

**TEXTO VIGENTE CIRCULAR N°102, DE 2019, QUE IMPARTE INSTRUCCIONES SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS DE CASINOS MUNICIPALES DEBEN IMPLEMENTAR PARA PERMITIR LA AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA DE LOS JUGADORES A LAS SALAS DE JUEGO DE SUS CASINOS DE JUEGO (CONTIENE LAS MODIFICACIONES INTRODUCIDAS POR LA CIRCULAR N°122 DE 2021)**

**CIRCULAR N°102**

**SANTIAGO, 2 de abril de 2019**

**VISTO:** Lo dispuesto en los artículos 9 y 42 Nos 7 y 12 y 48 de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en el artículo 9 del Decreto Supremo N° 287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego; en el Decreto N° 32, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que designa a doña Vivien Alejandra Villagrán Acuña como Superintendente de Casinos de Juego; y en la Resolución N° 1.600, de fecha 30 de octubre de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.

**CONSIDERANDO:**

**1)** Que el artículo 9 de la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, señala que *“No podrán ingresar a las salas de juego o permanecer en ellas:*

- a) Los menores de edad;*
- b) Los privados de razón y los interdictos por disipación;*
- c) Las personas que se encuentren en manifiesto estado de ebriedad o bajo influencia de drogas;*
- d) Los que porten armas, con excepción de los funcionarios de Carabineros e Investigaciones de conformidad con la legislación y reglamentación respectivas;*
- e) Los que provoquen desórdenes, perturben el normal desarrollo de los juegos o cometan irregularidades en la práctica de los mismos, y*
- f) Los que, siendo requeridos, no puedan acreditar su identidad con el documento oficial de identificación correspondiente.*

*Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino de juego, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia.*

*Los operadores no podrán imponer otras prohibiciones de admisión a las salas de juego distintas de las establecidas en el presente artículo.”*

**2)** Que, lo anterior asimismo se encuentra reiterado en similares términos en el artículo 9° del Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juego, disposición en cuyo inciso segundo se precisa, que *“Será responsabilidad del operador, y en especial del personal a cargo de la admisión al casino, velar por el acatamiento de estas prohibiciones, pudiendo al efecto requerir la identificación de las personas cuando lo estimaren pertinente. Lo anterior, se entiende sin perjuicio de las facultades propias de la Superintendencia”.*

**3)** Que, en este contexto normativo, con fecha 31 de diciembre de 2013, esta Superintendencia dictó la Circular N°44, que imparte instrucciones sobre los procedimientos que las sociedades operadoras deben implementar para permitir la

autoexclusión voluntaria de los jugadores a las salas de juegos de sus casinos de juego y deroga la Circular N°21 de 15 de julio de 2011, de esta Superintendencia.

**4)** Que, entre otras materias, la Circular N°44 citada, estableció los requisitos para la suscripción del formulario de autoexclusión voluntaria, que debía suscribirse ante Notario Público; el alcance de la autoexclusión, que sólo tenía validez respecto del casino de juego donde se presentaba el formulario de autoexclusión; el contenido del Formulario Único, que debía ser redactado por cada sociedad operadora, de acuerdo a los requisitos mínimos establecidos por esta Superintendencia; las medidas que las sociedades operadoras podían adoptar en caso que el autoexcluido ingresara o intentara ingresar en las salas de juego de los casinos de juego; el período de duración de la autoexclusión voluntaria, de carácter indefinido, sin perjuicio de su revocación a contar de un mes de la suscripción del formulario; las formalidades para la revocación de la autoexclusión por parte de la persona autoexcluida; el contenido y resguardos de la Base de Datos que cada sociedad operadora confecciona con los formularios de autoexclusión voluntaria; la información que las sociedades operadoras debían remitir a esta Superintendencia y las situaciones de las personas que a la fecha de entrada en vigencia de la Circular se encontraban autoexcluidas.

