

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 1 de 34

Nombre específico de la nueva norma o estándar

Nº	TEMA/ARTÍCULO	AUTOR OBSERVACIÓN	COMENTARIOS, OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS	RESPUESTA SCJ
1	4.2. Obligaciones del autoexcluido: b) No realizar apuestas en el casino.	GRUPO DREAMS	b) No realizar ningún tipo de transacciones en el casino. Se elimina la apalabra "apuesta" dejándolo más amplio.	No se acoge la propuesta, toda vez que conforme a lo dispuesto en el artículo 9 del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, la persona autoexcluida solo está restringida a ingresar o permanecer a las salas de juego, no de otros servicios del casino.
2	4.3. Facultades de la persona autoexcluida b) Solicitar la revocación de la autoexclusión según las indicaciones señaladas en esta instrucción, habiendo cumplido mínimo seis meses desde la suscripción de su autoexclusión. En caso de efectuar el reemplazo del apoderado/a, el plazo para solicitar la revocación de la autoexclusión se amplía en tres (3) meses contados desde la fecha de validación del cambio del nuevo apoderado/a en el sistema de autoexclusión.	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.	Se recomienda mantener la regla vigente conforme a la cual, si el apoderado no se encuentra vigente por no haber ratificado su designación, por haber renunciado o por haberse autoexcluido con posterioridad, la persona autoexcluida tampoco pueda solicitar la revocación. En dicho caso, deberá previamente tramitar el reemplazo de apoderado y someterse al plazo adicional de tres meses previsto en la norma, asegurando así continuidad del acompañamiento y la efectiva protección del procedimiento. Siempre y cuando ya hayan transcurrido seis meses desde la suscripción de la autoexclusión.	La propuesta mantiene la regla vigente en el numeral 11.1, no se ha modificado.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 2 de 34

3	<p>4.3. Facultades del autoexcluido</p> <p>a) Reemplazar a su apoderado/a por un nuevo apoderado/a en caso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el primero también ingrese a un proceso de autoexclusión, circunstancia que deberá ser informada por la Superintendencia. • Que el apoderado no cumpla con las obligaciones que ha contraído, establecidas en el numeral siguiente. • Fallecimiento del/de la apoderado/a; padecer un estado de salud incompatible con el ejercicio de sus funciones; o la imposibilidad de ubicarlo/a tras realizar gestiones razonables 	GRUPO DREAMS	¿De qué forma? ¿A disposición de todas las SO o solo al momento de registrar en sistema AE?	Se especifica en el numeral 5. Esta indicación es a la persona que toma el rol de apoderado, entregándole responsabilidad dentro del proceso de autoexclusión, no a la Sociedad Operadora ("S.O").
4	<p>5.2. Serán obligaciones del apoderado las siguientes:</p> <p>a) Acompañar a la persona interesada durante el periodo de autoexclusión, así como también, en el caso de que intente ingresar o ingrese a la sala de juegos, con el fin de prevenir conductas que puedan resultar perjudiciales para su salud o bienestar.</p>	GRUPO DREAMS	¿A qué se refiere con Acompañar en el proceso de AE?	Esta indicación va dirigida a la persona que asume el rol de apoderado, entregándole la responsabilidad respecto de las actividades que realice la persona autoexcluida dentro del proceso de autoexclusión. Se precisará en la versión final.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 3 de 34

5	<p>6. Otras circunstancias relacionadas con el/la apoderado/a</p> <p>6.2. La falta de ratificación de su rol por parte del apoderado no afectará la validez de la autoexclusión.</p>	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.	<p>Se recomienda agregar luego del punto "Pero si tendrá efectos para la posibilidad de revocación de autoexclusión".</p>	<p>Se agregará, quedando la redacción del siguiente tenor:</p> <p>6.2 La falta de ratificación de su rol por parte del apoderado no afectará la validez de la autoexclusión, sin embargo, impedirá efectuar la revocación de la autoexclusión.</p>
6	<p>7. Suscripción y presentación del formulario de autoexclusión.</p> <p>7.1. Presentación de la solicitud de manera presencial:</p>	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.	<p>No se aclara si en la presentación de manera presencial del formulario, este debe ser completado y firmado personalmente por la persona que se autoexcluye, en las dependencias de la Superintendencia o en cualquiera de los casinos de juego del país.</p> <p>Respecto a la presentación presencial del formulario ante el Casino es necesario señalar un plazo en que la Sociedad operadora deben traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en el sistema de autoexclusión que habilitará la Superintendencia para este efecto, que no puede ser inferior de 3 días hábiles contado desde el día siguiente a recepción del formulario, recordar que son días completos.</p>	<p>Se especifica en el numeral 8, literal a) y b) que se debe verificar la identidad de la persona autoexcluida y que el formulario debe tener todos los datos solicitados.</p> <p>Se acoge parcialmente, modificándose el numeral 8, literal d).</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 4 de 34

7	<p>7.1. Presentación de la solicitud de manera presencial:</p> <p>7.1.1. La persona interesada podrá presentar el formulario de autoexclusión en las dependencias de esta Superintendencia o en cualquiera de los casinos de juego autorizados en el país.</p> <p>7.1.2. El formulario de autoexclusión es el que se encuentra disponible en el sitio web de la Superintendencia (https://autoexclusion.scj.gob.cl/) o impreso en cada casino del país.</p>	GRUPO DREAMS	¿El único documento a presentar de manera presencial sería el FUAV?	No, en cada formulario se especificó su vía de presentación y tramitación, habiendo, conforme a lo que allí se indica, otros mecanismos de presentación de manera presencial. El FUAV, en particular, se puede presentar de manera presencial, vía sitio web, clave única, entre los descritos.
8	<p>7.3. Mediante el uso de Clave Única</p> <p>7.3.3. Se deberá tener presente que la autoexclusión comenzará a surtir efecto inmediatamente desde su suscripción por esta vía.</p>	GRUPO DREAMS	¿Cuál sería el plazo de inicio para las SO? Fecha o jornada?	Se indica en el numeral 13.4, literal c): "Deberán considerarse notificadas de una nueva autoexclusión al momento de descargar el registro. Si la autoexclusión fue suscrita de manera presencial en el casino de juego, este deberá reconocer la autoexclusión de forma inmediata e impedir el ingreso de la persona a la sala de juego, aun cuando la validación por parte de esta Superintendencia aún no se haya realizado".

