondos depositados mediante diversos métodos de pago. Esto tiene como fin abordar los casos en los que una jurisdicción prohíbe un método de pago que otra jurisdicción permite.

3.3.3 Registro de transacción o resumen de cuenta

El responsable de la gestión de cuentas de jugadores deberá facilitar al jugador, previa solicitud, un registro de transacciones o un historial del estado de cuenta. La información suministrada deberá ser suficiente para permitir al jugador conciliar dicho estado de cuenta o registro con sus propios registros financieros. La información facilitada deberá incluir, como mínimo, detalles sobre los siguientes tipos de transacciones realizadas durante el último año o en otro periodo solicitado por el jugador o requerido por el organismo regulador, según corresponda:

- a) Transacciones financieras (transacción con marca de tiempo y un ID de transacción único):
 - i. Depósitos en la cuenta de juego;
 - ii. Retiros de la cuenta de juego;
 - iii. Montos de bonificación/promocionales añadidos/eliminados de la cuenta del jugador (fuera de las apuestas);
 - iv. Ajustes manuales o modificaciones en la cuenta de juego (ej. para un reembolso);
 - v. Cualquier compra sin apostar;
- b) Transacciones de apuestas (hora de realización, liquidación o canje, con marca de tiempo y un identificador único de registro de apuesta):
 - i. La descripción del evento de apuestas, el mercado y el tipo de apuesta (p. ej., moneyline, márgenes de puntos, más/menos, ganador/colocado/tercero, apuesta combinada o parlay, etc.);
 - ii. Importe total apostado;
 - iii. Importe total pagado por apuestas liquidadas o canjeadas;

- iv. Total de importes de bonificaciones u ofertas promocionales apostados/otorgados;
 - v. Importe total anulado o cancelado;
 - vi. Comisión o tarifas cobradas;
 - vii. La información completa de la apuesta, tal como se indica en la sección "Registro de apuesta" de este documento, para aquellas apuestas cuyos resultados aún no se han determinado y para las apuestas liquidadas o canjeadas en los últimos catorce días (o en el periodo especificado por el organismo regulador); y
- c) 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.

3.3.4 Actualización de la Cuenta

Se empleará la autenticación multifactor (MFA) para que el jugador acceda a su información de registro y credenciales de autenticación y las actualice, así como para añadir, modificar o eliminar los métodos de pago utilizados en transacciones financieras, según lo permitido por el sistema de gestión de cuentas de jugador. Asimismo, deberá existir un mecanismo que permita al operador realizar dichas actualizaciones en nombre del jugador, ya sea a petición de este o cuando resulte necesario. Si se vuelve a introducir o se modifica cualquier información de registro obligatoria, se verificará la exactitud de dicha información antes de permitir al jugador realizar nuevas apuestas o transacciones financieras.

3.3.5 Cierre de la Cuenta

Se proporcionará a los jugadores un mecanismo para cerrar su cuenta de jugador en cualquier momento, salvo que el operador haya suspendido dicha cuenta por motivos que impidan su cierre. Asimismo, deberá existir un mecanismo que permita al operador cerrar una cuenta de jugador.

- a) El jugador deberá utilizar la autenticación multifactor (MFA) para iniciar una solicitud de cierre de cuenta.
- b) El proceso de cierre de la cuenta del jugador se iniciará inmediatamente tras la recepción de la solicitud de cierre y dará lugar al cierre de la cuenta una vez transcurrido el plazo de:
 - i. Todas las apuestas activas han sido liquidadas, canjeadas, anuladas o canceladas; y
 - ii. Los fondos del jugador que no estén restringidos y que permanezcan en una cuenta de jugador se han reembolsado al jugador, siempre que el operador confirme que los fondos se han liquidado.
- c) No se debe alentar ni inducir a un jugador a mantener su cuenta abierta tras su solicitud de cierre. Sin embargo, el operador puede explicar las consecuencias del cierre de la cuenta y preguntar al jugador si desea continuar.

3.3.6 Cuentas de jugador inactivas

El responsable de la gestión de cuentas de jugadores deberá disponer de un mecanismo que permita al operador identificar, gestionar y cerrar las cuentas de jugadores inactivas. Cualquier fondo del jugador sin restricciones que permanezca en una cuenta de jugador inactiva y cerrada será

reembolsado o gestionado de otro modo conforme a los procedimientos de control interno del operador.

3.4 Limitaciones, Pausas (Time-outs) y Suspensiones

3.4.1 Declaración General

Los requisitos de esta sección se aplican cuando el Administrador de Cuentas de Jugador admite la capacidad de gestionar e implementar directamente herramientas de juego responsable, incluyendo limitaciones, tiempos de espera y/o suspensiones.

3.4.2 Limitaciones

Se proporcionará a los jugadores, en todo momento, un mecanismo para establecer límites a la actividad de la cuenta —incluidos, entre otros, los depósitos y las apuestas— durante un periodo de tiempo definido por el jugador (p. ej., día, semana, mes), según lo exija el organismo regulador. Asimismo, deberá existir un mecanismo que permita al operador imponer límites a la actividad de la cuenta, conforme a lo requerido 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, ya sea autoimpuesta o impuesta por el sistema, este garantizará que todos los límites especificados se implementen correctamente de inmediato o en el momento (p. ej., en el siguiente inicio de sesión, al día siguiente) que se indique claramente 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.

3.4.3 Pausas (time-outs)

Se proporcionará a los jugadores, en todo momento, un mecanismo para establecer un periodo de pausa (time-out) definido por el propio jugador de hasta setenta y dos horas, o por el periodo que especifique el organismo regulador. Asimismo, deberá existir un mecanismo que permita al operador imponer un periodo de pausa al jugador. Durante dicho periodo de pausa:

- a) El jugador no podrá realizar nuevas apuestas ni depositar fondos en su cuenta.
- b) El jugador no tendrá impedimento para retirar la totalidad o parte de sus fondos de jugador no restringidos, siempre que el operador confirme que los fondos se han acreditado.

3.4.4 Suspensiones

Se proporcionará a los jugadores, en todo momento, un mecanismo para suspender su cuenta de jugador durante un periodo de tiempo especificado por el propio jugador (no inferior a setenta y dos horas, o el periodo que determine el organismo regulador) o de forma indefinida, según lo exija dicho organismo. Asimismo, deberá existir un mecanismo que permita al operador suspender una cuenta de jugador cuando así lo requiera el organismo regulador. Mientras la cuenta de jugador esté suspendida:

- a) Se notificará al jugador el estado de suspensión de la cuenta, indicando que esta ha sido suspendida, el motivo de la suspensión, las restricciones aplicadas a la cuenta y las instrucciones generales para su resolución, siempre que sea posible.
- b) Se impedirá al jugador:
 - i. Realizar nuevas apuestas;
 - ii. Depósito de fondos en la cuenta de jugador, a excepción de la regularización de un saldo negativo, siempre que dicha regularización se limite a restablecer el saldo a cero; y
 - iii. Realizar cambios o cerrar su cuenta de jugador, a menos que lo autorice el operador.
- c) El jugador no tendrá impedimento para retirar la totalidad o parte de sus fondos de jugador no restringidos, siempre que el operador confirme que los fondos se han acreditado y que el motivo de la suspensión no impida el retiro.

3.5 Ofertas de bonos/promocionales

3.5.1 Declaración General

Las ofertas de bonificación/promocionales, canjeables por efectivo, créditos de apuesta o mercancía, podrán otorgarse a un jugador en función de eventos o criterios predeterminados establecidos por los parámetros de las ofertas.

3.5.2 Cancelación de la participación en una oferta por parte del jugador

Se proporcionará al jugador un mecanismo para cancelar su participación en una oferta de bonificación o promoción que utilice créditos promocionales o de bonificación restringidos. Asimismo, deberá existir un mecanismo que permita al operador cancelar la participación en nombre del jugador, ya sea a petición de este o cuando resulte necesario.

- a) Al solicitar la cancelación, se informará al jugador sobre el importe de los fondos no restringidos que se le devolverán tras la cancelación y el valor de los créditos restringidos (bonificaciones o promociones) que se eliminarán de su cuenta.
- b) Si el jugador elige proceder con la cancelación, los fondos sin restricciones del jugador restantes en una cuenta de jugador se devolverán de acuerdo con los términos de la oferta.

3.5.3 Cumplimiento de los términos de la oferta por parte del jugador

Una vez que el jugador haya cumplido las condiciones de una oferta de bonificación o promoción, las ganancias obtenidas durante la participación en dicha oferta no estarán sujetas a límites (es decir, los créditos de bonificación o promoción restringidos de la oferta pasarán a ser créditos sin restricciones).

Capítulo 4: Requisitos de dispositivos y aplicaciones para jugadores remotos

4.1 Introducción

4.1.1 Declaración General

Los requisitos de este capítulo se aplican a los dispositivos remotos del jugador y a las aplicaciones del jugador utilizados para participar de forma remota en apuestas y transacciones financieras con el Sistema de Apuestas de Eventos a través de una red pública o privada, según las implementaciones autorizadas por el organismo regulador.

4.2 Aplicaciones para el jugador

4.2.1 Declaración General

Un dispositivo de jugador remoto interactúa con el Sistema de Apuestas de Eventos a través de una aplicación para el jugador, que puede descargarse o instalarse en el dispositivo (aplicación móvil o de escritorio), accederse a través de la interfaz del navegador del dispositivo (aplicación web) o implementarse mediante una combinación de estos métodos.

4.2.2 Identificación de la aplicación

Las aplicaciones para el jugador deberán contener información suficiente para identificar la aplicación y su versión; dicha información podrá, por ejemplo, mostrarse en pantalla o figurar en el código fuente de la aplicación.

4.2.3 Validación de la aplicación

Para las aplicaciones de jugador instaladas localmente en el dispositivo remoto del jugador, deberá ser posible validar que la aplicación sea una versión autorizada y adecuada para su uso con el Sistema de Apuestas de Eventos.

NOTA: Los métodos de validación de la aplicación se evaluarán caso por caso y serán aprobados por el organismo regulador y el laboratorio de pruebas independiente, de acuerdo con las prácticas de seguridad estándar de la industria.

NOTA: Este requisito no se aplica a los archivos gráficos y de audio del lado del cliente (p. ej., reglas de apuestas, pantallas de ayuda, etc.).

4.2.4 Verificación de compatibilidad

Durante la instalación o inicialización, y antes de comenzar las operaciones de apuestas en eventos, la Aplicación del Jugador utilizada junto con el Sistema de Apuestas de Eventos deberá detectar cualquier incompatibilidad o limitación de recursos con el dispositivo del jugador remoto que impida el correcto funcionamiento de la aplicación (p. ej., versión del software, especificaciones mínimas no cumplidas, tipo de navegador, versión del navegador, versión del complemento, etc.).

4.2.5 Comunicaciones

La Aplicación del Jugador deberá diseñarse o programarse de manera que solo pueda comunicarse con componentes críticos autorizados mediante comunicaciones seguras.

4.2.6 Errores de la aplicación

Si falla la validación de la Aplicación del Jugador, no se cumplen los requisitos de compatibilidad del dispositivo, las limitaciones de recursos impiden el funcionamiento correcto o se pierde la comunicación entre el Sistema de Apuestas de Eventos y el dispositivo remoto del jugador, la aplicación impedirá las operaciones de apuestas en eventos y mostrará un aviso de error. Se permite que la aplicación detecte dichas condiciones cuando la propia aplicación o el dispositivo intenten comunicarse con el sistema.

4.2.7 Interacciones cliente-servidor

Los siguientes requisitos se aplican a las aplicaciones del jugador y a las interacciones cliente-servidor entre el dispositivo remoto del jugador y el Sistema de Apuestas de Eventos:

- a) Los jugadores no podrán utilizar la aplicación para transferirse datos entre sí, salvo mediante funciones de chat (p. ej., texto, voz, vídeo, etc.) y archivos autorizados (p. ej., fotos de perfil de usuario, fotografías, etc.);
- b) La aplicación no desactivará automáticamente ningún antivirus ni programa de detección, ni modificará las reglas del cortafuegos del dispositivo para abrir puertos bloqueados por un cortafuegos de hardware o software;
- c) La aplicación no accederá a ningún puerto TCP/UDP (ya sea automáticamente o solicitando al usuario que acceda manualmente) que no sea necesario para la comunicación entre el dispositivo remoto del jugador y el servidor;
- d) Si la aplicación incluye funcionalidades adicionales no relacionadas con las apuestas, dichas funcionalidades no alterarán en modo alguno la integridad de la aplicación;
- e) La aplicación no tendrá la capacidad de anular la configuración de volumen del dispositivo remoto del jugador; y
- f) La aplicación no almacenará información confidencial de manera desprotegida. Se recomienda que las funciones de autocompletado, almacenamiento en caché de contraseñas u otros métodos que rellenen automáticamente los campos de contraseña estén desactivados por defecto en la aplicación.

4.2.8 Contenido de la aplicación

Las aplicaciones para el jugador no deberán contener código malicioso ni funcionalidades que el organismo regulador considere de naturaleza maliciosa. Esto incluye, entre otros aspectos: la extracción o transferencia no autorizada de archivos, modificaciones no autorizadas del dispositivo, acceso no autorizado a la cámara, al micrófono o a la ubicación del jugador, acceso no autorizado a información personal almacenada localmente (p. ej., contactos, calendario, etc.) y malware.

4.2.9 Cookies

Cuando se utilicen cookies, se informará al jugador sobre su uso al acceder a la Aplicación del Jugador o durante el registro del mismo. Cuando las cookies sean necesarias para las apuestas en eventos, no se podrán realizar apuestas si el Dispositivo Remoto del Jugador no las acepta. Ninguna de las cookies utilizadas contendrá código malicioso.

4.3 Acceso del jugador

4.3.1 Apuestas basadas en cuenta

Un jugador solo podrá realizar apuestas en un dispositivo de jugador remoto utilizando fondos de su cuenta de jugador (es decir, las apuestas anónimas están prohibidas).

4.3.2 Autenticación multifactor (MFA) para el inicio de sesión

Se deberá realizar la autenticación multifactor (MFA) en cada intento de inicio de sesión desde un dispositivo de jugador remoto específico y deberá completarse con éxito antes de que se conceda el acceso inicial a la cuenta del jugador. Una vez que el jugador inicie sesión correctamente en su cuenta desde dicho dispositivo utilizando MFA, el Sistema de Apuestas de Eventos podrá permitirle designar esa vinculación entre cuenta y dispositivo como de confianza por un periodo no superior a catorce días, o por otro periodo especificado por el organismo regulador. Durante este periodo:

- a) Solo la reautenticación para la misma asociación cuenta-dispositivo podrá quedar exenta de la autenticación multifactor (MFA), siempre que dicha asociación mantenga su estatus de confianza.
- b) Cualquier intento de autenticarse en una cuenta de jugador diferente desde el mismo dispositivo, o en la misma cuenta desde un dispositivo diferente, deberá someterse a la autenticación multifactor (MFA). Una vez completada con éxito, la nueva vinculación cuenta-dispositivo podrá quedar exenta de la MFA, sujeta a todas las condiciones aquí estipuladas.
- c) Si la vinculación cuenta-dispositivo mantiene su estado de confianza, el sistema requerirá la autenticación multifactor (MFA) para restablecer dicho estado.

4.3.3 Información posterior al inicio de sesión

Una vez que el jugador haya iniciado sesión correctamente, la aplicación para el jugador pondrá a su disposición lo siguiente:

- a) Cualquier modificación sustancial de los términos y condiciones y/o de las políticas de privacidad (es decir, más allá de cambios gramaticales o de menor importancia) deberá ser aceptada por el jugador antes de permitir la realización de apuestas o transacciones financieras relacionadas con dicha modificación.
- b) La última fecha y hora en que el jugador inició sesión en su cuenta.
- c) Información sobre el saldo actual de la cuenta, incluidos los créditos de bonificación o promocionales y las opciones de transacción. Todos los fondos discrecionales de la cuenta, incluidos los créditos de bonificación o promocionales restringidos y aquellos con posible fecha de caducidad, deberán indicarse por separado.

4.3.4 Acceso de información

Además de los "Requisitos de apuesta" establecidos en este documento, la Aplicación del Jugador deberá permitir el acceso al "Contenido de visualización del operador" requerido, ya sea directamente desde la interfaz del jugador o desde una página accesible para este, incluidas, entre otras, las páginas que contengan:

- a) Reglas de apuestas;
- b) Información para la protección del jugador;
- c) Términos y condiciones; y
- d) Políticas de privacidad.

NOTA: Durante las pruebas de laboratorio, el laboratorio de pruebas independiente deberá asegurarse de que la Aplicación del Jugador proporcione acceso a páginas de marcador de posición donde el operador será responsable de mostrar el "Contenido de visualización del operador" requerido.

4.3.5 Inactividad de acceso

Tras treinta minutos de inactividad con la sesión iniciada en su cuenta de jugador en un Dispositivo de Jugador Remoto, o un período determinado por el organismo regulador, el jugador deberá volver a autenticarse para acceder a su cuenta en dicho dispositivo. No se permiten más apuestas ni transacciones financieras en ese dispositivo hasta que el jugador se haya vuelto a autenticar.

NOTA: Cuando el sistema proporcione comunicación unidireccional o transmisión de contenido y la interacción esperada del jugador sea pasiva —como ver la transmisión de un evento de apuestas—, la ausencia de entradas o acciones por parte del jugador no conllevará, por sí sola, que este sea considerado inactivo, salvo que el organismo regulador disponga lo contrario.

4.4 Integridad, supervisión y seguridad del dispositivo y la aplicación

4.4.1 Identificación del dispositivo

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá generar un identificador persistente y resistente a la manipulación para cada Dispositivo de Jugador Remoto.

4.4.2 Múltiples dispositivos o cuentas

Para reducir el riesgo de uso fraudulento de dispositivos remotos del jugador o de cuentas de jugador, el Sistema de Apuestas de Eventos empleará mecanismos razonables para supervisar el dispositivo utilizado por el jugador para acceder a su cuenta y, como mínimo, deberá detectar y llevar a cabo todas las diligencias debidas necesarias o marcar para su investigación los casos en que:

- a) Se accede a más de cuatro cuentas distintas desde el mismo dispositivo en un periodo de catorce días, o en otro periodo especificado por el organismo regulador; y
- b) Se accede desde más de tres dispositivos distintos con la misma cuenta en un periodo de veinticuatro horas, o en otro periodo especificado por el organismo regulador.

NOTA: Este requisito no impide que un operador realice otros procedimientos diseñados para detectar y prevenir actividades sospechosas de los jugadores u otras actividades fraudulentas, ni le impide realizar investigaciones de múltiples dispositivos con parámetros más específicos o restrictivos (p. ej., menos dispositivos o un plazo más corto).

4.4.3 Integridad y atestación del dispositivo y la aplicación

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá verificar que los dispositivos remotos del jugador, las aplicaciones del jugador y los datos relacionados sean auténticos, no hayan sido alterados y operen bajo condiciones de ejecución seguras. El sistema empleará múltiples métodos de detección para identificar razonablemente dispositivos no seguros que puedan afectar la integridad del dispositivo o de la aplicación; esto puede incluir entornos de ejecución comprometidos, alteraciones a nivel de aplicación o de sistema, enganche de código (code hooking), obtener acceso root (rooting), hacer jailbreak (jailbreaking), emuladores, virtualización o condiciones similares. Dichos métodos de detección podrán incluir controles que funcionen independientemente de la seguridad nativa del sistema operativo o de los servicios de atestación.

4.4.4 Protección en tiempo de ejecución de la aplicación

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá supervisar continuamente la Aplicación del Jugador durante su ejecución para:

- a) Detectar razonablemente interferencias no autorizadas, lo que puede incluir inyección de código, ataques de superposición (overlay attacks), alteración de la memoria, manipulación de funciones de seguridad, interferencia con la funcionalidad de la aplicación, modificación no autorizada de llamadas a la interfaz de programación de aplicaciones (API) o actividades similares; y
- b) Tomar medidas razonables al detectar una vulnerabilidad para prevenirla, lo que puede incluir cerrar la sesión del jugador, restringir la funcionalidad, impedir las apuestas mientras persista la interferencia y/o generar alertas para su investigación.

4.5 Operaciones y Aplicación de Geolocalización

4.5.1 Requisitos de soluciones de geolocalización

Cuando así lo exija el organismo regulador, el Sistema de Apuestas de Eventos utilizará una solución de geolocalización para realizar comprobaciones de geolocalización con el fin de autenticar los datos de ubicación del dispositivo remoto del jugador. Esta solución podrá ser proporcionada internamente o por un proveedor de servicios de geolocalización externo. Además de los requisitos contenidos en este capítulo, deberán cumplirse también los procedimientos operativos y controles indicados en la sección "Controles de la solución de geolocalización" de este documento.

NOTA: Cuando las apuestas remotas se realicen a través de una red privada, el Sistema de Apuestas de Eventos podrá utilizar un componente de detección de ubicación en lugar de una solución de geolocalización, siempre que dicho componente detecte de manera fiable y en tiempo real cuándo un jugador ya no se encuentra dentro de la geovalla permitida y responda según lo exigido por el organismo regulador. Estos métodos pueden incluir tecnología de balizas (beacons), antenas direccionales u otras tecnologías evaluadas caso por caso por el laboratorio de pruebas independiente o el organismo regulador.

4.5.2 Acciones desencadenadas por geolocalización

El Sistema de Apuestas de Eventos y/o la Solución de Geolocalización identificarán las acciones desencadenantes que requieran una verificación de geolocalización antes de que la acción sea aceptada o completada, conforme a lo exigido por el organismo regulador. Para identificar la ubicación del jugador, se requerirá una verificación de geolocalización antes de:

- a) Aceptación de una apuesta pagada cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:
 - i. El jugador intenta realizar su primera apuesta de pago tras iniciar sesión en un dispositivo remoto específico;
 - ii. No se ha realizado ninguna verificación de geolocalización exitosa en los veinte minutos anteriores, o según la frecuencia de reverificación especificada por el organismo regulador; o
 - iii. Se ha detectado un cambio en la dirección IP del jugador.
- b) Realización de las siguientes actividades de gestión de cuentas:
 - i. Creación o cierre de cuenta;
 - ii. Transacciones financieras de gran volumen (individuales y acumuladas durante un período específico) que superen el valor especificado por el organismo regulador; y
 - iii. Cambios realizados en información sensible registrada en una cuenta de jugador (p. ej., información de registro, credenciales de autenticación, métodos de pago, etc.).

NOTA: Según lo exige el organismo regulador, la frecuencia de verificación de las conexiones móviles puede aumentar en función de la proximidad del jugador al límite de la geocerca permitida, utilizando una velocidad de desplazamiento estimada de sesenta y cinco millas por hora (ciento cinco kilómetros por hora) u otra velocidad especificada por el organismo regulador.