**5)** Que, con posterioridad a la dictación de la Circular N°44, de 2013, se dictó el D.S. N°1253, de 2015, del Ministerio de Hacienda, que modificó el Decreto Supremo N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda e introdujo un nuevo inciso final al artículo 9° de dicho reglamento, regulando la autoexclusión voluntaria, en el siguiente sentido: “Sin perjuicio de lo indicado en los incisos precedentes, las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de un casino de juego, deberán sujetarse a las formalidades establecidas al efecto por la Superintendencia, para efectos de su ingreso y permanencia en ellas”.

**6)** Que, teniendo presente este nuevo marco normativo, esta Superintendencia estima que la regulación sobre autoexclusión voluntaria, requiere una actualización que permita abordar la materia desde una política integral de responsabilidad social de la industria de casinos de juego, que combine acciones preventivas, de sensibilización y control, con el objetivo de colaborar con las personas que sufran o consideren que están en riesgo de adicción al juego.

**7)** Que, de esta manera, esta Superintendencia reconoce la necesidad de facilitar el proceso de solicitud de autoexclusión, incorporando, además de la suscripción presencial, la suscripción en línea mediante clave única; vía web o carta certificada, a través del Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria dispuesto por la Superintendencia.

**8)** Que, asimismo, resulta necesario ampliar el alcance de la autoexclusión a todas las salas de juegos de los casinos del país actualmente en operación como también como aquellos que en el futuro entren en operaciones, debiendo las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego, mantener una base de datos actualizada, que incluya el total de autoexcluidos a nivel nacional.

**9)** Que, además, esta Superintendencia requiere uniformar el contenido del respectivo formulario de autoexclusión, por lo que se crea un Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria, que establece los contenidos y requisitos necesarios para su suscripción por parte de la persona que se autoexcluye y de su apoderado, así como los derechos y obligaciones que esto conlleva.

**10)** Que, resulta también necesario establecer nuevas obligaciones a las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego, que les permitan velar adecuadamente por el cumplimiento de la autoexclusión. Entre otras medidas, las sociedades operadoras y concesionarias de los casinos de juego deberán impedir la entrada del autoexcluido, manteniendo de manera permanente y a la vista pendones y/o pantallas digitales en las inmediaciones de la zona de ingreso, así como en las salas de juego propiamente tales, con información visible sobre el mecanismo de suscripción y presentación del Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria.

**11)** Que, por otra parte, se requiere dar mayor certeza al compromiso que la persona autoexcluida adquiere, por lo que se establece un período mínimo de 6 meses contado desde la suscripción del Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria, para solicitar la revocación respectiva.

**12)** Que, en ese contexto, esta Superintendencia ha estimado necesario derogar la Circular N°44, de 31 de diciembre de 2013 y dictar las presentes instrucciones a fin de establecer las nuevas exigencias y requerimientos mínimos que deben cumplir las sociedades operadoras y las concesionarias de casinos de juego, de modo tal de permitir a los jugadores la posibilidad de autoexcluirse voluntariamente de ingresar en las salas de juego de los casinos de juego fiscalizados por esta Superintendencia.

**13)** Que, previo a su dictación y con el objetivo de que cualquier ciudadano, sociedad operadora o grupo de interés pueda conocer el texto de la normativa en trámite y aportar con observaciones técnicas o comentarios, se dispuso en el sitio web de la Superintendencia de Casinos de Juego, la publicación de la propuesta de la presente circular, período de consulta que se extendió entre el 12 de septiembre y el 11 de octubre de 2018.

**14)** Que, en virtud de lo establecido en el artículo 42 N°7 de la Ley N°19.995, la Superintendencia de Casinos de Juego se encuentra facultada para elaborar instrucciones de general aplicación y dictar órdenes para su cumplimiento.

