

LIBRO SEGUNDO: PERÍODO DE OPERACIÓN DEL PERMISO / Título VIII. Protección al jugador y juego responsable /

Capítulo 3: Autoexclusión

Normativa fundante: Artículos 9, 42 N°12 y 48 de la Ley N°19.995; artículo 9 del Decreto Supremo N°287, de 2005.

Instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deben implementar, así como las formalidades que las personas deben cumplir al momento de efectuar la autoexclusión a las salas de juego de los casinos de juego.

1. Definición y objetivo de la Autoexclusión voluntaria

- 1.1. De conformidad a lo dispuesto en el inciso final del artículo 9° del D.S. N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que establece el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, las personas pueden voluntariamente decidir autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de un casino de juego.
- 1.2. El presente capítulo tiene por objetivo establecer las instrucciones y procedimientos que deberán implementar las sociedades operadoras de casinos de juego autorizadas bajo la Ley N°19.995 y concesionarias de casinos municipales mientras se encuentren vigentes sus contratos de concesión, para garantizar un mecanismo eficaz de que impida a dichas personas el ingreso a sus dependencias.
- 1.3. Asimismo, tal como exige la norma citada, las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse de las salas de juego de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales, deberán sujetarse a las formalidades establecidas al efecto por esta Superintendencia.

2. Glosario

| Término | Definición |
|--------------------------------|---|
| Autoexcluido/a | Persona natural mayor de edad que voluntariamente renunció a su derecho de ingreso a las salas de juego de los casinos del país. |
| Apoderado/a | Persona natural mayor de edad, designada por el/a autoexcluido/a, responsable de acompañar su proceso auxiliándolo en su imposibilidad de delimitarse a sí mismo y cooperando en los momentos de mayor dificultad de la persona autoexcluida. |
| Encargado/a de autoexclusión | Funcionarios/as del casino de juego responsables de la recepción, verificación de los datos proporcionados por la persona y registro de los formularios en el sistema de autoexclusión. |
| Coordinador/a de autoexclusión | Funcionario/a del casino de juego responsable de la gestión, supervisión y correcto tratamiento de la base de datos de |

| | |
|---------------------------|---|
| | personas autoexcluidas, así como también de la aplicación y cumplimiento del procedimiento establecido en el casino dentro del marco del Programa de Juego Responsable. |
| Formularios | Documentos oficiales de esta Superintendencia destinados a la gestión de trámites asociados a la autoexclusión, revocación, reemplazo o renuncia del apoderado/a, los que estarán dispuestos de manera digital en la SCJ o impresos en los casinos de juego. |
| Sistema de autoexclusión | Plataforma informática administrada por esta Superintendencia que permite el ingreso, tramitación y registro de las solicitudes de autoexclusión efectuadas por las personas. Asimismo, permite a los casinos de juego efectuar el ingreso de los formularios recepcionados por ellos y la gestión del registro de autoexcluidos. |
| Registro de autoexcluidos | Listado de personas con autoexclusión vigente y sus apoderados, cuyos datos personales se encuentran protegidos por la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada. |
| Clave Única | Identidad digital entregada por el Servicio de Registro Civil e Identificación, que permite autenticar a las personas para acceder a diversos servicios y trámites en línea de las instituciones públicas. |

3. Alcance de la Autoexclusión.

- 3.1. La autoexclusión solicitada tendrá validez respecto de todas las salas de juego de los casinos de juego autorizados en virtud de la Ley N°19.995, así como aquellos operados por sociedades sujetas a una concesión municipal hasta la extinción de estos últimos.
- 3.2. La autoexclusión permanecerá vigente por tiempo indefinido, sin perjuicio de la posibilidad de revocación bajo los términos establecidos en estas instrucciones.

4. Requisitos que debe cumplir el/la interesado/a para autoexcluirse de los casinos de juego:

- 4.1. Las personas interesadas deberán cumplir los siguientes requisitos para acceder a la autoexclusión de un casino de juego:
 - a) Ser mayor de edad;
 - b) Manifestar libremente, a través de los medios dispuestos para el efecto, su voluntad de renunciar a su derecho a ingresar a todas las salas de juego autorizadas en el país (sociedades operadoras y concesionaria de casinos de juego municipales);
 - c) Designar a una persona que cumpla el rol de apoderado/a.
- 4.2. Obligaciones de la persona autoexcluida:
 - a) No intentar vulnerar los controles de ingreso a las salas de juego.
 - b) No realizar **ningún tipo de transacciones** en el casino.

c) Tener apoderado/a vigente en el sistema de autoexclusión.

