

## ANEXO 4 CUADRO CONSOLIDADO DE RECLAMOS

### 1. Antecedentes sociedad operadora

Sociedad operadora o concesionaria de casino de juego	Razón social
Responsable Información	Nombre del responsable del envío de la información
Cargo del responsable de la información	
Fecha de envío de datos	Formato de dd-mm-aaaa

### 2. Período informado

Desde	mm-aaaa
Hasta	mm-aaaa

### 3. Resumen de reclamos en el casino de juego

Total reclamos ingresados en el período	
Total reclamos resueltos en el período	
Total reclamos pendientes al último día del período informado	

### 4. Cuadro Consolidado de reclamos ingresados en el período

#### Materias y Submaterias del reclamo

#### Total de Reclamos

Casino de Juego	
Horarios de funcionamiento	
Prohibiciones legales de acceso al casino de juego	
Prohibiciones legales para apostar	
Infraestructura salas de juegos (excluye materiales e implementos de juego)	
Calidad de Servicio (excluye personal de juego)	
Procedimiento de Autoexclusión Voluntaria	
Promociones autorizadas por Superintendencia (excluye uso créditos promocionales)	
Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	

Juegos de Azar	
Aplicación de las reglas del catálogo de juegos	

Apertura y cierre de mesas de juego, máquinas de azar o Bingo	
Pago de premios y funcionamiento máquinas de azar	
Materiales de juego	
Personal de juego	
Apuestas (Monto, forma, mínimo y máximo)	
Conflictos con otros jugadores	
Pago de premios mesas de juego y bingo	
Torneos de juego	
Porcentaje de retorno máquinas de azar	
Créditos Promocionales	
Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	

Impuestos	
Pago de entrada	
Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	

#### 5. Cuadro Consolidado de reclamos por categoría y tipo de juego de azar

Juegos de Ruleta	
Ruleta Francesa	
Ruleta Americana con un cero	
Ruleta Americana con doble cero	
Big Six	
Juegos de cartas	
Black Jack	
Challenge 21	
Punto y Banca	
Baccarat	
Midi Punto y Banca	
Mini Punto y Banca	
Draw Poker	
Caribbean Poker	
Stud Poker	
Go Poker	
Texas Hold'em Poker	
Poker Tres Cartas	
Seven Stud Poker	
Omaha Poker	
War	

Treinta y Cuarenta	
<b>Juegos de dados</b>	
Craps	
Mini Craps	
Corona y Ancla	
Chuck a Luck	
<b>Bingo</b>	
<b>Máquina de azar</b>	
<b>No aplica</b>	

En el evento que la Superintendencia incorpore nuevos juegos al Catálogo de Juegos, los casinos de juego deberán agregar las líneas de información que correspondan, en la medida que cuenten con la licencia respectiva

6. Cuadro detalle de reclamos ingresados a tramitación en el período informado

Período informado

Desde	mm-aaaa
Hasta	mm-aaaa

Registro de Ingreso		Datos del reclamante				Clasificación del reclamo			Estado de tramitación	Registro de respuesta	
N° correlativo	Fecha de ingreso	rut - pasaporte	DV	Género	Materia del reclamo	Submateria del reclamo	Categoría de juego	Juego involucrado		Fecha de respuesta	Tipo de respuesta
N° correlativo de acuerdo al registro de reclamos del casino	Fecha de recepción del reclamo por parte del <b>casino de juego</b> , por cualquier vía de ingreso. Su formato es de dd-mm-aaaa	Rut o pasaporte del reclamante o apoderado	digito verificador	masculino o femenino	Clasificación de acuerdo a anexo 1	Clasificación de acuerdo a anexo 1	Solo para aquellos reclamos clasificados en la materia Juegos de azar. (Ruleta, cartas, dados, bingo y máquinas de azar)	Solo para aquellos reclamos clasificados en la materia Juegos de azar.	Los estados definidos son , "Pendiente", "Respondido"	Fecha de emisión de la carta de respuesta <b>del casino de juego</b> . Solo procede con estado Respondido. Formato dd-mm-aaaa	A favor del casino; A favor del reclamante;Desistimiento