

Estándares para Sistemas Sin Dinero en Efectivo (*Cashless*)

**Superintendencia de Casinos de Juego
(SCJ)**

CHILE

Santiago de Chile, noviembre de 2021

Estándares para Sistemas Sin Dinero en Efectivo (*Cashless*)

Los Estándares para Sistemas Sin Dinero en Efectivo (*Cashless*) fueron aprobados mediante la Resolución Exenta N°621, de fecha 02 de noviembre de 2021, de la Superintendencia de Casinos de Juego.

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
1.1 Propósito.....	4
1.2 Objetivo y principios.....	4
1.3 Definición de Sistemas Sin Dinero en Efectivo	4
2. CUENTAS DEL JUGADOR	5
3. REQUERIMIENTOS DE COMUNICACIÓN.....	5
4. REQUISITOS DE LOS CONTADORES	7
5. INFORMES DEL SISTEMA SIN DINERO EN EFECTIVO	8
6. REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD.....	8
7. VERIFICACIÓN DEL SOFTWARE	9

1. Introducción

1.1 Propósito

Este documento contiene los estándares técnicos que describen los requerimientos mínimos, aplicables a la evaluación de los Sistemas Sin Dinero en Efectivo o *Cashless*, es decir, sistemas que permiten la transferencia de dinero desde y hacia las máquinas de azar a través de tarjetas de juego u otros dispositivos, que podrían utilizarse en Chile.

En los Estándares para Máquinas de Azar¹ adoptados por la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ), se detallan los requerimientos aplicables a máquinas de azar capaces de manejar esta funcionalidad.

Se recomienda que, para obtener una mejor comprensión de este documento, también se revise el resto de la regulación aplicable a la actividad de los casinos de juego autorizados en Chile bajo el amparo de la Ley N°19.995 y sus reglamentos.

1.2 Objetivo y principios

El objetivo de estos estándares SCJ es especificar de manera suficiente los requerimientos y controles aplicables a los sistemas que permiten la transferencia de dinero sin efectivo desde y hacia las máquinas de azar, a través de tarjetas de juego u otros dispositivos, asegurando con ello que el respectivo sistema sea:

1. Justo,
2. Seguro,
3. Confiable,
4. Susceptible de auditar,

1.3 Definición de Sistemas Sin Dinero en Efectivo

Los Sistemas Sin Dinero en Efectivo permiten a los jugadores jugar en las máquinas de juego mediante el uso de tarjetas de jugador con bandas magnéticas, u otras tecnologías, que accede a la cuenta del jugador en el Sistema de Monitoreo y Control (SMC) en el casino.

Los fondos pueden ser añadidos a esta cuenta del jugador de tipo sin dinero en efectivo mediante una estación de caja o cualquier máquina de juego que lo soporte (mediante la inserción de boletos/vales, billetes y cupones).

El valor de la cuenta puede ser reducido ya sea por transacciones de débito en cantidades pequeñas en la máquina de juego o por retiro en una estación de caja.

Un Sistema Sin Dinero en Efectivo está caracterizado como un sistema anfitrión mediante el cual un jugador mantiene una cuenta electrónica en la base de datos del Sistema de Monitoreo y Control (SMC) del casino.

¹ Estándares para Máquinas de Azar aprobados por la Superintendencia de Casinos de Juego mediante Resolución Exenta N°623, de 27 de diciembre de 2013 y sus posteriores modificaciones.