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 5 de 34

9	7.4. Mediante canales de atención ciudadana	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.	Se observa que se autoriza la presentación de la autoexclusión mediante “canales de atención ciudadana”, pero no se identifica cuáles son, dónde se encuentran disponibles ni su forma de acceso, generando incertidumbre para los usuarios y también para los operadores al momento de orientar a las personas. Se sugiere que la instrucción describa expresamente estos canales (por ejemplo: correo institucional, plataforma electrónica, oficina de partes, etc., o bien remita a una referencia oficial donde estén debidamente publicados.	Se acoge, se agregará “disponible en la página web de esta Superintendencia”.
10	8. Obligaciones de la sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego al recibir e ingresar un formulario de autoexclusión voluntaria:	CASINOS MDS	Se sugiere indicar ¿Cuál será el plazo para cargar el formulario en SAYN?	Se especificará en la versión final en el numeral 13.7, literal a) estableciendo el plazo de 3 días hábiles desde ocurrida la situación.
11	8. Obligaciones de la sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego al recibir e ingresar un formulario de autoexclusión voluntaria: a) Verificar la identidad de la persona autoexcluida, requiriendo y manteniendo en su poder una copia simple de su documento de identidad.	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.	Se solicita aclarar si la sociedad operadora debe conservar, entre los antecedentes del procedimiento, la copia simple de la cédula de identidad. En caso afirmativo, se recomienda anonimizar el número de documento mediante tarjado u otro método.	Se analizará lo consultado, adoptándose la decisión en la versión final del capítulo.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 6 de 34

12	<p>8. Obligaciones de la sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego al recibir e ingresar un formulario de autoexclusión voluntaria:</p> <p>a) Verificar la identidad de la persona autoexcluida, requiriendo y manteniendo en su poder una copia simple de su documento de identidad.</p>		<p>8. Obligaciones de la sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego al recibir e ingresar un formulario de autoexclusión voluntaria:</p> <p>a) Verificar la identidad de la persona autoexcluida, requiriendo y manteniendo en su poder una copia simple de su documento de identidad como también de su apoderado/a.</p>	<p>No se acoge sugerencia, porque la persona puede autoexcluirse sin estar presente su apoderado, ya que el sistema envía confirmaciones al correo del apoderado.</p>
13	<p>8. Obligaciones de la sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego al recibir e ingresar un formulario de autoexclusión voluntaria:</p> <p>b) Verificar que el formulario cuente con todos los datos solicitados como obligatorios que esté exento de errores.</p>	<p>CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.</p>	<p>Respecto del numeral 8, literal b), se estima que la obligación de verificar que el formulario esté "exento de errores" resulta excesivamente gravosa para la sociedad operadora, pues traslada al casino la responsabilidad por eventuales omisiones, errores materiales o deficiencias de información que corresponden al propio solicitante.</p> <p>Propuesta de redacción alternativa:</p> <p>b) Verificar que el formulario cuente con los datos mínimos indispensables para su tramitación, sin perjuicio de que eventuales errores u omisiones atribuibles al solicitante deberán ser subsanados por éste</p>	<p>Se tiene presente lo sugerido, adoptándose la decisión en la versión final del capítulo.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 7 de 34

14	<p>8. Obligaciones de la sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego al recibir e ingresar un formulario de autoexclusión voluntaria:</p> <p>c) Dejar constancia en el formulario del nombre del funcionario o funcionaria habilitada mediante timbre junto con día y hora de su recepción.</p>	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A	Agregar luego de habilitada “para recepcionar el documento”	Se acoge propuesta. Se incluirá en versión final del capítulo la referencia a la recepción del documento.
15	<p>8. Obligaciones de la sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego al recibir e ingresar un formulario de autoexclusión voluntaria:</p> <p>c) Dejar constancia en el formulario del nombre del funcionario o funcionaria habilitada mediante timbre junto con día y hora de su recepción.</p>	GRUPO DREAMS	¿A qué se refiere con funcionario habilitado?	<p>Se refiere a la persona trabajadora del casino a que cual se le ha designado la tarea de recibir los formularios de AE.</p> <p>Se cambiarán en la versión final las palabras “funcionario o funcionaria” por “trabajador o trabajadora”.</p>
16	<p>8. Obligaciones de la sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego al recibir e ingresar un formulario de autoexclusión voluntaria:</p> <p>f) Resguardar el formulario de autoexclusión y la fotocopia de los documentos de identidad.</p>	GRUPO DREAMS	Implica que se debe solicitar documento de identificación tanto al autoexcluido como al apoderado.	Se debe solicitar el documento de identificación solo a la persona que requiere la autoexclusión, considerando que no es obligación que la persona que cumplirá el rol de apoderado esté presente al momento de solicitar esta medida

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 8 de 34

17	8. Obligaciones de la sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego al recibir e ingresar un formulario de autoexclusión voluntaria:	CASINOS MDS	Se sugiere indicar ¿cuál será el plazo para cargar el formulario en SAYN?	Se especificará en el numeral 13.7, estableciendo 3 días hábiles desde ocurrida la situación.
18	9. Reemplazo del apoderado/a por parte de la persona autoexcluida: 9.1. Durante la vigencia de la autoexclusión, la persona autoexcluida podrá solicitar el reemplazo de su apoderado/a, lo que no alterará su condición de autoexcluido/a.	CASINOS MDS	Favor detallar si se sumará más tiempo a la autoexclusión cuando se realice reemplazo de apoderado?	Se detalla en la propuesta, numeral 11.6.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 9 de 34

