



LOTERIA DE LA PROVINCIA DE CORDOBA S.E.  
LEY PROVINCIAL 10793

# **POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA**

---

Aprobado por Resolucion de Directorio N° 1546/22 "1"

Fecha 19 de Mayo de 2022

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 2 de 13</b>

## Contenido

POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE	3
Mecanismos de prevención	3
Obligaciones de información de las licenciatarias.	3
Obligaciones de Procedimiento/Funcionamiento	5
Mecanismos de sensibilización	9
Colaboración con LPCSE para la sensibilización y promoción del Juego Responsable.	9
Marketing ético y responsable	10
Pautas Generales	10
Pautas Especificas	10
Compromisos entre partes sobre mecanismos de intervención y control.	10
Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias.	10

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 3 de 13</b>

## POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE

### Mecanismos de prevención

#### ***Obligaciones de información de las licenciatarias.***

Art. 1. Los portales web y aplicaciones móviles de juego de las licenciatarias dispondrán de un enlace directo a información sobre Juego Responsable. Dicho acceso tendrá la denominación de "Juego Responsable" y deberá ser claramente visible en la página de inicio del portal o aplicación mencionados.

LPCSE podrá determinar la forma, apariencia y denominación de los enlaces previstos en este apartado.

Art. 2. En la sección sobre Juego Responsable se incluirá, al menos, la siguiente información:

- Información general sobre Juego Responsable y los posibles riesgos del juego inmoderado.
- Prohibición de jugar a menores de 18 años, información relativa a la protección del consumidor.
- Test de Autoevaluación del comportamiento del juego (provisto por LPCSE), con identificación de la entidad que lo ha elaborado o aprobado y de las reglas para la interpretación de los resultados obtenidos.
- Límites de depósitos y su operativa de funcionamiento y modificación.
- Límites de pérdidas y su operativa de funcionamiento y modificación.
- Límites de apuesta y su operativa de funcionamiento y modificación.
- Límite de Tiempo y su operativa de funcionamiento y modificación.
- Posibilidad de Autoexclusión temporal de la cuenta de juego y sus condiciones de ejercicio.
- Posibilidad de Autoexclusión Permanente y sus condiciones de ejercicio.
- Recomendaciones sobre cómo ser un jugador responsable.
- Información sobre el Programa de Juego Responsable de LPCSE, y su teléfono de asistencia 24/7 - 0800-777-2983 (AYUDA).
- Link a la web de jugadores anónimos: <https://jugadoresanonimos.org.ar/> y/o entidad que brindará servicio gratuito similar.

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 4 de 13</b>

- Informar la existencia de mecanismos de detección de comportamientos de riesgo, con referencia a las acciones que la licenciataria adoptará al detectarse tales comportamientos.

Art. 3. Las reglas del juego, o los juegos han de estar disponibles para los usuarios en cualquier momento, así como la estructura de reparto de premios de cada juego.

Art. 4. Se debe dar información detallada sobre las probabilidades de ganar de cada juego para permitir al público ponderar los riesgos y beneficios de jugar.

Art. 5. Cada juego deberá terminar claramente indicando el resultado: victoria o pérdida, y se debe determinar un tiempo mínimo entre dos juegos de 10 segundos.

Art. 6. Comprobación de situación: iniciar una alerta que le indique al usuario que ha iniciado sesión hace más de 3 (tres) horas, repitiendo la misma por cada nueva hora cumplida.

Art. 7. Los jugadores deben tener acceso a información relativa a su actividad de juego (saldo de cuenta, apuestas en un periodo determinado -sesión, día, semana, mes-ganancias, pérdidas, depósitos) en todos los medios en los que la licenciataria le permite apostar.

Art. 8. Bajo la denominación «Juego autorizado», de forma claramente visible y separada de la sección denominada «Juego Responsable», las Licenciatarias incluirán en sus portales o aplicaciones un acceso directo a información relativa a las licencias o autorizaciones de las que sean titulares, incluyendo un vínculo a la web oficial de la LPCSE.

Art. 9. Sin perjuicio de lo anterior, en los portales web y aplicaciones de la Licenciataria deberá igualmente ser visible y claramente identificable:

a) La prohibición de jugar a menores de edad, a cuyos efectos se facilitará un acceso directo a información sobre el procedimiento de registro de usuario y las consecuencias de detectar una persona menor de edad.

b) La posibilidad de ejercer la facultad de autoexclusión, a cuyos efectos se facilitará un acceso directo al servicio web para el ejercicio de esta facultad.