4.3. Facultades de la persona autoexcluida

a) Reemplazar a su apoderado/a por otra persona en caso de:

- Que el apoderado/a también ingrese a un proceso de autoexclusión, circunstancia que deberá ser informada por esta Superintendencia.
- Que el apoderado/a no cumpla con las obligaciones que ha contraído, establecidas en el numeral siguiente.
- Fallecimiento del apoderado/a; padecer un estado de salud incompatible con el ejercicio de sus funciones; o la imposibilidad de ubicarlo/a tras realizar gestiones razonables.

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.

5. Requisitos y obligaciones del apoderado/a en el proceso de Autoexclusión

5.1. Para ser apoderado/a de una persona autoexcluida se deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ser mayor de edad.
- b) No tener la calidad de persona autoexcluida.

5.2. Serán obligaciones del apoderado/a las siguientes:

- 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.
- b) Proporcionar un número de teléfono y correo electrónico donde pueda ser contactado efectivamente por los casinos de juego cuando la persona autoexcluida intente ingresar a una sala de juego, así como por la Superintendencia para entregar información relacionada con la persona autoexcluida.
- c) Los datos de contacto del apoderado/a, referidos a su número de teléfono y correo electrónico, deberán ser distintos a los del/la autoexcluido/a, para asegurar una vía de comunicación efectiva por parte de esta

Superintendencia, la sociedad operadora o concesionaria municipal de casinos de juego.

- d) Ratificar su designación de apoderado/a por los mecanismos dispuestos para el efecto.

6. Otras circunstancias relacionadas con el/la apoderado/a

- 6.1. Una persona podrá ser apoderado/a de más de una persona autoexcluida.
- 6.2. La falta de ratificación de su rol por parte del apoderado no afectará la validez de la autoexclusión.

7. Suscripción y presentación del formulario de autoexclusión.

Las personas que deseen autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de los casinos podrán presentar su solicitud de las siguientes maneras:

- a) De forma presencial en un casino de juego o en esta Superintendencia,
- b) A través del sitio web de esta Superintendencia, descargando el Formulario Único de Autoexclusión,
- c) Con Clave Única¹ o,
- d) Por los canales de atención ciudadana de esta Superintendencia.

Esta Superintendencia no aceptará el ingreso de solicitudes que no cumplan con todos los requisitos.

7.1. Presentación de la solicitud de manera presencial:

- 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.
- 7.1.2. El formulario de autoexclusión es el que se encuentra disponible en el sitio web de esta Superintendencia (<https://autoexclusion.scj.gob.cl/>) o impreso en cada casino del país.

7.2. Presentación de la solicitud a través del sitio web de esta Superintendencia:

- 7.2.1. Esta Superintendencia pondrá a disposición de los interesados en su sitio web, en la sección de Juego Responsable / Sistema Nacional de Autoexclusión, el "Formulario de Autoexclusión Voluntaria".
- 7.2.2. Este formulario deberá ser suscrito por la persona que decida autoexcluirse, para lo cual deberá descargar el formulario, completarlo y

¹ El mecanismo de obtención y activación de dicha clave puede revisarse en la siguiente dirección electrónica: <https://claveunica.gob.cl/>.

firmarlo ante Notario Público, para luego subirlo escaneado en el sitio web de esta Superintendencia.

7.2.3. Firmado el documento ante notario, la persona deberá completar la información solicitada en el sitio web y cargar el formulario escaneado.

7.2.4. En esta modalidad, no es necesario adjuntar copia de la cédula de identidad.

7.3. Mediante el uso de Clave Única

7.3.1. El ingreso al formulario para la suscripción bajo esta modalidad será a través del acceso dispuesto en el sitio web de este organismo.

7.3.2. La persona deberá completar la información solicitada en el sitio web, aceptar las condiciones y enviar.

7.3.3. Se deberá tener presente que la autoexclusión comenzará a surtir efecto inmediatamente desde su suscripción por esta vía.

7.4. Mediante canales de atención ciudadana

7.4.1. En caso de no poder solicitar la autoexclusión por las vías mencionadas anteriormente, la persona podrá enviar el formulario único de autoexclusión debidamente completado y firmado ante Notario Público, a través de los canales de atención ciudadana de esta Superintendencia.