4.5.3 Verificaciones, registro y fallos de geolocalización

Para cada verificación de geolocalización, el Sistema de Apuestas de Eventos comunicará una solicitud de geolocalización a la Solución de Geolocalización mediante un identificador anonimizado del jugador. Este identificador anonimizado no incluirá nombres ni otra información personal identificable (p. ej., se acepta un ID de cuenta de jugador). El Sistema de Apuestas de Eventos mantendrá registros suficientes para asociar la verificación de geolocalización con el jugador y el dispositivo correspondientes.

- a) Cada verificación de geolocalización y su resultado se registrarán en un registro que incluirá, como mínimo, el ID anonimizado del jugador, la fecha y hora de la verificación, información relevante sobre la ubicación (p. ej., ID y tipo del dispositivo, aplicación y versión, datos de ubicación, tipo de conexión, etc.) y el resultado de la geolocalización, incluyendo el motivo de cualquier fallo.
- b) Se produce un fallo de geolocalización cuando, en el momento de una comprobación de geolocalización requerida:
 - i. Los datos de ubicación del dispositivo no pueden ser autenticados por la solución de geolocalización (p. ej., debido a datos de ubicación insuficientes o a una baja precisión de los datos);
 - ii. Los servicios de ubicación, permisos, ajustes, configuraciones u otras condiciones del dispositivo necesarios para una geolocalización fiable están desactivados, no disponibles, no son fiables, no son compatibles o han sido manipulados;

- iii. La Solución de Geolocalización detecta fraude, manipulación, suplantación de identidad (spoofing), uso de servidores proxy u otras condiciones que puedan impedir la autenticación fiable de la ubicación geográfica real del jugador; o
 - iv. El organismo regulador exige que la acción desencadenante se produzca únicamente dentro de una geocerca permitida, y la Solución de Geolocalización determina que la ubicación física del dispositivo se encuentra fuera de dicha geocerca.
- c) Al detectar un fallo de geolocalización, el Sistema de Apuestas de Eventos deberá:
- i. Rechazar la acción desencadenante intentada;
 - ii. Notificar al jugador que la acción iniciada no pudo aceptarse ni completarse debido a un fallo en la geolocalización; y
 - iii. Evitar que la acción desencadenante se acepte o complete hasta que el fallo de geolocalización se resuelva mediante una verificación de geolocalización posterior exitosa.

4.5.4 Fuentes de datos y validación cruzada de geolocalización

El Sistema de Apuestas de Eventos y/o la Solución de Geolocalización utilizarán datos de ubicación autenticados provenientes del Dispositivo Remoto del Jugador para determinar la ubicación geográfica real del dispositivo. Para garantizar razonablemente que los datos de ubicación del dispositivo sean precisos y fiables, el Sistema de Apuestas de Eventos y/o la Solución de Geolocalización deberán:

- a) Validación cruzada de los datos de ubicación del dispositivo con múltiples fuentes independientes de datos de ubicación, cuando estén disponibles y sean aplicables, para determinar razonablemente la ubicación geográfica real del jugador, incluyendo, entre otros:
 - i. Análisis de direcciones IP;
 - ii. Sistema de Posicionamiento Global (GPS) o Sistema Global de Navegación por Satélite (GNSS);
 - iii. Wi-Fi y triangulación celular; y
 - iv. Datos de los sensores del dispositivo, cuando corresponda.
- b) No utilizar el análisis de direcciones IP como fuente principal de datos de ubicación para las verificaciones de geolocalización, a menos que el organismo regulador autorice lo contrario. El análisis de direcciones IP puede utilizarse como fuente de datos de ubicación complementaria para identificar riesgos de ubicación basados en la red, tales como nodos de salida TOR, servidores proxy de centros de datos, servidores proxy residenciales, servicios de proxy, herramientas de anonimización, uso no autorizado de VPN y tecnologías similares.

NOTA: El uso de una red privada virtual (VPN) solo se permitirá cuando los datos de ubicación, distintos de la dirección IP, puedan confirmar de manera fiable la ubicación geográfica real del jugador.

4.5.5 Detección de suplantación, uso de proxy y evasión de geolocalización

El Sistema de Apuestas de Eventos y/o la Solución de Geolocalización detectarán y prevendrán razonablemente el uso de tecnologías, servicios o métodos destinados a ocultar, retransmitir, utilizar servidores proxy, suplantar, falsificar o tergiversar de cualquier otro modo la ubicación geográfica real del jugador. Dichos métodos incluyen, como mínimo:

- a) Técnicas de enrutamiento de red que puedan ocultar, retransmitir, utilizar servidores proxy o falsear la ubicación geográfica real del jugador;

- b) Aplicaciones de ubicación falsa, herramientas de suplantación de ubicación (spoofing), servicios de ubicación manipulados u otros métodos de falsificación de datos de ubicación;
- c) Software de escritorio remoto, herramientas de control remoto, herramientas para compartir pantalla o tecnologías de retransmisión similares;
- d) Emuladores, herramientas de virtualización u otro software utilizado para eludir o falsificar los controles de geolocalización; y
- e) Otras tecnologías o técnicas destinadas a interferir con los resultados de geolocalización, eludirlos o falsificarlos.

4.5.6 Riesgos de integridad de la geolocalización

El Sistema de Apuestas de Eventos y/o la Solución de Geolocalización implementarán mecanismos de seguridad basados en las mejores prácticas para detectar y prevenir razonablemente los riesgos para la integridad de la geolocalización.

4.5.7 Tecnología de balizas de geolocalización

Cuando el Sistema de Apuestas de Eventos y la Solución de Geolocalización utilicen tecnología Beacon (balizas) para ayudar a hacer cumplir la geocerca permitida, como por ejemplo tecnología de comunicación de corto alcance:

- a) La tecnología Beacon permitirá configurar y ajustar la intensidad de la señal, el alcance de transmisión y los parámetros relacionados para establecer y mantener la geovalla permitida con la mayor precisión razonablemente posible; y
- b) Los tokens transmitidos por la tecnología Beacon se actualizarán al menos cada cinco minutos, o con la frecuencia que especifique el organismo regulador. Los tokens caducados se invalidarán para prevenir ataques o piratería informática.

NOTA: Las metodologías y tecnologías alternativas de detección de ubicación serán revisadas y aprobadas por el organismo regulador caso por caso.

Capítulo 5: Requisitos de terminales de apuestas en establecimientos físicos

5.1 Introducción

5.1.1 Declaración General

Los requisitos de este capítulo se aplican a las terminales de apuestas minoristas utilizadas por el jugador para realizar apuestas y transacciones financieras con el Sistema de Apuestas de Eventos dentro de un establecimiento de apuestas. Las apuestas pueden realizarse en un establecimiento de apuestas utilizando alguno de los siguientes tipos de terminales de apuestas minoristas, según lo autorizado por el organismo regulador. Cualquier otro tipo de terminal de apuestas minorista se evaluará caso por caso, conforme a lo permitido por el organismo regulador.

- a) Terminal de apuestas de autoservicio: Quiosco u otro equipo que, como mínimo, se utilizará para la ejecución o formalización de apuestas realizadas directamente por un jugador y que, si la funcionalidad lo permite, podrá utilizarse para el canje de comprobantes de apuestas y otras actividades autorizadas.
- b) Terminal de apuestas de ventanilla (OTC): Estación de trabajo u otro equipo que, como mínimo, será utilizado por un operador para la ejecución o formalización de apuestas realizadas en nombre de un jugador y que, si la funcionalidad lo permite, podrá utilizarse para el canje de comprobantes de apuestas y otras actividades autorizadas.

NOTA: Para los operadores que ofrezcan apuestas presenciales utilizando Dispositivos de Juego Remoto controlados por personal auxiliar dentro de un recinto de apuestas, serán de aplicación los "Requisitos para Dispositivos y Aplicaciones de Juego Remoto".

5.2 Terminales de apuestas de autoservicio

5.2.1 Declaración General

Un jugador realiza una apuesta en una terminal de apuestas de autoservicio utilizando fondos de su cuenta de jugador o mediante dispositivos periféricos autorizados por el organismo regulador.

5.2.2 Quioscos como terminales de apuestas de autoservicio

Todos los componentes propietarios de la terminal de apuestas de autoservicio deberán cumplir con los "Requisitos para terminales tipo quiosco" y los "Requisitos de software para quioscos" aplicables, establecidos en las normas GLI-20 para quioscos, así como con cualquier otro requisito técnico aplicable que determine el organismo regulador.

5.2.3 Dispositivos de juego como terminales de apuestas de autoservicio

Cuando el organismo regulador permita el uso de dispositivos de juego que actúen como terminales de apuestas de autoservicio, no será necesario que sus componentes propietarios cumplan con los requisitos para quioscos, siempre que cumplan con los "Requisitos para dispositivos/máquinas de

juego" aplicables establecidos en las normas GLI-11 para dispositivos de juego y/o con otros requisitos técnicos aplicables observados por el organismo regulador.

5.3 Terminales de Apuestas OTC

5.3.1 Declaración General

Un jugador realiza una apuesta en una terminal de apuestas con atención presencial (OTC) utilizando fondos de su cuenta de jugador o abonando el importe de la apuesta directamente al operador.

5.3.2 Requisitos de la interfaz del operador

La interfaz del operador es una aplicación o programa de interfaz a través del cual el operador visualiza la terminal de apuestas de ventanilla (OTC) o interactúa con ella. La interfaz del operador deberá cumplir con los "Requisitos de la interfaz del jugador" aplicables establecidos en este documento.

NOTA: El acceso a través de la interfaz del operador deberá cumplir con los "Controles de acceso a la estación de trabajo" aplicables que se describen en este documento.

5.3.3 Pantallas táctiles

Las pantallas táctiles, si son utilizadas por la terminal de apuestas de ventanilla (OTC), deberán ser precisas y, si su diseño lo requiere, deberán admitir un método de calibración para mantener dicha precisión; alternatively, el hardware de la pantalla podrá admitir una autocalibración automática.

5.3.4 Requisitos de impresoras OTC (ventanilla)

Si la terminal de apuestas OTC se conecta a una impresora para generar registros de apuestas impresos y/o instrumentos de apuesta, la impresora y/o la terminal de apuestas OTC deberán ser capaces de detectar e indicar las siguientes condiciones de error, siempre que dicha función sea compatible. Se permite que la condición de error se detecte en el momento de intentar imprimir:

- a) Batería baja (cuando la fuente de alimentación es externa a la terminal de apuestas OTC);
- b) Quedó sin papel/papel bajo; e
- c) Impresora desconectada.

5.3.5 Gestión de registros de apuestas OTC

Las terminales de apuestas OTC utilizadas para liquidar, canjear, anular o cancelar apuestas deberán cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- a) Cuando se presenten registros de apuestas para su liquidación, cobro, anulación o cancelación en una terminal de apuestas de ventanilla (OTC), el operador deberá escanear el código de barras (mediante un lector de códigos de barras o equivalente) o introducir manualmente el ID del registro de la apuesta y realizar una verificación con el Sistema de Apuestas de Eventos.

- b) El Sistema de Apuestas de Eventos deberá tener la capacidad de identificar y notificar a la terminal de apuestas OTC la existencia de un registro de apuesta inválido o no canjeable en los siguientes casos:
 - i. El evento de apuestas ha concluido y el registro de la apuesta no resulta ganador;
 - ii. No se permite la liquidación anticipada, la anulación ni la cancelación;
 - iii. El registro de la apuesta no se encuentra en los archivos o ha caducado;
 - iv. El registro de la apuesta ya ha sido liquidado, cobrado, anulado o cancelado; o
 - v. El valor del registro de la apuesta difiere del importe que consta en los archivos. Este requisito puede cumplirse mostrando el registro de la apuesta para su confirmación en el terminal de apuestas de ventanilla (OTC) durante el proceso de liquidación, canje, anulación o cancelación.
- c) La terminal de apuestas minoristas podrá emitir un comprobante de liquidación, canje, anulación o cancelación. En caso de imprimirse, dicho comprobante deberá contener, como mínimo, la siguiente información, según corresponda:
 - i. ID único del registro de apuesta;
 - ii. La fecha y hora de liquidación, canje, anulación o cancelación;
 - iii. Importe total liquidado, canjeado, anulado o cancelado; y
 - iv. ID único de cuenta de usuario, ID único de terminal o equivalente que liquidó, canjeó, anuló o canceló el registro de la apuesta.

5.3.6 Terminales inalámbricas de apuestas OTC (fuera de pista/ventanilla)

Para las terminales inalámbricas de apuestas OTC (ventanilla), también deberán cumplirse los requisitos aplicables a las "Aplicaciones del jugador" del capítulo anterior. Además, la comunicación solo podrá realizarse entre la terminal inalámbrica de apuestas OTC y el Sistema de Apuestas de Eventos a través de puntos de acceso autorizados dentro del recinto de apuestas.

5.4 Gestión de terminales de apuestas en establecimientos físicos

5.4.1 Monitoreo de terminales de apuestas en establecimientos físicos

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá estar equipado para procesar correctamente las transacciones, leer y almacenar los eventos significativos y la información de las transacciones aplicables, así como los valores específicos de los contadores de las Terminales de Apuestas Minoristas, mediante comunicaciones seguras.

5.4.2 Identificación de la terminal

El Sistema de Apuestas de Eventos deberá identificar de manera única cada Terminal de Apuestas Minorista conectada. El sistema utilizará este número de identificación único para registrar y rastrear toda la información esencial relativa a la Terminal de Apuestas Minorista correspondiente. Asimismo, el sistema deberá impedir la duplicación de dichos números de identificación para garantizar la integridad y exactitud del seguimiento de las terminales.

5.4.3 Integridad en las comunicaciones del protocolo

El terminal de apuestas minorista deberá diseñarse o programarse de manera que solo pueda comunicarse con componentes críticos autorizados mediante comunicaciones seguras. Si se pierde la comunicación entre el Sistema de Apuestas de Eventos y el terminal de apuestas minorista, el terminal deberá impedir nuevas operaciones de apuesta y mostrar un mensaje de error adecuado. Se permite que el software detecte este error cuando el terminal intente comunicarse con el sistema.

5.4.4 Requisitos de las transacciones en la terminal

El Sistema de Apuestas de Eventos y las Terminales de Apuestas en Establecimientos Físicos podrán admitir el uso de instrumentos de apuesta (vales y cupones) y/o apuestas sin efectivo, siempre que dichas transacciones se procesen con precisión a través de comunicaciones seguras. Además, según corresponda:

- a) La emisión y/o el canje de instrumentos de apuesta deberán cumplir con los "Requisitos del sistema de validación" aplicables de las normas GLI-13 para sistemas de monitoreo y control y sistemas de validación, y/o satisfacer otros requisitos técnicos aplicables exigidos por el organismo regulador.
- b) Las apuestas realizadas con fondos de cuentas de jugadores y/o cuentas de pago electrónico deberán cumplir con los "Requisitos para dispositivos sin efectivo" (Cashless Device Requirements) aplicables de las normas GLI-16 para sistemas y tecnologías sin efectivo y/o con otros requisitos técnicos aplicables observados por el organismo regulador.

Capítulo 6: Requisitos de apuestas

6.1 Introducción

6.1.1 Declaración General

Este capítulo establece los requisitos técnicos relativos a la información que debe ponerse a disposición sobre los eventos de apuestas, los mercados y los tipos de apuesta disponibles en el Sistema de Apuestas de Eventos, así como los métodos para realizar una apuesta en la Plataforma de Apuestas.

6.2 Requisitos de la Interfaz del Jugador

6.2.1 Interfazes del Jugador

La interfaz del jugador es una aplicación o programa de interfaz a través del cual el jugador visualiza e interactúa con el dispositivo remoto del jugador o con la terminal de apuestas de autoservicio, incluyendo la pantalla táctil, el teclado, el ratón, el panel de botones u otras formas de dispositivos de interacción para el jugador. La interfaz del jugador deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Cualquier cambio de orientación, redimensionamiento o superposición de la pantalla de la interfaz del jugador deberá reflejar con precisión la visualización y los puntos táctiles o botones revisados.
- b) Todos los puntos táctiles o de clic y los botones seleccionables por el jugador que aparezcan en la pantalla de la interfaz y que afecten a las actividades de apuesta deberán estar claramente etiquetados según su función y funcionar tal como se haya informado al jugador.
- c) No deberá haber puntos táctiles/de clic ni botones ocultos o no documentados en ninguna parte de la pantalla de la interfaz del jugador que repercutan en las actividades de apuestas.
- d) Las instrucciones de apuesta, así como la información sobre las funciones que ofrece la interfaz del jugador, deberán comunicarse claramente al jugador y no inducir a error ni ser inexactas.

6.2.2 Pantallas adaptativas

La visualización de las instrucciones e información de apuestas deberá adaptarse a la interfaz del jugador. Por ejemplo, cuando un dispositivo o terminal utiliza tecnologías con una pantalla más pequeña, se permite presentar una versión abreviada de las reglas de apuestas, accesible directamente desde la pantalla de apuestas, y ofrecer la versión completa mediante otro método, como una pantalla secundaria, un menú de ayuda u otra interfaz fácilmente identificable en la pantalla de apuestas.

6.2.3 Visualizaciones alternas

Cuando se muestren múltiples elementos de instrucciones e información sobre apuestas en la interfaz del jugador, es aceptable presentarlos de forma alterna, siempre que la velocidad de alternancia permita al jugador disponer de una oportunidad razonable para leer cada elemento.

6.2.4 Entradas y salidas simultáneas

La activación simultánea o secuencial de diversas entradas y salidas, incluidos los dispositivos de interacción del jugador que conforman una interfaz de jugador, no deberá, intencionadamente o no, provocar fallos en las apuestas ni resultados inválidos.

6.3 Visualización del juego e información

6.3.1 Anuncio de las reglas del juego

Se publicarán reglas de apuestas detalladas para los eventos, mercados y tipos de apuesta ofrecidos actualmente (línea de dinero, hándicap o margen de puntos (point spread), más/menos (over/under), ganador/colocado/tercero, combinadas o parlay, etc.). Cuando la interfaz del jugador incluya directamente estas reglas, el software se evaluará conforme a los requisitos de la sección "Reglas de apuestas" de este documento.

6.3.2 Información dinámica de apuestas

La siguiente información se pondrá a disposición del jugador sin necesidad de realizar una apuesta. En un establecimiento de apuestas, esta información podrá mostrarse directamente en una terminal de apuestas presencial y/o en una pantalla externa:

- a) Información sobre los eventos de apuestas, mercados y tipos de apuesta disponibles;
- b) Cuotas, pagos y precios actuales para los eventos, mercados y tipos de apuesta disponibles;
- c) Para las apuestas mutuas:
 - i. Cuotas actualizadas y/o pagos estimados para los fondos comunes (pools) del mercado. Se admite que, en el caso de fondos comunes complejos, dichas estimaciones puedan estar sujetas a limitaciones razonables en cuanto a su precisión;
 - ii. Importes totales apostados actualizados (totales del fondo común) para cada fondo común del mercado; y
 - iii. Dividendos declarados para los mercados liquidados.

NOTA: Esta información deberá mostrarse con la mayor precisión posible, teniendo en cuenta las limitaciones derivadas de los retrasos y la latencia en las comunicaciones.

6.3.3 Comisiones y tarifas

El jugador deberá disponer de información suficiente sobre los cargos aplicados o los ajustes en el pago de premios, como comisiones, o tarifas cobradas por el operador, según corresponda. Cualquier variación en la información publicada deberá ser comunicada al jugador.

6.3.4 Premios acumulados en apuestas de eventos

Cuando el organismo regulador lo permita, los resultados de los eventos y mercados de apuestas pueden dar lugar a premios monetarios adicionales o pagos de "jackpot" (bote) que aumentan en función de las apuestas realizadas, de la siguiente manera:

- a) Los jackpots progresivos aumentan en función de las cantidades apostadas en el evento o mercado de apuestas.
- b) Los jackpots de bonificación incrementales funcionan de manera idéntica a los jackpots progresivos, salvo que aumentan en función de que se produzca una o varias condiciones específicas establecidas en las reglas de apuestas, en lugar de —o además de— aumentar según los importes apostados.

NOTA: La oferta de botes progresivos y botes de bonificación incrementales en las apuestas de eventos deberá cumplir los requisitos aplicables de las Normas GLI-19 para sistemas de juego interactivos (para apuestas a distancia) y/o las Normas GLI-12 para botes progresivos (para apuestas presenciales).

6.4 Colocación de apuestas

6.4.1 Colocación de una apuesta

La Plataforma de Apuestas informará claramente al jugador sobre todos los eventos, mercados y tipos de apuestas disponibles antes de que este se comprometa a realizar una apuesta. Se aplicarán los siguientes requisitos a la selección y realización de una apuesta en la interfaz del jugador:

- a) El método para realizar una apuesta será sencillo e identificará todas las selecciones de la apuesta (incluido su orden, si procede). Cuando la apuesta implique múltiples eventos o mercados de apuestas (p. ej., apuestas combinadas o parlays), dichas agrupaciones deberán identificarse.
- b) Los jugadores podrán seleccionar el evento de apuestas, el mercado y la opción de apuesta en la que deseen apostar.
- c) Las apuestas no deben ser colocadas automáticamente en nombre del jugador sin el consentimiento/autorización del jugador.
- d) Los jugadores deben tener la oportunidad para revisar y confirmar sus selecciones antes de completar la apuesta. Esto no excluye hacer apuestas de “un solo clic” si es permitido por la entidad regulatoria y es optado por el jugador.
- e) La Plataforma de Apuestas evitará la realización de múltiples apuestas derivadas de errores de comunicación o de pulsar repetidamente el botón o punto táctil de compra de apuestas mientras se espera una respuesta de la plataforma.
- f) Se proporcionará una indicación clara de que una apuesta ha sido aceptada o rechazada, incluyendo el importe de la apuesta y las cuotas o pagos aceptados por el sistema. Cuando se realicen múltiples apuestas simultáneamente, cada una deberá confirmarse e indicarse claramente por separado para que no haya dudas sobre cuáles han sido aceptadas.
- g) Los montos apostados se restarán de los fondos disponibles para apostar cuando el sistema acepte la apuesta. No se aceptará ninguna apuesta que pueda generar un saldo negativo para el jugador.
- h) Cuando el organismo regulador lo permita, la plataforma podrá permitir que un jugador especifique una condición de cuota/pago o precio, y/o cualquier otra condición, relacionada con un evento o mercado de apuestas, de modo que se realice automáticamente una apuesta válida (qualifying wager) cuando se cumplan o superen dichas condiciones. Cuando esta funcionalidad esté disponible:
 - i. Se explicarán claramente al jugador la funcionalidad y las opciones disponibles de apuestas condicionadas;
 - ii. El jugador podrá crear y eliminar solicitudes de apuesta basadas en condiciones.

- iii. Las cuentas de jugador reflejarán los fondos retenidos para apuestas sujetas a condiciones.
- iv. Todas las solicitudes de apuestas pendientes basadas en condiciones se mostrarán al jugador.
- v. Cuando un jugador realice una apuesta manualmente, se cancelarán todas las solicitudes de apuesta condicionada pendientes asociadas a dicha apuesta.