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 5 de 13</b>

Art. 10. Las licenciatarias deben habilitar un Servicio de Atención al Cliente, en idioma castellano, que no podrá ser susceptible de tarifado adicional a través del cual sus operadores (que deberán previamente estar capacitados) brindarán información en materia de Juego Responsable. Contará como mínimo con información sobre:

- a) Los riesgos que puede generar la actividad de juego inmoderado.
- b) La posibilidad de realizar un test de autoevaluación.
- c) La posibilidad de ejercer las facultades de límites sobre juego, y de autoexclusión (temporal o permanente).
- d) Capacitación/Actualización anual a operadores sobre Juego Responsable del Sistema de Atención al Cliente.

Este servicio de atención al cliente se prestará directamente por la Licenciataria, individualmente o en conjunción con otras Licenciatarias, o a través de terceros, previo el oportuno acuerdo firmado al efecto. Los acuerdos que, en su caso, se suscriban deberán ser comunicados a la LPCSE dentro del mes de su firma.

Art. 11. Al objeto de garantizar la uniformidad, claridad y comprensión de las obligaciones de información previstas en este apartado, LPCSE aprobará mediante resolución, la configuración de los iconos correspondientes y los enlaces que, en su caso, deben relacionarse con los mismos.

***Obligaciones de Procedimiento/Funcionamiento***

Art. 12. Las licenciatarias deben asegurarse de que sus plataformas digitales incluyan Prueba de Identidad o Verificación de Identidad, que debe verificar y documentar que el usuario tiene más de 18 años antes de considerar al cliente como "Usuario plenamente registrado".

Art. 13. Las licenciatarias no deben permitir un balance negativo en la cuenta de ningún jugador. Se debe desalentar el uso de tarjetas de crédito como forma de pago, promoviendo el uso del débito.

Art. 14. Las licenciatarias deben habilitar una función que le permita al jugador establecer límites sobre juego (de depósitos, de pérdidas, de apuesta y de tiempo) sea por día, semana, mes o año según su preferencia.

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 6 de 13</b>

Art. 15. Los límites sobre juego de Depósitos, de Pérdidas y de Tiempo han de definirse siempre antes de que el jugador pueda apostar.

Art. 16. Los jugadores deben tener siempre todas las oportunidades para modificar sus límites a través de la web. La disminución siempre deberá hacerse efectiva sin demora, mientras que su aumento tendrá lugar después de un período de reflexión (cooling-of) mínimo de 48hs, excepto para el Límite de Depósitos y Limite de Apuestas donde el período mínimo es de 7 días. Además, el establecimiento de límites de juego debe ser también posible a través de los servicios de atención al cliente de la licenciataria.

Art. 17. Límites:

a) Límite de Depósitos: el límite de depósito es una opción que permite al jugador administrar su capacidad de depositar. La opción le debe dar la posibilidad de configurar límites de depósito diario, semanal y mensual. Una vez establecido, el límite es verificado automáticamente en cada depósito solicitado por el jugador y si se intenta depositar más del límite establecido el sistema no permitirá realizar el depósito. En caso de que la persona quiera disminuir los valores establecidos podrá realizarlo de manera inmediata, pero en caso de querer incrementar los valores deberá esperar un período de 7 días donde se le volverá a preguntar si quiere aumentar el valor establecido, en caso de que la respuesta sea afirmativa se realizará la modificación solicitada.

b) Límite de Pérdidas: el límite de pérdidas es aquel en donde el jugador puede establecer límites para sus pérdidas (pérdida= apuesta – premio). Cuando la persona alcanza la cantidad límite de pérdida establecida, el sistema evitará que continúe jugando.

c) Límite de Apuesta: El límite de apuesta se establece en la cantidad total de apuestas que se realizan durante un período seleccionado en el límite (día, semana, mes). Asegura que el jugador no haga alguna apuesta en particular. En cada apuesta el sistema comprueba si hay un límite diario, semanal o mensual determinado y, en consecuencia, decide si la apuesta debe permitirse o no. Se aplican las mismas reglas de cambio en la cantidad o eliminación que para el límite de depósito. En caso de que la persona quiera disminuir los valores establecidos podrá realizarlo de manera inmediata,