19	<p>9. Reemplazo del apoderado/a por parte de la persona autoexcluida:</p> <p>9.4. Presentación Presencial:</p> <p>9.4.1. El formulario de reemplazo del/la apoderado/a podrá ser suscrito presencialmente en las oficinas de esta Superintendencia o en cualquiera de los casinos de juego del país. En este último caso, el formulario deberá estar disponible en formato físico en el respectivo establecimiento.</p> <p>9.4.2. Una vez suscrito, deberá dejar constancia en el formulario del nombre de la persona funcionaria habilitada mediante timbre junto con día y hora de su recepción. Al momento de recibir la solicitud, se deberá entregar una copia del formulario o remitir copia de éste al correo de la persona autoexcluida.</p>	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A	<p>Es necesario señalar un plazo en que la Sociedad operadora deben traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en el sistema de autoexclusión que habilitará la Superintendencia para este efecto, que no puede ser inferior de 3 días hábiles contado desde el día siguiente a recepción del formulario, recordar que son días completos.</p>	<p>Se acoge, agregándolo en nuevo numeral 9.4.3, del siguiente tenor:</p> <p>“Cargar el formulario en el sistema de autoexclusión dispuesto para el efecto dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde la fecha de recepción”.</p>
----	--	------------------------------	---	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 10 de 34

20	<p>9.4. Presentación Presencial:</p> <p>9.4.2. Una vez suscrito, deberá dejar constancia en el formulario del nombre del funcionario habilitado mediante timbre junto con día y hora de su recepción. Al momento de recibir la solicitud, entregar una copia del formulario o remitir copia de este al correo de la persona autoexcluida</p>	GRUPO DREAMS	Misma consulta anterior. ¿funcionario habilitado por quién?	<p>Se refiere a la persona trabajadora del casino a que cual se le ha designado la tarea de recibir los formularios de AE.</p> <p>Se cambiarán en la versión final las palabras “funcionario o funcionaria” por “trabajador o trabajadora”.</p>
21	<p>9.8. Una vez ingresado el nuevo apoderado, esta Superintendencia procederá a solicitar la confirmación del nuevo apoderado/a.</p>	CASINOS MDS	¿La superintendencia notificará al apoderado anterior sobre el cambio de apoderado?	<p>No. La Superintendencia no notificará al apoderado anterior sobre el cambio, dado que el proceso de autoexclusión es un acto personal y voluntario del jugador, por lo que el derecho a reemplazar o revocar la designación de apoderado corresponde exclusivamente a la persona autoexcluida, sin generar obligaciones de comunicación hacia terceros.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 11 de 34

22	<p>9.8. Una vez ingresado el nuevo apoderado, esta Superintendencia procederá a solicitar la confirmación del nuevo apoderado/a.</p>	GRUPO DREAMS	<p>Es importante considerar este cambio en el sitio de AE y BBDD nacional ya que no se cuenta con dicha información y se muestra únicamente al momento de ingresar los formularios de revocación al sistema.</p>	<p>No se acoge sugerencia dado que las S.O. solo deben verificar que quien intenta ingresar no se encuentre autoexcluido.</p>
23	<p>10. Renuncia del apoderado/a.</p> <p>10.4. Presentación Presencial:</p> <p>10.4.1. El formulario de renuncia de apoderado/a podrá ser suscrito presencialmente en las oficinas de esta Superintendencia o en cualquiera de los casinos de juego del país. En este último caso, el formulario deberá estar disponible en formato físico en el respectivo establecimiento</p> <p>10.4.2. Una vez suscrito, deberá dejar constancia en el formulario del nombre de la persona funcionaria habilitada mediante timbre junto con día y hora de su recepción. Al momento de recibir la solicitud, entregar una copia del formulario al/la apoderado/a.</p>	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A	<p>Respecto a la presentación presencial del formulario ante el Casino es necesario señalar un plazo en que la Sociedad operadora deben traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en el sistema de autoexclusión que habilitará la Superintendencia para este efecto, que no puede ser inferior de 3 días hábiles contado desde el día siguiente a recepción del formulario, recordar que son días completos.</p>	<p>Se acoge agregándolo en nuevo numeral 10.4.3 del siguiente tenor:</p> <p>“Cargar el formulario en el sistema de autoexclusión dispuesto para el efecto dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde la fecha de recepción”.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 12 de 34

24	<p>10. Renuncia del apoderado/a.</p> <p>10.4. Presentación Presencial:</p> <p>10.4.2. Una vez suscrito, deberá dejar constancia en el formulario del nombre de la persona funcionaria habilitada mediante timbre junto con día y hora de su recepción. Al momento de recibir la solicitud, entregar una copia del formulario al/la apoderado/a.</p>	GRUPO DREAMS	¿Se podría igualmente enviar por email como un AE/REV?	No se acoge sugerencia, ya que el sistema enviará un correo electrónico a la persona autoexcluida informando que debe designar un nuevo apoderado.
25	<p>10.3. La solicitud de renuncia de apoderado/a podrá ser presentada a través de los siguientes medios:</p> <p>a) De forma presencial en un casino de juego o en esta Superintendencia,</p> <p>b) A través del sitio web de esta Superintendencia o,</p> <p>c) Por los canales de atención ciudadana de esta Superintendencia.</p>	CASINOS MDS	¿Se elimina la opción de Clave única?	<p>Esa opción nunca estuvo disponible para la renuncia del apoderado, ya que los datos almacenados de clave única son de la persona autoexcluida.</p> <p>En la instrucción vigente se regula conjuntamente la redacción con reemplazo de apoderado, lo que puede generar confusión.</p> <p>Esta propuesta busca entonces clarificar el tema, evitando que se produzca esa confusión.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 13 de 34

26	10.7. Una vez ingresada la renuncia, esta Superintendencia procederá a solicitar a la persona autoexcluida la designación de un/una nuevo/a apoderado/a.	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A	Modificar por "10.7. Una vez ingresada la renuncia, esta Superintendencia procederá a notificar la renuncia del apodera y a solicitar a la persona autoexcluida la designación de un/una nuevo/a apoderado/a."	Se acoge la sugerencia, se incorporará en versión final.
27	10.7. Una vez ingresada la renuncia, esta Superintendencia procederá a solicitar a la persona autoexcluida la designación de un/una nuevo/a apoderado/a.	CASINOS MDS	¿Se le indicará el motivo de por qué se le está solicitando esta nueva designación? Es decir, ¿se le indicará al autoexcluido que su apoderado renunció?	Sí, se le informa que renunció, aunque no precisa el motivo. Actualmente el correo indica lo siguiente: "Le informamos que esta Superintendencia recibió la renuncia de Sr.(a). XXXX para ser indicado como su apoderado/a en el Registro de Autoexclusión. Para incorporar a su apoderado en el Registro de Autoexcluidos, debe completar el "Formulario de Reemplazo de Apoderado", y presentarlo mediante cualquiera de los siguientes mecanismos..."