**15)** Que, habiendo ponderado y dado respuesta a los comentarios recibidos durante el período de consulta pública sobre la materia, en mérito de lo expuesto en los considerandos precedentes y en virtud de las facultades que me confiere la ley,

**IMPÁRTANSE LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES  
SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y  
CONCESIONARIAS DE CASINOS MUNICIPALES DEBEN IMPLEMENTAR PARA PERMITIR  
LA AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA DE LOS JUGADORES A LAS SALAS DE JUEGO DE  
SUS CASINOS DE JUEGO:**

**1. DE LA FACULTAD DE LAS SOCIEDADES OPERADORAS Y CONCESIONARIAS DE CASINOS MUNICIPALES PARA IMPEDIR EL INGRESO A SUS SALAS DE JUEGO A LAS PERSONAS QUE SE AUTOEXCLUYAN VOLUNTARIAMENTE**

Una interpretación armónica y coherente de las normas legales y reglamentarias citadas en los vistos precedentes, permite concluir que, por regla general, las personas tienen la facultad de ingresar y permanecer en las salas de juego de los casinos de juego, en la medida que no se encuentren en alguna de las situaciones en que la ley les ha prohibido dicho ingreso y permanencia.

Por otra parte, 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, incorporado en su modificación del año 2015, las personas pueden voluntariamente decidir autoexcluirse del ingreso a las salas de juego de un casino de juego.

En este contexto y tal como exige la norma citada, las personas que voluntariamente decidan autoexcluirse, deberán sujetarse a las formalidades establecidas al efecto por esta Superintendencia.

En consecuencia y dando cumplimiento a lo establecido en la norma, esta Superintendencia requiere precisar las formalidades respecto de aquellas personas que voluntariamente decidan autoexcluirse, así como las medidas que las sociedades operadoras deberán efectuar para impedir a dichas personas el ingreso a las referidas dependencias.

**2. REQUISITOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL FORMULARIO ÚNICO DE AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA**

a) Podrá solicitar la autoexclusión voluntaria toda persona mayor de edad, que libremente decida renunciar a su derecho a ingresar a cualquiera de las salas de juego de los casinos fiscalizados por esta Superintendencia.

b) La persona que se autoexcluya deberá designar en el Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria, un apoderado que será contactado por la sociedad operadora en caso que el autoexcluido intente hacer ingreso a las salas de juego de los casinos.

c) El apoderado deberá ser mayor de edad y no podrá tener la calidad de autoexcluido. En caso de que éste posteriormente se autoexcluya, deberá ser reemplazado.

d) El apoderado designado será contactado por la Superintendencia mediante correo electrónico para confirmar su condición. En el caso que el apoderado no cuente con un correo electrónico, impidiendo que sea notificado y, por ende, que se valide su condición, el autoexcluido no podrá solicitar la revocación.

El apoderado podrá realizar la confirmación de su condición directamente ante este organismo mediante los diversos canales de atención ciudadana. En dicha confirmación, deberá acompañar una copia simple de su cédula de identidad.

### **3. ALCANCE DE LA AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA**

La autoexclusión voluntaria que se suscriba, 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 conforme a los respectivos contratos de concesión municipal, hasta la extinción de estos últimos, existente en el país.

### **4. SUSCRIPCIÓN Y PRESENTACIÓN DEL FORMULARIO ÚNICO DE AUTOEXCLUSIÓN**

Las personas que deseen autoexcluirse voluntariamente de las salas de juego de los casinos de juego, podrán hacerlo en línea mediante clave única, vía web, de manera presencial o carta certificada, conforme al formulario que deberá ser completado según lo dispuesto en el Formato Referencial<sup>1</sup> contenido en el Anexo N°1 de las presentes instrucciones.

#### **4.1. Suscripción en línea**

El Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria en línea será suscrito por la persona que desee autoexcluirse, ingresando mediante Clave Única obtenida ante el Registro Civil e Identificación.

Al formulario en línea dispuesto por la Superintendencia se podrá acceder a través del sitio web de este organismo, el cual también debe estar disponible en los portales electrónicos de las sociedades operadoras y las concesionarias municipales, mediante un banner con el texto "Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria", que estará redireccionado al sitio web de la SCJ.

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

En esta modalidad, no se requiere que el formulario sea suscrito previamente ante Notario Público.

#### **4.2. Presentación vía sitio web**

El Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria elaborado y proporcionado por la SCJ, se encontrará disponible a través de banners de los sitios web señalados en el numeral anterior.

La persona que desee autoexcluirse, deberá descargar el Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria, completarlo y firmarlo ante Notario Público, para luego subirlo escaneado en el sitio web de la SCJ.

