

PONE TÉRMINO AL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR E IMPONE LAS SANCIONES QUE INDICA A LA SOCIEDAD OPERADORA LATIN GAMING OSORNO S.A.

ROL N° 10/2025

VISTO:

Lo dispuesto en la Ley N°19.995 que Establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, de 2005 y sus modificaciones; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, de 2003 y sus modificaciones; en los Decretos N° 32, de 2017, N°248 de 2020 y Decreto N°412, de 2023, todos del Ministerio de Hacienda, que designa y renuevan en el cargo, respectivamente, a la Sra. Vivien Alejandra Villagrán Acuña, como Superintendente de Casinos de Juegos; en el Oficio Ordinario N°1444, de 12 de agosto de 2025, de esta Superintendencia, que formula cargos a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**; en la presentación LGO/219/2025, de 28 de agosto de 2025, de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**; en la Resolución Exenta N° 897, de 7 de octubre de 2025, de esta Superintendencia; en la presentación LGO/269/2025, de 17 de octubre de 2025, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**; en la Resolución N°36, de 2024 de la Contraloría General de la República y sus modificaciones; y en los demás antecedentes contenidos en el presente procedimiento administrativo sancionatorio.

CONSIDERANDO:

Primero) Que, mediante Oficio Ordinario N° 1444, de 12 de agosto de 2025, de esta Superintendencia, se formuló cargos e inició un proceso administrativo sancionatorio en contra de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** por cuanto no habría implementado herramientas conducentes a la identificación de dos clientes catalogados como Personas Expuestas Políticamente (PEP), incumpliendo lo dispuesto en el numeral 1.2 de la Circular Conjunta N° 50 - N° 57 de 28 de agosto de 2014, dictada por la Unidad de Análisis Financiero y esta Superintendencia.

Segundo) Que, con fecha 13 de agosto de 2025, se notificó mediante correo electrónico el referido oficio de formulación de cargos, individualizado en el considerando precedente de la presente resolución, al gerente general de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**

Tercero) Que, mediante su presentación LGO/219/2025, de fecha 28 de agosto de 2025, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** estando dentro de plazo, presentó sus descargos solicitando que esta Superintendencia *“tenga a bien absolver a mi representada de los cargos formulados, teniendo en consideración la existencia y funcionamiento efectivo de nuestro sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, la naturaleza puntual y excepcional de solo un caso de omisión constatada para una visita durante el año 2023 y no dos como se indica en la fiscalización, las medidas correctivas ya implementadas, así como el historial de buen cumplimiento regulatorio de esta sociedad. Subsidiariamente, y sólo en caso de estimarlo procedente, solicitamos se aplique la sanción de menor entidad contemplada en la normativa vigente”*.

Cuarto) Que, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** señaló en sus descargos:

“Respecto del cargo consistente en que esta sociedad operadora no implementó herramientas conducentes a la identificación de clientes catalogados como Personas Expuestas Políticamente (PEP), lo anterior fundado en que “La sociedad operadora no habría implementado herramientas conducentes a la identificación de clientes catalogados como PEP cuando estos corresponden a sus cónyuges, sus

parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, y las personas naturales con las que hayan celebrado un pacto de actuación conjunta, lo que además es contrario a su Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo versión 2.2, numeral 6.4.2 que establece algunas acciones a ejecutar frente a este tipo de clientes.

Al respecto, se constataron dos clientes a quienes el casino de juegos no identificó como PEP y que, por lo tanto, no les aplicó la Debida Diligencia y Conocimiento (DDC)."

En primer término, hacemos presente que la situación observada en la fiscalización en relación con el incumplimiento objeto de la presente formulación de cargos no obedece a la falta de existencia de un "Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo", sino a una omisión en la revisión automática de PEP indirectos (parientes relacionados), lo cual fue excepcional y no constituye la regla general del sistema aplicado. Cabe señalar que para todos los otros PEP revisados por el fiscalizador, sí existían registros y, por ende, se aplicó la Debida Diligencia y Conocimiento indicado en la normativa.

Con todo, y en nuestro afán de mejorar constantemente nuestros procesos y reducir al mínimo la probabilidad de errores u omisiones en los mismos, me permito informar a Ud. que, a la fecha de la fiscalización se estaba en el proceso de cotización de sistema que permitieran extender el alcance a todos los PEPs indirectos. Tal es así, que desde comienzos del presente año la sociedad operadora cuenta con el servicio de REGCHEQ, la cual nos entrega una base extendida de PEPs incluyendo hasta el segundo grado de consanguinidad de los clientes PEP. Adicionalmente se trabaja constantemente en la mejora de el "Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo" con revisiones periódicas y capacitando dos veces al año a nuestro personal.