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 14 de 34

28	10. Renuncia del apoderado/a.	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A	La SCJ debe señalar desde que momento comienza a regir la renuncia y reemplazo del apoderado.	Las renunciaciones y reemplazos de apoderados comenzarán a regir desde que se valide el formulario por parte de esta Superintendencia y la información se encontrará disponible en la pestaña Base de datos (BBDD) del Sistema de Autoexclusión.
----	-------------------------------	------------------------------	---	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 15 de 34

				<p>A mayor abundamiento, cuando una persona autoexcluida no tenga apoderado (porque este renunció o rechazó esta designación), en el sistema aparecerá la frase "sin apoderado" en el campo relativo a este rol. De igual forma, cuando una persona autoexcluida reemplace a su apoderado, aparecerá el nombre de esta persona o bien la frase "pendiente de aceptación", según corresponda.</p>
--	--	--	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 16 de 34

29	<p>11. Suscripción y presentación del formulario de revocación de autoexclusión.</p> <p>La revocación se realizará únicamente de manera presencial por la persona autoexcluida en conjunto con su apoderado/a vigente en el Sistema de Autoexclusión.</p> <p>Para ello debe:</p> <p>a) Haber cumplido con un periodo mínimo de seis meses desde la suscripción de su autoexclusión.</p> <p>b) Concurrir acompañado/a de su apoderado/a vigente en el Sistema de Autoexclusión, a cualquiera de los casinos de juego o a esta Superintendencia, con sus documentos de identidad vigentes.</p>	GRUPO DREAMS	<p>Si cumple o no con este plazo. ¿Esta información se encontrará en la página o BBDD?</p>	<p>Actualmente se entrega la información de los apoderados en la BBDD, junto con la fecha de autoexclusión. Además, si no cumple con el plazo el sistema no permitirá el ingreso del formulario.</p>
----	--	--------------	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 17 de 34

30	<p>11.2. El formulario de revocación oficial es el que se encuentra descrito en el Anexo N°04 de las presentes instrucciones. Este será firmado y entregado en el casino de juego o en esta Superintendencia, según corresponda. Tanto el casino de juego como este Servicio deberán dejar constancia del nombre del funcionario habilitado mediante timbre junto con día y hora de su recepción, debiendo asimismo entregar una copia al solicitante o remitir la copia del formulario al correo electrónico de la persona autoexcluida.</p>	GRUPO DREAMS	<p>El formulario de revocación oficial es el que se encuentra descrito en el Anexo N°04 de las presentes instrucciones. Este será firmado y entregado en el casino de juego o en esta Superintendencia, según corresponda. Tanto el casino de juego como este Servicio deberán dejar constancia del nombre del funcionario habilitado mediante timbre junto con día y hora de su recepción, debiendo asimismo entregar una copia al solicitante o remitir la copia del formulario al correo electrónico de la persona autoexcluida y a su apoderado/a.</p>	<p>No se acoge la sugerencia, dado que el proceso de autoexclusión y revocación es de interés para la persona autoexcluida y el apoderado manifiesta su participación al momento de firmar el formulario de revocación.</p>
31	<p>11. Suscripción y presentación del formulario de revocación de autoexclusión.</p> <p>11.3. En el caso de que la persona autoexcluida no pueda asistir con su apoderado/a, deberá presentar el formulario firmado por la persona autoexcluida y su apoderado/a ante Notario Público, el cual deberá ser entregado en cualquier casino de juego, en esta Superintendencia o a través de sus canales dispuestos para ello.</p>	CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A	<p>Aclarar que necesariamente debe ser entregado por la persona autoexcluida.</p>	<p>No se acoge la sugerencia, porque un tercero puede concurrir con un mandato notarial en representación del autoexcluido, situación que a la fecha opera de dicha forma.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 18 de 34

32	<p>11. Suscripción y presentación del formulario de revocación de autoexclusión.</p> <p>11.3. En el caso de que la persona autoexcluida no pueda asistir con su apoderado/a, deberá presentar el formulario firmado por la persona autoexcluida y su apoderado/a ante Notario Público, el cual deberá ser entregado en cualquier casino de juego, en esta Superintendencia o a través de sus canales dispuestos para ello.</p>	CASINOS MDS	<p>Quién puede presentar el documento: ¿autoexcluido, revocado o un tercero?</p>	<p>Puede presentarlo cualquier persona, porque un tercero puede concurrir con un mandato notarial en representación del autoexcluido, situación que a la fecha opera de dicha forma. Se precisará en la versión final.</p>
33	<p>La revocación será validada por esta Superintendencia una vez que verifique el cumplimiento de todos los requisitos, en cuyo caso se informará a la persona que se encontraba autoexcluida que ya no está informado en los registros del sistema de autoexclusión nacional, pudiendo hacer ingreso a los casinos de juego a partir del día siguiente a dicha validación.</p>	GRUPO DREAMS	<p>¿Se refiere a la fecha del día siguiente o a la jornada siguiente?</p>	<p>A la fecha del día siguiente.</p>
34	<p>11.5. Si la solicitud de revocación no cumple con los requisitos establecidos, esta será rechazada, informando dicha circunstancia a la persona autoexcluida.</p>	GRUPO DREAMS	<p>11.5. Si la solicitud de revocación no cumple con los requisitos establecidos, esta será rechazada, informando dicha circunstancia a la persona autoexcluida y a la Sociedad operadora/ concesionaria que tramitó el proceso.</p>	<p>No se acoge sugerencia porque mientras la solicitud de revocación no sea aceptada por esta SCJ, la S.O. deberá prohibir el ingreso del AE hasta que salga del registro. En caso de errores del formulario, se utilizará el proceso de corrección descrito en el numeral 12.4.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 19 de 34