6.4.2 Apuesta gratuita/Modo de demostración

El modo de apuesta gratuita o de demostración permite al jugador simular apuestas sin coste alguno, principalmente con el fin de aprender o comprender la mecánica de las apuestas. Si la Plataforma de Apuestas admite un modo de apuesta gratuita o de demostración, se aplicarán los siguientes requisitos:

- a) El modo de apuesta gratuita o de demostración deberá reflejar fielmente el funcionamiento normal de las apuestas de pago. Este modo no deberá inducir a error al jugador respecto a las probabilidades o los pagos disponibles en la versión de pago;
- b) El modo de apuesta gratuita o de demostración deberá mostrarse de forma destacada para que el jugador sepa en todo momento si dicho modo está activo; y
- c) El modo de apuesta gratuita o de demostración no deberá modificar los fondos del jugador disponibles para apostar. Se permite un sistema de contabilidad específico para este modo, siempre que los indicadores lo señalen claramente.

NOTA: Las apuestas de pago realizadas con créditos obtenidos mediante una oferta de bonificación o promoción no se consideran parte del modo de apuesta gratuita o de demostración.

6.4.3 Función de recursos para el jugador

Salvo que el organismo regulador lo prohíba, se podrá ofrecer una función de recursos para el jugador que proporcione consejos, pistas o sugerencias. Un ejemplo ilustrativo podría ser un flujo de datos que se utilice para facilitar externamente la selección de la apuesta.

- a) La función de recurso para el jugador deberá describir claramente al jugador su disponibilidad y cualquier ventaja que ofrezca;
- b) Se informará al jugador sobre el método para obtener la función de recursos del jugador y las opciones de selección existentes.
- c) Cualquier función de recursos para el jugador que se ofrezca para su compra deberá revelar claramente el costo y el beneficio;
- d) La función de recurso para el jugador no deberá ser engañosa ni inexacta, y deberá reflejar las reglas relativas a dicha función, indicando que las reglas pueden variar en función del recurso ofrecido, siempre que dichos cambios se comuniquen al jugador antes de que acepte el recurso;
- e) La función de recursos para el jugador ofrecerá al jugador la opción de aceptar cualquier asistencia y no le obligará a aceptarla, a menos que esta represente la única opción posible que el jugador pueda seguir en ese momento; y
- f) La disponibilidad y el contenido de la función de recursos para el jugador se mantendrán constantes, salvo que se indique lo contrario, y no se adaptarán de manera que perjudiquen al jugador en función de sus apuestas anteriores.

6.4.4 Cambios durante la colocación de apuestas de probabilidades fijas

Para las apuestas de cuota fija, la Plataforma de Apuestas identificará aquellas situaciones en las que los atributos de la selección de apuesta asociada (p. ej., cuotas/pagos, precios, etc.) hayan variado antes de la aceptación de la apuesta.

- a) Si la selección de apuesta revisada resulta más favorable para el jugador, la apuesta podrá aceptarse automáticamente, siempre que se notifique al jugador los valores actualizados y se le explique claramente dicha funcionalidad.
- b) Si la selección de apuesta revisada resulta menos favorable para el jugador, la apuesta no se aceptará a menos que el jugador confirme explícitamente su aceptación de los valores actualizados o haya optado previamente por una función de aceptación automática ante cambios menos favorables. En los casos en que esta funcionalidad esté disponible:
 - i. Se explicarán claramente al jugador la funcionalidad y las opciones disponibles de aceptación automática;
 - ii. El jugador deberá activar manualmente esta funcionalidad (es decir, no estará habilitada por defecto); y
 - iii. El jugador debe tener la habilidad para no optar en cualquier momento.

6.4.5 Apuestas de cobertura (layoff wagers)

Cuando el organismo regulador lo permita, una Plataforma de Apuestas podrá admitir apuestas de cobertura (layoff wagers) procedentes de operadores externos. En los casos en que se admitan dichas apuestas de cobertura:

- a) Cada apuesta de cobertura deberá ser introducida manualmente en la plataforma únicamente por personal autorizado.
- b) La plataforma proporcionará un medio seguro para introducir las apuestas de cobertura (layoff wagers) recibidas de operadores externos y registrará cada entrada de apuesta indicando el personal autorizado que realizó dicha entrada.
- c) Cada operador externo que realice apuestas de cobertura (layoff) deberá estar identificado de forma única dentro de la Plataforma de Apuestas, y cada apuesta de cobertura se asociará con el operador externo del que provenga.

NOTA: En el caso de apuestas de cobertura (layoff wagers) realizadas con operadores externos por personal autorizado, se podrá utilizar la Plataforma de Apuestas para registrar dicha apuesta externa y ajustar los valores de análisis de riesgo almacenados y comunicados por el sistema.

6.4.6 Registro de la apuesta

Al finalizar una transacción de apuesta, el jugador tendrá acceso a un registro de la apuesta que contenga la siguiente información, según corresponda:

- a) La fecha y hora en que la apuesta fue colocada;
- b) Cada elección del jugador involucrada en la apuesta:

- i. La descripción del evento de apuestas, el mercado y el tipo de apuesta (p. ej., moneyline, márgenes de puntos, más/menos, ganador/colocado/tercero, apuesta combinada o parlay, etc.);
- ii. Selección de la apuesta (p. ej., nombre y número del atleta o equipo) o combinación de selecciones elegidas, incluyendo los nombres de las selecciones cuando sea práctico;
- iii. La fecha y hora previstas para la celebración del evento de apuestas, si se conocen;
- c) Cuotas/pagos aplicables en el momento en que se realizó la apuesta;
- d) Importe total apostado, indicando por separado cualquier importe correspondiente a bonificaciones o promociones;
- e) Cualquier condición(es) especial que aplica a la apuesta;
- f) ID único del registro de la apuesta y/o código de barras de la misma;
- g) En el caso de apuestas minoristas, el identificador único de la cuenta de usuario, el identificador único de la terminal o el elemento equivalente que haya emitido el registro de la apuesta;
- h) En el caso de registros de apuestas impresos, se permite que la siguiente información figure en el propio boleto:
 - i. Nombre del establecimiento de apuestas/ID del sitio; y
 - ii. Periodo de canje.

NOTA: Parte de la información mencionada anteriormente también puede formar parte del identificador único del registro de la apuesta o del código de barras. Se permite el uso de múltiples códigos de barras, los cuales pueden representar información adicional aparte del identificador único del registro de la apuesta.

6.4.7 Periodo de apuestas

El periodo de apuestas y la hora límite para aceptar apuestas en un evento o mercado de apuestas se comunicarán claramente al jugador. No será posible realizar apuestas una vez que haya finalizado el periodo de apuestas para dicho evento o mercado.

6.5 Resultados y pagos

6.5.1 Visualización de los resultados

El registro de resultados incluirá toda la información que pueda afectar a los resultados de los mercados ofrecidos para dicho evento de apuestas.

- a) El jugador podrá obtener los resultados de sus apuestas en cualquier mercado liquidado una vez que dichos resultados hayan sido confirmados.
- b) Las apuestas se liquidarán de conformidad con las reglas de apuesta aplicables a dicho evento, mercado y tipo de apuesta.
- c) La Plataforma de Apuestas facilitará la consulta de los resultados de cualquier mercado finalizado durante el periodo de tiempo estipulado en las reglas de apuestas.
- d) La Plataforma de Apuestas tendrá la capacidad de modificar el resultado de un mercado cuando las circunstancias lo permitan, hasta que dicho resultado haya sido confirmado; el operador deberá obtener la aprobación del organismo regulador para cualquier método utilizado a tal efecto.
- e) En caso de modificación del resultado de un mercado (p. ej., debido a correcciones en estadísticas o líneas), se deberán poner a disposición los cambios realizados en los resultados.

- f) Para las apuestas mutuas (pari-mutuel), se pondrán a disposición los dividendos de cualquier mercado finalizado, incluidos los nuevos dividendos calculados a partir de resultados modificados.

6.5.2 Función de liquidación anticipada

La Plataforma de Apuestas puede ofrecer una función que permita al jugador realizar una liquidación anticipada de su apuesta por un pago ajustado antes de la conclusión del evento de apuestas. La función de liquidación anticipada solo estará disponible para apuestas compuestas en su totalidad por selecciones designadas como elegibles para dicha liquidación. La disponibilidad de la liquidación anticipada podrá modificarse o retirarse en cualquier momento.

- a) La función de liquidación anticipada informará claramente al jugador de su disponibilidad, así como de las normas o condiciones pertinentes, para permitirle tomar una decisión informada sobre si solicitar dicha liquidación.
- b) Las apuestas que reúnan los requisitos para una liquidación anticipada se indicarán claramente, junto con el importe de pago ajustado. El importe de pago ajustado dependerá del estado actual del evento de apuesta y del tiempo transcurrido, y podrá ser superior o inferior al importe original de la apuesta.
- c) La Plataforma de Apuestas puede permitir al jugador especificar un umbral de pago ajustado u otras condiciones concretas relacionadas con un evento o mercado de apuestas, de modo que se procese automáticamente la liquidación anticipada de una apuesta elegible cuando se alcancen o superen dicho umbral o condiciones.
 - i. El jugador podrá crear y eliminar solicitudes de liquidación basadas en condiciones.
 - ii. Todas las solicitudes de liquidación pendientes basadas en condiciones se mostrarán al jugador.
 - iii. Cuando un jugador ejecute manualmente una liquidación anticipada, se cancelarán todas las solicitudes de liquidación condicionada pendientes asociadas a dicha apuesta.
- d) Si se procesa la liquidación anticipada, se mostrará un mensaje de confirmación y la apuesta se liquidará por el importe de pago ajustado. El resultado posterior del evento de apuestas no afectará a la apuesta liquidada ni a su importe de pago.
- e) Si no está disponible la función de liquidación anticipada, o si no se activa una solicitud de liquidación condicionada antes de confirmarse el resultado del mercado, la apuesta se liquidará de forma ordinaria en función del resultado final del mercado.
- f) En caso de que se efectúe una liquidación anticipada por error, deberá existir un mecanismo para anular dicha liquidación y liquidar la apuesta original de forma normal, basándose en el resultado final del mercado y utilizando las cuotas/pagos correctos.

6.5.3 Redención de la apuesta

Una vez que se introduzcan y confirmen los resultados del mercado, o una vez procesada la liquidación anticipada, el jugador podrá cobrar el importe correspondiente a sus apuestas.

- c) Para las apuestas vinculadas a una cuenta, el registro de la apuesta se liquidará automáticamente y los importes abonados se sumarán al saldo de la cuenta del jugador, salvo en los casos de premios en especie o de ganancias o pagos elevados, cuando así lo exija el organismo regulador.

- d) Para las apuestas anónimas, el registro de la apuesta podrá liquidarse en cualquier dispositivo de apuestas minorista que admita la liquidación de dichos registros, siempre que no se abone importe alguno al jugador antes de confirmar la validez del registro de la apuesta.

6.6 Apuestas entre pares (P2P)

6.6.1 Apuestas P2P

Las apuestas entre usuarios (P2P) se realizan en entornos que ofrecen a los jugadores la oportunidad de apostar entre sí. En estos entornos, por lo general, el operador no participa en la apuesta como una de las partes, sino que facilita el entorno para que lo utilicen los jugadores, pudiendo cobrar una comisión o tarifa por el servicio. Se aplican los siguientes requisitos:

- a) Se impedirá que los jugadores compitan contra sí mismos, a menos que las normas de apuestas aplicables lo autoricen;
- b) Si se ofrecen funciones o recursos que puedan otorgar al jugador una ventaja sobre otros, se deberá facilitar a los jugadores información suficiente para que tomen una decisión informada — antes de participar— sobre si desean competir contra jugadores que puedan disponer de dichas funciones;
- c) Se proporcionarán a los jugadores las advertencias adecuadas cuando el uso de bots, scripts u otro software no autorizado pueda afectar a las apuestas, de modo que puedan tomar una decisión informada sobre si participar; y
- d) Se indicará explícitamente al jugador en la pantalla de apuestas cuando haya jugadores patrocinados compitiendo contra él.

6.6.2 Visualización del jackpot/pozo acumulado

Cuando los jugadores compitan por un jackpot o fondo específico, el importe de dicho jackpot o fondo se mostrará claramente a cada jugador y se actualizará cada vez que se realice una apuesta o cuando el importe del jackpot o fondo cambie por cualquier otro motivo, de conformidad con las reglas de apuestas aplicables.

6.6.3 Reportando Jugadores Sospechosos

Se proporcionará a los jugadores un mecanismo para denunciar sospechas de trampas, colusión o el uso de bots, scripts u otro software similar por parte de terceros para obtener una ventaja injusta.

6.7 Apuestas de intercambio (exchange wagering)

6.7.1 Declaración General

Las apuestas de intercambio (exchange betting) implican que dos o más jugadores realizan apuestas opuestas idénticas, lo que permite apostar tanto a resultados ganadores como no ganadores en un mismo evento o mercado.

6.7.2 Apuestas de creadores de mercado (market maker)

La Plataforma de Apuestas informará claramente sobre la existencia de apuestas puestas a la venta o compra por parte de un creador de mercado, o publicadas en nombre de este.

6.7.3 Formalización de la apuesta

El jugador deberá realizar una apuesta a favor o en contra de una selección específica en un mercado determinado, especificando las cuotas/pagos y los precios de la apuesta, directamente con el operador. La Plataforma de Apuestas deberá:

- a) Formalizar una apuesta únicamente tras el emparejamiento exitoso de la apuesta pendiente;
- b) Permitir que las apuestas pendientes se modifiquen o cancelen antes de su emparejamiento;
- c) Cancelar automáticamente las apuestas pendientes no emparejadas al vencimiento o al cierre del período de apuestas; y
- d) Garantizar que, una vez que una apuesta pendiente se haya emparejado con apuestas opuestas idénticas, esta adquiera carácter definitivo y no pueda cancelarse, salvo en los casos permitidos por las reglas de apuestas o por el organismo regulador.

6.7.4 Mejor ejecución

La Plataforma de Apuestas emparejará las apuestas pendientes utilizando una metodología de "mejor ejecución", garantizando que las apuestas se emparejen con las cuotas o pagos más favorables disponibles que sean iguales o mejores que los solicitados por el jugador. La Plataforma de Apuestas deberá:

- a) Admitir la combinación total o parcial de apuestas pendientes con apuestas contrarias idénticas;
- b) Continuar emparejando cualquier parte pendiente a las cuotas o pagos más favorables hasta completar el emparejamiento o hasta que no queden apuestas opcionales válidas;
- c) Priorizar la combinación de apuestas en función de las cuotas/pagos y el momento de su envío;
- d) Tratar cualquier modificación de una apuesta pendiente —incluidos los cambios en el importe de la apuesta— como una nueva apuesta a efectos de la prioridad de emparejamiento;
- e) No aplicar ningún margen no revelado entre apuestas emparejadas; y
- f) Ofrecer a los jugadores la opción de visualizar la liquidez disponible en la bolsa de apuestas a las cuotas/pagos más favorables, incluidas las apuestas contrarias disponibles para su combinación.

6.7.5 Retrasos en apuestas de intercambio en vivo

Para las apuestas de intercambio que impliquen apuestas sobre eventos en directo, la Plataforma de Apuestas aplicará un periodo de espera antes de aceptar y emparejar las apuestas pendientes.

- a) El retardo garantizará un trato justo y equitativo para los jugadores a través de los distintos canales de acceso.
- b) Las apuestas enviadas durante el periodo de demora no se aceptarán ni emparejarán hasta que haya transcurrido dicho periodo.
- c) El retardo no se aplicará a la cancelación de apuestas pendientes no combinadas.

6.8 Apuesta de Eventos Virtuales

6.8.1 Declaración General

Las apuestas en eventos virtuales permiten realizar apuestas sobre simulaciones generadas por ordenador o sobre eventos de apuestas previamente grabados, en los que compiten entre sí participantes virtuales, según lo permitido por el organismo regulador. Los requisitos aplicables detallados en esta sección se aplicarán a las apuestas en eventos virtuales, junto con los demás requisitos aplicables de este capítulo. Ninguna parte de esta sección debe interpretarse como aplicable a las apuestas en eventos reales en vivo.

6.8.2 Aleatorización de eventos de apuestas virtuales

Un evento de apuestas virtuales puede utilizar las propiedades aleatorias de un generador de números aleatorios (RNG) criptográfico para influir en el resultado del evento, los elementos que lo componen o la secuencia de estos. En tal caso, se deberán cumplir los requisitos establecidos en el capítulo "Requisitos del generador de números aleatorios (RNG)" y la sección "Resultado del juego mediante un generador de números aleatorios" de las Normas GLI-19 para sistemas de juegos interactivos (para apuestas remotas) y/o las Normas GLI-11 para dispositivos de juego (para apuestas presenciales), según corresponda.

NOTA: Las implementaciones de apuestas en eventos virtuales que no dependan del uso de un RNG serán evaluadas caso por caso por el laboratorio de pruebas independiente.

6.8.3 Visualización y equidad de eventos de apuestas virtuales

Los eventos de apuestas virtuales deberán cumplir con los requisitos aplicables relativos a "Información del juego y reglas de juego", "Información que debe mostrarse" e "Imparcialidad del juego" establecidos en las normas GLI-19 para Sistemas de Juegos Interactivos (para apuestas remotas) y/o las normas GLI-11 para dispositivos de juego (para apuestas en establecimientos físicos). Además, se aplican los siguientes requisitos:

- a) Los datos estadísticos relativos al evento de apuestas virtual que se pongan a disposición del jugador no deberán falsear las capacidades de ningún participante virtual. Dependiendo del tipo de evento de apuestas virtual, esto no impide que un elemento de azar o aleatoriedad influya en el rendimiento del participante virtual durante el evento, tal como esté previsto en su diseño.
- b) No será posible conocer el resultado del evento de apuestas virtuales antes de su inicio.
- c) Para los eventos de apuestas virtuales programados, se mostrará al jugador una cuenta atrás con el tiempo restante para realizar una apuesta en dicho evento. No será posible realizar apuestas en el evento una vez transcurrido este plazo; no obstante, este requisito no impide la implementación de apuestas sobre eventos en directo, dependiendo del tipo de evento de apuestas virtuales.
- d) Tras el inicio de un evento de apuestas virtuales, no se podrán realizar más acciones ni tomar decisiones que modifiquen el comportamiento de ninguno de los elementos aleatorios del evento, salvo las decisiones del jugador.
- e) Cada participante virtual debe tener una apariencia única, cuando corresponde a una apuesta. Por ejemplo, si la apuesta es por un equipo ganando a otro, no hay necesidad de que los participantes virtuales por sí mismos tengan una apariencia única, sin embargo, los equipos en que participan deben ser claramente distintos el uno del otro.

- f) El resultado de un evento de apuestas virtual será claro e inequívoco, y se mostrará durante el tiempo suficiente para permitir al jugador verificar razonablemente el resultado de las apuestas relacionadas con dicho evento.

6.8.4 Recuperación de eventos de apuestas virtuales

Toda la información necesaria para reconstruir adecuadamente los eventos de apuestas virtuales, incluyendo el resultado del evento y/o las acciones de los participantes virtuales, deberá ser registrada por la Plataforma de Apuestas o el equipo asociado, utilizando una combinación de texto, registros, video, gráficos, capturas de pantalla u otros medios (p. ej., un mecanismo de "registrador de vuelo").

6.9 Plataformas de apuestas externas

6.9.1 Declaración General

Esta sección contiene requisitos para los casos en que la Plataforma de Apuestas se comunice con una Plataforma de Apuestas externa bajo cualquiera de las siguientes configuraciones:

- a) La Plataforma de Apuestas actúa como la "Plataforma de Apuestas anfitriona" que recibe, para sus propios eventos y mercados, apuestas provenientes de una o más "plataformas de apuestas invitadas" externas; o
- b) La Plataforma de Apuestas actúa como una "Plataforma de Apuestas invitada" que transmite apuestas a una o más "plataformas de apuestas anfitrionas" externas, para los eventos y mercados de apuestas de dichas plataformas.

NOTA: Los requisitos de esta sección se aplican a la interoperabilidad de la Plataforma de Apuestas con la Plataforma de Apuestas externa, y no constituyen una evaluación completa de la Plataforma de Apuestas externa en sí misma. La Plataforma de Apuestas externa podrá ser objeto de una evaluación independiente por parte del laboratorio de pruebas, a discreción del organismo regulador.

6.9.2 Comunicación con plataformas de apuestas externas

Los siguientes requisitos se aplican a la información transmitida entre la Plataforma de Apuestas anfitriona y la Plataforma de Apuestas invitada:

- a) La autenticación se realizará entre la Plataforma de Apuestas anfitriona y la Plataforma de Apuestas invitada antes de que se realicen las transacciones.
- b) La correcta ejecución de las transacciones de apuestas no se verá afectada por características del canal de comunicación tales como el ancho de banda, la latencia, la tasa de error de bits y la utilización del enlace.
- c) La Plataforma de Apuestas anfitriona procesará correctamente todas las transacciones de apuestas. Las transacciones incompletas se revertirán en las siguientes circunstancias:
 - i. Se pierde la comunicación entre la Plataforma de Apuestas anfitriona y la Plataforma de Apuestas invitada.

- ii. Se producen retrasos prolongados en la comunicación entre la Plataforma de Apuestas anfitriona y la Plataforma de Apuestas invitada. Se permite la reversión manual de transacciones siempre que se informe al operador sobre las transacciones indeterminadas.
- d) Si la Plataforma de Apuestas anfitriona ofrece apuestas de cuota fija a la Plataforma de Apuestas invitada, permitiendo cambios dinámicos en las cuotas, pagos y precios, la Plataforma de Apuestas deberá ser capaz de:
 - i. Al actuar como Plataforma de Apuestas invitada, recibir las cuotas/pagos y precios actuales enviados desde la Plataforma de Apuestas anfitriona siempre que se produzca cualquier cambio en dichas cuotas/pagos y precios.
 - ii. Cuando actúe como Plataforma de Apuestas anfitriona, deberá transmitir las cuotas/pagos y precios actuales a todas las plataformas de apuestas invitadas receptoras siempre que se produzca cualquier cambio en dichas cuotas/pagos o precios.
- e) Si la Plataforma de Apuestas anfitriona ofrece apuestas de tipo pari-mutuel (fondo común) a la Plataforma de Apuestas invitada, la Plataforma de Apuestas deberá ser capaz de:
 - i. Al actuar como Plataforma de Apuestas invitada, recibir los dividendos actuales de los fondos comunes activos enviados desde la Plataforma de Apuestas anfitriona.
 - ii. Cuando actúe como Plataforma de Apuestas anfitriona, deberá transmitir los dividendos actuales de los fondos comunes activos a todas las plataformas de apuestas invitadas receptoras.
- f) La información sobre cambios en el estado de un evento de apuestas se transmitirá de la plataforma de apuestas anfitriona a la plataforma de apuestas invitada siempre que se produzca cualquier cambio, incluyendo:
 - i. Selecciones retiradas/ restablecidas;
 - ii. Modificar la hora de inicio del evento de apuestas;
 - iii. Periodo de apuestas para mercados abiertos/cerrados;
 - iv. Resultados ingresados/modificados;
 - v. Resultados liquidados; y
 - vi. Evento de apuesta o mercado cancelado.