---

<sup>1</sup> Nota: El formato de los formularios consignados en la presente circular es solo referencial y las versiones definitivas se encontrarán disponibles en el sitio web de la Superintendencia una vez entrada en vigencia la presente circular.

### **4.3. Presentación de manera presencial**

El Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria debidamente completado y firmado, podrá ser presentado personalmente por la persona que se autoexcluye, en las dependencias de esta Superintendencia o en cualquiera de los casinos de juego del país.

El formulario suscrito de manera presencial, se firmará en dos ejemplares, uno de los cuales será entregado en el respectivo casino de juego o en esta Superintendencia, según corresponda, quedando la copia en poder del solicitante. En ambos ejemplares, tanto el casino de juego como este Organismo de Control, deberán dejar constancia de su recepción y de la fecha de la misma.

La sociedad operadora y la concesionaria de casinos municipales deberá verificar, previo a su recepción, que cuente con todos los datos solicitados como obligatorios, así como también la identidad de la persona que suscribe el formulario, requiriendo y manteniendo en su poder una copia simple de su cédula de identidad, sin que sea necesario incorporarla como antecedente en la documentación que deba ser registrada en el sistema de autoexclusión.

En esta modalidad, no se requiere que el formulario sea suscrito previamente ante Notario Público.

Las sociedades operadoras y las concesionarias de casinos municipales, deberán traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en el sistema de autoexclusión que habilitará la Superintendencia para este efecto, dentro de un plazo máximo de 3 días hábiles contado desde la recepción del formulario.

Para todos los efectos, las sociedades operadoras y las concesionarias de casinos municipales, deberán tener disponible de manera física el Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria a utilizar, el que deberá corresponder exclusivamente al que se encuentra disponible para descarga en el sitio web de la Superintendencia, en la sección de autoexclusión.

En el formulario suscrito de manera presencial se deberá dejar constancia del nombre del funcionario habilitado mediante timbre y fecha de su recepción.

### **4.4. Carta Certificada**

El Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria debidamente completado y firmado, podrá ser enviado a través de carta certificada a las dependencias de la SCJ.

La persona que desee autoexcluirse, deberá descargar el citado formulario, completarlo y firmarlo ante Notario Público, para luego enviarlo para su registro al casino de juego o a la Superintendencia, mediante la oficina de partes virtual en el siguiente link [https://www.superintendenciadecasinos.cl/form\\_contacto/index.php](https://www.superintendenciadecasinos.cl/form_contacto/index.php).

## **5. MEDIDAS QUE DEBERÁN ADOPTAR LOS CASINOS DE JUEGO**

Una vez suscrito el Formulario Único de Autoexclusión y mientras ésta se encuentre vigente, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deberán adoptar las siguientes medidas:

a) Proceder al bloqueo de tarjetas de juego y/o fidelización en un plazo de dos días hábiles, contados, según corresponda, desde la recepción del formulario cuando éste se suscriba presencialmente en los casinos de juego respectivo o desde que esté disponible la información en la Base de Datos de autoexcluidos en los demás casos.

En caso de que la tarjeta del autoexcluido cuente con créditos en las referidas tarjetas, éstos deberán ser devueltos por el casino de juego al solicitante de autoexclusión, en un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde que la persona los reclame de manera formal, por cualquiera de los canales de atención que disponga el casino de juego. El mismo plazo se aplicará para aquellos casos en que los clubes de fidelización sean administrados por empresas relacionadas o terceros.

En tanto, los beneficios otorgados por el casino de juego, ya sea que se trate de puntos o créditos promocionales, deberán quedar bloqueados mientras esté vigente la autoexclusión voluntaria.

b) Brindar una charla a todo autoexcluido que lo solicite o que sea detectado intentando ingresar a la sala de juego, con relación al Juego Responsable y los efectos que una práctica no adecuada del juego puede producir. En este último caso, si el autoexcluido no quiere recibir la información, el casino de juego deberá dejar constancia de tal situación por escrito.