35	11.6. En caso que el apoderado haya sido reemplazado, el plazo para solicitar la revocación de la autoexclusión será de tres (3) meses contados desde la fecha de validación del cambio del nuevo apoderado/a en el sistema de autoexclusión, siempre y cuando ya hayan transcurrido seis (6) meses desde la suscripción de la autoexclusión	GRUPO DREAMS	Estos plazos debieran de considerarse como Información importante ya que no existe en el sitio AE	Se considerará al modificar la información en la página web.
36	11.7. Obligaciones de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego al recibir el formulario de revocación de la autoexclusión: a) Solicitar que se le exhiban los documentos de identidad tanto del/la autoexcluido/a como de su apoderado/a, verificando ambas identidades y adjuntando una fotocopia de dichos documentos al formulario. Esta exigencia no aplicará si el formulario ha sido suscrito ante Notario Público.	GRUPO DREAMS	Al parecer, podría entenderse contradictorio con lo señalado en el punto 8.a)	No es contradictorio, dado que el numeral 8 hace referencia al formulario de autoexclusión, en este caso se describen las acciones para el formulario de revocación.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 20 de 34

36	<p>11.7. Obligaciones de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego al recibir el formulario de revocación de la autoexclusión:</p> <p>b) Cargar el formulario en el sistema de autoexclusión dispuesto para el efecto dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde la fecha de recepción. En caso de no poder cargarlo al sistema, deberá informarlo dentro de dicho plazo por el formulario de contingencias e incidencias de autoexclusión.</p>	CASINOS MDS	¿Qué motivos válidos podrían impedir que se cargue un formulario al sistema?	Cualquier problema tecnológico respecto del sistema, como, por ejemplo: que exista una falla del sistema o que se encuentre en mantención, entre otros.
38	<p>11.7. Obligaciones de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego al recibir el formulario de revocación de la autoexclusión:</p> <p>b) Cargar el formulario en el sistema de autoexclusión dispuesto para el efecto dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles contados desde la fecha de recepción. En caso de no poder cargarlo al sistema, deberá informarlo dentro de dicho plazo por el formulario de contingencias e incidencias de autoexclusión.</p>	GRUPO DREAMS	Si estos formularios son realizados por la SO debiera llegar un OK/NO para poder respaldar antes fiscalizaciones.	La fiscalización verificará la carga del formulario, los fiscalizadores cuentan con la información de cuales formularios fueron aceptados y rechazados.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 21 de 34

<p>39</p>	<p>12. Consideraciones que se deberán tener presente durante la tramitación del reemplazo, renuncia de apoderado o revocación de la autoexclusión.</p> <p>12.1. En el caso que la solicitud se haya tramitado mediante un formulario firmado ante Notario Público, la fecha de inicio de la tramitación será aquella en que el documento sea recibido por un casino de juego o por esta Superintendencia, ya sea mediante la entrega presencial por parte de la persona autoexcluida, su apoderado/a o un tercero.</p>	<p>CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A</p>	<p>Es necesario indicar que el reemplazo y la renuncia del apoderado no requiere firma ante notario ni se admite tal tramitación según las instrucciones contenida en el documento propuesto, si es así deben señalarlo específicamente donde corresponda.</p> <p>Por tanto, malamente puede ser válida la entrega por un tercero, el apoderado o la persona autoexcluida.</p> <p>Por otro lado, la única forma que la tramitación sea ante notario respecto de la revocación es el caso de que la autoexcluida no puede asistir con su apoderado/a, sin embargo, la entrega del documento solo puede ser hecha por la persona autoexcluida, no un tercero ni su apoderado.</p>	<p>Efectivamente no se requiere firma ante notario, sin embargo, se puede efectuar mediante un formulario con firma notarial.</p> <p>Respecto a la entrega, un tercero puede concurrir con un mandato notarial en representación de la persona autoexcluida o del apoderado, situación que actualmente opera de esa forma.</p>
<p>40</p>	<p>12. Consideraciones que se deberán tener presente durante la tramitación del reemplazo, renuncia de apoderado o revocación de la autoexclusión.</p> <p>12.3. En caso de que el formulario presentado por la persona autoexcluida, su apoderado/a o un tercero contenga errores, esta Superintendencia requerirá su subsanación en un plazo máximo de</p>	<p>CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.</p>	<p>Recordar las formas de tramitación en cuanto entrega, no admítete que lo presente un tercero y será presentado por la persona autoexcluida en caso de reemplazo o revocación. Sugerimos se contemple este caso de subsanación de errores para la presentación de la solicitud de autoexclusión.</p>	<p>No se acoge sugerencia. Tal como ocurre actualmente, las subsanaciones se envían para la persona interesada.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 22 de 34

	tres (3) días hábiles. Si no se recibe respuesta dentro del plazo indicado, se procederá al rechazo del formulario.			
41	<p>13. De las obligaciones de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales.</p> <p>13.2. Entregar una copia o remitir copia por correo electrónico del formulario que proceda (autoexclusión, reemplazo de apoderado, renuncia de apoderado y/o revocación) a la persona solicitante.</p>	GRUPO DREAMS	Si el solicitante menciona no tener email, se le debe exigir?	En ese caso deberá informar la ausencia de correo electrónico mediante el formulario de contingencias e incidencias de autoexclusión. Se precisará en la versión final.
42	<p>13.3. Realizar las siguientes acciones destinadas a evitar errores en los datos de los formularios recibidos:</p> <p>b) Mantener un registro completo y actualizado de todos los formularios recibidos y registrados en el sistema de autoexclusión, el cual deberá estar incorporado en el protocolo de autoexclusión correspondiente a cada sociedad operadora o concesionaria, a que se refiere el numeral 14.</p>	GRUPO DREAMS	¿Se requiere de una planilla adicional a la que tiene el Sistema de AE tiene en peticiones lo ingresado por la SO?	Sí, ya que se refiere a un registro de los formularios recibidos directamente por parte de la S.O. o concesionarias, los hayan podido cargar o no al sistema de AE.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 23 de 34