6.9.3 Realización de apuestas externas

Los siguientes requisitos se aplican a las apuestas realizadas entre la Plataforma de Apuestas anfitriona y la Plataforma de Apuestas invitada:

- a) Las apuestas transmitidas desde la Plataforma de Apuestas invitada a la Plataforma de Apuestas anfitriona deberán incluir el importe a apostar y las cuotas/pagos previstos, tal como se anunciaron en el momento de realizar la apuesta en la Plataforma de Apuestas anfitriona.
- b) La Plataforma de Apuestas anfitriona aceptará o rechazará las apuestas recibidas de una Plataforma de Apuestas invitada basándose en el estado actual del evento o mercado de apuestas en el momento de la recepción de la apuesta, y no en el momento en que la plataforma invitada realizó dicha apuesta.
- c) Si se acepta una apuesta procedente de una Plataforma de Apuestas invitada, se aplicarán las cuotas o pagos vigentes en la Plataforma de Apuestas anfitriona, y no los previstos por la Plataforma de Apuestas invitada.
- d) La Plataforma de Apuestas anfitriona enviará una confirmación clara de cualquier apuesta procedente de la Plataforma de Apuestas invitada, incluyendo la indicación de aceptación parcial y las probabilidades o pagos establecidos por la plataforma anfitriona.

- e) Las apuestas realizadas en la Plataforma de Apuestas invitada deberán recibir una confirmación clara de aceptación, aceptación parcial o rechazo enviada por la Plataforma de Apuestas anfitriona.
- f) La confirmación de la apuesta emitida por la Plataforma de Apuestas anfitriona incluirá los siguientes detalles, según corresponda:
 - i. Las cuotas o pagos ofrecidos por la Plataforma de Apuestas anfitriona, especialmente si difieren de las cuotas o pagos esperados.
 - ii. Indicación de la aceptación parcial de la apuesta, incluido el importe aceptado parcialmente.
 - iii. El coste total de la apuesta.
- g) Si la Plataforma de Apuestas anfitriona determina el coste de la apuesta, deberá existir un procedimiento de confirmación explícita que permita al jugador aceptar dicho coste y a la Plataforma de Apuestas invitada verificar que el saldo de la cuenta es suficiente para cubrirlo antes de realizar la oferta a la Plataforma de Apuestas anfitriona.
- h) Cuando las apuestas pueden ser colocadas al por mayor, los siguientes requisitos son aplicables:
 - i. Si el flujo de las apuestas es interrumpido por cualquier razón, debe haber un método disponible para determinar cuando en la transmisión ocurrió la interrupción.
 - ii. Ninguna apuesta debe ser transmitida si esta es mayor que el saldo de la cuenta. Si hay un intento de este tipo de apuesta se debe parar la transmisión completa.
- i) Se debitará de la cuenta un importe equivalente a la oferta y al coste para la Plataforma de Apuestas anfitriona. Los fondos permanecerán como una transacción pendiente, registrándose los detalles de la oferta realizada a la plataforma anfitriona. Una vez recibida la confirmación de la plataforma anfitriona, se realizarán los ajustes pertinentes tanto en la cuenta de "pendientes" como en el saldo de la cuenta en la Plataforma de Apuestas invitada.

6.9.4 Cancelación de apuestas externas

Las solicitudes de cancelación provenientes de la Plataforma de Apuestas invitada deberán recibir una confirmación clara de aceptación o rechazo por parte de la Plataforma de Apuestas anfitriona.

- a) Si se rechaza la cancelación, el motivo del rechazo deberá transmitirse desde la Plataforma de Apuestas anfitriona a la Plataforma de Apuestas invitada y, posteriormente, al jugador.
- b) La Plataforma de Apuestas invitada no acreditará fondos al jugador hasta recibir la confirmación definitiva de la Plataforma de Apuestas anfitriona, incluyendo el importe de la apuesta cancelada.

6.9.5 Liquidación de apuestas externas

Una vez que se introduzcan y confirmen los resultados en la Plataforma de Apuestas anfitriona, o se reciban de otra Plataforma de Apuestas anfitriona, cada apuesta liquidada realizada desde una Plataforma de Apuestas invitada deberá ser transferida por la plataforma anfitriona a la plataforma invitada junto con el importe abonado, según corresponda.

- a) La Plataforma de Apuestas invitada deberá confirmar la recepción de las apuestas liquidadas.
- b) La gestión de las cuentas de jugador en la Plataforma de Apuestas invitada corresponderá a dicha plataforma, incluida la actualización de los importes abonados en dichas cuentas cuando proceda.

6.10 Requisitos para apuestas de espectadores

6.10.1 Declaración General

Cuando lo autorice un organismo regulador, se aplicarán los siguientes requisitos en los casos en que las actividades de apuestas de un jugador espectador estén vinculadas a las apuestas de un jugador anfitrión. Los detalles sobre las apuestas del jugador anfitrión estarán accesibles para todos los jugadores espectadores. Las apuestas realizadas por el jugador anfitrión deberán cumplir los requisitos de esta norma.

6.10.2 Visualización de la apuesta y del jugador

La interfaz del jugador deberá indicar claramente al jugador espectador cuándo las apuestas, las decisiones del jugador y/o los resultados se basan en las apuestas realizadas por el jugador anfitrión.

- a) Se deberá proporcionar información que describa completamente la funcionalidad de apuestas para espectadores, incluyendo una explicación clara de todas las configuraciones y opciones predeterminadas tanto para jugadores anfitriones como para espectadores.
- b) Un jugador anfitrión podrá controlar si permite o no la participación de jugadores espectadores.
- c) Los jugadores espectadores tendrán el mismo acceso a las reglas de apuestas, así como a las mismas probabilidades, pagos y precios de la apuesta que realice el jugador anfitrión que si estuvieran realizando la apuesta ellos mismos.
- d) Las apuestas y los resultados del jugador anfitrión no se verán modificados ni influidos por la presencia de jugadores espectadores, ni por la actividad, el volumen de apuestas o los resultados de las apuestas de dichos espectadores.
- e) La Plataforma de Apuestas no facilitará al jugador anfitrión información sobre las apuestas de los jugadores espectadores que pudiera influir en las decisiones tomadas por dicho jugador anfitrión.
- f) Se indicará claramente a los jugadores espectadores si un jugador anfitrión es patrocinado.

6.10.3 Apuestas vinculadas

Las apuestas vinculadas se producen cuando la apuesta de un jugador espectador está directamente ligada a cada apuesta de un jugador anfitrión, de modo que los mismos resultados de la apuesta (ganancias y pérdidas) se aplican proporcionalmente a la cuenta del jugador espectador.

- a) Las normas de proporcionalidad (p. ej., escalado de apuestas, índices de pago) se comunicarán al jugador espectador antes de realizar la apuesta.
- b) Las apuestas vinculadas del jugador espectador se liquidarán simultáneamente a la liquidación de la apuesta del jugador anfitrión.
- c) El jugador espectador puede optar por participar o no en apuestas vinculadas posteriores, pero no puede cancelar ni modificar apuestas de forma retroactiva una vez que se hayan realizado las apuestas del jugador anfitrión.

6.10.4 Apuestas basadas en el rendimiento

Las apuestas basadas en el rendimiento se producen cuando un jugador espectador realiza una apuesta sobre resultados medibles derivados de las partidas completadas de uno o más jugadores anfitriones (p. ej., "ganar/perder", "cantidad total ganada en cincuenta apuestas", "número de apuestas ganadas en tres días", etc.).

- a) Cada apuesta de rendimiento especificará claramente la métrica en la que se apuesta, la condición de liquidación y las probabilidades/pago o estructura de precios.
- b) Las apuestas basadas en el rendimiento solo podrán realizarse antes de que se liquiden las apuestas de cualquier jugador anfitrión participante.
- c) El jugador anfitrión no podrá ver qué jugador espectador ha realizado apuestas sobre su desempeño.

Apéndice A: Procedimientos y prácticas de control interno

A.1 Introducción

A.1.1 Declaración General

Este anexo establece procedimientos y prácticas de control interno para las operaciones de apuestas en eventos, los cuales serán objeto de revisión en una auditoría de controles internos; esto incluye, entre otros aspectos: el establecimiento de reglas de apuestas, la suspensión de eventos, la gestión de diversas transacciones financieras y de apuestas, la creación de mercados, la liquidación de apuestas, el cierre de mercados, la cancelación de eventos, la anulación o cancelación de apuestas, la gestión de cuentas de jugadores, las prácticas fundamentales para la limitación de riesgos y cualquier otro objetivo establecido por el organismo regulador.

NOTA: Es entendido que los procedimientos y prácticas que no están específicamente incluidos en este estándar también serán aplicables y requeridos para una auditoría operacional según es determinado por el operador y/o entidad regulatoria en sus normas, reglamentos, y estándares de controles internos mínimos (MICS por sus siglas en inglés).

A.2 Procedimientos de controles internos

A.2.1 Procedimientos de controles internos

El operador establecerá, mantendrá, implementará y cumplirá procedimientos de control interno para las operaciones de apuestas en eventos, incluida la realización de apuestas y transacciones financieras.

A.2.2 Gestión de la información

Los procedimientos de control interno del operador incluirán los procesos para conservar la información registrada especificada en la sección titulada "Información que debe conservarse", así como otros registros o archivos exigidos por esta norma (salvo que se indique lo contrario), durante un periodo de cinco años o según lo determine el organismo regulador.

A.2.3 Gestión de riesgo

Los procedimientos de control interno del operador deberán detallar su marco de gestión de riesgos, incluyendo, entre otros aspectos:

- a) Procedimientos manuales y automatizados de la gestión de riesgos;
- b) Gestión de empleados, incluyendo controles de acceso y segregación de sus funciones;
- c) Información con respecto a la identificación y reporte del fraude y actividades sospechosas;
- d) Controles que aseguran el cumplimiento regulatorio;
- e) Descripción de las normas de cumplimiento en materia de prevención del blanqueo de capitales (AML) y de la financiación del terrorismo (ATF), incluidos los procedimientos para detectar el fraccionamiento de operaciones (structuring) con el fin de eludir los requisitos de notificación;

- f) Descripción de todas las aplicaciones de software que comprenden el Sistema de Apuestas de Eventos.
- g) Descripción de todas las formas de apuestas de eventos que el operador puede ofrecer;
- h) Descripción de todos los proveedores de servicios de terceros; y
- i) Cualquier otra información requerida por la entidad regulatoria.

A.2.4 Uso de proveedores de servicios externos

Los procedimientos de control interno del operador identificarán a cualquier proveedor de servicios externo que participe en el apoyo o la ejecución de funciones sujetas a dichos procedimientos. Esto incluirá, como mínimo, la identidad del proveedor externo, una descripción de los servicios prestados al operador (p. ej., geolocalización, procedimientos de identificación del cliente o KYC, procesamiento de pagos, datos estadísticos o de cuotas, etc.), las funciones y responsabilidades del proveedor, y los procedimientos del operador para evaluar la idoneidad y supervisar el cumplimiento de los controles, procedimientos y obligaciones contractuales o normativas aplicables al proveedor.

- a) El operador deberá mantener procesos para garantizar que:
 - i. La recopilación, el uso y la divulgación de información sensible por parte o a través del proveedor de servicios externo se limitan a la información necesaria para prestar el servicio correspondiente.
 - ii. La protección de la información confidencial por parte del proveedor de servicios externo se evalúa y verifica, según corresponda a la naturaleza del servicio prestado; y
 - iii. Las comunicaciones entre el operador y el proveedor de servicios externo que transmitan información confidencial deben estar cifradas y protegidas contra el acceso no autorizado, la interceptación o la alteración.
- b) Cuando se produzca un incidente o error que conlleve la pérdida de comunicación con los servicios de un proveedor externo, o cualquier otro fallo de dichos servicios que afecte al sistema operativo, dicho incidente o error deberá registrarse en un libro de registro que incluya la fecha y hora del suceso, su duración, su naturaleza, una descripción de su impacto en el rendimiento del sistema y su resolución, en caso de haberse resuelto.

A.2.5 Personas prohibidas o restringidas

Deberá existir un método descrito en los controles internos del operador para identificar e implementar lo siguiente con respecto a las personas prohibidas o restringidas:

- a) Los empleados, subcontratistas, directores, propietarios y funcionarios de un operador, así como las personas que convivan con ellos, no realizarán apuestas en ningún evento de apuestas, salvo que utilicen cuentas de prueba claramente identificadas con fines de comprobación;
- b) Las personas que se encuentren en cualquiera de las siguientes situaciones no podrán realizar apuestas en ningún evento de apuestas:
 - i. Menor de edad o uso de información de identificación personal (PII) de una persona fallecida;
 - ii. En cualquier lista de suspensión que gestione el operador;
 - iii. Figurar en alguna lista de exclusión que pueda ser proporcionada por el organismo regulador;
 - iv. Realizar apuestas en nombre de otra persona, salvo que cuente con la autorización del organismo regulador; o

- v. Prohibición de realizar apuestas en eventos por cualquier otro motivo.
- c) Los atletas profesionales o universitarios, empleados y propietarios de equipos, entrenadores, directivos, preparadores, asistentes técnicos, funcionarios y empleados de ligas, árbitros, jueces, agentes deportivos y empleados de sindicatos de jugadores o árbitros, así como las personas que convivan con ellos, no podrán realizar apuestas en ningún evento deportivo, partido, competición, concurso, encuentro, carrera u otro acontecimiento o tipo de actividad en el que participen, en el que participe el atleta al que representan o sobre el cual posean información privilegiada.

A.2.6 Controles de acceso a estaciones de trabajo

Los procedimientos de control interno del operador incluirán controles para asegurar las estaciones de trabajo utilizadas para realizar funciones reguladas del Sistema de Apuestas de Eventos, incluidos procedimientos para garantizar que:

- a) El acceso a las estaciones de trabajo por parte de un individuo está controlado por un procedimiento de inicio de sesión seguro u otro proceso seguro aprobado por el organismo regulador para garantizar que solo el personal autorizado tenga acceso.
- b) No es posible modificar la configuración del sistema sin un proceso seguro autorizado.
- c) Si la estación de trabajo admite sesiones de usuario:
 - i. Una sesión de usuario, cuando es compatible con estaciones de trabajo, es iniciada por la persona que inicia sesión en su cuenta de usuario utilizando su nombre de usuario y contraseña seguros o un medio alternativo para que la persona proporcione credenciales de autenticación según lo permita el organismo regulador.
 - ii. Todas las opciones disponibles que se presentan al usuario están vinculadas a su cuenta.
 - iii. Si la estación de trabajo no recibe información del usuario en quince minutos, o en el período especificado por el organismo regulador, la sesión de usuario caduca o se bloquea, lo que obliga al usuario a volver a iniciar sesión para continuar. Para estaciones de trabajo móviles, el período no deberá exceder los dos minutos, a menos que el organismo regulador especifique lo contrario.
 - iv. Las cuentas de usuario se bloquean automáticamente tras tres intentos de acceso fallidos consecutivos en un periodo de treinta minutos, o en el plazo que determine el organismo regulador. Cuando el sistema lo permita, podrá utilizarse un mecanismo que desbloquee automáticamente la cuenta una vez transcurridos treinta minutos, o el plazo que determine el organismo regulador.

NOTA: Se considera aceptable cumplir con lo dispuesto en esta sección mediante el uso de un sistema operativo comercial estándar instalado en el mismo servidor.

A.2.7 Cuentas de Pruebas

El operador podrá establecer cuentas de prueba para verificar los diversos componentes y el funcionamiento de un Sistema de Apuestas de Eventos, de conformidad con los procedimientos de control interno adoptados por el operador, los cuales deberán contemplar, como mínimo, procedimientos para:

- a) Autorización de la actividad de pruebas y asignación de cada cuenta de prueba para su uso;

- b) La emisión y segregación de los fondos utilizados para pruebas, incluyendo la identificación de quién está autorizado para emitir dichos fondos, el importe máximo que puede emitirse y la finalidad para la que pueden utilizarse;
- c) Mantener un registro de todas las cuentas de prueba, incluyendo cuándo están activas y a quién se han asignado; y
- d) Auditoría de la actividad de pruebas para garantizar la rendición de cuentas de los fondos utilizados para las pruebas y los ajustes adecuados a los informes y registros.

A.3 Procedimiento de Operación en General

A.3.1 Reservas del operador

El operador deberá contar con procesos para mantener y proteger reservas de efectivo adecuadas, según lo determine el organismo regulador, incluyendo cuentas segregadas para los fondos destinados a las cuentas de los jugadores y fondos operativos utilizados para cubrir cualquier otra responsabilidad del operador cuando así lo exija el organismo regulador.

A.3.2 Protección de fondos del jugador

El operador debe establecer procesos para asegurar que los fondos en una cuenta del operador son mantenidos en depósito para el jugador en una cuenta segregada con fines especiales que es mantenida y controlada por una entidad corporativa legítima que no sea el operador y cuya junta directiva incluye uno o más directores corporativos que son independientes del operador y de cualquier corporación relacionada o controlada por el operador. En adición, el operador debe establecer procedimientos que son utilizados razonablemente para:

- a) Garantizar que los fondos generados por las apuestas en eventos estén protegidos y contabilizados;
- b) Explicar que los fondos en la cuenta segregada no pertenecen al operador y no están disponibles para los acreedores, aparte del jugador que tiene los fondos retenidos; y
- c) Impedir la mezcla de fondos en la cuenta segregada con otros fondos incluyendo, sin limitación, los fondos del operador.

A.3.3 Impuestos

Cuando el organismo regulador tenga procedimientos tributarios, el operador deberá contar con un proceso para identificar todos los pagos que están sujetos a impuestos (pagos únicos o pagos agregados durante un período de tiempo específico, según sea necesario).

NOTA: Los importes de pago que superen cualquier límite establecido por la jurisdicción requerirán la cumplimentación de la documentación pertinente antes de efectuar el pago al jugador.

A.3.4 Proceso para reclamos/disputas

El operador debe establecer un método para que el jugador pueda hacer un reclamo/disputa, y habilitar al jugador para notificar la entidad regulatoria si este reclamo/disputa no ha sido o no puede

ser atendido por el operador, o bajo otras circunstancias según es especificado por la ley de la entidad regulatoria.

- a) Los jugadores deben ser habilitados para hacer un registro del reclamo/disputa a base de 24/7.
- b) El operador conservará registros de toda la correspondencia relacionada con una queja o disputa.
- c) Deberá existir un proceso documentado entre el operador y el organismo regulador para la presentación y resolución de quejas/disputas, con tiempos de respuesta y la posibilidad de escalamiento a un canal externo independiente cuando el organismo regulador lo proporcione.

A.3.5 Funciones del Chat

Deberán existir procedimientos para los casos en que el operador proporcione el uso de funciones de chat que permitan al jugador comunicarse directamente con el operador y/o otros jugadores.

- a) El operador deberá conservar los registros de chat y la correspondencia por correo electrónico entre el jugador y el operador durante un período de noventa días o según lo exija el organismo regulador;
- b) Cuando un jugador interactúe con un chatbot o asistente virtual:
 - i. Se le notificará claramente al jugador que está interactuando con un chatbot o asistente virtual, no con una persona.
 - ii. El jugador dispondrá de información de contacto o la funcionalidad para solicitar la interacción con un representante humano; y
 - iii. El operador deberá implementar un proceso para la revisión periódica por parte de un humano de los registros de interacción entre el jugador y el chatbot o asistente virtual, que evalúe el desempeño del chatbot o asistente virtual en cuanto a precisión, tono y cumplimiento de los procedimientos de control interno del operador.

A.3.6 Plan de juego responsable

El operador deberá contar con un plan de juego responsable, que contenga políticas y procedimientos para promover el juego responsable. El operador deberá mantener evidencia de que se siguieron las políticas y los procedimientos pertinentes y presentar dicha evidencia al organismo regulador cuando se le solicite. El plan de juego responsable deberá incluir:

- a) Medidas y procesos para detectar e identificar el juego problemático, así como acciones o comportamientos que indiquen que un jugador corre el riesgo de desarrollar un problema con el juego. Estas medidas y procesos pueden incluir, entre otros, el uso de herramientas analíticas o mecanismos de supervisión del comportamiento con parámetros preestablecidos o dinámicos, así como la intervención de personal de atención al jugador o de juego responsable.
- b) Políticas y procedimientos que regulen las medidas que deberá adoptar el operador en relación con los jugadores con problemas de juego y aquellos en riesgo de desarrollar dichos problemas.
- c) Conservación de registros de cualquier investigación interna sobre juego responsable realizada respecto a un jugador, de las decisiones tomadas con base en las políticas y procedimientos de juego responsable del operador y de las interacciones con el jugador; dichos registros consistirán en una pista de auditoría clara y detallada que se pondrá a disposición del organismo regulador previa solicitud.

- d) Formación sobre juego responsable al momento de la contratación y de forma periódica posteriormente, dirigida al personal responsable de gestionar asuntos relacionados con el juego responsable y la interacción con los jugadores en general.
 - i. El operador deberá mantener un registro del personal necesario para completar la capacitación, el tipo y la frecuencia de la misma, así como la capacitación y las pruebas de juego responsable realizadas.
 - ii. El personal recibirá formación para comprender los problemas relacionados con el juego, saber cómo responder ante ellos y detectar a los jugadores que muestren signos o indicios de daños derivados del juego.
- e) Estándares aplicables de publicidad socialmente responsable, incluido el cumplimiento de todas las normas y reglamentos observados, y el fomento de que los afiliados, que pueden incluir proveedores de contenido, personas influyentes en redes sociales, cuentas de redes sociales y embajadores de marca, también se adhieran a estos estándares.
- f) Procedimientos para evaluar y supervisar continuamente el plan e iniciativas de juego responsable.

NOTA: El organismo regulador puede exigir que un plan de juego responsable se someta a una evaluación realizada por un tercero independiente conforme a los estándares del sector en materia de juego responsable o a otros requisitos establecidos por dicho organismo.

A.3.7 Seguridad de la información de identificación personal (PII)

Cualquier información obtenida sobre un jugador, incluyendo información de identificación personal (PII) e información relacionada con fondos, deberá tratarse de conformidad con la política de privacidad del operador y las leyes, reglamentos y normas de privacidad aplicables, observadas por el organismo regulador. La información personal identificable (PII) y la información relacionada con los fondos se considerarán activos críticos para la evaluación de riesgos.