2. Cuentas del jugador

- 2.1 Todas las transacciones monetarias entre una máquina de juego, que permita el uso de tarjetas de jugador, y el SMC, deberán estar aseguradas ya sea por la inserción de una tarjeta en un lector de tarjeta magnética, u otras tecnologías, conectado al Sistema de Monitoreo y Control (SMC) y por medio del ingreso del número de identificación personal (PIN) o por otros medios protegidos (por ejemplo, reconocimiento de huella dactilar). El método usado será evaluado y aprobado por el laboratorio certificador y dará cuenta de ello a la SCJ.
- 2.2 Después de que la identidad del jugador se haya confirmado, la máquina podrá presentar opciones de transferencias al jugador en la pantalla del lector de tarjetas, que requerirá la selección usando un teclado y/o pantalla táctil antes que ocurra alguna transferencia. Tales opciones incluirían cuántos créditos se desean retirar y colocarlos/depositarlos en la máquina en que se esté jugando.
- 2.3 Los sistemas pueden permitir mover una cantidad predefinida o el balance completo del jugador a la máquina para jugar. Asimismo, una vez que las jugadas se completen, el jugador puede tener la opción de mover algunos de los créditos y regresarlos a la cuenta del jugador o cobrar algunos de los créditos, o bien, requerir que el valor completo de los créditos sea transferido de regreso al sistema.
- 2.4 Se podrá agregar dinero a esta cuenta por medio de una caja o boletería, o cualquier quiosco siendo controlado por el SMC. También se podrá agregar dinero por medio de cualquier máquina de juego que tenga la funcionalidad (a través de créditos ganados, boleto/vales, billetes, cupones, etc.).
- 2.5 Se podrá retirar dinero de esta cuenta ya sea a través de descargas de créditos (basado en efectivo) a la máquina de juego o por cobros realizados en una caja o boletería.
- 2.6 La información del balance de la cuenta debe estar disponible a pedido de cualquier máquina de juego participante por medio del lector de tarjetas asociado (o equivalente) después de la confirmación de la identidad del jugador, debe ser presentada al jugador, en términos de dinero en efectivo.

3. Requerimientos de comunicación

- 3.1 Todos los datos transmitidos desde y hacia la máquina de azar y otros terminales de pago interconectados al Sistema Sin Dinero en Efectivo o *Cashless* deben emplear un mecanismo apropiado de encriptación o protocolo seguro de comunicaciones.

Este estándar no obliga a que deban estar encriptados los datos transmitidos entre una máquina de azar y un elemento de interfaz o puerto de comunicaciones de máquinas de azar, o su equivalente.

Todas las comunicaciones importantes entre las máquinas de azar y otros terminales de pago interconectados y el Sistema Sin Dinero en Efectivo deben ser encriptadas. Como mínimo, debe ser segura toda comunicación externa a la seguridad física de las máquinas de azar y equipamiento auxiliar y al Sistema Sin Dinero en Efectivo.

- 3.2 Toda transferencia de ingreso de dinero hacia una máquina de azar mediante una tarjeta o cualquier otro dispositivo sin dinero en efectivo, se deberá hacer mediante el uso de un método que sea seguro y que haya probado ser confiable, el que deberá cumplir al menos

los siguientes requerimientos:

- ❖ Verificación de los datos transmitidos y recibidos, usando al menos CRC 16;
- ❖ Identificación única para cada tarjeta o dispositivo;
- ❖ Contadores para acumular los montos transmitidos.

El laboratorio certificador evaluará y aprobará, de ser el caso, el método usado y dará cuenta de ello a la SCJ en el certificado de cumplimiento.