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 **como también de su apoderado/a**
- b) Verificar que el formulario cuente con todos los datos solicitados como obligatorios y que esté exento de errores.
- c) Dejar constancia en el formulario del nombre del funcionario o **funcionaria habilitada** mediante timbre junto con día y hora de su recepción.
- d) Ingresar el formulario de autoexclusión en el sistema dispuesto por esta Superintendencia al efecto.
- e) Recibida la solicitud, entregar una copia del formulario o remitir copia de este al correo de la persona que solicita la autoexclusión.
- f) Resguardar el formulario de autoexclusión y la **fotocopia de los documentos de identidad**.
- g) No es necesario incorporar la fotocopia del documento de identidad como antecedente en la documentación que debe ser registrada en el sistema de autoexclusión.
- h) No se requiere que el formulario suscrito de manera presencial esté firmado ante Notario Público.

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.
- 9.2. Las solicitudes de reemplazo de apoderado/a deberán realizarse de conformidad al formulario dispuesto en el Anexo N°2.
- 9.3. La solicitud de reemplazo de apoderado/a podrá ser presentada a través de los siguientes medios:
 - a) De forma presencial en un casino de juego o en esta Superintendencia,
 - b) A través del sitio web de esta Superintendencia,
 - c) Con Clave Única o,
 - d) Por los canales de atención ciudadana de esta Superintendencia.
- 9.4. **Presentación Presencial:**
 - 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.
 - 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.
- 9.5. **Presentación de la solicitud a través del sitio web de esta Superintendencia:**
 - 9.5.1. La persona interesada deberá descargar el formulario correspondiente de reemplazo del/la apoderado/a, completarlo y firmarlo, para luego escanearlo y subirlo al sitio web de esta Superintendencia.
- 9.6. **Presentación con Clave Única:**
 - 9.6.1. El formulario de reemplazo de apoderado/a podrá ser suscrito digitalmente mediante Clave Única obtenida ante el Registro Civil e Identificación.
- 9.7. Mediante canales de atención ciudadana

9.7.1. En caso de no poder solicitar el reemplazo por las vías mencionadas anteriormente, la persona podrá enviar el formulario debidamente completado a través de los canales de atención ciudadana de esta Superintendencia.

9.8. Una vez ingresado el nuevo apoderado, esta Superintendencia procederá a solicitar la confirmación del nuevo apoderado/a.

10. **Renuncia del apoderado/a.**

10.1. Durante la vigencia de la autoexclusión el/la apoderado/a podrá solicitar a esta Superintendencia y en cualquier momento, la renuncia a su cargo, lo que no alterará su condición de persona autoexcluida.

10.2. Las solicitudes de renuncia de apoderado/a deberán realizarse de conformidad al formulario dispuesto en el Anexo N°3.

10.3. La solicitud de renuncia de apoderado/a podrá ser presentada a través de los siguientes medios:

- a) De forma presencial en un casino de juego o en esta Superintendencia,
- b) A través del sitio web de esta Superintendencia o,
- c) Por los canales de atención ciudadana de esta Superintendencia.

10.4. Presentación Presencial:

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

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.

10.5. Presentación de la solicitud a través del sitio web de esta Superintendencia:

10.5.1. El/la apoderado/a deberá descargar el formulario de renuncia de apoderado/a, completarlo y firmarlo, para luego escanearlo y subirlo al sitio web de esta Superintendencia.

10.6. Mediante canales de atención ciudadana

10.6.1. En caso de no poder solicitar la renuncia por las vías mencionadas anteriormente, el/la apoderado/a podrá enviar el formulario debidamente

completado a través de los canales de atención ciudadana de esta Superintendencia.

- 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.

11. **Suscripción y presentación del formulario de revocación de autoexclusión.**

- 11.1. La revocación se realizará únicamente de manera presencial por la persona autoexcluida en conjunto con su apoderado/a vigente en el Sistema de Autoexclusión.

Para ello debe:

- a) Haber cumplido con un periodo mínimo de seis meses desde la suscripción de su **auto**exclusión.
- 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.

En caso contrario no se dará curso a la solicitud.

- 11.2. El formulario de revocación oficial es el que se encuentra descrito en el Anexo N°4 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 de la persona funcionaria habilitada 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**.
- 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.
- 11.4. 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**.
- 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**.