- a) La información de identificación personal (PII) y la información relacionada con los fondos deben mantenerse confidenciales y divulgarse únicamente cuando lo autorice la política de privacidad o lo exijan las normativas. Esto incluye, entre otros aspectos:
 - i. La cantidad de fondos acreditados, debitados o presentes en cualquier cuenta de jugador específica;
 - ii. El monto de fondos apostados por un jugador en particular en cualquier evento o mercado de apuestas;
 - iii. El identificador de la cuenta del jugador y las credenciales de autenticación que identifican al jugador; y
 - iv. El nombre, la dirección y otra información en posesión del operador que identificaría al jugador ante cualquier persona que no sea el organismo regulador o el operador.
- b) Deberá haber procedimientos para la seguridad y el intercambio autorizado de información personal identificable (PII) e información relacionada con fondos, según lo exija el organismo regulador, incluyendo, entre otros:
 - i. La designación de uno o más empleados con la responsabilidad principal del diseño, la implementación y la evaluación continua de dichos procedimientos y prácticas;
 - ii. La naturaleza y el alcance de toda la información recopilada, las ubicaciones donde se almacena y los servidores o dispositivos de almacenamiento que puedan utilizarse para dicho almacenamiento o transferencia;

- iii. Medidas para proteger la información frente a accesos no autorizados; y
- iv. Procedimientos para responder a una violación de la seguridad de los datos, incluida la notificación al organismo regulador cuando sea necesario.
- c) Cuando así lo requiera la entidad regulatoria, los jugadores recibirán un método para solicitar:
 - i. Acceso y actualización de su información personal identificable (PII);
 - ii. Confirmación de que se está procesando su información de identificación personal (PII) e información sobre dicho procesamiento;
 - iii. La remisión de la información de identificación personal (PII) recibida del jugador, en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, y la transmisión de dichos datos a otro operador, siempre que sea técnicamente viable, a condición de que dicha PII haya sido facilitada por el jugador o sea tratada por medios automatizados, y que la base para el tratamiento sea el consentimiento del interesado, la ejecución de un contrato o la adopción de medidas preparatorias para un contrato; y
 - iv. Oposición al tratamiento de información de identificación personal (PII) basado en intereses legítimos, en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos, en la mercadotecnia directa (incluida la elaboración de perfiles relacionada) o en fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos; y
 - v. Eliminación de su información personal o restricción de su procesamiento cuando esta ya no sea necesaria para el propósito para el que fue recopilada o procesada, el jugador retire su consentimiento, se oponga al procesamiento y no exista una base legítima superior para continuar, el procesamiento de la información personal haya sido ilícito o la eliminación sea necesaria para cumplir con una obligación legal.
- d) Deberá haber procedimientos para registrar, procesar y responder a las solicitudes de los jugadores descritas en esta sección, incluyendo, entre otros:
 - i. Mantener registros de dichas solicitudes;
 - ii. Cumplimiento de las solicitudes requeridas por el organismo regulador; y
 - iii. Comunicar al jugador los motivos de cualquier denegación o rechazo, así como información sobre la posibilidad de presentar una reclamación o disputa ante el organismo regulador.
- e) Donde lo prohíba la entidad regulatoria, el operador no puede utilizar únicamente la toma de decisiones automatizada que:
 - i. Produzca efectos legales para el jugador, tales como los que resultan en que el jugador esté sujeto a vigilancia por una autoridad competente; o
 - ii. Afecta significativamente al jugador de manera similar (p.ej., tiene el potencial de influir en las circunstancias, el comportamiento o las elecciones del jugador).

A.3.8 Seguridad en el procesamiento de pagos

El operador o el proveedor de servicios financieros externo utilizado para realizar transacciones con instituciones financieras deberá proteger contra el uso fraudulento los métodos de pago empleados en el sistema. Se establecerán procedimientos para:

- a) Conciliar diariamente todas las transacciones financieras entre el operador y el proveedor de servicios financieros o según lo especifique el organismo regulador;
- b) Proteger cualquier método de pago utilizado frente a usos fraudulentos; y
- c) Para vincular la titularidad del método de pago con la identidad del jugador a fin de evitar el fraude y el blanqueo de capitales.

NOTA: El organismo regulador puede exigir que el proveedor de servicios financieros utilizado para procesar transacciones se someta a una evaluación realizada por un tercero independiente conforme a los estándares del sector en materia de seguridad de pagos, tales como los Estándares de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI-DSS), o a otros requisitos establecidos por dicho organismo.

A.4 Contenido de la pantalla del operador

A.4.1 Contenido de la pantalla del operador

El contenido visualizado del operador se refiere a cualquier información escrita, gráfica o auditiva proporcionada al público en relación con las operaciones de apuestas en eventos.

- a) El contenido mostrado por el operador deberá ser completo, inequívoco y no engañoso ni injusto para el jugador.
- b) El contenido de la pantalla del operador que se presente de forma auditiva (mediante sonido o voz) también debe mostrarse por escrito.
- c) El contenido de la pantalla del operador debe mostrarse con un tamaño de fuente y una claridad suficientes, y en un color que contraste con el fondo, para garantizar que toda la información sea claramente visible y legible.
- d) El contenido de la pantalla del operador debe contener la misma información y transmitir el mismo significado en todos los idiomas en los que se presente.
- e) El operador deberá mantener un registro de cualquier cambio en el contenido que se muestra en su plataforma.

NOTA: En un establecimiento de apuestas, este contenido podrá mostrarse directamente a través de una terminal de apuestas minorista y/o mediante señalización externa, formularios o folletos disponibles.

A.4.2 Reglas de apuestas

El operador adoptará y cumplirá normas de apuestas exhaustivas, las cuales deberán ser aprobadas por el organismo regulador y ponerse a disposición del jugador. Cuando se modifiquen las normas de apuestas para los eventos, mercados y tipos de apuesta ofrecidos, todos los cambios deberán registrarse con fecha y hora, indicando la norma aplicable en cada período. Si a un evento, mercado o tipo de apuesta le son aplicables varias normas, el operador aplicará aquellas que estuvieran vigentes en el momento en que se aceptó la apuesta:

- a) Los métodos para financiar una apuesta o la cuenta del jugador (p. ej., efectivo, cheque personal, cheque bancario, transferencia bancaria, giro postal, instrumento de crédito o débito, cuenta de pago electrónico, etc.), incluyendo, según corresponda:
 - i. Información sobre todas las monedas aceptadas por el sistema, los tipos de cambio utilizados para cada moneda y su procedencia;
 - ii. Una explicación clara y concisa de todas las comisiones;
- b) Según lo permitido por el organismo regulador, cualquier premio ofrecido en forma de premios en mercancía, anualidades, pagos únicos o planes de pago en lugar de pagos en efectivo para cada mercado que ofrezca dicho premio;
- c) Los procedimientos que abordan cualquier mal funcionamiento irrecuperable de hardware/software incluyendo si este proceso resulta en la anulación o cancelación de cualquier apuesta; y

- d) Los procedimientos para solucionar las interrupciones causadas por una discontinuidad en la transmisión de datos del servidor de la red durante un evento.
- e) Reglas de participación, incluidos todos los criterios de elegibilidad para apostar y de puntuación, los eventos y mercados de apuestas disponibles, los tipos de apuestas aceptados, la publicación de cuotas, todos los premios anunciados y el efecto de los cambios en el calendario;
- f) Información de pagos, incluyendo las combinaciones ganadoras posibles, calificación, y resultados, junto con sus pagos correspondientes, para cualquier opción de apuesta disponible;
- g) Cualquier opción de compra no sujeta a apuestas y su precio;
- h) Incluir cualquier característica restrictiva de las apuestas, como los importes de las apuestas o los pagos máximos;
- i) Una descripción de las personas prohibidas o restringidas, incluidas las limitaciones aplicables a las apuestas para dichas personas (p. ej., los deportistas no podrán apostar en los partidos de su propio equipo);
- j) Los procedimientos para manejar el anuncio incorrecto de eventos, mercados, probabilidades/pagos, precios, apuestas, o resultados;
- k) Una política de anulación y cancelación de apuestas que deberá:
 - i. Incluir definiciones y procedimientos para la anulación y cancelación de apuestas en casos de errores evidentes y cambios sustanciales en las circunstancias de un evento de apuestas, mercado o selección de apuesta;
 - ii. Contemplar apuestas con múltiples eventos o mercados (p. ej., apuestas combinadas o parlays);
 - iii. Indicar cualquier prohibición de anular o cancelar apuestas (p. ej., una vez transcurrido un plazo determinado);
- l) Si las cuotas o los pagos quedan fijados en el momento de realizar la apuesta o si pueden cambiar dinámicamente antes del inicio del evento, así como el método para notificar dichos cambios en las cuotas o los pagos;
- m) Para las apuestas de cuota fija, contemplar situaciones en las que las cuotas o pagos puedan ajustarse, tales como resultados ganadores atípicos (p. ej., empates técnicos o dead heats), anulación de selecciones en apuestas con múltiples eventos o mercados (p. ej., combinadas) y prorrateo;
- n) Para las apuestas mutuas (pari-mutuel), establecer las reglas para el cálculo de dividendos, incluida la fórmula vigente para la distribución del fondo común (pool) y las condiciones del evento objeto de la apuesta, según lo aprobado por el organismo regulador;
- o) Para las apuestas en eventos en directo, debido a las variaciones en la velocidad de comunicación o a la latencia de la transmisión:
 - i. Las actualizaciones de la información mostrada pueden colocar a un jugador en desventaja frente a otros que dispongan de información más reciente; y
 - ii. Pueden incorporarse retrasos en el registro temporal de una apuesta en eventos en vivo para evitar apuestas realizadas una vez iniciado el evento (antes/después), anulaciones y cancelaciones.
- p) Una declaración de que el operador reserva el derecho para:
 - i. Rechazar cualquier apuesta o parte de una apuesta o rechazar o limitar selecciones antes de la aceptación de una apuesta por la razón indicada al jugador en estas reglas;
 - ii. Aceptar una apuesta con términos diferentes a los publicados;
 - iii. Cerrar períodos de juego a su discreción;

- q) Si se han de pagar premios por combinaciones que incluyan a participantes distintos del ganador del primer puesto (p. ej., en una competición olímpica), se mostrará claramente en la pantalla el orden de los participantes que pueden optar a dichos premios (p. ej., resultado 8-4-7);
- r) Las reglas para cualquier tipo de apuesta exótica (p. ej., apuesta combinada en un mismo evento (same game parlay), teaser, perfecta, trifecta, quinella, etc.) y los pagos previstos;
- s) Procedimiento a seguir cuando se cancela o retira un evento de apuestas, un mercado o una selección de apuesta, incluido el tratamiento de apuestas combinadas que abarcan múltiples eventos o mercados (p. ej., apuestas múltiples o parlays) en las que uno o más de dichos componentes se cancelan o retiran;
- t) Como se determina una apuesta ganadora y el manejo de un premio en caso de que un empate sea posible;
- u) El pago de las apuestas ganadoras, incluido el plazo de cobro y el método de cálculo;
- v) Cuando las transacciones puedan implicar redondeo, la información sobre cómo se manejan estas circunstancias deberá explicar claramente:
 - i. Redondeo hacia arriba, redondeo hacia abajo (truncado), redondeo auténtico; y
 - ii. Redondeo a cual nivel (ej. 5 centavos).

A.4.3 Información para la protección del jugador

La información sobre la protección del jugador deberá ser aprobada por el organismo regulador y ponerse a disposición del jugador. Dicha información deberá contener, como mínimo:

- a) Información sobre los riesgos potenciales asociados con las apuestas excesivas, y donde se puede obtener ayuda para un problema con el juego;
- b) Una declaración que indique que ningún menor de edad puede participar en apuestas de eventos;
- c) Lista de las herramientas de juego responsable disponibles que el jugador puede utilizar (p. ej., limitaciones autoimpuestas, tiempos de espera y suspensiones) e información sobre cómo aplicarlas;
- d) Para las cuentas de jugador, mecanismos implementados para detectar el uso no autorizado de la cuenta, tales como la revisión de estados financieros frente a los depósitos conocidos;
- e) Información de contacto u otros medios para reportar un reclamo/disputa; e
- f) Información de contacto para la entidad regulatoria y/o un enlace con su sitio de web.

NOTA: Todos los enlaces a servicios de juego problemático proporcionados por terceros deben ser probados regularmente por el operador. Es posible que las apuestas a distancia no ocurran cuando los enlaces utilizados para proporcionar información sobre la protección del jugador no se muestran o no están operando. Cuando el enlace ya no esté disponible o no esté disponible durante un período de tiempo significativo, el operador proporcionará un servicio de soporte alternativo.

A.4.4 Términos y condiciones

El organismo regulador aprobará una política de privacidad que se pondrá a disposición del jugador. Esta política de privacidad establecerá lo siguiente:

- a) Indicar que solo las personas legalmente autorizadas por su jurisdicción respectiva pueden participar en apuestas de eventos;
- b) Recomendar al jugador mantener sus credenciales de autenticación (ej. contraseña y nombre de usuario) seguros;

- c) Divulgar todos los procesos con respecto a credenciales de autenticación perdidas, cambios de contraseña forzados, seguridad de la contraseña y otros ítems relacionados según lo requiera la entidad reguladora;
- d) Especificar las condiciones bajo las cuales una cuenta es declarada inactiva y explicar que medidas serán adoptadas sobre la cuenta una vez hecha esta declaración;
- e) Detallar claramente qué sucede con las apuestas pendientes del jugador realizadas antes de cualquier suspensión (ya sea autoimpuesta o impuesta por el operador), incluida la devolución de todas las apuestas o la liquidación de las mismas, según corresponda;
- f) Contener información sobre plazos y límites con respecto a depósitos y / o retiros de la cuenta del jugador, incluida una explicación clara y concisa de todas las tarifas, si corresponde;
- g) Establecer que el operador tiene el derecho a:
 - i. Negarse a establecer una cuenta de jugador por lo que considere una razón buena y suficiente;
 - ii. Rechazar depósitos y / o retiros de cuentas de jugadores por lo que considere una razón buena y suficiente; y
 - iii. a menos que haya una investigación pendiente o disputa del jugador, suspenda o cierre cualquier cuenta de jugador en cualquier momento de conformidad con los términos y condiciones entre el operador y el jugador.

A.4.5 Políticas de privacidad

El organismo regulador aprobará una política de privacidad que se pondrá a disposición del jugador. Esta política de privacidad establecerá lo siguiente:

- a) La información de identificación personal (PII) cuya recopilación sea obligatoria;
- b) El propósito y la base legal para la recopilación y el procesamiento de la información de identificación personal, incluido cualquier interés legítimo específico en el que se base el operador o el proveedor de servicios externo, si así lo exige el organismo regulador;
- c) El periodo durante el cual se almacena la información de identificación personal (PII) o, si no es posible establecer un periodo fijo, los criterios utilizados para determinar el plazo de conservación;
- d) Las condiciones bajo las cuales se puede divulgar la información de identificación personal (PII) y las medidas empleadas para evitar una divulgación no autorizada o innecesaria;
- e) La identidad y los datos de contacto del operador y las categorías o identidades de los proveedores de servicios externos que puedan recibir o procesar información de identificación personal (PII);
- f) Para la información de identidad personal PII recopilada directamente del jugador, si existe una obligación legal o contractual de proporcionar la información de identidad personal PII y las consecuencias de no proporcionar esa información de identidad personal PII;
- g) Cualquier derecho del jugador con respecto a su información personal identificable (PII) según lo exija el organismo regulador;
- h) Cuando corresponda y lo requiera el organismo regulador, información sobre el uso de la toma de decisiones automatizada, incluida la elaboración de perfiles, la importancia y las consecuencias esperadas de dicho procesamiento para el jugador, y cualquier método disponible para impugnar la decisión o solicitar una revisión humana; y
- i) Los derechos y la posibilidad de que un jugador presente una queja/disputa ante el organismo regulador.

A.4.6 Ofertas de bonos/promocionales

Los jugadores podrán acceder a términos claros e inequívocos relativos a cualquier oferta de bonificación o promoción disponible.

- a) Las reglas de cada oferta de bonificación/promoción deberán abordar, como mínimo, lo siguiente:
 - i. La fecha y hora en que se presenta, se activa y vence la oferta;
 - ii. Requisitos de elegibilidad del jugador, incluidas las limitaciones a la participación;
 - iii. Requisitos y limitaciones de las apuestas, incluidas las restricciones por tipo de apuesta, evento de apuesta y/o mercado;
 - iv. Criterios de elegibilidad para recibir créditos de bonificación/promocionales y/o premios, incluida la frecuencia de emisión;
 - v. Cualquier restricción o condición aplicable a las conversiones y retiros de créditos promocionales/de bonificación restringidos;
 - vi. El orden en que se utilizan los créditos de bonificación o promocionales para realizar apuestas; y
 - vii. Cómo se notifica al jugador la concesión de créditos de bonificación/promocionales y/o premios;
 - viii. Reglas relativas a la cancelación o el vencimiento de ofertas; y
 - ix. Cualquier otra información específica de la oferta que no se haya abordado de otra manera.
- b) Las ofertas de bonificación/promocionales no se describirán como:
 - i. "Gratis" a menos que dichas ofertas sean realmente gratuitas y sin costo alguno para el jugador. Si el jugador debe arriesgar o perder sus propios fondos o si existen condiciones asociadas a estos, dichas condiciones deberán ser divulgadas y no podrán describirse como gratuitas; o
 - ii. "Sin riesgo" si dichas ofertas requieren que el jugador incurra en pérdidas o arriesgue sus propios fondos para usar o retirar las ganancias de la apuesta supuestamente sin riesgo.

A.4.7 Competiciones/Torneos

Una competición/torneo, la cual permite a un jugador comprar o ser ofrecido la oportunidad de participar en competición de juego contra otros jugadores, puede ser admisible provisto que cumpla con las reglas siguientes:

- a) Las reglas deben ser disponibles a un jugador para revisarlas antes de su registro en la competición/ torneo. Las reglas deben incluir como mínimo:
 - i. Todas las condiciones que los jugadores registrados deben cumplir para poder inscribirse y avanzar en la competición/torneo;
 - ii. Información específica relativa a cualquier concurso o torneo individual, incluidos los premios disponibles y la distribución de fondos en función de resultados concretos; y
 - iii. El nombre de la organización (o personas) que realizaron la competición/torneo en nombre de, o en conjunto con el operador (si es aplicable).
- b) Se establecerán procedimientos para registrar los resultados de cada competición o torneo y ponerlos a disposición del público para que los jugadores registrados puedan consultarlos

durante un periodo de tiempo razonable. Una vez publicados, los resultados de cada competición o torneo estarán disponibles previa solicitud. Los resultados incluyen lo siguiente:

- i. Nombre de la competición/torneo;
- ii. Fechas y horas de la competición/torneo;
- iii. Número total de entradas;
- iv. Cantidad de las tarifas de entradas;
- v. Fondo de premios total; y
- vi. Cantidad pagada por cada categoría ganadora.

NOTA: Para competiciones/torneos gratis (ej. jugadores registrados no pagan una tarifa de entrada), la información requerida mencionada anteriormente debe ser registrada excepto por el número de entradas, precio de entrada y fondo total de premios.

A.4.8 Apuestas en eventos en varios idiomas

Cuando se ofrezcan apuestas sobre eventos al jugador en versiones en varios idiomas, el operador deberá contar con procedimientos para garantizar lo siguiente, según lo exija el organismo regulador:

- a) Cada versión lingüística de los mismos eventos, mercados y tipos de apuestas ofrecerá las mismas cuotas, pagos y precios.
- b) Cada versión lingüística será coherente con las instrucciones e información de apuestas correspondientes.
- c) Proporcionar todas las instrucciones e información sobre las apuestas en el idioma especificado para dicha versión.
- d) La terminología mostrada tendrá el mismo significado en todas las versiones lingüísticas, de modo que ninguna versión sea favorecida o desfavorecida. No es obligatorio traducir la terminología común utilizada internacionalmente para las apuestas en eventos.

NOTA: Si así lo requiere el organismo regulador, esta sección será evaluada por un laboratorio de pruebas independiente para los idiomas que dicho organismo determine que están dentro del alcance.

A.5 Controles de la cuenta de juego

A.5.1 Registro y verificación

Si el registro, la verificación, la validación y/o la activación de la cuenta del jugador se realizan manualmente por el operador, este deberá contar con procesos y procedimientos para cumplir con los requisitos de "Registro y verificación de la cuenta del jugador" indicados en este documento.

A.5.2 Limitación a una cuenta por jugador

El operador deberá implementar procedimientos para cancelar todas las cuentas de cualquier jugador que abra o intente abrir más de una cuenta, ya sea directamente o mediante el uso de otra persona como intermediario. Dichos procedimientos podrán permitir que un jugador que abra o intente abrir más de un nombre de usuario o más de una cuenta de jugador conserve una cuenta, siempre que el operador investigue y determine, de buena fe, que la conducta del jugador no tenía como fin obtener una ventaja competitiva.

A.5.3 Cuentas fraudulentas

El operador debe tener una política pública documentada para el procesamiento de cuentas de juego descubiertas siendo utilizadas de manera fraudulenta, incluyendo, pero no limitado a:

- a) El mantenimiento de información sobre la actividad de la cuenta, de forma que si la actividad fraudulenta es detectada el operador tiene la información necesaria para tomar medidas adecuadas;
- b) La suspensión de cualquier cuenta descubierta a ser utilizada para actividad fraudulenta, así como un jugador proveyendo acceso a personas menores de edad; y
- c) La gestión de depósitos, apuestas y pagos asociados a una cuenta fraudulenta.

A.5.4 Gestión de la cuenta del jugador

El operador deberá contar con procesos y procedimientos para implementar y cumplir con los requisitos de "Gestión de Cuentas de Jugador" establecidos en este documento, incluyendo la realización de las siguientes tareas cuando el jugador lo solicite o cuando sea necesario:

- a) Acceso y actualización de la información de registro registrada de un jugador, incluyendo su información personal identificable (PII);
- b) Generación y suministro al jugador de registros de transacciones o estados de cuenta;
- c) Establecer y actualizar las credenciales de autenticación de un jugador, incluyendo la configuración o los parámetros de la autenticación multifactor (MFA);
- d) Agregar, modificar y eliminar los métodos de pago de un jugador utilizados para transacciones financieras;
- e) Identificación y gestión de cuentas de jugadores inactivas; y
- f) Cierre de cuentas de jugadores y gestión de los fondos restantes en la cuenta.

A.5.5 Mantenimiento de fondos del jugador

Deben establecerse procedimientos para asegurar que todas las transacciones financieras son realizadas conforme con la reglamentación del comercio local y requisitos establecidos por la entidad regulatoria.

- a) Para las transacciones financieras realizadas manualmente por el operador, deberán existir procedimientos que cumplan con los requisitos de "Transacciones financieras" indicados en este documento.
- b) El operador deberá incorporar medidas de seguridad técnicas y de procedimiento para evitar la aceptación de transacciones financieras que presenten indicadores de riesgo elevados.
- c) La solicitud de retiro de fondos no restringidos de un jugador se completará por el operador en un plazo razonable, a menos que exista una queja, disputa o investigación pendiente. Dicha investigación deberá ser documentada por el operador y estar disponible para su revisión por el organismo regulador.