<p>43</p>	<p>13. De las obligaciones de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales.</p> <p>13.4. Manejar la base de datos del sistema de autoexclusión conforme a los siguientes criterios:</p> <p>b) Descargar el registro al inicio de cada jornada. En caso de fallas en el sistema que impidan su descarga, esta Superintendencia habilitará mecanismos alternativos para su disponibilidad. En caso de no efectuar la descarga, se aplicará lo establecido en el artículo N°48 de la Ley N°19.995.</p>	<p>CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A</p>	<p>Señalar que se debe descargar al menos una vez durante la jornada, no señalar desde el inicio, pues esto dependerá de los horarios de los casinos. Además, la infracción del artículo 48 no corresponde estrictamente a la norma, pues no satisface la acción descrita en la norma de la ley.</p>	<p>Se acoge parcialmente, ya que, con independencia del horario de inicio, se debe realizar la descarga.</p> <p>Se ajustará la redacción en la versión final. Además, se eliminará la referencia al artículo 48 de la Ley N°19.995.</p>
-----------	--	-------------------------------------	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 24 de 34

<p>44</p>	<p>13.5. Designar personal adecuado para el cumplimiento de estas instrucciones:</p> <p>a) Deberán designar formalmente un mínimo de un (1) y un máximo de dos (2) coordinadores responsables del tratamiento de la base de datos y de las acciones de Juego Responsable, debiendo informar su designación y cualquier cambio a esta Superintendencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la modificación.</p> <p>La notificación deberá realizarse mediante la plataforma establecida, en la sección “Trámites” del sitio web institucional, bajo el nombre “Notificación de coordinador/a y/o usuarios/as del sistema autoexclusión voluntaria de jugadores”, o la que en el futuro la reemplace.</p> <p>b.3) Deberán contar con personal que acredite una formación adecuada para la recepción de formularios del Sistema de Autoexclusión como asimismo la atención de personas que intenten ingresar al casino de juego estando autoexcluidas.</p> <p>Se entenderá que el personal cuenta con una formación adecuada, cuando acredite conocimientos y preparación en juego responsable, que sea capaz de informar adecuadamente a</p>	<p>CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A.</p>	<p>Respecto al literal a) Se recomienda que el plazo sea 5 días hábiles para notificar designación o modificación.</p> <p>Respecto al literal b.3), observa que se exige que el personal cuente con “formación adecuada”, incluyendo conocimientos en juego responsable y la capacidad de responder satisfactoriamente una evaluación aplicada por la SCJ. Sin embargo, no se establece quién tendrá la responsabilidad. Resulta lógicamente que es de cargo de la Superintendencia capacitar y proporcionar las competencias que requiere. Sobre esto debe asegurar:</p> <p>Criterios uniformes y estándares comunes en todo el sistema,</p> <p>Evitar interpretaciones dispares o capacitaciones de calidad o enfoque variable,</p> <p>Garantizar que el personal sea evaluado conforme a la misma línea formativa que la SCJ exige,</p>	<p>Se acepta parcialmente, se modifica el plazo de designación de 3 días a 5 días hábiles.</p> <p>En el párrafo segundo del literal b.3) está definida la expresión “formación adecuada”, esto es, contar con conocimientos y preparación en juego responsable, que sea capaz de informar adecuadamente a personas con juego problemático sobre la autoexclusión.</p>
-----------	---	--------------------------------------	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 25 de 34

	<p>personas con juego problemático sobre la autoexclusión y responder satisfactoriamente una evaluación que aplicará la Superintendencia.</p>		<p>Evitar que cada operador deba desarrollar programas propios sin certeza de su aceptación posterior.</p> <p>Esto permite cumplir plenamente con el objetivo de profesionalizar la atención y tratamiento del autoexcluido, pero sin trasladar al operador deberes adicionales que no están plenamente definidos ni parametrizados en la instrucción.</p>	
45	<p>13.5. Designar personal adecuado para el cumplimiento de estas instrucciones:</p> <p>a) Deberán designar formalmente un mínimo de un (1) y un máximo de dos (2) coordinadores responsables del tratamiento de la base de datos y de las acciones de Juego Responsable, debiendo informar su designación y cualquier cambio a esta Superintendencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la modificación.</p>	GRUPO DREAMS	<p>¿A qué se debe este límite máximo? Puede afectar la operación y puede considerarse que es una facultad de administración propia de la sociedad operadora</p>	<p>Se tiene presente lo sugerido en relación con el límite máximo. Lo importante es la definición clara de la persona responsable de ese tratamiento de datos y de las acciones de Juego Responsable.</p> <p>Por otro lado, se modificará el plazo para informar de 3 a 5 días hábiles.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 26 de 34

46	<p>13.5. Designar personal adecuado para el cumplimiento de estas instrucciones:</p> <p>b) Deberán designar formalmente un mínimo de tres (3) y un máximo de cinco (5) usuarios/as del sistema de autoexclusión. Los tipos de usuarios disponibles en el sistema son</p>	GRUPO DREAMS	<p>¿A qué se debe este límite máximo? Puede afectar la operación y puede considerarse que es una facultad de administración propia de la sociedad operadora</p>	<p>Se tiene presente lo sugerido. Se ajustará en la versión final.</p>
47	<p>13.6. Adoptar las siguientes medidas en relación con el autoexcluido:</p> <p>13.6.1. Impedir la entrada a las salas de juego de las personas autoexcluidas, para lo cual deberá controlar su ingreso, debiendo al efecto requerir la cédula de identidad y/o documento de identificación de cada una de las personas que asistan al casino de juego, contrastando el número de identidad del documento con la base de datos de autoexcluidos a nivel nacional.</p>	GRUPO DREAMS	<p>Incluye utilizar sistemas de reconocimiento facial??</p>	<p>No se exige. La instrucción indica la presentación de la cédula de identidad o documento de identificación. Es responsabilidad de la operadora determinar cómo dar cumplimiento con la Ley N°19.628, sobre datos personales.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 27 de 34