Es importante destacar que, en relación con el RUT parcialmente informado en el proceso de fiscalización ("15.652.XXX-X"), no ha sido posible encontrar en nuestros registros el ingreso en la fecha indicada (18-09-2024) ni en todo el período 2024 en Latin Gaming Osorno S.A. Debido a esto, podemos establecer que con la información parcial que se cuenta, no se produjo operación alguna con dicho cliente.

En mérito de lo expuesto, solicitamos a usted tenga a bien absolver a mi representada de los cargos formulados, teniendo en consideración la existencia y funcionamiento efectivo de nuestro sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, la naturaleza puntual y excepcional de solo un caso de omisión constatada para una visita durante el año 2023 y no dos como se indica en la fiscalización, las medidas correctivas ya implementadas, así como el historial de buen cumplimiento regulatorio de esta sociedad. Subsidiariamente, y sólo en caso de estimarlo procedente, solicitamos se aplique la sanción de menor entidad contemplada en la normativa vigente".

Quinto) Que habiendo efectuado un análisis de los descargos presentados por la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, se estimó procedente la apertura de un término probatorio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55, letra f), de la Ley N°19.995, ya que existían hechos sustanciales pertinentes y controvertidos y la propia sociedad manifestó que se valdría de todos los medios de prueba que la ley le otorga para acreditar los puntos de hechos contenidos en sus descargos.

Sexto) Que, en consecuencia, mediante la Resolución Exenta N°897, de 7 de octubre de 2025, esta Superintendencia tuvo por presentados los descargos de la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, por acompañados los documentos ofrecidos en su presentación de descargos, abrió un término probatorio y fijó como puntos de Efectividad de que el cliente 15.652.XXX-X, quien tendría la calidad de alcalde, no era un cliente del casino de juego que debió ser identificado como PEP conforme se indicó en el Oficio Ordinario N° 189, de 3 de febrero de 2005.

Séptimo) Que, mediante la presentación LGO/269/2025, de 17 de octubre de 2025, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, estando dentro de plazo, señaló lo siguiente "*hacemos presente que la situación observada en la fiscalización en relación con el incumplimiento objeto de la presente*

formulación de cargos no obedece a la falta de existencia de un “Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo”, sino a una omisión en la revisión automática de PEP indirectos (parientes relacionados), lo cual fue excepcional y no constituye la regla general del sistema aplicado.

Cabe señalar que para todos los otros PEP revisados por el fiscalizador, sí existían registros y, por ende, se aplicó la Debida Diligencia y Conocimiento indicado en la normativa. Con todo, y en nuestro afán de mejorar constantemente nuestros procesos y reducir al mínimo la probabilidad de errores u omisiones en los mismos, me permito informar a Ud. que, a la fecha de la fiscalización se estaba en el proceso de cotización de sistema que permitieran extender el alcance a todos los PEPs indirectos. Tal es así, que desde comienzos del presente año la sociedad operadora cuenta con el servicio de REGCHEQ, la cual nos entrega una base extendida de PEPs incluyendo hasta el segundo grado de consanguinidad de los clientes PEP. Adicionalmente se trabaja constantemente en la mejora de el “Sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo” con revisiones periódicas y capacitando dos veces al año a nuestro personal.

Es importante destacar que, en relación con el RUT parcialmente informado en el proceso de fiscalización (“15.652.XXX-X”), no ha sido posible encontrar en nuestros registros el ingreso en la fecha indicada (18-09-2024) ni en todo el periodo 2024 en Latin Gaming Osorno S.A. Debido a esto, podemos establecer que con la información parcial que se cuenta, no se produjo operación alguna con dicho cliente. En mérito de lo expuesto, solicitamos a usted tenga a bien absolver a mi representada de los cargos formulados, teniendo en consideración la existencia y funcionamiento efectivo de nuestro sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, la naturaleza puntual y excepcional de solo un caso de omisión constatada para una visita durante el año 2023 y no dos como se indica en la fiscalización, las medidas correctivas ya implementadas, así como el historial de buen cumplimiento regulatorio de esta sociedad. Subsidiariamente, y sólo en caso de estimarlo procedente, solicitamos se aplique la sanción de menor entidad contemplada en la normativa vigente.”

Finalmente, la sociedad operadora acompañó un documento consistente en una consulta de visitas realizadas al casino de juego.

Octavo) Que, en su escrito de descargos como asimismo en su presentación de medios de prueba, la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A** controvertió los cargos formulados, por lo que, a fin de resolver el presente procedimiento sancionatorio, se analizarán todos los elementos de juicio que permitan llegar a una conclusión absoluta o sancionatoria respecto al cargo formulado por esta Superintendencia, apreciando los hechos en conciencia, conforme a lo establecido en el literal g), del artículo 55, de la Ley N° 19.995.