A.5.6 Herramientas de juego responsable

El operador deberá contar con procesos y procedimientos para implementar y gestionar herramientas de juego responsable, de acuerdo con los requisitos de "Limitaciones, Tiempos de Exclusión y Suspensiones" indicados en este documento. Además, el operador deberá garantizar que no se envíen materiales publicitarios o de marketing directamente a una dirección residencial, dirección de correo electrónico, número de teléfono ni ningún otro método de contacto asociado a un jugador suspendido.

A.5.7 Monitoreo de la cuenta y el dispositivo del jugador

Los procedimientos de control interno del operador deberán incluir controles para proteger las cuentas de los jugadores y monitorear dichas cuentas, los dispositivos y la actividad relacionada, con el fin de detectar, investigar y responder ante accesos no autorizados, actividades sospechosas de los jugadores, fraude, evasión, manipulación o abuso automatizado. Dichos controles deberán incluir, como mínimo:

- a) Proteger las cuentas de los jugadores que contienen fondos frente a accesos no autorizados, modificaciones, eliminación o uso indebido;
- b) Revisión de las transacciones de los jugadores, incluida la actividad agregada durante los períodos identificados en los procedimientos de control interno, para identificar actividades que activen la diligencia debida reforzada, las obligaciones de notificación u otras revisiones requeridas;
- c) Identificación de cuentas de jugadores para investigación cuando la apertura, el cierre, los depósitos, los retiros u otros patrones de actividad indiquen un posible uso indebido, lo que puede incluir:
 - i. Apertura y cierre de cuentas en intervalos de tiempo breves; y
 - ii. Depósitos y retiros sin apuestas asociadas;
- d) Detección de patrones anómalos, incoherentes o sospechosos relacionados con cuentas, dispositivos, redes o accesos, lo que puede incluir:
 - i. Creación rápida de cuentas o asociación de cuentas con dispositivos sospechosos;
 - ii. Intentos de ocultar, alterar, manipular o eludir la identificación del dispositivo o la toma de huellas digitales; y
 - iii. Cambios en la identidad del dispositivo o en atributos clave, tales como la GPU, la resolución de pantalla, el entorno operativo, los identificadores de hardware o atributos similares, que puedan indicar un restablecimiento del dispositivo, manipulación de datos o suplantación de identidad (spoofing); y
- e) Procedimientos para utilizar controles internos de integridad y certificación como base para determinar la confiabilidad del dispositivo, lo que puede incluir la capacidad de bloquear, restringir o marcar el acceso desde dispositivos que no cumplen con los requisitos cuando los servicios de seguridad o certificación del sistema operativo nativo no están disponibles, se eluden, son poco confiables o están comprometidos.

A.5.8 Programas de fidelidad del jugador

El operador deberá establecer e implementar controles para la administración, contabilidad, canje y divulgación de los programas de fidelización de jugadores o acuerdos de beneficios similares, cuando dichos programas sean ofrecidos por el operador e impliquen el uso de puntos de fidelización de jugadores u otros derechos similares. Como mínimo, los controles deberán garantizar que:

- a) La forma en que se obtienen, acumulan, ajustan, caducan, pierden, canjean o utilizan de otro modo los puntos de fidelidad del jugador o derechos equivalentes, la cual debe estar claramente documentada y a disposición del jugador;
- b) Procedimientos para garantizar que los premios, beneficios u oportunidades de canje estén disponibles por igual para todos los jugadores que alcancen el nivel mínimo de calificación para obtener puntos de fidelidad u otros beneficios similares.
- c) El canje de puntos de fidelidad del jugador u otros derechos equivalentes obtenidos se realiza mediante una transacción segura que debita automáticamente del saldo el valor canjeado;
- d) Todas las transacciones que involucren puntos de fidelidad del jugador u otros derechos comparables se registran, incluidos los puntos ganados, canjeados, ajustados, caducados, perdidos o revertidos.
- e) Los saldos de puntos de fidelidad del jugador (u otros derechos comparables) y el historial de transacciones asociado se pondrán a disposición del jugador previa solicitud.

A.6 Procedimientos y Controles del Juego

A.6.1 Gestión de eventos de apuestas, cuotas/pagos y resultados

El operador establecerá y mantendrá procedimientos documentados que regulen el ciclo de vida de los eventos de apuestas, los mercados, las cuotas/pagos y los resultados, garantizando la integridad, la exactitud, la transparencia y el cumplimiento de la legislación aplicable. Estos procedimientos se basarán en el respeto a la integridad y al juego responsable, así como en la garantía de transparencia, y abarcarán los siguientes aspectos:

- a) Garantizar que cada evento de apuestas, mercado y tipo de apuesta ofrecido cumpla los siguientes criterios:
 - i. Que el resultado del evento de apuestas o del mercado pueda documentarse y verificarse;
 - ii. Que el resultado del evento de apuestas o del mercado pueda generarse mediante un proceso fiable e independiente;
 - iii. Es poco probable que el evento de apuestas o el resultado del mercado se vean afectados por las apuestas realizadas;
 - iv. Que el evento de apuestas esté supervisado eficazmente por un organismo rector deportivo o entidad equivalente que, como mínimo, establezca las reglas definitivas y haga cumplir códigos de conducta que incluyan la prohibición de apostar por parte de personas con información privilegiada;
 - v. Que el evento de apuestas pueda desarrollarse de manera que garantice la existencia de controles suficientes de supervisión de la integridad, permitiendo así confiar en el resultado; y
 - vi. Existen salvaguardias de integridad suficientes para mitigar el riesgo de amaño de partidos, trampas en el juego y otras actividades ilícitas que pudieran influir en el resultado del evento de apuestas.
- b) Establecimiento y actualización de las cuotas/pagos y precios, incluyendo:
 - i. Publicar las cuotas/pagos y precios vigentes;
 - ii. Modificar las cuotas/pagos y los precios según sea necesario para gestionar excepciones; y
 - iii. Registrar adecuadamente y de forma periódica las cuotas/pagos y los precios.

- c) Supervisar todos los cambios en las cuotas/pagos, precios y disponibilidad de mercados (incluidas las suspensiones o bloqueos), así como los movimientos o fluctuaciones significativos durante un evento de apuestas.
- d) Validar la exactitud de los datos y resultados de las apuestas e implementar controles para detectar y prevenir actividades fraudulentas o manipuladoras.

A.6.2 Estadísticas/Datos de Línea

El operador o un proveedor externo de servicios de estadísticas o cuotas deberá garantizar que cualquier dato de estadísticas o cuotas puesto a disposición del jugador en relación con un evento de apuestas o un mercado provenga de una fuente de datos autorizada por el organismo regulador y se mantenga razonablemente preciso y actualizado. Conforme a lo exigido por el organismo regulador, se implementarán controles para que el operador revise y garantice que la fuente de datos y los datos de estadísticas o cuotas correspondientes:

- a) Sean completos, precisos, fiables, oportunos y estén disponibles;
- b) Sean adecuados para determinar el resultado de los eventos de apuestas, mercados y tipos de apuestas para los que se utilizan; y
- c) Cumplan con cualquier otra condición que el organismo regulador considere apropiada.

NOTA: El organismo regulador puede exigir a un proveedor de servicios de estadísticas o de líneas de apuestas que se someta a una evaluación realizada por un tercero independiente conforme a los estándares de la industria para datos de estadísticas o líneas (como los Estándares de Datos de la International Betting Integrity Association [IBIA]) o a otros requisitos que dicho organismo determine.

A.6.3 Apuestas en eventos en vivo

Deberán existir procedimientos documentados para garantizar y supervisar la integridad de la oferta de apuestas en eventos en vivo, la gestión de resultados y la protección del jugador. Estos procedimientos abordarán:

- a) La temporalidad y validación de la información sobre resultados, incluidos los retrasos y cambios pertinentes; y
- b) La mitigación de las apuestas basadas en información privilegiada obtenida en el lugar del evento (courtsiding) o de la asimetría de información (p. ej., mediante el uso de mecanismos de latencia o almacenamiento en búfer).

A.6.4 Suspensión de eventos y mercados de apuestas

Se establecerán procedimientos para suspender manualmente eventos de apuestas y mercados (es decir, dejar de aceptar apuestas para dicho mercado o para los mercados asociados a ese evento de apuestas).

A.6.5 Gestión de riesgos

El operador utilizará mecanismos para compensar pérdidas o gestionar y transferir riesgos en la operación de apuestas de eventos, incluyendo apuestas de cobertura (layoff wagers), fondos de liquidez, plataformas de intercambio u otros mecanismos similares en otra jurisdicción autorizada

donde se ofrezcan las apuestas del operador, siempre que se mantengan protecciones adecuadas para garantizar la disponibilidad de fondos suficientes para pagar las ganancias. El operador que realice una apuesta de cobertura deberá informar al operador que la acepta de que la apuesta proviene de otro operador y deberá revelar su identidad.

A.6.6 Procedimientos de anulación y cancelación de apuestas

Las apuestas no podrán modificarse, salvo para ser anuladas o canceladas según lo dispuesto en la política publicada por el operador sobre anulación y cancelación de apuestas. Se aplicarán los siguientes requisitos a las anulaciones y cancelaciones de apuestas:

- a) Las anulaciones y cancelaciones solicitadas por el jugador podrán autorizarse de conformidad con la política de anulación y cancelación. El operador podrá ofrecer a los jugadores un periodo de gracia para solicitar la anulación o cancelación de su apuesta, siempre que dicho periodo finalice antes del inicio del evento de apuestas.
- b) En las anulaciones y cancelaciones iniciadas por el operador, se deberá comunicar al jugador el motivo de la medida (p. ej., una apuesta realizada una vez iniciado el evento o past-post wager). El operador no podrá anular ni cancelar ninguna apuesta una vez conocido el resultado del evento sin la aprobación previa del organismo regulador.
- c) Si una apuesta se declara nula o se cancela, el importe de la misma se reembolsará al jugador.

A.6.7 Controles del periodo de apuestas y prevención de apuestas a posteriori (past-posting)

El operador deberá mantener documentación, procedimientos y controles que describan cómo se gestionan los períodos de apuestas y cómo se evita la aceptación de apuestas realizadas una vez iniciado el evento (past-post wagers). Dicha documentación, procedimientos y controles deberán incluir, como mínimo:

- a) El método utilizado para abrir, cerrar o suspender los períodos de apuestas, incluido cualquier período en el que no sea posible realizar apuestas, como durante la actualización de cuotas, pagos o precios;
- b) El método utilizado para identificar y evitar la aceptación de apuestas una vez cerrado el período de apuestas correspondiente; y
- c) Cuando estas funciones sean gestionadas o respaldadas por un proveedor de servicios externo, el papel de dicho proveedor y los procedimientos técnicos o de control interno utilizados por el operador para verificar que los períodos de apuestas y los controles para evitar apuestas realizadas después del inicio del evento (past-post) funcionen según lo previsto.

A.6.8 Verificación y liquidación de resultados

Antes de la liquidación, deberá existir una política para la confirmación de los resultados de los eventos y mercados de apuestas. Los procedimientos garantizarán que:

- a) Los resultados se verifiquen a partir de fuentes de datos calificadas y aprobadas, incluso cuando la verificación o liquidación esté automatizada o respaldada por una fuente de datos externa;
- b) Cuando se utilice una fuente de datos externa, existan controles de contingencia para los casos en que no se disponga de acceso a dicha fuente, y el operador verifique —ya sea técnicamente o

mediante procedimientos de control interno— que los resultados se reciban, procesen y liquiden según lo previsto; y

- c) Las correcciones en los resultados, incluidos los cambios estadísticos u oficiales, se gestionen y controlen adecuadamente y sean auditables.

A.6.9 Pago de apuestas liquidadas o canjeadas

En caso de fallo en la capacidad del Sistema de Apuestas de Eventos para pagar las apuestas ganadoras liquidadas o canjeadas, el operador deberá contar con controles que detallen el método de pago de dichas apuestas cuando tales fallos del sistema no puedan resolverse de manera oportuna.

A.6.10 Operaciones de apuestas en establecimientos físicos

Se establecerán los siguientes procedimientos para las operaciones de apuestas presenciales dentro del establecimiento de apuestas:

- a) Procedimientos que describan las operaciones y el mantenimiento de las terminales de apuestas en puntos de venta físicos (Retail Wagering Terminals), incluida la gestión de situaciones de error y la realización de conciliaciones;
- b) Procedimientos para garantizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad establecidos por el organismo regulador para la instalación de terminales de apuestas de autoservicio.
- c) Procedimientos para transacciones de apuestas mediante una terminal de apuestas con atención presencial (OTC), que incluyan:
 - i. Aceptar las apuestas de los jugadores solamente durante el período para las apuestas;
 - ii. Notificar a los jugadores si su intento de apuesta es rechazado;
 - iii. La exigencia de registrar información de identificación personal (PII) o de inscribir al jugador en una cuenta si su apuesta supera un valor especificado por el organismo regulador;
 - iv. Proveer notificación de cualquier cambio de probabilidades/pagos o precios que ocurra mientras se está procesando una apuesta;
 - v. Proveer al jugador con acceso a un registro de apuesta una vez que la apuesta es autorizada; y
- d) Procedimientos para gestionar eventos de apuestas cancelados y selecciones retiradas en apuestas que abarcan múltiples eventos o mercados (p. ej., apuestas combinadas o parlays), incluida la emisión de reembolsos a jugadores que no los hayan recibido automáticamente a través del sistema (p. ej., apuestas realizadas de forma anónima).

A.6.11 Jugadores patrocinados para apuestas entre pares (P2P)

El operador contará con procesos para garantizar que el jugador no se vea perjudicado por jugadores patrocinados que participen en apuestas entre jugadores (P2P). Se espera mitigar los siguientes riesgos:

- a) Los controles del operador deberán mitigar el conflicto entre el papel del jugador patrocinado y el del personal autorizado que tiene acceso al Sistema de Apuestas de Eventos (tanto física como virtualmente) y que podría manipular las apuestas o disponer de información no accesible para el resto de los jugadores, pudiendo así sacar ventaja de ello;
- b) El operador no obtendrá beneficios de la participación en apuestas P2P (más allá de la comisión o tarifa aplicada);

- c) Si las apuestas del jugador patrocinado son financiadas por el operador, dicho jugador no obtendrá beneficios de su participación en las apuestas P2P, los fondos no podrán retirarse y, por consiguiente, se perderán o se utilizarán para apostar; y
- d) Se establecerán procedimientos para abordar el riesgo de que el jugador patrocinado se sienta motivado a proteger sus apuestas personales más allá de su cometido de fomentar la participación en apuestas P2P. Si el jugador patrocinado arriesga fondos propios en apuestas privadas, no deberá tener conocimiento alguno del software ni de otra información de identificación personal (PII) (el jugador patrocinado es un contratista independiente legítimo sin relación previa con el operador).

A.7 Controles de integridad, colusión, fraude y AML/ATF

A.7.1 Programa de integridad y cumplimiento

El operador implementará y mantendrá políticas, procedimientos, controles y mecanismos de monitoreo documentados, diseñados para garantizar la integridad de las apuestas en eventos y cumplir con las obligaciones de prevención del blanqueo de capitales (AML) y de la financiación del terrorismo (ATF). Dichas políticas, procedimientos, controles y mecanismos se revisarán y actualizarán periódicamente según sea necesario, basándose en la experiencia operativa, los requisitos normativos, los riesgos identificados y los cambios en el entorno.

A.7.2 Monitoreo y respuesta ante problemas de integridad

El operador establecerá procedimientos para monitorear las apuestas, los mercados, las cuentas de los jugadores, las transacciones, las comunicaciones de los jugadores (cuando estén disponibles), los dispositivos y las actividades relacionadas, con el fin de detectar actividades sospechosas, coordinadas o prohibidas por parte de los jugadores, asistencia no autorizada a los jugadores y otras inquietudes sobre la integridad. Dichos procedimientos contemplarán la revisión, investigación, escalamiento y respuesta adecuada ante inquietudes sobre la integridad detectadas o razonablemente sospechadas, e incluirán, como mínimo:

- a) Revisión e investigación de alertas, informes, quejas u otros indicios de problemas de integridad;
- b) La capacidad de rechazar, retrasar, suspender, anular, cancelar o limitar apuestas, actividad de apuestas, transacciones o actividad de la cuenta del jugador, cuando lo permitan el organismo regulador, los procedimientos de control interno o las reglas de apuestas;
- c) La capacidad de restringir, suspender o cerrar cuentas de jugadores cuando se identifiquen o se sospeche razonablemente de problemas de integridad;
- d) Documentación de los fundamentos de cualquier medida significativa adoptada; y
- e) Escalar las preocupaciones sobre la integridad, confirmadas o sospechadas, al personal interno correspondiente y, cuando sea necesario, al organismo regulador u otra autoridad competente.

A.7.3 Notificación e informes a los reguladores

Salvo que el organismo regulador indique lo contrario, el operador deberá documentar y notificar al organismo regulador al detectar o tener conocimiento de:

- a) Cualquier actividad presuntamente ilegal, delictiva, fraudulenta o prohibida relacionada con las apuestas en eventos que deba ser reportada al organismo regulador;
- b) Cualquier persona sospechosa de falsear su identidad o usar una identificación falsa para establecer o intentar establecer una cuenta de jugador o realizar una apuesta;
- c) Cualquier procedimiento penal o disciplinario iniciado contra el operador en relación con sus operaciones de apuestas en eventos;
- d) Cualquier actividad, patrón o conducta que genere inquietudes con respecto a la integridad de una apuesta, evento de apuestas o apuestas de eventos en general; y
- e) Cualquier otro asunto que deba ser notificado por el organismo regulador, los procedimientos de control interno o las leyes o reglamentos aplicables. Cualquier otro asunto que deba ser reportado por el organismo regulador, los procedimientos de control interno o las leyes o regulaciones aplicables.

A.7.4 Prevención del blanqueo de capitales (AML) y financiación del terrorismo (ATF)

El operador desarrollará, implementará y mantendrá políticas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (AML/ATF) que aborden adecuadamente los riesgos asociados a las apuestas en eventos en cuanto a posibles actividades de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Dichas políticas y procedimientos incluirán, como mínimo:

- a) Procedimientos de control interno diseñados para garantizar el cumplimiento continuo de las leyes, regulaciones y estándares aplicables en materia de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (PBC/FT) reconocidos o exigidos por el organismo regulador;
- b) Formación continua del personal pertinente sobre la identificación, gestión, escalada y notificación de transacciones o actividades inusuales y sospechosas;
- c) Designación de una o más personas responsables del cumplimiento de las normas contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/ATF), incluida la responsabilidad de comunicar a las autoridades competentes las transacciones y actividades inusuales o sospechosas;
- d) Uso de sistemas automatizados, herramientas de monitoreo y métodos de procesamiento de datos para respaldar las actividades de monitoreo, detección, investigación y notificación relacionadas con la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo (AML/ATF); y
- e) Pruebas independientes periódicas de las políticas y procedimientos de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/ATF), con el alcance y la frecuencia exigidos por el organismo regulador, conservando los registros de dichas pruebas.

A.7.5 Mantenimiento de registros

El operador deberá mantener registros completos, precisos y auditables que demuestren el cumplimiento de esta sección, incluyendo actividades de monitoreo, alertas, informes, investigaciones, decisiones, acciones tomadas, notificaciones a los reguladores, documentación sobre prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (AML/ATF) y otras pruebas de respaldo necesarias para demostrar dicho cumplimiento.

A.8 Controles de soluciones de geolocalización

A.8.1 Auditorías de soluciones de geolocalización

El proveedor de servicios de geolocalización apoyará y cumplirá con todas las solicitudes de auditorías periódicas de los organismos reguladores para evaluar y validar la capacidad continua de la Solución de Geolocalización para detectar y mitigar eficazmente los riesgos existentes y emergentes de fraude de ubicación, incluyendo los procedimientos operativos y controles dentro de esta sección, así como la sección de "Operaciones y Aplicación de Geolocalización" dentro de este documento.

A.8.2 Radio de precisión de la geolocalización

Para garantizar que los datos de ubicación sean precisos y fiables, el proveedor del servicio de geolocalización deberá garantizar que la solución de geolocalización:

- a) Calcula y aplica un radio de precisión adecuado para cada verificación de geolocalización basándose en fuentes de datos de ubicación autenticadas y factores de riesgo relevantes, que pueden incluir el tipo de conexión a Internet, el riesgo de movilidad, la proximidad a los límites de la geovalla permitida y consideraciones de velocidad;
- b) Determinar razonablemente si la ubicación geográfica real del jugador, incluido el radio de precisión, se encuentra dentro de la geocerca permitida; y
- c) Ofrecer controles configurables para determinar si el radio de precisión de las fuentes de datos de ubicación puede solaparse o exceder las zonas de amortiguación establecidas para la geocerca permitida.

A.8.3 Mapeo de geolocalización

El proveedor del servicio de geolocalización deberá contar con procedimientos para mitigar razonablemente y tener en cuenta las discrepancias entre las fuentes cartográficas y las variaciones en los datos geoespaciales. Esto puede incluir el uso de polígonos de delimitación basados en mapas precisos y la superposición de datos de ubicación sobre dichos polígonos.

A.8.4 Mantenimiento de soluciones de geolocalización

Para mantener la integridad general de la solución de geolocalización, el proveedor del servicio de geolocalización deberá garantizar que dicha solución:

- a) Utiliza bases de datos de código cerrado (IP, proxy, VPN, fraude, etc.) que se actualizan con frecuencia y se someten a pruebas periódicas de precisión y fiabilidad;
- b) Se somete a actualizaciones frecuentes, incluidos cambios de configuración y la aplicación de parches, para mantener capacidades de vanguardia en la recopilación de datos, compatibilidad de dispositivos y prevención de fraudes frente a posibles técnicas de manipulación de datos y riesgos de fraude de ubicación (p. ej., aplicaciones de ubicación falsa, máquinas virtuales, programas de escritorio remoto, etc.); y
- c) Utiliza firmas criptográficas dinámicas para verificar que todos los paquetes de datos de geolocalización provengan exclusivamente de una instancia autorizada y no manipulada del Kit de Desarrollo de Software (SDK) del proveedor, garantizando así la autenticidad de la fuente de

datos de ubicación y evitando el uso de claves obtenidas ilícitamente, clientes sin interfaz gráfica (headless) o emulaciones de bibliotecas no autorizadas.

A.8.5 Monitoreo de fraude por geolocalización

Dado que el fraude de ubicación se evaluará en función de comprobaciones individuales de geolocalización y de la actividad acumulada de ubicación del jugador a lo largo del tiempo, el proveedor del servicio de geolocalización deberá emplear mecanismos para:

- a) Evaluar activamente el perfil de riesgo de cada jugador y dispositivo utilizando datos de acceso de geolocalización actuales e históricos y detectar razonablemente actividad sospechosa del jugador o indicadores de anomalías de ubicación;
- b) Proporcionar mecanismos de alerta para identificar razonablemente accesos no autorizados o indebidos, actividades fraudulentas y jugadores o dispositivos que hayan sido bloqueados o marcados para su investigación; y
- c) Recopilar, autenticar y analizar de forma acumulativa datos históricos de geolocalización y fraude para respaldar investigaciones sobre jugadores o dispositivos que presenten actividad sospechosa o indicadores de anomalías en la ubicación.