<p>48</p>	<p>13.6. Adoptar las siguientes medidas en relación con el autoexcluido:</p> <p>13.6.3. Deberá abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas. Para ello, deberán adoptar las medidas correspondientes para deshabilitar a dichas personas de sus bases de datos promocionales y eliminar sus datos de listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto que, de manera directa o a través de terceros, puedan enviar información a la casilla electrónica o teléfono del/la autoexcluido/a.</p>	<p>GRUPO DREAMS</p>	<p>13.6.3. Deberá abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas. Para ello, deberán adoptar las medidas correspondientes para deshabilitar a dichas personas de sus bases de datos promocionales y deshabilitar sus datos de listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto que, de manera directa o a través de terceros, puedan enviar información a la casilla electrónica o teléfono del/la autoexcluido/a.</p> <p>Creemos mejor utilizar dicha palabra a “eliminar”, toda vez que por norma de la Circ. conjunta 50/57, debemos contar con registros de clientes, independientes si se encuentran AE o no.</p>	<p>Se acoge parcialmente. La eliminación tiene por objeto excluir el correo del listado de distribución masiva.</p> <p>Quedará una redacción del siguiente tenor:</p> <p>13.6.3. Deberá abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas. Para ello, deberán adoptar las medidas correspondientes para deshabilitar a dichas personas de sus bases de datos promocionales y omitir sus datos en las listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto que, de manera directa o a través de terceros, puedan enviar información a la casilla electrónica o teléfono del/la autoexcluido/a.</p>
-----------	--	---------------------	--	---

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 28 de 34

<p>49</p>	<p>13.7. Manejar los intentos de ingreso de la persona autoexcluida conforme a las siguientes instrucciones:</p> <p>b) En caso de que la persona autoexcluida rechace la charla de Juego Responsable, deberá dejarse constancia escrita de esta situación. Lo mismo deberá realizarse si no se cuenta con los datos de contacto del/la apoderado/a de la persona.</p> <p>d) La sociedad operadora o concesionaria del casino de juego deberá verificar la forma de ingreso que utilizó la persona con autoexclusión vigente, y de constatarse que utilizó la cédula de identidad de un tercero, deberá realizar la denuncia correspondiente por conductas que pudieren constituir delito de suplantación de identidad.</p> <p>e) Asimismo, deberán proceder a la prohibición de ingreso a la persona autoexcluida por la causal "Conductas que puedan constituir delito de suplantación de identidad por medio del uso de la cédula de identidad de un tercero, para intentar ingresar al casino de juego", la cual comenzará a regir una vez que la persona autoexcluida revoque su autoexclusión.</p> <p>A la vez deberá notificar al dueño de la cédula</p>	<p>CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A</p>	<p>Respecto del numeral 13.7, literal b, es necesario modificar el último punto aparte de la siguiente forma "Lo mismo deberá realizarse si no se cuenta con los datos de contacto del/la apoderado/a de la persona o no fue posible notificarle".</p> <p>Respecto del numeral 13.7, literales d) y e), se advierte que su aplicación práctica puede resultar inviable para la sociedad operadora. En los casos en que una persona intente ingresar con la cédula de identidad de un tercero, el casino no tiene mecanismos objetivos para determinar si el documento fue extraviado, sustraído o facilitado voluntariamente, por lo la activación de procedimientos de prohibición de ingreso puede generar un conflicto, sin tener antecedentes suficientes que lo respalden.</p> <p>Asimismo, en la mayoría de estos casos el casino no cuenta con antecedentes ni datos de contacto que permitan notificar al verdadero titular del documento, lo que torna imposible cumplir la obligación posterior de prohibición de ingreso.</p>	<p>Se acoge la sugerencia, se ajustará la redacción en la versión final.</p>
-----------	--	-------------------------------------	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 29 de 34

	<p>utilizada su prohibición de ingreso citando la causal: "Facilitar cédula de identidad a un tercero para infringir normas de prohibición de ingreso al casino de juego conforme a lo prescrito en el artículo 9 de la Ley N°19.995".</p> <p>Ambas prohibiciones deben ceñirse a lo descrito en el Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes, del Compendio Normativo de esta Superintendencia.</p>		<p>Por lo anterior, se sugiere revisar y acotar los que resulten viables.</p> <p>Esto permitiría evitar obligaciones que exceden la capacidad material de verificación del casino, reduciendo el riesgo de actuaciones erradas y asegurando un procedimiento operativamente posible y congruente con la información realmente disponible al momento del control.</p>	
50	<p>13.7. Manejar los intentos de ingreso de la persona autoexcluida conforme a las siguientes instrucciones:</p> <p>c) En el caso que una persona autoexcluida realice apuestas habiendo evadido el ingreso o vulnerando el control de entrada, no se invalidarán los resultados de las apuestas que esta ejecute, en lo que refiere a la procedencia del pago de los premios. Asimismo, la persona autoexcluida no podrá pedir la restitución del dinero usado en las apuestas realizadas.</p>	GRUPO DREAMS	<p>Si las apuestas fueron realizadas con una cuneta o tarjeta de crédito de tercero, se configuraría igualmente el delito de suplantación de identidad.</p>	<p>La consulta se refiere a una hipótesis distinta de la que regula la norma. La hipótesis de suplantación de identidad deberá analizarse en su mérito.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 30 de 34

51	<p>13.7. Manejar los intentos de ingreso de la persona autoexcluida conforme a las siguientes instrucciones:</p> <p>e) Asimismo, deberán proceder a la prohibición de ingreso a la persona autoexcluida por la causal "Conductas que puedan constituir delito de suplantación de identidad por medio del uso de la cédula de identidad de un tercero, para intentar ingresar al casino de juego", la cual comenzará a regir una vez que la persona autoexcluida revoque su autoexclusión.</p>	GRUPO DREAMS	<p>¿Se le aplicará una conducta extra de prohibición de ingreso, que se sumará al periodo de autoexclusión? Además, en caso de aplicar tal prohibición implica que la sociedad operadora tome contacto con el AE.</p>	<p>Sí, se indica que la prohibición de ingreso comenzará a regir una vez que la persona autoexcluida revoque su autoexclusión.</p> <p>Sí, la S.O. deberá informar de la prohibición. Se ajustará la redacción.</p>
52	<p>13.7. Manejar los intentos de ingreso de la persona autoexcluida conforme a las siguientes instrucciones:</p>	CASINOS MDS	<p>¿El autoexcluido no puede pedir devolución del dinero apostado, esto se sumará al acta de contingencia?</p>	<p>No, no puede pedir la devolución según lo indicado en el literal 13.7. Respecto al formulario SAYN de contingencias, se modificará considerando esa opción.</p>