c) Impedir la entrada del autoexcluido, para lo cual el casino de juego deberá controlar su ingreso, debiendo al efecto requerir la cédula de identidad de cada una de las personas que asistan al casino de juegos, contrastando el RUN de la respectiva persona con la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional. La sociedad operadora o concesionaria deberá verificar que la cédula de identidad corresponda a la persona que la presenta y que se encuentre plenamente vigente. En la eventualidad que advirtiese cualquier circunstancia anómala en el proceso de verificación, deberá informarlo a través del formulario de contingencias – incidencias comunicado a través del Oficio Ordinario N°08, del 16 de abril de 2019, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que estime pertinente adoptar.

d) Contactar al apoderado designado en el correspondiente formulario, de manera inmediata por vía telefónica, SMS, WhatsApp, u otro medio de comunicación instantánea, en el caso que el autoexcluido sea identificado intentando ingresar a las salas de juego.

e) Contar con personal adecuado, tanto para la recepción y atención de las personas que presenten presencialmente el Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria (como para su revocación) o que intenten hacer ingreso al casino de juego, una vez suscrita la autoexclusión.

Se entenderá que el personal es adecuado, en la medida que tengan una preparación y conocimientos suficientes en la temática de juego responsable, con capacidad para informar a aquellas personas que sufren o que consideren que presenten juego problemático, respecto de lo que significa la autoexclusión voluntaria.

f) Abstenerse de enviar información de torneos de juego, eventos especiales y promociones en general, a las personas autoexcluidas, debiendo adoptar las medidas correspondientes para deshabilitarlos de sus bases de datos promocionales.

Para ello, la sociedad operadora deberá eliminar los datos de la persona autoexcluida de aquellas listas de correos electrónicos masivos u otras bases de contacto, que de manera directa o a través de terceros, puedan enviar la información antes referida a la casilla electrónica o teléfono del autoexcluido. La inhabilitación de las bases de datos promocionales también deberá efectuarse respecto de los clubes de fidelización, independientemente de quien lo administre, siendo responsabilidad de la sociedad operadora o concesionaria determinar el mecanismo que garantice el cumplimiento de dicha obligación.

g) Contar con pendones y/o pantallas digitales en las inmediaciones de la zona de ingreso, así como en las salas de juego, con información visible sobre el mecanismo de suscripción y presentación del Formulario Único de Autoexclusión. Se podrá además disponer de folletería.

El contenido mínimo de dichos instrumentos se presenta en el Anexo N°5 de la presente circular.

h) En caso que la sociedad operadora y/o concesionaria del casino municipal tome conocimiento del fallecimiento del apoderado, que éste tenga un estado de salud incompatible o que no sea posible ubicarlo habiendo realizado las gestiones necesarias, podrá informar al autoexcluido tal situación, debiendo dejar como registro la comunicación realizada por cualquier vía.

i) La Superintendencia validará las solicitudes en un plazo máximo de 5 días hábiles a contar desde la fecha de recepción o envío del formulario a través del sistema de autoexclusión.

j) En el caso que el casino de juego detecte que un autoexcluido intenta ingresar a la sala de juegos y no cuenta con apoderado o éste se encuentra pendiente de aceptación, la sociedad operadora deberá informarlo a través del formulario de contingencias – incidencias, comunicado mediante el Oficio Ordinario N°8, de 16 de abril de 2019, de esta Superintendencia.

k) Ante la detección de errores en el ingreso de formularios por parte de las sociedades operadoras o concesionarias que impidan su validación por parte de esta Superintendencia, ya

sea de responsabilidad de la sociedad operadora o del autoexcluido, el respectivo formulario será rechazado o devuelto a través del sistema de autoexclusión, disponiendo de un plazo de cinco días hábiles para subsanar el error o solicitar la anulación del registro.

En el caso que no se subsane el error producido por parte del autoexcluido, habiendo la sociedad operadora o concesionaria de casino de juego realizado las gestiones para contactar al autoexcluido o su apoderado, se entenderá que la solicitud ha sido desistida y no será ingresada al sistema de autoexclusión.

## **6. PERÍODO DE DURACIÓN Y REVOCACIÓN DE LA AUTOEXCLUSIÓN**

Los jugadores que decidan voluntariamente autoexcluirse, lo harán indefinidamente, sin perjuicio de la facultad de revocar la referida autoexclusión.