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 7 de 13</b>

pero en caso de querer incrementar los valores deberá esperar un período de 7 días donde se le volverá a preguntar si quiere aumentar el valor establecido, en caso de que la respuesta sea afirmativa se realizara la modificación solicitada.

d) Límite de Tiempo: Este tipo de límite permite establecer restricciones en el tiempo de las sesiones de juego. También se puede establecer un periodo de tiempo de espera antes de que el jugador pueda iniciar una nueva sesión.

e) Las peticiones de aumento de Límites sobre Juego podrán ser atendidas por las licenciatarias cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- Cuando se trata de la primera petición de aumento de límites o la desaparición de cualquier limitación que realice un participante, éste deberá superar el test de autoevaluación que al efecto haya establecido LPCSE. Superadas las pruebas, los nuevos límites entrarán en vigor una vez transcurridos siete días.
- Cuando se trate de una segunda petición o ulteriores peticiones de aumento de límites que realice un mismo participante, la licenciataria deberá realizar un análisis histórico de la trayectoria del participante en base a los aspectos que al efecto establezca LPCSE, y que estarán relacionados con su perfil, su forma de participar en los juegos y su comportamiento alejado de conductas inmoderadas de juego.

Los nuevos límites entrarán en vigor transcurridos 2 días desde que se resuelva con resultado positivo el referido análisis.

No podrá solicitarse un aumento en los límites establecidos por el participante, si no han transcurrido tres meses desde la última modificación de los límites por él fijados.

Los participantes que establezcan aumento de sus límites no podrán recibir contraprestaciones ni regalos debido a ello, además de recibir mensajes alertándoles de su situación.

Art. 18. Habilitar una función para que el jugador pueda solicitar su autoexclusión voluntaria temporal y/o restricción horaria. Los procedimientos de autoexclusión voluntaria temporal y/o restricción horaria deben estar claramente documentados y visibles en la web. Aquellos interesados deben tener la oportunidad de autoexcluirse

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 8 de 13</b>

temporalmente o restringir su horario por sí mismos mediante la web. Además, la autoexclusión voluntaria temporal y/o restricción horaria debe ser también posible a través de los servicios de atención al cliente de la licenciataria.

Art. 19. Habilitar una función para que el jugador pueda solicitar su autoexclusión voluntaria permanente. Los procedimientos de autoexclusión voluntaria deben estar claramente documentados y visibles en la web. Aquellos interesados deben tener la oportunidad de autoexcluirse de manera permanente por sí mismos mediante la web.

Art. 20. Ninguna acción de marketing estará específicamente destinada a jugadores que estén comprendidos en algún tipo de autoexclusión. Una vez vencida la autoexclusión debe pasar un período mínimo de 1 mes en el caso de la autoexclusión temporal y de 3 meses en el caso de la autoexclusión permanente para volver a incluir a la persona en una acción de marketing.

Art. 21. Autoexclusiones Voluntarias

a) Autoexclusión Temporal: El límite de autoexclusión temporal le permite al jugador excluirse temporalmente del juego online, implica suspensión temporal de su cuenta de juego. Les es permitido establecer una fecha de inicio y finalización del período de exclusión temporal, después de la cual su cuenta vuelve a ser habilitada y disponible para su uso. Se puede acceder a este mecanismo cuantas veces sea voluntad del usuario.

b) Autoexclusión Permanente: La Autoexclusión Permanente le permite excluirse de manera permanente de los juegos online a partir de una fecha determinada, y recibir asistencia profesional. Implica suspensión por un período de 4 años de su cuenta de juego.

c) Cuando la persona ingrese a algunos de estos registros de autoexclusión voluntaria, la licenciataria procederá a la suspensión inmediata de la cuenta de juego y le comunicará las consecuencias asociadas a dicha suspensión vía e-mail.

Mientras dure la suspensión, la persona con registro de usuario no podrá realizar depósitos ni participaciones.