- 3.3 En el caso que una máquina de azar, cajas y otros terminales interconectados, que estén integrados a un Sistema Sin Dinero en Efectivo o *Cashless*, posean una interfaz de comunicaciones de máquinas de azar o equivalente, ésta deberá estar instalada en un área segura de la máquina de azar, o bien, usará un método seguro de comunicación que cumpla con los requerimientos precedentes para la transmisión de datos entre la máquina de azar y el sistema.
- 3.4 La máquina de azar, cajas y otros terminales interconectados, como asimismo el Sistema Sin Dinero en Efectivo, proveerán como parámetro configurable un monto en pesos chilenos (moneda de uso local) por sobre el cual la máquina de azar no aceptará un pago con tarjeta u otro dispositivo sin dinero en efectivo.
- 3.5 Para todas las transacciones iniciadas por clientes que involucren al Sistema Sin Dinero en Efectivo, se asignará un número de transacción, generado en forma coherente por el sistema o por la máquina de azar, cajas y otros terminales interconectados.
- 3.6 El Sistema Sin Dinero en Efectivo deberá usar una técnica adecuada para garantizar la autenticidad de todas las tarjetas de juego utilizadas. Un método apropiado para alcanzar este objetivo consiste en configurar la máquina de azar para que use una validación segura.
- 3.7 El Sistema Sin Dinero en Efectivo y la máquina de azar tendrán la capacidad de desplegar mensajes informativos pertinentes, siempre que se esté procesando una actividad relacionada con las tarjetas o dispositivos sin dinero en efectivo que haya sido iniciada por un cliente.
- 3.8 El Sistema Sin Dinero en Efectivo tendrá la capacidad de detectar y tomar acción sobre cualquier información de comunicación recibida en la que exista pérdida parcial de datos.
- 3.9 El Sistema Sin Dinero en Efectivo tendrá la capacidad de generar automáticamente y cambiar todas las claves de encriptación asociadas a la comunicación y almacenamiento de datos, en cualquier momento.
- 3.10 El Sistema Sin Dinero en Efectivo se diseñará de forma tal de asegurar que una pérdida en el suministro eléctrico o un reinicio de cualquier modo, no ocasionen la pérdida de información de la tarjeta o dispositivo de pago.
- 3.11 Si la comunicación entre el sistema de contabilidad sin dinero en efectivo y la máquina de juego se pierde, el juego o elemento de interfaz debe exhibir un mensaje al jugador que señale que las transferencias del tipo sin dinero en efectivo no podrán ser procesadas durante el momento presente.

4. Requisitos de los contadores

- 4.1 Las máquinas de juego y los Sistemas de Monitoreo y Control que funcionan sin dinero en efectivo tendrán que incorporar contadores electrónicos de contabilidad de al menos ocho (8) dígitos de largo y que cumplan con los siguientes requisitos de contadores electrónicos:
- a) La operación de los contadores electrónicos de contabilidad obligatorios, según lo exigido en los estándares para máquinas de azar la de SCJ no podrán ser directamente afectados por transacciones de tipo sin dinero en efectivo.
 - b) Contadores electrónicos de contabilidad específicos de tipo sin dinero en efectivo deben existir y deberán incrementarse para indicar:
 - i. Créditos electrónicos recibidos desde el Sistema de Monitoreo y Control descargado a la máquina de juego.
 - ii. Créditos electrónicos transmitidos hacia el Sistema de Monitoreo y Control desde la máquina de juego.
 - c) Los contadores serán etiquetados de tal forma que puedan ser entendidos claramente de acuerdo con su función.
 - d) La siguiente información de contadores de tipo sin dinero en efectivo deben ser almacenados en unidades iguales a la denominación del dispositivo:
 - i. Transferencia de Ingreso de Cuenta Sin Dinero en Efectivo (Cashless Account Transfer In (también conocido como WAT In-Wagering Account Transfer In)). La máquina debe tener un contador que acumule el valor total de los créditos cobrables (de dinero o que representan u valor en dinero) transferidos electrónicamente a la máquina de azar desde una cuenta de apuestas utilizando una conexión externa entre la máquina y un Sistema Sin Dinero en Efectivo.
 - ii. Transferencia de Egreso de Cuenta Sin Dinero en Efectivo (Cashless Account Transfer Out (también conocido como WAT Out-Wagering Account Transfer Out)). La máquina debe tener un contador que acumule el valor total de los créditos cobrables (de dinero o que representan un valor en dinero) transferidos electrónicamente desde la máquina de azar a una cuenta de apuestas utilizando una conexión externa entre la máquina y un Sistema Sin Dinero en Efectivo.
- 4.2 Pruebas de Diagnóstico en el Dispositivo de Juego Sin Dinero en Efectivo. Se deberá implementar controles sobre cualquier funcionalidad de diagnóstico disponible en el dispositivo, tal como reportarle al sistema toda la actividad que reflejaría la cuenta o cuentas específicas y persona(s) encargada(s) de realizar estos diagnósticos. Esto permitirá que toda actividad diagnóstica de tipo sin dinero en efectivo que afecte los contadores electrónicos asociados al dispositivo de juego sea fiscalizada por la SCJ.