La autoexclusión voluntaria podrá ser revocada por el solicitante mientras se encuentre vigente, para lo cual deberá concurrir personalmente acompañado de su apoderado, a cualquiera de los casinos de juego (autorizados por la Ley N°19.995 o concesionarias de casinos municipales) o a esta Superintendencia, debiendo completar el Formulario de Revocación señalado en el Anexo N°2 de la presente circular, el que deberá corresponder exclusivamente al que se encuentra disponible para descarga en el sitio web de la Superintendencia, en la sección de autoexclusión.

Con todo, la revocación no podrá efectuarse ni tendrá valor dentro del plazo de seis meses, contados desde la suscripción del Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria. Asimismo, si el apoderado no se encuentra vigente, ya sea porque no ha confirmado su condición o se autoexcluyó con posterioridad a la validación de su condición, el autoexcluido tampoco podrá solicitar su revocación.

Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán recibir los formularios de revocación de la autoexclusión suscritos ante notario, debiendo tener en consideración lo siguiente:

- El formulario de revocación deberá corresponder al que se encuentra publicado, a la fecha de la recepción del mismo, en el sitio web de esta Superintendencia, en la sección de autoexclusión voluntaria.
- La fecha de suscripción de la revocación corresponderá a aquella en que el formulario sea entregado por cualquier medio a cada casino de juego o esta Superintendencia, ya sea personalmente por el autoexcluido, su apoderado, un tercero, o bien se reciba a través de correo certificado o medios digitales.
- La validación de los formularios de revocación firmados ante un notario público, será realizada por esta Superintendencia, verificándose que haya transcurrido el plazo de seis meses desde que se suscribió la autoexclusión y que el apoderado se encuentre vigente en el sistema de autoexclusión.
- En caso de no cumplirse alguno de estos requisitos y el formulario fue ingresado por una sociedad operadora o concesionaria de casino municipal, la Superintendencia procederá a la devolución inmediata del formulario, indicando expresamente los motivos que tuvo a la vista para dicha devolución y comunicará dicha situación al autoexcluido.

Con todo, la revocación suscrita por el autoexcluido surtirá efectos desde el momento en que esta Superintendencia valide el respectivo formulario y actualice la información correspondiente en el sistema de autoexclusión, lo que será comunicado al correo electrónico del autoexcluido.

## **7. RENUNCIA Y REEMPLAZO DEL APODERADO**

a) El apoderado podrá renunciar a su cargo en cualquier momento, lo que no altera la condición del autoexcluido.

b) Durante la vigencia de la autoexclusión, la persona autoexcluida podrá solicitar el reemplazo del apoderado.

c) Las solicitudes de renuncia y reemplazo del apoderado podrán efectuarse de las siguientes maneras:

- I. Suscripción en línea en el sitio web de la SCJ, a través de la Clave Única obtenida ante el Registro Civil e Identificación, según se indica en el numeral 4.1.
- II. Presentarlo vía sitio web de la SCJ y de los portales electrónicos de los casinos de juego, que estarán redireccionados al sitio web de esta Superintendencia.

En este caso, se deberá descargar el Formulario de renuncia o reemplazo, completarlo y firmarlo, para luego subirlo escaneado en el sitio web.

- III. De manera presencial por la persona que se autoexcluye o el apoderado, según corresponda, en las dependencias de esta Superintendencia o en cualquiera de los casinos de juego. En este último caso, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deberán traspasar los datos del formulario y cargar el documento digitalizado en un sitio seguro que habilitará la Superintendencia para este efecto, dentro del plazo de 1 día hábil contado desde la recepción del formulario.
- IV. A través de carta certificada dirigida a esta Superintendencia.

d) Las solicitudes de renuncia y reemplazo del apoderado, deberán realizarse de conformidad a los Anexos N°3 y N°4 respectivamente y regirán en un plazo de 5 días hábiles contados desde la recepción de esta declaración por parte de la SCJ.

e) En el caso que el apoderado sea reemplazado, el plazo para solicitar la revocación será de tres meses contados desde la fecha de validación del cambio de apoderado que realiza esta Superintendencia, siempre y cuando ya hayan transcurrido 6 meses desde la suscripción de la autoexclusión.