Noveno) Que, en sus descargos, la sociedad operadora destacó que los hechos descritos en la formulación de cargos no obedecen a la falta de existencia de un “sistema de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo”, sino a una omisión en la revisión automática de PEP indirectos (parientes relacionados), lo cual habría sido excepcional y no constituiría la regla general del sistema aplicado”.

Al respecto, es importante destacar que en el presente procedimiento administrativo sancionatorio no se ha cuestionado la existencia de dicho sistema, sino que existiendo, se ha observado la falta de revisión de clientes PEP sin aplicar el procedimiento establecido en su propio manual de prevención, no aplicar medidas de DDC para determinar la fuente de la riqueza de determinados clientes y la falta de medidas de gestión de riesgo, todo dentro de los últimos cinco años, de modo que este alegato no tiene un vínculo directo con el cargo formulado y, por tanto, debe ser desestimado. Con todo, la sociedad operadora no acompañó ningún antecedente que permitiese advertir que la situación observada sería excepcional.

Por otro lado, la sociedad operadora agregó que a la fecha de la fiscalización estaba en el proceso de cotización de un sistema que le permitirá extender el alcance a todos los PEPs indirectos. Sin embargo, en este caso tampoco acompañó antecedentes que permitan tener por acreditada esta mera afirmación.

Tampoco en el presente procedimiento administrativo sancionatorio se ha cuestionado la inexistencia de un sistema informático para el apoyo de la revisión de PEPs de la sociedad operadora, sino que la falta de detección de determinados clientes PEPs y la debida diligencia continua de éstos, dando cuenta de un sistema de prevención que no es eficaz, de modo que la contratación de un sistema para la revisión de dichos clientes no desacredita los cargos formulados a este respecto y, por tanto, no permite eximir de responsabilidad a la sociedad operadora, y, dado que no existen elementos probatorios que lo avalen, solo puede ser considerado como una consecuencia directa de la acción de fiscalización de esta Superintendencia, contratación que por lo demás a la fecha, la operadora no ha acompañado ningún antecedente objetivo que otorgue verosimilitud a dicha alegación.

Finalmente, en relación con la situación alegada del cliente "15.652.XXX-X", en cuanto no le fue posible encontrar registros de su ingreso en la fecha indicada (18-09-2024) ni en todo el período 2024 en el casino de juego, cabe señalar que los cargos describen la situación de los últimos cinco años y la acción de fiscalización se refirió a la última actividad mediante la tarjeta del cliente. Luego, que la sociedad operadora haya constatado que durante el año 2024 no hubo transacciones con el referido cliente no desacredita los hechos reprochados. Por lo demás, nada señaló respecto del cliente "9.164.XXX-X", de modo que este alegato también debe ser desestimado.

Décimo) Que, en la determinación de las sanciones a aplicar en el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha tenido en especial consideración la relevancia de las conductas acreditadas, las sanciones impuestas en los años de operación de la sociedad **Latin Gaming Osorno S.A.** y la normativa que establece las obligaciones incumplidas.

En particular, dichas obligaciones relevan la importancia que reviste para el oportuno y eficaz funcionamiento de los sistemas preventivos que los casinos de juego deben necesariamente implementar - considerando su calidad de sujetos obligados prevista en el artículo 3° de la Ley N° 19.913 -, siendo uno de sus pilares fundamentales la Debida Diligencia y Conocimiento (DDC) que deben realizar siempre y de manera periódica respecto de sus clientes, la que a su vez debe ser reforzada tratándose de clientes calificados como personas expuestas políticamente.

La DDC es un proceso esencial en los sistemas preventivos del lavado de dinero y la financiación del terrorismo en los casinos de juego, cuyo objetivo es evaluar el riesgo del cliente, verificar su identidad y detectar posibles delitos financieros, implicando de manera periódica la recopilación de información básica del cliente, útil para un seguimiento continuo de las transacciones que realiza en el casino de juego, permitiendo a su vez detectar cuando adquieren, aunque sea por poco tiempo, la calidad de personas políticamente expuestas (PEP)

En tal sentido, una de las razones por las que los clientes PEP se consideran de alto riesgo es su acceso a fondos públicos, ocupando a sus cargos igualmente en el sector público, permitiéndoles administrar, disponer, controlar o influir en la asignación de recursos gubernamentales. Dicho acceso las convierte eventualmente en sujetos útiles para quienes buscan blanquear dinero u ocultar el origen de fondos ilícitos.

Décimo primero) Que, en conformidad a lo señalado precedentemente y a lo dispuesto en el artículo 55 letra h) de la Ley N° 19.995:

RESUELVO:

1. TENGASE PRESENTE el documento consistente en una consulta de visitas realizadas al casino de juego, acompañado por la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, mediante carta LGO/269/2025, de 17 de octubre de 2025.