- 11.6. En caso de que el/la apoderado/a 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.
- 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.
 - 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.
12. **Consideraciones que se deberán tener presente durante la tramitación del reemplazo, renuncia de apoderado o revocación de la autoexclusión.**
- 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.
- 12.2. La validación o rechazo de formularios por parte de esta Superintendencia se efectuará dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados desde la recepción de la solicitud, lo que será comunicado a la persona solicitante mediante correo electrónico.
- 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 tres (3) días hábiles. Si no se recibe respuesta dentro del plazo indicado, se procederá al rechazo del formulario.
- 12.4. Cuando el formulario ingresado al sistema por una sociedad operadora o concesionaria de un casino de juego contenga errores, esta Superintendencia requerirá su corrección mediante el sistema de autoexclusión, otorgando un plazo máximo de tres (3) días hábiles para su subsanación. Vencido dicho plazo sin que se haya efectuado la corrección, el formulario será rechazado.
- 12.5. Los formularios de autoexclusión, revocación, reemplazo de apoderado y renuncia de apoderado, utilizados durante la tramitación deberán corresponder exclusivamente a los que se encuentran disponibles para descarga en el sitio web de esta Superintendencia, en la sección de autoexclusión y que están descritos en los Anexos N°s 1, 2, 3 y 4 de estas instrucciones.

13. De las obligaciones de las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales.

Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deberán:

13.1. Disponer de los siguientes mecanismos de información en favor de las personas interesadas en autoexcluirse:

- a) Un banner ubicado en su sitio web de inicio con el texto “Autoexclusión”, el cual deberá estar redireccionado al sitio web de esta Superintendencia, específicamente al Sistema Nacional de Autoexclusión.
- b) Pendones, pantallas digitales y/o folletería en las zonas de acceso y en las salas de juego, con información visible sobre el procedimiento de autoexclusión.

El contenido mínimo de dichos instrumentos se informa en el Anexo N°5 de las presentes instrucciones.

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.

13.3. Realizar las siguientes acciones destinadas a evitar errores en los datos de los formularios recibidos:

- a) Verificar que los formularios recibidos cuenten con la totalidad de los datos requeridos y, en particular asegurándose que los datos del apoderado/a referidos a su número de teléfono y correo electrónico, sean distintos a los del autoexcluido/a.
- 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.

13.4. Manejar la base de datos del sistema de autoexclusión conforme a los siguientes criterios:

- a) Mantener el registro actualizado de las personas autoexcluidas a nivel nacional. Para ello, esta Superintendencia pondrá a disposición un servicio web seguro desde el cual el/la Coordinadora designado/a por cada casino de juego podrá descargar diariamente un archivo consolidado.
- 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.
- 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.

- d) En la eventualidad de que la sociedad operadora o concesionaria detecte errores en el registro respecto de la persona autoexcluida o su apoderado/a, incidencias o contingencias respecto a la autoexclusión, deberá comunicar dicha situación a esta Superintendencia a través del formulario de Contingencias sobre sistema de autoexclusión – SAYN para su corrección, o a través de la plataforma informática establecida para este trámite, en la sección “Trámites” del sitio web institucional.
- e) El procedimiento que implica la recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales por parte de los casinos de juego y de cada uno de sus empleados que tengan acceso al registro de autoexcluidos a nivel nacional, deberán cumplir estrictamente con las disposiciones que al respecto establece la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada, o por la normativa que la reemplace.

El formato y los aspectos técnicos de esta transferencia de archivos se mantendrá informado en el sitio web de esta Superintendencia en la dirección: www.scj.gob.cl/juego-responsable.

13.5. Designar personal adecuado para el cumplimiento de estas instrucciones:

- 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.

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.

- 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:

b.1) Usuario - Registro: Encargados de registrar solicitudes de autoexclusión, revocación, renuncia de apoderado y reemplazo de apoderado recibidas presencialmente para la aprobación de esta Superintendencia, y corregir la información de solicitudes devueltas por este organismo.

b.2) Usuario – Coordinador: Encargado de descargar el registro de autoexclusión actualizado diariamente desde el sistema. En este contexto, además de realizar las funciones descritas en el literal precedente, deberá desarrollar las siguientes:

- Visualizar el registro actualizado de autoexclusión.
- Obtener un token de autenticación para acceder a los datos de la API.
- Consultar vía API el registro actualizado de autoexclusión.