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 31 de 34

53	<p>13.7. Manejar los intentos de ingreso de la persona autoexcluida conforme a las siguientes instrucciones:</p> <p>e) Asimismo, deberán proceder a la prohibición de ingreso a la persona autoexcluida por la causal “Conductas que puedan constituir delito de suplantación de identidad por medio del uso de la cédula de identidad de un tercero, para intentar ingresar al casino de juego”, la cual comenzará a regir una vez que la persona autoexcluida revoque su autoexclusión.</p> <p>A la vez deberá notificar al dueño de la cédula utilizada su prohibición de ingreso citando la causal: “Facilitar cédula de identidad a un tercero para infringir normas de prohibición de ingreso al casino de juego conforme a lo prescrito en el artículo 9 de la Ley N°19.995”.</p>	CASINOS MDS	<p>¿Cómo podemos constatar que la cédula fue facilitada y no utilizada sin consentimiento del titular afectado? La notificación al dueño de la cédula se podrá realizar siempre y cuando contemos con correo y/o número de contacto.</p>	<p>Únicamente se puede constatar habiéndose la sociedad operadora contactado directamente con el/la dueño/a de la cédula de identidad.</p> <p>Efectivamente la notificación al dueño es siempre y cuando se cuenta con correo electrónico y número de contacto. O cuando intente hacer ingreso al casino de juegos y esta notificación se realice de manera presencial.</p> <p>Se precisará en la versión final.</p>
----	--	-------------	--	--

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 32 de 34

54	<p>13.8. Gestionar las cuentas y beneficios de la persona autoexcluida conforme lo siguiente:</p> <p>b) En caso de que la tarjeta de juego y/o fidelización contenga créditos, estos deberán ser devueltos a la persona autoexcluida dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde que se reciba una solicitud formal por cualquiera de los canales de atención del casino. Este mismo plazo aplicará si los clubes de fidelización son administrados por empresas relacionadas a la operadora o concesionaria, o incluso por terceros.</p>	CASINOS MDS	¿Se sugiere alguna forma en particular de devolución? (Ejemplo, transferencia, presencial, etc.)	Eso queda a criterio de la S.O. estableciéndolo en su protocolo de autoexclusión.
55	<p>13.8. Gestionar las cuentas y beneficios de la persona autoexcluida conforme lo siguiente:</p> <p>c) Cualquier otro beneficio otorgado por el casino de juego, tales como puntos o créditos promocionales, deberán quedar bloqueados mientras se mantenga vigente la autoexclusión.</p>	CASINOS MDS	¿Los puntos o créditos promocionales no pueden caducar según los plazos de estatutos de socio?	No, no pueden caducar. Deberán dar estricto cumplimiento a esta obligación.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 33 de 34

56	<p>13.8. Gestionar las cuentas y beneficios de la persona autoexcluida conforme lo siguiente:</p> <p>c) Cualquier otro beneficio otorgado por el casino de juego, tales como puntos o créditos promocionales, deberán quedar bloqueados mientras se mantenga vigente la autoexclusión.</p>	GRUPO DREAMS	Debería ser mismo texto para restricciones de ingreso.	La observación es válida para la instrucción de prohibición de ingreso, se dejará constancia de ella en esa instrucción.
57		CASINO DE JUEGO DE TALCA S.A	Respecto al texto, es importante considerar un plazo acorde para la adecuación normativa desde que se notifique la modificación propuesta.	Se tendrá presente lo sugerido en la versión final.
58	<p>14. Procedimientos operativos que deberán implementar las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales.</p> <p>14.1. Las sociedades operadoras y/o concesionarias de casinos municipales deberán elaborar un protocolo de autoexclusión, para la implementación y cumplimiento de las presentes instrucciones, el cual deberá ser informado a esta Superintendencia, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde su elaboración.</p>	GRUPO DREAMS	¿Cambia de nombre del Procedimiento operativo que se notifica a la SCJ?	No, se seguirá notificando mediante el formulario de contingencias e incidencias de autoexclusión.

Cuadro comparativo de observaciones de consulta pública con respuestas-nueva norma

Confidencialidad: Público

FO-(MP-GNE-002)-003

Versión: 1 (24-02-2021)

Página 34 de 34

59	<p>14. Procedimientos operativos que deberán implementar las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales.</p> <p>14.3.El respectivo protocolo deberá contener, al menos, los siguientes elementos, conforme a lo establecido en estas instrucciones:</p> <p>14.3.5 Registro de la gestión de bloqueo y eliminación de datos personales de personas autoexcluidas en bases de datos promocionales.</p>	CASINOS MDS	¿En caso de que el sistema no permita la eliminación, servirá el respaldo de bloqueo?	<p>Se tiene presente lo sugerido. Se ajustará la redacción, quedando del siguiente tenor:</p> <p>“14.3.5 Registro de la gestión de bloqueo y omisión de los datos del autoexcluido de las listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto promocionales”.</p>
60	<p>14. Procedimientos operativos que deberán implementar las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales.</p> <p>14.3.5 Registro de la gestión de bloqueo y de personas autoexcluidas en bases de datos promocionales.</p>	GRUPO DREAMS	Por norma de prevención de lavado de activos (Circ. Conjunta 50/57) no podemos eliminar datos personales	La circular Conjunta con la UAF exige mantener información para los fines específicos que allí se indican. Esta obligación de eliminar los datos de las personas autoexcluidas en base de datos promocionales no tiene relación con la circular conjunta.