A.8.6 Informes y análisis de geolocalización

El proveedor del servicio de geolocalización deberá contar con procedimientos para mantener y proporcionar al operador y al organismo regulador un panel de control en tiempo real y una fuente de datos de todas las verificaciones de geolocalización que:

- a) Es personalizable y muestra datos de ubicación e información visual a demanda;
- b) Visualización y posibilidad de filtrar, como mínimo, los siguientes datos, según corresponda:
 - i. Periodo de tiempo;
 - ii. Identificación anonimizada del jugador.
 - iii. Información relevante sobre la ubicación (p. ej., ID y tipo del dispositivo, aplicación y versión, datos de ubicación, tipo de conexión, etc.), cuando esté disponible; y
 - iv. Resultado de la geolocalización, incluida la causa de cualquier fallo en la misma.
- c) Ofrecer una herramienta de mapeo interactivo capaz de:
 - i. Visualización de las ubicaciones de las verificaciones de geolocalización; y
 - ii. Uso de coordenadas para determinar ubicaciones exactas.
- d) Proporcionar datos, elementos visuales y capacidades de generación de informes sobre actividades sospechosas o inusuales, incluyendo:
 - i. Suplantación de ubicación maliciosa o reiterada;
 - ii. Uso compartido de cuentas y dispositivos;
 - iii. Ubicaciones inconsistentes (cambio de ubicación); y
 - iv. Otros datos transaccionales de alto riesgo.

A.8.7 Responsabilidades del operador respecto a la geolocalización

El operador deberá mantener políticas y procedimientos documentados relacionados con el uso de soluciones de geolocalización.

- a) El operador deberá contar con un proceso para verificar que se estén utilizando las versiones más recientes de la Solución de Geolocalización.
- b) El operador reciba alertas o notificaciones cuando haya actualizaciones o parches disponibles para la solución de geolocalización.
- c) Cuando se utilice una solución de geolocalización secundaria, el operador deberá mantener criterios documentados, aprobados por el organismo regulador, que definan las circunstancias específicas en las que se puede emplear dicha solución secundaria (p. ej., interrupción del servicio de la solución de geolocalización principal). Para cambiar de solución de geolocalización, el operador deberá:
 - i. Mantener registros o informes que documenten cuándo se produjo el cambio y el motivo correspondiente de cada uno; y
 - ii. Revisar periódicamente los eventos de cambio (switching) para garantizar que se ajusten a los criterios documentados.
- d) Cuando el operador utilice cualquier lógica de geolocalización interna antes de enviar solicitudes a Geolocation Solutions, esta lógica deberá documentarse, aprobarse y diseñarse formalmente de una manera que no comprometa los requisitos reglamentarios.

Apéndice B: Evaluaciones de integridad y seguridad

B.1 Introducción

B.1.1 Declaración General

Salvo que el organismo regulador especifique lo contrario, se realizarán anualmente evaluaciones de integridad y seguridad en función de los controles y pruebas aplicables identificados en el Marco de Seguridad del Juego de GLI (GLI-GSF), junto con cualquier control o prueba adicional identificado por el organismo regulador. Los procedimientos de auditoría y métodos de evaluación adecuados se seleccionarán caso por caso, en función del alcance, arquitectura, configuración, modelo de despliegue, flujos de datos, relaciones con proveedores de servicios externos y perfil de riesgo del entorno de producción de juegos del Sistema de Apuestas de Eventos.

NOTA: Se recomienda que el organismo regulador permita flexibilidad para la programación de evaluación de integridad y seguridad para operadores multijurisdiccionales, permitiendo la consolidación de evaluaciones para múltiples jurisdicciones en un calendario común. Por favor, consulte el *Marco de Seguridad del Juego de GLI (GLI-GSF)* para más información.

B.2 Requisitos de evaluación

B.2.1 Alcance y composición de la evaluación

Las evaluaciones de integridad y seguridad incluirán una Auditoría de Controles de Seguridad de la Información del Juego (GIS) y una Evaluación de Seguridad Técnica del Juego (GTS) aplicable a los componentes críticos del entorno de producción de juegos del Sistema de Apuestas de Eventos, que incluyen, pero no se limitan a:

- a) Componentes que registran, almacenan, procesan, comparten, transmiten o recuperan información sensible, incluyendo información personal identificable (PII), transacciones financieras, credenciales de autenticación, claves de cifrado, números de validación o resultados;
- b) Componentes que reciben o procesan estadísticas/datos de línea, resultados u otra información utilizada para determinar cuotas/pagos, resultados o la liquidación de eventos y mercados de apuestas;
- c) Componentes que registran el estado actual, estado o historial de la actividad de apuestas de un jugador;
- d) Puntos de entrada y salida de los componentes críticos mencionados, incluyendo sistemas, aplicaciones, interfaces y conexiones de proveedores de servicios externos que proporcionan acceso o se comuniquen directamente con esos componentes críticos; y
- e) Redes de comunicación que permiten el acceso, la comunicación entre ellos o la transmisión de información sensible hacia o desde componentes críticos.

B.2.2 Auditoría de controles de seguridad de la información del juego (GIS)

La Auditoría de Controles GIS evaluará la eficacia de los controles administrativos, técnicos, físicos, ambientales, de respuesta a incidentes, gestión de riesgos y seguridad de juego aplicables a los componentes críticos identificados dentro del alcance de la evaluación. La Auditoría de Controles GIS

deberá incluir los controles GIS aplicables y cualquier control adicional requerido por el organismo regulador o que determine necesario en función del riesgo, arquitectura, configuración u operación del entorno de producción de juegos.

B.2.3 Evaluación de la Seguridad Técnica del Juego (GTS)

La Evaluación GTS evaluará la postura de seguridad de los sistemas, aplicaciones, interfaces, redes, infraestructuras, conexiones de proveedores de servicios y componentes críticos aplicables al alcance de la evaluación. La Evaluación GTS deberá incluir pruebas técnicas de seguridad suficientes para identificar vulnerabilidades, configuraciones erróneas, condiciones explotables, debilidades en los controles de seguridad y otros riesgos técnicos que puedan afectar al entorno de producción de juegos del Sistema de Apuestas por Eventos, incluyendo las siguientes pruebas y evaluaciones, según corresponda:

- a) Evaluaciones de vulnerabilidades de plataformas digitales, sitios web, aplicaciones y redes internas, externas e inalámbricas, con el objetivo de identificar vulnerabilidades o posibles vulnerabilidades que afecten a dispositivos, servidores, aplicaciones u otros componentes que transfieren, almacenan o procesan información sensible o están conectados o presentes en dichas redes;
- b) Pruebas de penetración de los componentes aplicables para determinar si las vulnerabilidades identificadas son susceptibles a ser comprometidas;
- c) evaluaciones de seguridad en la nube para verificar que los controles y configuraciones de seguridad específicos de la nube estén correctamente implementados y gestionados;
- d) Evaluaciones de seguridad de cortafuegos para verificar el estado operativo y la efectividad de configuraciones y conjuntos de reglas de seguridad para cortafuegos perimetral e internos;
- e) Evaluaciones de riesgos o calificaciones de riesgo de vulnerabilidades, inconformidades, amenazas o debilidades identificadas;
- f) Validación de hallazgos y eliminación de falsos positivos;
- g) Revisión de segmentación, controles de acceso, configuraciones y controles de seguridad que protegen componentes críticos e información sensible; y
- h) Cualquier prueba adicional requerida por el organismo regulador o determinada necesaria en función del riesgo, arquitectura, configuración y funcionamiento del entorno de producción de juegos.

NOTA: El *Marco de Seguridad del Juego de GLI (GLI-GSF)* establece una terminología común y posibles métodos de pruebas técnicas de seguridad para el entorno de producción de juegos. No está destinado a usarse de forma prescriptiva, sino como una guía basada en el apetito por el riesgo y las fuentes de amenaza determinadas por el organismo regulador.

Glosario de términos clave

Control del Acceso – El proceso de conceder o denegar solicitudes específicas para obtener y utilizar la información confidencial y servicios asociados específicos del sistema; y para entrar físicamente en facilidades específicas que alojan la infraestructura crítica de la red o sistema.

Algoritmo – Un conjunto finito de instrucciones inequívocas realizadas en una secuencia definida para alcanzar un objetivo, especialmente una regla matemática o procedimiento utilizado en el cálculo de un resultado deseado. Los algoritmos son la base de la mayoría de los programas de computadora.

Interfaz del operador – Aplicación o programa de interfaz a través del cual el operador visualiza y/o interactúa con la terminal de apuestas OTC (en mostrador).

Registro de auditoría – Un registro mostrando quien ha accedido un sistema y que operaciones ha realizado el usuario durante un período especificado.

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

Toma de decisiones automatizada – La capacidad de tomar decisiones mediante tecnología basada en información personal identificable (PII) o datos proporcionados directamente por los jugadores, datos observados sobre los jugadores o datos derivados o inferidos (p. ej., calificación de riesgo). Para que cualquier tipo de procesamiento se clasifique como automatizado, en lugar de ser exclusivamente automatizado, deberá existir una participación humana significativa en el proceso (p. ej., mediante revisión o filtrado) y dicha participación humana deberá tener lugar antes de la decisión final.

Apostar a favor (Back) – Apostar a que se produzca una selección concreta (apostar a que ocurrirá un resultado determinado) en un mercado dado.

Respaldo – Una copia de archivos y programas hechos para facilitar la recuperación si es necesario.

Código de barras – Representación óptica legible por máquina de datos, incluyendo códigos de barras intercalados 2 de 5, códigos QR o cualquier código legible por máquina que se encuentre en los registros de apuestas impresos.

Lector de código de barra – Un dispositivo que tiene la capacidad para leer o interpretar un código de barra. Esto puede aplicar a algunos teléfonos inteligentes u otros dispositivos electrónicos que pueden ejecutar una aplicación para leer el código de barra.

Tecnología de balizas – Tecnología de comunicaciones de corto alcance utilizada para determinar si un dispositivo de jugador remoto se encuentra dentro de una geocerca permitida. Algunos ejemplos son las balizas Bluetooth, la comunicación de campo cercano (NFC), la banda ultraancha (UL), las señales ultrasónicas o tecnologías similares.

Biometría – Una forma de identificación biológica, así como huellas digitales o patrones de la 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. Las conexiones Bluetooth suelen operar a distancias de diez metros o menos y utilizan ondas de radio de longitud de onda corta para transmitir datos por el aire.

Ofertas de bonificación/promocionales (también conocidas como "Créditos y/o premios de bonificación/promocionales" o "Importes de bonificación/promocionales") – Créditos y/o premios no incluidos en las cuotas/pagos estándar de un mercado, que se otorgan en función de eventos o criterios predeterminados establecidos en los términos de las ofertas. Dichas ofertas pueden activarse por la actividad del jugador vinculada a una cuenta o apuesta específica, o por condiciones externas no directamente relacionadas con la actividad del jugador. Algunos ejemplos incluyen la obtención de créditos de bonificación/promocionales restringidos en función del primer depósito o apuesta; la concesión de premios por una cantidad determinada apostada en un evento o mercado de apuestas; la concesión de créditos por apostar más de una cantidad determinada dentro de un período de tiempo específico; y la multiplicación de todas las ganancias dentro de un rango específico por un valor determinado.

Apuesta cancelada – Una apuesta que era válida en el momento de realizarse, pero que posteriormente ha sido invalidada de una manera aceptable para el organismo regulador debido a un evento o acción que impide su finalización.

Manipulación del lado del cliente – La manipulación no autorizada de datos de ubicación, lógica de la aplicación o componentes relacionados del lado del cliente antes de que se comunique una solicitud de geolocalización desde el dispositivo del jugador remoto al Sistema de Apuestas de Eventos o a la solución de geolocalización.

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 de datos por cable, inalámbrico, cable, radio, microondas, luz, fibra óptica, satélite o computadora, incluidas Internet e intranets.

Actividad coordinada de jugadores – Actividad que involucra a dos o más jugadores, cuentas, dispositivos, métodos de pago, chat o canales de comunicación externos, o identificadores relacionados que pueden indicar colusión, multicuentas, comportamiento de sindicato, control compartido de cuentas, intercambio de información, señalización, apuestas complementarias o compensatorias en mercados relacionados, u otra conducta diseñada para obtener una ventaja injusta, evadir controles o comprometer la integridad de las apuestas en eventos.

Cupón – Un instrumento de juego que es usado principalmente para propósitos promocionales y que puede ser redimido por créditos restringidos o no restringidos.

Componente crítico – Cualquier sub-sistema en el que un fallo o compromiso puede resultar en la pérdida de derechos del jugador, ingresos del gobierno o acceso sin autorización a los datos usados para generar reportes para la entidad regulatoria.

Programa de control crítico – Un programa de software que controla el funcionamiento con relación a cualquier estándar técnico aplicable y/o requisito regulatorio.

RNG Criptográfico – Un generador de números aleatorios (RNG) que es resistente a los ataques o compromisos por un atacante inteligente con recurso de computadoras modernas que tiene conocimiento del código fuente del RNG y/o su algoritmo. RNGs criptográficos no pueden ser factiblemente ‘descifrados’ para prever valores futuros.

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

Fondos discrecionales de la cuenta – créditos promocionales o de bonificación restringidos y créditos promocionales o de bonificación sujetos a una posible fecha de caducidad.

Dividendo – el importe del pago por unidad apostada que corresponde a una apuesta ganadora en la modalidad de apuestas mutuas (pari-mutuel).

Dominio – Un grupo de computadoras y dispositivos en la red que son administrados como una unidad con reglas comunes y procedimientos.

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

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.

Encriptación – La conversión de datos en una forma, llamada texto cifrado, que no puede ser entendida fácilmente por personas sin autorización.

Clave de encriptación – Una clave criptográfica que ha sido cifrada para ocultar el valor del texto simple subyacente.

Apuestas en eventos – La oferta, realización y aceptación de apuestas sobre una o más selecciones dentro de mercados asociados a un evento de apuestas, incluida la determinación y liquidación de dichas apuestas de conformidad con las condiciones, reglas y cuotas o pagos establecidos.

Sistema de Apuestas de Eventos – Conjunto de hardware, software, firmware, tecnología de comunicaciones y otros equipos, así como los procedimientos operativos implementados para permitir la participación del jugador en apuestas sobre eventos y, si procede, el equipo relacionado con la visualización de los resultados de las apuestas y otra información similar necesaria para facilitar dicha participación. El sistema proporciona al jugador los medios para realizar y gestionar

apuestas. El sistema proporciona al operador los medios para revisar las cuentas de los jugadores (si dicha función está disponible), deshabilitar eventos de apuestas, generar diversos informes sobre transacciones de apuestas, transacciones financieras y cuentas de jugadores, introducir los resultados de los eventos de apuestas y configurar los parámetros ajustables. Este término no incluye los dispositivos remotos del jugador ni la tecnología de comunicaciones utilizada por el jugador para participar en apuestas remotas.

Apuestas de intercambio (Exchange Wagering) – Modalidad de apuestas entre particulares (P2P) en la que dos o más jugadores realizan apuestas opuestas entre sí, permitiendo apostar tanto a resultados ganadores como no ganadores dentro de un mismo evento o mercado de apuestas.

Liquidez en apuestas de intercambio – Volumen de apuestas de intercambio aún no emparejadas disponible a cuotas o pagos específicos en un mercado, lo que indica la facilidad con la que puede emparejarse la apuesta de un jugador.

Proveedor de servicios financieros (también conocido como "procesador de pagos") – Entidad interna o externa que facilita directamente el procesamiento de pagos, incluyendo el depósito de fondos en las cuentas de los jugadores o la retirada de fondos de las mismas.

Firewall (Cortafuegos) – Un componente de un sistema de computadoras o de la red que está diseñado para bloquear el acceso desautorizado o tráfico, al mismo tiempo permitiendo la comunicación hacia el exterior.

Apuestas de cuota fija – Categoría de apuestas en la que el pago se fija en el momento de realizar la apuesta. Si los pronósticos son correctos, las cuotas se multiplican entre sí y, posteriormente, por el importe de la apuesta.

Modo de Apuesta Gratuita/Demo – Modalidad de apuesta que permite al jugador simular una apuesta sin realizar ninguna apuesta con dinero real, principalmente con el fin de aprender o comprender la mecánica de las apuestas.

Filtración de información de geolocalización – Exposición de la lógica de validación, comentarios de diagnóstico, códigos de rechazo, motivos de fallos técnicos u otra información que permita a un jugador o a una parte no autorizada comprender, eludir o evitar los controles de geolocalización.

Riesgo para la integridad de la geolocalización – Cualquier ataque, vulnerabilidad o interferencia no autorizada que afecte a los datos de ubicación, a los resultados de geolocalización o a los controles de geolocalización asociados. Esto puede incluir, entre otros, ataques de repetición, ataques de tipo "Man-in-the-Middle" (hombre en el medio), falsificación o reconstrucción de resultados de geolocalización, filtración de información de geolocalización, manipulación en el lado del cliente, inyección de Wi-Fi o métodos similares.

Falsificación o reconstrucción de resultados de geolocalización – Generación o alteración de resultados de geolocalización aparentemente válidos mediante ingeniería inversa, exposición de la lógica o los métodos de validación de un kit de desarrollo de software (SDK), interfaces no autorizadas, manipulación de componentes del lado del cliente o vulnerabilidades similares.

Proveedor de servicios de geolocalización – Entidad interna o externa que identifica, o proporciona información para identificar, la ubicación geográfica real de las personas.

Solución de geolocalización – un mecanismo para detectar de forma razonable la ubicación geográfica real de un jugador cuando utiliza su dispositivo de jugador remoto.

Membresía de Grupo – Un método para organizar las cuentas de usuario en una sola unidad (por puesto de trabajo) mediante el cual el acceso a las funciones del sistema puede modificarse a nivel de unidad y los cambios surten efecto para todas las cuentas de usuario asignadas a la unidad.

Algoritmo hash – Una función que convierte una secuencia de datos resultando en una secuencia alfanumérica de longitud fija.

Cuenta de jugador inactiva – Una cuenta de jugador considerada inactiva según las condiciones especificadas en los términos y condiciones.

Apuestas idénticas opuestas – Apuestas en las que uno o más jugadores ofrecen apostar en contra de una selección con las mismas probabilidades/pago que uno o más jugadores ofrecen apostar a favor del mismo resultado, siendo el monto apostado en contra proporcional al monto apostado a favor.

Jackpot acumulado incremental – Un premio monetario o "premio acumulado" que aumenta al cumplirse una o más condiciones específicas establecidas por las reglas de apuestas. Además de dichas condiciones, es aceptable que los jackpots acumulados incrementales también aumenten según las cantidades apostadas.

Seguridad de información – Protección de la información y sistemas de información contra el acceso sin autorización, uso, divulgación, interrupción, modificación, o destrucción para proporcionar la integridad, confidencialidad, y disponibilidad.

Internet – Un sistema de redes interconectadas que conecta computadoras en todo el mundo vía TCP/IP.

Dirección IP, Dirección de Protocolo de Internet – un número único para una computadora que se utiliza para determinar donde se deben entregar los mensajes transmitidos en Internet. La dirección IP es análoga a un número de casa para el correo postal ordinario.

Jailbreaking (liberación) – Modificación de un teléfono inteligente u otro dispositivo electrónico para remover las restricciones impuestas por el fabricante u operador y permitir la instalación de software desautorizado.

Clave – Un valor usado para controlar las operaciones criptográficas, tales como el cifrado, descifrado, generación de la firma o verificación de la firma.

Proveedor de servicios KYC (Conozca a su cliente) o "Proveedor de servicios de verificación de identidad" – Entidad interna o externa que verifica o proporciona información para la verificación y validación de la identidad de las personas.

Solución KYC (Conozca a su cliente) o "Solución de verificación de identidad" – Mecanismo para verificar y validar la identidad de las personas.

Lay (apostar en contra) – apostar a que una determinada opción no ocurrirá (apostar a que el resultado no se producirá) en un mercado concreto.

Apuesta de cobertura (Layoff Wager) – apuesta realizada por un operador ante otro operador para compensar o mitigar el riesgo financiero (responsabilidad).

Indicador de anomalía de ubicación – Cualquier patrón de geolocalización, actual o histórico, que pueda indicar un acceso sospechoso, no autorizado, coordinado, automatizado o indebido. Estos pueden incluir, entre otros: desplazamientos imposibles, velocidades anómalas, ubicaciones físicas sucesivas entre las cuales no sería razonable desplazarse en el tiempo registrado, comportamientos de ubicación incoherentes con el historial de la cuenta, el dispositivo o la red, intentos de geolocalización fallidos o no autorizados de forma reiterada, o patrones que sugieran una actividad de acceso coordinada, retransmitida, compartida o automatizada.

Cuota – Un valor que establece el pago potencial de una apuesta (ej. línea de cuota + 175) o las condiciones para que una apuesta sea ganadora o perdedora (ej. Margen de puntos + 2.5).

Utilización de enlaces – Es el porcentaje de tiempo que un enlace de comunicaciones se encuentra comprometido transmitiendo datos.

Apuestas en eventos en vivo (también conocidas como "apuestas in-play" o "apuestas durante el juego") – categoría de apuestas en la que se aceptan apuestas sobre un evento mientras este se está desarrollando o tiene lugar.

Malware – Un programa que es insertado en un sistema, a menudo secretamente, con la intención de comprometer la confidencialidad, integridad, o disponibilidad de los datos de la víctima, aplicaciones, o sistemas operativos, o de otra forma molestar o perturbar la víctima.

Ataque de "hombre en el medio" (Man-in-the-Middle) – Intercepción, modificación, inyección, sustitución o manipulación no autorizada de datos de ubicación o resultados de geolocalización durante su transmisión entre el dispositivo remoto del jugador, el Sistema de Apuestas de Eventos y/o la solución de geolocalización.

Mercado – proposición dentro de un evento de apuestas que especifica los resultados sobre los cuales se pueden ofrecer una o más selecciones de apuestas, incluyendo las condiciones aplicables, los criterios de liquidación y las cuotas o pagos (p. ej., ganador del partido, puntos totales, rendimiento del jugador).

Creador de mercado (Market Maker) – entidad que proporciona liquidez de intercambio y/u cuotas/pagos a un operador que ofrece apuestas de intercambio.

Apuesta emparejada – apuesta que se forma cuando se confirma que dos o más jugadores han realizado apuestas opuestas e idénticas en un mercado determinado.