2. DECLÁRASE que la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.** incurrió en el incumplimiento indicados en el Oficio Ordinario N°1444, de 12 de agosto de 2025, de formulación de cargos:

A. *La sociedad operadora no ha implementado herramientas conducentes a la identificación de clientes catalogados como PEP cuando estos corresponden a sus cónyuges, sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, y las personas naturales con las que hayan celebrado un pacto de actuación conjunta, lo que además es contrario a su Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo versión 2.2, numeral 6.4.2 que establece algunas acciones a ejecutar frente este tipo de cliente. Al respecto, se constataron dos personas que el casino de juegos no identificó como PEP y que, por lo tanto, no les aplicó la DDC correspondiente:*

RUT	Categoría	Fecha última actividad mediante tarjeta	Tipo de PEP relacionado
15.652.XXX-X	Silver	18-09-2024	Alcalde
9.164.XXX-X	Silver	20-08-2023	Alcalde

B. *De la revisión de las transacciones efectuadas por clientes PEP de los últimos 5 años, se constató que la sociedad operadora no aplica medidas de DDC para determinar la fuente de la riqueza o de los fondos de los clientes y beneficiarios reales de los clientes catalogados como PEP, aun cuando su Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo versión 2.2, numeral 6.4.2 y número 12, señala algunas acciones o herramientas que en la práctica no aplica, no pudiendo dar cuenta de un análisis y uso del formulario indicado como Anexo N°3 en el citado Manual.*

C. *Analizado el detalle de transacciones efectuadas por PEP de los últimos 5 años, y a modo de ejemplo, revisados los dos últimos casos de PEP identificados en el casino de juegos entre abril y agosto de 2024; no fue posible constatar medidas para la gestión de riesgo de clientes calificados como PEP ni la aplicación de DDC Continua, dado que no se observó un reconocimiento físico de estos clientes a partir de las imágenes resguardadas por el casino y tampoco constancia de un análisis de sus datos, comportamiento y eventuales transacciones (exceptuando aquellas efectuadas en máquinas de azar). Cabe señalar que en el propio Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, versión 2.2, noviembre 2023 de la sociedad operadora, en su numeral 6.4.2 “Medidas y controles para identificar PEP”, se establecen acciones que apuntan a la debida diligencia:*

“El área de Admisión o Boletería cuenta con un sistema donde el cliente debe presentar su Cedula de Identidad que al verificarse si es un PEP y se encuentra en nuestra base de dato se emitirá un correo al Oficial de Cumplimiento, persona de tesorería, CCTV y los jefes de área para que realicen el seguimiento correspondiente”.

En este sentido, en uno de los casos revisados, las imágenes no se encontraron y, en otro, existiendo las imágenes, la sociedad no logró identificar cual es el cliente. En este sentido, se debe hacer presente que las grabaciones que el casino indica resguardar corresponderían sólo al ingreso de los clientes. Por lo anterior, no se observó otra acción realizada respecto al análisis de las visitas efectuadas por PEP”.

3. IMPÓNGASE a la sociedad operadora **Latin Gaming Osorno S.A.**, en conformidad a lo establecido en el artículo 46 de la Ley N° 19.995, una **MULTA** a beneficio fiscal de 100 UTM (cien unidades tributarias mensuales) por haber incumplido lo dispuesto en el numeral 1.2 de la Circular Conjunta N° 50 - N° 57 de 28 de agosto de 2014, dictada por la Unidad de Análisis Financiero y esta Superintendencia.

4. SE HACE PRESENTE, que el pago de las multas impuestas deberá efectuarse ante la Tesorería General de la República, en el plazo de 10 días hábiles contado desde que la presente resolución se encuentre ejecutoriada, acreditándose por medio de la correspondiente presentación del comprobante de pago con referencia al respectivo procedimiento sancionatorio, dirigida a la División Jurídica de esta Superintendencia.

5. SE HACE PRESENTE asimismo que la presente resolución, conforme a lo prescrito en el artículo 55 literal h) de la Ley N° 19.995, podrá ser reclamada ante esta Superintendente dentro del plazo de 10 días siguientes a su notificación.

6. NOTIFÍQUESE la presente Resolución conforme a lo dispuesto en el Oficio Circular N° 18, de 6 de abril de 2020, de esta Superintendencia, mediante correo electrónico dirigido al gerente general de la sociedad operadora y a las casillas electrónicas que fueron comunicadas a este Servicio.

Anótese, notifíquese y agréguese al expediente.

Distribución:

- Sr. Adamo Pesce Sutter. Gerente General (S) sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A.
- Presidente Directorio sociedad operadora Latin Gaming Osorno S.A.
- Sr. Carlos Pavez Toloza. Director de la Unidad de Análisis Financiero
- Jefatura División Jurídica.