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 9 de 13</b>

Durante la suspensión de la cuenta de juego, la persona autoexcluida podrá solicitar la transferencia, por cualquiera de los medios de pago ofrecidos por la licenciataria y sin coste adicional alguno:

- Del saldo de su cuenta de juego, incluyendo los premios obtenidos con anterioridad a la suspensión.
- De los premios ganados durante la suspensión de la cuenta de juego a consecuencia de participaciones en el juego realizadas con anterioridad a dicha suspensión.

d) Cancelado el período de autoexclusión, previa solicitud de la misma, la licenciataria podrá alzar la suspensión de la cuenta de juego y permitir la participación en los juegos.

e) La suspensión de la cuenta juego, sin posibilidad de hacer depósitos o participaciones será efectiva a partir de que el usuario complete la solicitud de autoexclusión (sea temporal o permanente), y una vez solicitada la suspensión será irrevocable durante el plazo señalado por el participante en el caso de la temporal o por 4 años en el caso de la permanente.

## **Mecanismos de sensibilización**

### ***Colaboración con LPCSE para la sensibilización y promoción del Juego Responsable.***

Art. 22. A los efectos de promover o abordar estudios estadísticos en materia de Juego Responsable y patrones de juego, LPCSE podrá requerir la colaboración de la licenciataria para comunicar a las personas registradas la existencia de cuestionarios sobre su experiencia y hábitos de juego, así como para facilitar el acceso a los mismos. La respuesta del jugador será siempre voluntaria y anónima.

Art. 23. Estudios sobre Juego Responsable.

La licenciataria podrá comunicar a LPCSE la decisión, en el marco de su política de responsabilidad social corporativa, de abordar estudios sobre Juego Responsable, por sí mismo o en conjunción con otras Licenciatarias o entidades, a los efectos de que sean autorizadas y supervisados por el Dpto. Juego Responsable y comunicar a este los resultados finales para ser difundidos públicamente a través de sus medios web.

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 10 de 13</b>

## **Marketing ético y responsable**

### ***Pautas Generales***

Art. 24. Las Licenciatarias deben cumplir los códigos de prácticas de publicidad reglamentarios pertinentes, que normalmente garantizan que los anuncios sean correctos desde el punto de vista fáctico y no se dirijan a jugadores menores de edad o vulnerables, como los jugadores que se han autoexcluido del juego.

Se requiere que los especialistas en marketing tomen todas las medidas razonables para:

a- Garantizar que la publicidad no esté dirigida a menores de 18 años, ya sea a través de la selección de medios de comunicación o del contenido del anuncio.

b-Evitar la publicidad dirigida a audiencias adultas que suponga un riesgo para los menores de 18 años.

c-Las comunicaciones no deben explotar las susceptibilidades, aspiraciones, credulidad, inexperiencia o falta de conocimiento de los niños, jóvenes u otras personas vulnerables.

d-Toda pauta publicitaria y/o promoción deberá informar clara y visiblemente la leyenda “Jugar Compulsivamente es perjudicial para la salud” y seguido el número de la línea de atención gratuita 0800-777-2983(AYUDA).

Art. 25. Se espera que las Licenciatarias soliciten el permiso del cliente antes de participar en el marketing directo mediante el uso de los datos personales del cliente.

### ***Pautas Específicas***

Art. 26. LPCSE a través de su Departamento de Juego Responsable brindará a las licenciatarias el Código de Buena Prácticas para la Publicidad Responsable de Juegos de Azar Online desarrollado por ALEA al que adhiere desde 2021. Código que deberá considerarse para la elaboración de campañas promocionales y/o publicitarias.

## **Compromisos entre partes sobre mecanismos de intervención y control.**

### ***Detección de comportamientos de riesgo de las personas usuarias.***

Art. 27. Las licenciatarias deberán establecer, supervisados por el Dpto. Juego Responsable de LPCSE, mecanismos y protocolos que permitan detectar los

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 11 de 13</b>

comportamientos de riesgo de las personas usuarias registradas. Se tendrán en cuenta a estos efectos criterios o indicadores objetivos que revelen patrones de actividad como, por ejemplo, el volumen, la frecuencia y la variabilidad de las participaciones o los depósitos, sin perjuicio de otros elementos cuantitativos o cualitativos que puedan asimismo resultar relevantes de acuerdo con la mecánica de los distintos juegos o con la experiencia de la licenciataria.

El tratamiento de los datos personales de las personas jugadoras que resulte de aplicar los mecanismos y protocolos previstos en este apartado solo tendrá por finalidad la detección de personas que incurran en un comportamiento de riesgo y la puesta en marcha de las medidas contenidas en este apartado.