5. Informes del Sistema Sin Dinero en Efectivo

- 5.1 El Sistema Sin Dinero en Efectivo o *Cashless* tendrá la capacidad de producir, a lo menos, los siguientes reportes financieros y de jugadores:
1. Un resumen y un reporte detallado de la cuenta del jugador: Estos reportes deberán estar disponibles inmediatamente por requerimiento. Estos reportes deben incluir el balance inicial y final de la cuenta, información de transacciones que representen el número de máquina de juego, cantidad y fecha/hora.
 2. Reporte de Obligación Financiera: Este reporte deberá incluir el valor final de la jornada anterior (que sería el valor inicial de hoy) de la obligación financiera del efectivo sin dinero pendiente a pagar, el total ingresado y el total entregado por tipos sin dinero en efectivo y valor final de la presente jornada de la obligación financiera.
 3. Un resumen y un reporte detallado de reconciliación de contadores del tipo sin dinero en efectivo: Estos reportes reconciliarán los contadores del tipo sin dinero en efectivo de cada máquina de juego participante contra la actividad del Sistema de Monitoreo y Control de tipo sin dinero en efectivo.
 4. Un resumen y un reporte detallado de caja o boletería: que incluyan compras-ingresadas y efectivo-entregado, cantidad de la transacción y la fecha y hora de la transacción de la cuenta del jugador.

6. Requerimientos de seguridad

- 6.1 El Sistema Sin Dinero en Efectivo incorporará un método seguro para evitar la modificación y visualización no autorizadas de los datos seguros asociados a toda la información crítica y delicada.
- 6.2 El Sistema Sin Dinero en Efectivo se diseñará de forma tal que los privilegios de acceso que se necesite para efectuar distintos tipos de funciones de usuario estén asociados a diferentes tipos de cuentas de usuario, para así restringir el acceso y asegurar las secciones delicadas del Sistema de Monitoreo de máquinas de azar y del Sistema Sin Dinero en Efectivo.
- 6.3 El Sistema Sin Dinero en Efectivo tendrá la capacidad de monitorear, registrar y mantener en forma segura la información relativa al acceso, por parte de cualquier persona, a la configuración del sistema, a archivos y tablas de bases de datos que contengan información crítica.
- 6.4 La base de datos del Sistema Sin Dinero en Efectivo se diseñará de forma tal que toda la información crítica, tal como números de validación y montos de la tarjeta, esté protegida usando un método apropiado de seguridad u otro método probado e informado por el laboratorio a la SCJ en el certificado de cumplimiento.

El sistema debe impedir el uso de tarjetas si se ha corrompido información crítica en la base de datos, fecha (día, mes y año) y hora de la transacción, valor de la transacción, número de cuenta del jugador o número de transacción exclusivo, el tipo de transacción (entrada o salida).

Adicionalmente cualquier información personal de clientes que sea almacenada en la base de datos del Sistema Sin Dinero en Efectivo deberá ser encriptada o utilizar un método

- seguro de almacenamiento. El certificado del laboratorio deberá dar cuenta explícitamente de la forma de almacenar la información y datos críticos en la base de datos.
- 6.5 El Sistema Sin Dinero en Efectivo tendrá la capacidad de generar bitácoras diarias de monitoreo de accesos de usuarios y de incidentes de seguridad, entre otras.
- 6.6 La base de datos del Sistema Sin Dinero en Efectivo se diseñará, instalará y/o asegurará de tal forma que no exista ningún punto único de falla de cualquier parte del sistema que pueda causar pérdida o corrupción de los datos.

7. Verificación del software

- 7.1 Cada componente dentro del Sistema Sin Dinero en Efectivo o *Cashless*, que pudiera afectar la integridad del sistema deberá tener la capacidad de permitir una verificación independiente de integridad del software de los componentes que sean críticos para su operación por un método externo. Esto debe lograrse mediante la autenticación por parte de un dispositivo de terceros, que puede estar incorporado en el software del componente o teniendo un puerto de interfaz para un dispositivo de terceros que autentique el medio.

Esta verificación de integridad proporcionará un medio para las verificaciones de software en las salas de juego con el propósito de identificar y validar el programa. Previo a la aprobación del sistema y/o componentes, el laboratorio certificador aprobará el método de verificación de integridad, dando cuenta de ello a la SCJ en el certificado de cumplimiento.