MFA (Autenticación multifactor) – Un tipo de autenticación que ha demostrado ofrecer mayor seguridad que el uso exclusivo de nombre de usuario y contraseña para verificar la identidad de una persona. Las tecnologías de apoyo pueden incluir plataformas de Gestión de Identidad y Acceso de Clientes (CIAM), soluciones de autenticación Fast Identity Online (FIDO) o marcos de autenticación similares.

Moneyline – Un tipo de apuesta en el que el jugador apuesta por qué participante ganará un evento de apuestas, sin la aplicación de una diferencia de puntos (point spread) o hándicap.

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.

Compra sin apuesta – Una compra realizada por el jugador que descuenta fondos disponibles para apostar y que se utiliza únicamente con fines de entretenimiento. Una compra sin apuesta no influye en el resultado de la apuesta.

Operador – Persona o entidad que supervisa las apuestas en eventos, utilizando tanto las capacidades tecnológicas del Sistema de Apuestas de Eventos como sus propios procedimientos de control interno. A efectos de este documento, el término "operador" también incluye a cualquier persona o entidad que supervise parte o la totalidad de las apuestas en eventos en nombre del operador, como un gestor del establecimiento de apuestas, un proveedor de software o un proveedor de servicios de gestión.

OTAC, Credencial de autenticación de un solo uso (también conocida como "Código de acceso de un solo uso" u OTP) – Credencial de autenticación segura y temporal que se envía a un dispositivo remoto del jugador, a una dirección de correo electrónico o a un número de teléfono cuya titularidad o posesión por parte del jugador ha sido confirmada, o bien que es generada por una aplicación de autenticación o programa informático utilizado por el jugador y aceptado por el Sistema de Apuestas de Eventos.

Terminal de apuestas OTC (Over-the-Counter) – Puesto atendido por personal que, como mínimo, se utiliza para ejecutar o formalizar apuestas realizadas en nombre de un jugador y que, si el sistema lo permite, puede emplearse para el canje de comprobantes de apuestas y otras actividades autorizadas.

Apuesta Over/Under (también conocida como "Más/Menos") – Tipo de apuesta en la que el jugador apuesta si la suma total de una estadística o medida de puntuación específica —como el total de puntos, goles, carreras o rondas— será mayor o menor que el total establecido por el operador.

Apuestas P2P (entre particulares) – Categoría de apuestas en la que los jugadores apuestan entre sí en lugar de hacerlo contra el operador; este último puede cobrar una comisión o tarifa por facilitar la actividad de apuestas. Entre los ejemplos de apuestas P2P (entre particulares) se incluyen, entre otros, las apuestas en mercados de intercambio, las apuestas cara a cara, los concursos, los torneos, las quinielas, etc.

Apuestas mutuas (Pari-mutuel) – Categoría de apuestas en la que las apuestas individuales se agrupan en un fondo común. Las ganancias se calculan repartiendo dicho fondo entre todas las apuestas ganadoras.

Parlay – Una apuesta sencilla que vincula dos o más apuestas individuales y es dependiente en todas esas apuestas ganando juntas.

Participante – El atleta, equipo u otra entidad que compite en un evento sujeto a apuestas.

Clave de acceso (Passkey) – Credencial de autenticación que utiliza un par de claves criptográficas y que, por lo general, autentica a una persona mediante datos biométricos, un PIN o la autenticación del dispositivo.

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.

Apuesta Antes/Después (también conocida como "Past-Post") – Una apuesta que fue colocada después que el resultado del juego ha sido aceptado o después que el participante seleccionado ha obtenido una ventaja material (ej. una puntuación).

Apuesta pendiente – Una apuesta o parte de una apuesta realizada en un mercado determinado que no llega a concretarse como apuesta emparejada, debido a que no existen en dicho mercado una o más apuestas de intercambio disponibles con las cuales formar una o más apuestas opuestas equivalentes.

Periférico – Dispositivo interno o externo conectado a una terminal de apuestas minorista que permite la aceptación de crédito, la emisión de crédito, la interacción del jugador u otras funciones especializadas.

Perfecta (también conocida como "Exacta") – Tipo de apuesta en la que el jugador selecciona a los participantes que ocuparán el primer y segundo lugar en un evento de apuestas, en el orden de llegada correcto.

Geocerca permitida – Perímetro geográfico virtual delimitado por un Sistema de Posicionamiento Global (GPS), identificación por radiofrecuencia (RFID) u otra tecnología similar, dentro del cual el jugador puede realizar apuestas y/o actividades en su cuenta, según lo requiera el organismo regulador.

PII (Información de identificación personal) – información sensible que identifica, se refiere a, describe o puede vincularse razonablemente con un jugador, incluyendo, entre otros datos – nombre legal completo, fecha de nacimiento, domicilio, información de contacto, número de identificación gubernamental completo o parcial (p. ej., número de permiso de conducir, número de seguridad social, número de identificación fiscal, número de pasaporte o equivalente), información financiera personal (p. ej., números de instrumentos de crédito o débito, números de cuenta bancaria, etc.) u otra información personal que especifique 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 denominada "cuenta de apuestas") – cuenta gestionada por un operador para un jugador, en la que se registra información relativa a las apuestas y a las transacciones financieras realizadas en nombre de dicho jugador, incluyendo, entre otros conceptos, depósitos, retiradas, apuestas, ganancias y ajustes de saldo. Este término no incluye las cuentas de pago electrónico ni aquellas cuentas utilizadas exclusivamente por un operador para llevar el control de puntos o créditos promocionales o de bonificación —o beneficios similares otorgados por el operador al jugador— que puedan canjearse por mercancías y/o servicios.

Gestor de Cuentas de Jugador – El hardware, software, firmware, tecnología de comunicaciones y otros equipos, así como los procedimientos operativos utilizados para crear, gestionar y realizar el seguimiento de las cuentas y el historial de los jugadores, y para proporcionar funciones de cuenta de jugador, incluyendo la gestión de cuentas, pagos, monederos virtuales y controles de juego responsable. El Gestor de Cuentas de Jugador puede ser un sistema independiente o estar integrado en otra parte del Sistema de Apuestas de Eventos.

Aplicación del Jugador – El software utilizado para realizar apuestas y transacciones financieras con el Sistema de Apuestas de Eventos que, según su diseño, se descarga o instala en el Dispositivo Remoto del Jugador, se ejecuta desde el Sistema de Apuestas de Eventos al que accede dicho dispositivo, o bien consiste en una combinación de ambos. Ejemplos de aplicaciones del jugador incluyen paquetes de software descargable propietario, HTML, Flash, etc.

Atributo del jugador – Cualquier dato específico y verificable relativo a un jugador o grupo de jugadores que se base en criterios objetivos sobre dicho jugador o grupo, y que pueda utilizarse para influir en una acción prescrita o en una modificación de las apuestas (p. ej., cambio en las reglas de apuestas, en las cuotas/pagos y precios, o en otra configuración relacionada con la apuesta o su resultado).

Interfaz del jugador – Aplicación o programa de interfaz a través del cual el individuo visualiza el dispositivo remoto del jugador o la terminal de apuestas de autoservicio e interactúa con ellos para comunicar sus acciones al Sistema de Apuestas de Eventos.

Programa de fidelización de jugadores – Programa que otorga puntos de fidelidad (u otro beneficio comparable) a los jugadores, generalmente en función del volumen de juego o de los ingresos generados por el jugador.

Diferencial de puntos (Point Spread) – Tipo de apuesta en el que se aplica una ventaja o desventaja (handicap), expresada como una cantidad de puntos, goles, carreras, rondas u otra medida de puntuación, a uno o más participantes a efectos de la apuesta.

Fondo – una reserva acumulada de contribuciones monetarias.

Impresora – Un periférico de terminal de apuestas que imprime registros de apuestas y/o instrumentos de apuestas.

Instrumento de Acceso Prepago – Tarjeta, código, número de serie electrónico, número de identificación móvil, número de identificación personal o dispositivo similar utilizado con un Sistema de Apuestas de Eventos que permite al jugador acceder a los fondos pagados por adelantado, los cuales pueden retirarse o transferirse posteriormente a través de dicho dispositivo.

Elaboración de Perfiles – Cualquier forma de procesamiento automatizado de la información de identidad personal PII que consiste en el uso de información de identidad personal PII recopilada de diversas fuentes para evaluar ciertos aspectos personales relacionados con una persona física, en particular para analizar o predecir aspectos relacionados con la situación económica, las preferencias personales, los intereses y la confiabilidad de esa persona física, comportamiento, locación, etc.

Jackpot progresivo – Premio monetario o "jackpot" que aumenta generalmente en función de las apuestas u otras métricas.

Actividad prohibida del jugador – Actividad prohibida por los procedimientos de control interno, las reglas de apuestas o las leyes y regulaciones aplicables. Esto puede incluir, entre otras cosas, trampas, fraude, robo, malversación, colusión, suplantación de identidad, lavado de dinero, financiamiento del terrorismo, uso de fondos provenientes de actividades ilegales, asistencia no autorizada a jugadores u otra actividad que comprometa la integridad de las apuestas.

Apuesta de proposición (o "prop bet") – Tipo de apuesta en el que el jugador apuesta a que ocurra o no un resultado específico dentro de un evento de apuestas, sin que ello implique directamente el resultado final de dicho evento.

Protocolo – Un conjunto de reglas y convenios que especifica el intercambio de información entre dispositivos, a través de una red u otros medios.

Proxy – Aplicación que interrumpe la conexión directa entre el cliente y el servidor. El proxy acepta determinados tipos de tráfico que entra o sale de una red, lo procesa y lo retransmite. Esto cierra efectivamente la vía directa entre las redes interna y externa, dificultando que un atacante obtenga direcciones internas y otros detalles de la red interna.

Quiniela – Tipo de apuesta en el que el jugador selecciona a los participantes que ocuparán el primer y segundo lugar en un evento de apuestas, aunque no necesariamente en ese orden de llegada.

Comisión o tarifa (también conocida como "Rake") – Importe retenido y no distribuido por el operador del monto total apostado en una selección de apuesta.

Dispositivo remoto del jugador – Dispositivo propiedad del jugador que opera en una red inalámbrica dentro del recinto o a través de Internet y que, como mínimo, se utiliza para ejecutar o formalizar apuestas realizadas directamente por el jugador. Ejemplos de dispositivos remotos del jugador incluyen computadoras personales, teléfonos móviles, tabletas, etc.

Apuestas remotas – Apuestas en eventos realizadas mediante dispositivos remotos del jugador, ya sea a través de una red inalámbrica dentro del recinto o por Internet, según las modalidades autorizadas por el organismo regulador.

Ataque de repetición (replay attack) – Captura y reutilización de datos de ubicación, resultados de geolocalización o verificaciones de geolocalización exitosas previamente válidos, con el fin de satisfacer falsamente una verificación de geolocalización posterior.

Créditos promocionales o de bonificación restringidos (también conocidos como "créditos promocionales o de bonificación no canjeables por efectivo") – Importes de bonificación o promoción que no son canjeables por efectivo o que no pueden retirarse hasta que se cumpla un requisito de apuesta u otras restricciones asociadas a dichos créditos.

Fondos restringidos del jugador – Fondos del jugador que no son canjeables por efectivo, incluidos los créditos promocionales o de bonificación restringidos.

Apuestas presenciales – Apuestas en eventos realizadas mediante terminales de apuestas presenciales ubicadas dentro de un recinto de apuestas.

Terminal de Apuestas Presenciales – Dispositivo electrónico que convierte las comunicaciones provenientes del Sistema de Apuestas de Eventos a un formato interpretable por humanos y transforma las decisiones humanas en un formato de comunicación comprensible para dicho sistema.

Riesgo – La probabilidad del éxito de una amenaza durante un ataque contra una red o sistema.

RNG, generador de números aleatorios – un dispositivo, algoritmo o sistema computacional o físico diseñado para producir números de una manera indistinguible de la selección aleatoria.

Rooting (Acceso de superusuario) – Obtención de acceso de nivel raíz (root) al código del sistema operativo para modificar el código de software del teléfono móvil u otro dispositivo remoto del jugador, o para instalar software cuya instalación no permitiría el operador o el proveedor del software.

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

Terminal de apuestas de autoservicio – Un quiosco que, como mínimo, se utilizará para la ejecución o formalización de apuestas realizadas directamente por un jugador y que, si cuenta con la funcionalidad necesaria, podrá utilizarse para el canje de comprobantes de apuestas y otras actividades autorizadas.

Información sensible – Información que debe manejarse de manera segura, tal como información de identificación personal (PII), datos de apuestas, números de validación, credenciales de autenticación, PIN, contraseñas, semillas y claves seguras, y otros datos de naturaleza sensible.

Servidor – Una instancia de software ejecutando que tiene la capacidad para aceptar solicitudes de los clientes, y la computadora que ejecuta este software. Los servidores operan en una arquitectura de Cliente-Servidor, en la que los "servidores" son programas de computadora ejecutando para atender las solicitudes de otros programas ("clientes"). En este caso el "servidor" sería el Sistema de Apuestas de Eventos y los "clientes" serían los dispositivos de juego.

Apuesta a un solo evento – Tipo de apuesta en la que el jugador apuesta a un único evento de apuestas, en lugar de a múltiples eventos.

Código Fuente – Una lista de texto de los comandos que se compilarán o ensamblarán en un programa de computadora ejecutable.

Jugador patrocinado (también conocido como Proposition Player o Shill) – Jugador contratado por el operador u otra entidad para participar en apuestas sobre eventos, y que realiza apuestas utilizando fondos personales o fondos proporcionados directa o indirectamente por el operador u otra entidad.

Apuesta simple (Straight Wager) – Tipo de apuesta en el que el jugador apuesta por una única selección que no se combina con ninguna otra para determinar el pago.

Actividad sospechosa del jugador – Actividad, patrón o condición relacionada con apuestas, mercados, cuentas de jugador, transacciones, comunicaciones, dispositivos o actividades conexas que puedan indicar actividad coordinada de jugadores, asistencia no autorizada al jugador, actividad prohibida del jugador, apuestas por intermediario no autorizadas u otras preocupaciones relativas a la integridad. Esto puede incluir, entre otros aspectos: patrones de apuestas irregulares o series de apuestas o actividades de apuestas anómalas; volúmenes de apuestas inusuales; estructuración de apuestas; anomalías temporales; cambios rápidos en el comportamiento de apuestas; fluctuaciones o cambios significativos en cuotas, pagos o precios; suspensiones de mercado; amañeo de partidos o manipulación de eventos de apuestas; uso indebido de información privilegiada; abuso de bonificaciones u ofertas promocionales; fraude en pagos; robo de identidad; apropiación indebida o uso abusivo de cuentas; o comportamientos incompatibles con la actividad normal del jugador.

Teaser – Tipo de apuesta que combina dos o más selecciones, generalmente relacionadas con márgenes de puntos (spreads) o apuestas de más/menos (over/under), en las que el jugador recibe un margen o total ajustado para cada selección a cambio de cuotas o pagos reducidos.

Proveedor de Servicios de Terceros – Entidad que actúa en nombre de un operador para prestar servicios utilizados para la realización general de apuestas en eventos.

Amenaza – Cualquier circunstancia o evento con el potencial para afectar negativamente las operaciones de la red (incluyendo la misión, funciones, imagen, o reputación), activos, o individuos a través de un sistema vía el acceso desautorizado, destrucción, divulgación, modificación de información, y/o denegación de servicio. En adición, el potencial de una fuente de amenazas para explotar con éxito una vulnerabilidad del sistema.

Sello con Tiempo – Un registro del valor actual de la fecha y hora del Sistema de Apuestas de Eventos que es agregado al mensaje en el momento en que el mensaje es creado.

Pantalla Táctil – Un dispositivo de visualización de video que también actúa como dispositivo de entrada del jugador mediante el uso de locaciones de puntos de contacto eléctricos en la pantalla de visualización.

Torneo (también conocido como “Concurso/Torneo”) – Un evento organizado y controlado que permite a un jugador participar en apuestas competitivas contra otros jugadores. Un torneo sin ingresos implica únicamente competencia sin apuestas, utilizando créditos o puntos del torneo que no tienen valor monetario. En cambio, un torneo con ingresos permite competencias con apuestas en conjunto con el funcionamiento del torneo.

Trifecta – Un tipo de apuesta en la que un jugador gana al seleccionar a los participantes que queden en primer, segundo y tercer lugar en un evento de apuestas, en el orden correcto de llegada.

Acceso sin autorización – Una persona que obtiene acceso físico o acceso de lógica sin permiso en una red, sistema, aplicación, datos, u otro recurso.

Asistencia no autorizada al jugador – El uso de bots, scripts y otro software no autorizado para jugadores, que puede incluir herramientas automatizadas, sistemas externos, herramientas analíticas en tiempo real o ayudas para la toma de decisiones prohibidas, para generar, recomendar, ejecutar o influir en apuestas o estrategias de apuestas en violación de las reglas de juego.

Créditos de bonificación/promocionales sin restricciones (también conocidos como “Créditos de bonificación/promocionales canjeables”) – Cantidades de bonificación/promocionales que se pueden canjear por dinero en efectivo.

Fondos de jugador sin restricciones – Fondos de jugador que se pueden canjear por efectivo, incluidos los créditos de bonificación/promocionales sin restricciones.

Apuestas en eventos virtuales – Una forma de apuesta que permite realizar apuestas en simulaciones generadas por computadora o en eventos de apuestas previamente grabados en los que los participantes virtuales compiten entre sí.

Participante virtual – El atleta u otra entidad que compete en un evento de apuestas virtuales o en juegos que simulan deportes o carreras.

Virus – Un programa que se auto-reproduce, típicamente con mala intención, que ejecuta y se propaga modificando otros programas o archivos.

Escáner de Virus – Software utilizado para prevenir, detectar y eliminar virus informáticos, incluidos malware, gusanos y caballos de Troya.

Apuesta Anulada – Una apuesta que no era válida en el momento de realizarse o una apuesta que, siendo válida en ese momento, se ha vuelto inválida por diversos motivos, entre ellos, el cambio en la elegibilidad de un participante o sujeto de la apuesta.

Boleto – Un instrumento de juego que puede ser redimido en efectivo o usado subsecuentemente para redimir por créditos.

VPN, Red Privada Virtual – Una red lógica que es establecida sobre una red física existente y que típicamente no incluye cada nodo presente en la red física.

Vulnerabilidad – Software, hardware, u otra deficiencia en una red o sistema que puede proporcionar un “portal” para introducir una amenaza.

Apuesta – Cualquier compromiso de valor por parte de un jugador sobre selecciones de apuestas dentro de mercados asociados a un evento de apuestas.

Categoría de apuesta – Clasificación de alto nivel de las apuestas basada en cómo se establecen las cuotas, cómo interactúan los jugadores y cómo se determinan los pagos; describe el modelo de apuesta subyacente en lugar del mercado específico ofrecido. Entre los ejemplos se incluyen las apuestas de cuota fija, las apuestas mutuas (pari-mutuel), las apuestas de intercambio, los fondos comunes de apuestas, las apuestas en eventos en vivo y cualquier otra categoría de apuesta aprobada por el organismo regulador. Una misma apuesta puede encuadrarse en varias categorías según sus características (p. ej., una apuesta de cuota fija en un evento en vivo).

Registro de apuesta (también conocido como “ticket de apuesta” o “boleta de apuestas”) – ticket impreso o mensaje electrónico que confirma la aceptación de una o más apuestas.

Selección de apuesta – resultado u opción específica elegida por el jugador dentro de un mercado sobre el cual se realiza una apuesta. Una selección de apuesta representa la predicción del jugador sobre el resultado de un mercado y constituye la base para determinar el desenlace y la liquidación de la apuesta (p. ej., victoria del Equipo A, más de 2,5 goles, que un jugador específico anote).

Tipo de apuesta – forma o modalidad específica de apuesta dentro de una categoría de apuestas, determinada por el resultado, condición o estructura particular de la apuesta, incluyendo cómo se combinan, evalúan y liquidan una o más selecciones de apuesta en uno o varios mercados. Los tipos de apuesta incluyen, entre otros – apuestas a un solo evento, teasers, moneyline, point spreads (diferencial de puntos), over/under (más/menos), win/place/show (ganador/colocado/tercero), perfecta, trifecta, quinella, parlays (apuestas combinadas), apuestas de proposición, apuestas directas y cualquier otro tipo de apuesta aprobado por el organismo regulador.

Evento de apuesta – evento deportivo o juego, competición, concurso, partido, carrera u otro acontecimiento o tipo de actividad aprobado por el organismo regulador sobre el cual se pueden ofrecer apuestas.

Instrumento de apuesta – representación de valor impresa o virtual, distinta de una ficha o token, que incluye cupones y vales. Un instrumento de apuesta virtual es un token electrónico intercambiado entre el dispositivo del jugador y la terminal de apuestas minorista, utilizado para la carga de crédito y el canje.

Plataforma de Apuestas (también conocida como “servidor de apuestas” o “agregador de apuestas”) – el hardware, software, firmware, tecnología de comunicaciones y otros equipos, así como los procedimientos operativos utilizados para alojar apuestas sobre eventos y/o agregar contenido de apuestas, además de gestionar las características comunes de las ofertas de apuestas, configuraciones de apuestas, fuentes de datos, generación de informes, etc. La Plataforma de Apuestas puede ser un sistema independiente o estar integrada en otra parte del Sistema de Apuestas de Eventos.

Fondos comunes de apuestas (Wagering Pools) – Categoría de apuestas en la que los jugadores contribuyen a un fondo de premios común y los pagos se determinan en función de la distribución de dicho fondo entre los jugadores ganadores, a menudo en relación con el número de aciertos o clasificaciones correctas.

Reglas de apuestas (también conocidas como "reglas de la casa") – Cualquier información escrita, gráfica o auditiva recopilada por el operador con el fin de resumir partes de los procedimientos de control interno y otra información necesaria para informar al público sobre el funcionamiento de las operaciones de apuestas en eventos.

Lugar de apuestas – Ubicación o sitio físico donde se llevan a cabo actividades de apuestas minoristas, tales como casinos, hipódromos, locales de apuestas fuera del recinto (off-track betting), salas de juego u otras instalaciones similares donde se encuentran instalados terminales de apuestas minoristas.

Wi-Fi – La tecnología estándar de la red de área local inalámbrica (WLAN) para conectar computadoras y dispositivos electrónicos unos con otros y/o la internet.

Inyección de Wi-Fi – Uso de señales Wi-Fi o datos de puntos de acceso sintéticos, suplantados, reproducidos o manipulados de otro modo para falsificar o influir en los datos de ubicación de un dispositivo.

Win/Place/Show (Ganador/Segundo/Tercero) – Tipo de apuesta en el que el jugador apuesta a que un participante seleccionado terminará en una posición específica. Una apuesta a "ganador" (win) requiere que el participante termine primero; una apuesta a "segundo" (place) requiere que el participante termine primero o segundo; y una apuesta a "tercero" (show) requiere que el participante termine primero, segundo o tercero, sujeto a las normas aplicables del evento de apuestas y del tipo de apuesta.