Art. 28. Detectada una persona que ha desarrollado un comportamiento de riesgo, y sin perjuicio de otras posibles medidas adoptadas en el marco de su responsabilidad social corporativa que deberán estar contempladas en un protocolo de actuación, la licenciataria lo pondrá en su conocimiento mediante correo electrónico o medio equivalente, y, además, pondrá en marcha las medidas de restricción de emisión de comunicaciones comerciales.

El mensaje contendrá información relativa a las participaciones y gasto de la persona en el período reciente que determine la licenciataria y a la posible existencia, en su caso, de cambios en los patrones de conducta de juego o de gasto del jugador, así como las recomendaciones de, como mínimo, acceder a la zona de Juego Responsable, cumplimentar el test de autoevaluación y consultar las herramientas de control de actividad de juego y gasto existentes, incluyendo la autoexclusión permanente y la autoexclusión temporal.

Art. 29. Antes del 30 de noviembre de cada año, la licenciataria deberá comunicar al Dpto. Juego Responsable de LPCSE la versión actualizada de la descripción básica de los mecanismos y protocolos implementados que permitan detectar los comportamientos de riesgo, el protocolo de actuación en el caso de detección de dichos comportamientos, el número total de personas con comportamiento de riesgo detectadas durante el año anterior

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 12 de 13</b>

con arreglo a los mecanismos establecidos, así como de las acciones realizadas y el seguimiento y efecto de las mismas.

Art. 30. LPCSE a través de su Dpto. de Juego Responsable podrá desarrollar, mediante resolución, los concretos mecanismos para la detección de comportamientos de riesgo, así como el contenido de los protocolos que las licenciatarias y, en su caso, la propia autoridad, deban adoptar hacia estas personas, una vez detectados tales comportamientos.

Art. 31. Las licenciatarias deberán designar una persona responsable de las políticas integrales de Juego Responsable que actuará como nexo con el personal del Dpto. de Juego Responsable de LPCSE. Quién supervise las políticas de Juego Responsable puestas en práctica por la licenciataria, coordine las capacitaciones/actualizaciones sobre Juego Responsable y elabore una memoria anual sobre las actividades realizadas por la Licenciataria en este ámbito remitiéndolo al Dpto. Juego Responsable de LPCSE. El ejercicio de dichas funciones será compatible con el desempeño de otro tipo de tareas dentro de la organización de la licenciataria, siempre y cuando estas, en ningún caso, impliquen la dependencia del área de publicidad y marketing. La licenciataria deberá proveer al responsable de las políticas integrales de Juego Responsable de todos los recursos materiales, humanos y técnicos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Art. 32. LPCSE, a través de su Dpto. de Juego Responsable podrá determinar otros mecanismos que permitan perfeccionar sus políticas integrales de Juego Responsable para juegos en línea las cuales serán comunicadas oportunamente. Todas las comunicaciones al Dpto. Juego Responsable de LPCSE deberán efectuarse por los canales oficiales establecidos por éste.

Art. 33. Ejercida por el jugador alguna de las opciones citadas en el presente, será obligación de las Licenciatarias dar cumplimiento a las mismas de manera inmediata y poner a disposición de la LPCSE la información pertinente a los fines de mantener actualizado el Registro de Autoexclusión Voluntaria, cuya información se pondrá a disposición de todas las licenciatarias. Las Licenciatarias también deberán informar el uso de los límites sobre juego de usuarios de sus plataformas de manera anual, antes del

	<b>POLITICAS DE JUEGO RESPONSABLE PARA EL JUEGO EN LINEA</b>	<b>Versión</b> <b>01</b>
		<b>Fecha de Edición:</b> <b>18/05/2022</b>
		<b>Página: 13 de 13</b>

30 de noviembre de cada año a los fines de que LPCSE, a través de su Dpto. Juego Responsable, pueda realizar un análisis de dichas herramientas a los fines de valorar su efectividad o necesidad de modificaciones.

Asimismo, será obligación de las licenciatarias disponer en su página web un canal de denuncias, a los efectos de recibir información sobre incumplimientos y/o violaciones a lo establecido en el presente reglamento y/o normativa complementaria que se dicte al efecto, siendo obligación de estos informarlo a LPCSE quien arbitrará las medidas necesarias.

Art. 34. LPCSE deberá mantener actualizada y en soporte electrónico la información relativa al Registro de Autoexclusión Voluntaria para juegos en línea, el cual estará vinculado con el registro de jugadores, a fin de garantizar la exclusión de quienes se hayan inscripto.