Toda modificación respecto de los usuarios del sistema deberá ser informada a esta Superintendencia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, mediante la misma plataforma mencionada en el punto anterior.

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.

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 personas con juego problemático sobre la autoexclusión y responder satisfactoriamente una evaluación que aplicará la Superintendencia.

13.6. Adoptar las siguientes medidas en relación con la persona autoexcluida:

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.

13.6.2. Los casinos de juego deberán confirmar que el documento de identidad corresponda efectivamente a la persona que la presenta y que se encuentra vigente.

En la eventualidad que advirtiese cualquier situación anómala o irregularidad en el proceso de verificación, deberá informarlo a través del Formulario de Contingencias – Incidencias, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que estime pertinente adoptar, deberá denunciar formalmente las conductas que puedan constituir delito de suplantación de identidad, según lo establece el literal g) del numeral 11.7 de la presente instrucción.

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 de la persona autoexcluida.

Esta obligación se extiende también a los clubes de fidelización de clientes del casino de juego, independientemente de quien lo administre, siendo responsabilidad de la sociedad operadora o concesionaria determinar el mecanismo que asegure su cumplimiento.

13.7. Manejar los intentos de ingreso de la persona autoexcluida conforme a las siguientes instrucciones:

- a) Si una persona autoexcluida intenta ingresar o es detectada en la sala de juego, junto con impedirle el ingreso o retirarla inmediatamente, el casino de juego deberá ofrecerle una charla sobre Juego Responsable, abordando los efectos negativos del juego problemático.

Asimismo, deberán contactar al apoderado e informar este hecho a esta Superintendencia través del Formulario de Contingencias – Incidencias de autoexclusión y al/la apoderado/a de la persona autoexcluida mediante medios electrónicos.

- 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.
- 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.
- 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 constatare que utilizó la cédula de identidad de un tercero, deberá realizar la denuncia correspondiente por conductas que pudieren constituir delito de suplantación de identidad.
- 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.

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”*.

Ambas prohibiciones deben ceñirse a lo descrito en el Capítulo 4: Prohibición de ingreso jugadores que provoquen desórdenes, del Compendio Normativo de esta Superintendencia.

- f) Tanto la copia del formulario SAYN correspondiente a la prohibición de ingreso como la copia de la denuncia por posible delito de suplantación de identidad, deberán adjuntarse a la notificación de Contingencias – Incidencias de autoexclusión.

13.8. Gestionar las cuentas y beneficios de la persona autoexcluida conforme lo siguiente:

- a) Proceder al bloqueo de la tarjeta de juego y/o fidelización en un plazo máximo de dos (2) días corridos desde la recepción del formulario, si fue suscrito presencialmente en el casino, o desde que la información esté disponible en Sistema Nacional de Autoexclusión, en los demás casos.
- 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.
- 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.

14. Procedimientos operativos que deberán implementar las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales.

- 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.
- 14.2. Cualquier modificación que se introduzca al protocolo deberá ser informada a esta Superintendencia dentro de un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados desde la fecha de su implementación. Dicha comunicación deberá realizarse a través de la plataforma informática establecida para estos efectos, en la sección “Trámites” del sitio web institucional.
- 14.3. El respectivo protocolo deberá contener, al menos, los siguientes elementos, conforme a lo establecido en estas instrucciones:
 - 14.3.1. Procedimiento de recepción de formularios del sistema de autoexclusión.
 - 14.3.2. Registro de los formularios de solicitudes en el sistema de autoexclusión.
 - 14.3.3. Procedimiento de detección de intento y/o ingreso de personas autoexcluidas a la sala de juego.
 - 14.3.4. Procedimiento para la Notificación de contingencias sobre sistema de autoexclusión.

14.3.5. Registro de la gestión de bloqueo y eliminación de datos personales de personas autoexcluidas en bases de datos promocionales.

ANEXOS

ANEXO 1: FORMULARIO DE AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA

ANEXO 2: FORMULARIO DE REEMPLAZO DE APODERADO

ANEXO 3: FORMULARIO DE RENUNCIA DE APODERADO

ANEXO 4: FORMULARIO DE REVOCACIÓN DE LA AUTOEXCLUSIÓN

ANEXO 5: INFORMACIÓN AL PÚBLICO