## **8. BASE DE DATOS**

a) Las sociedades operadoras y concesionarios de casinos municipales deberán mantener una base de datos actualizada del total de autoexcluidos a nivel nacional. Para lo anterior, esta Superintendencia pondrá a disposición de los casinos de juego un servicio web seguro a través del que obtendrán un archivo consolidado con el total de personas autoexcluidas a nivel nacional, pudiendo ser descargado por parte del personal autorizado de los casinos de juego.

b) Las validaciones de las solicitudes de autoexclusión, revocación y cambios de apoderados serán realizadas por esta Superintendencia en un plazo máximo de 5 días hábiles a contar desde la fecha de recepción o envío del formulario a través del sistema de autoexclusión. Con todo, los datos validados en el sistema de autoexclusión serán puestos a disposición de los casinos de juego de lunes a viernes mediante procesos automáticos de actualización, debiendo las sociedades operadoras y concesionarias municipales realizar al menos una descarga durante cada jornada de funcionamiento del casino de juego.

Ante fallas o problemas de conectividad que impidan su descarga por parte de los casinos de juego, la Superintendencia implementará mecanismos para permitir su disponibilidad a las sociedades operadoras o concesionarias.

c) Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales, deberán nombrar formalmente un coordinador para el debido tratamiento de la base de datos, cuya designación deberá ser informada a la Superintendencia con la entrada en vigencia de esta circular y cada vez que sea modificado, dentro de dos días hábiles desde su designación.

d) El procedimiento que implica la recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales por parte de los casinos de juego y de cada uno de los trabajadores que tengan acceso a la Base de Datos de autoexcluidos a nivel nacional, deberá cumplir estrictamente con las disposiciones que al respecto establece la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

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



e) En la eventualidad de que la sociedad operadora o concesionaria detecte errores en la base de datos respecto del autoexcluido o su apoderado, deberá comunicar dicha situación a esta Superintendencia a través del Formulario de Soporte SCJ dispuesto en el sistema SAYN para su corrección.

## **9. PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juego deberán elaborar y/o actualizar un procedimiento operativo para la implementación de las presentes instrucciones.

Las modificaciones que se introduzcan al referido procedimiento deberán ser informadas dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de su implementación.

## **10. SITUACIÓN DE LAS PERSONAS AUTOEXCLUIDAS A LA FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE ESTA CIRCULAR.**

Atendido que en virtud de la Circular N°44 de 2013, las sociedades operadoras de casinos de juego cuentan con formularios de autoexclusión voluntaria para sus jugadores, las personas que a la fecha de entrada en vigencia de las presentes instrucciones se hayan autoexcluido voluntariamente de ingresar o permanecer en las salas de juego de un casino de juego autorizado, podrán revocar esa autoexclusión.

Para lo anterior, las sociedades operadoras y/o concesionarias de casinos municipales deberán dentro de los 10 días hábiles contados desde la vigencia de la presente circular, notificar por carta certificada y/o correo electrónico a las personas que se hayan autoexcluido en sus dependencias y a sus apoderados, informando la existencia y contenido de esta nueva circular y la posibilidad de solicitar la revocación, en los términos señalados en el numeral 6 de la presente circular.

En caso que la persona autoexcluida no solicite su revocación en el plazo de 30 días hábiles contados desde la vigencia de la presente circular, se entenderá que mantiene su autoexclusión voluntaria en los términos y condiciones presentes en estas instrucciones.

Las sociedades operadoras y concesionarias de casinos municipales deberán una vez cumplidos los trámites antes señalados, dentro de los 5 días corridos siguientes, traspasar los datos de los formularios de autoexclusión, de todas aquellas personas que mantengan vigente su condición y cargar el documento digitalizado en un sitio seguro que habilitará la Superintendencia para este efecto.

## **11. VIGENCIA**

Las instrucciones contenidas en la presente Circular entrarán en vigencia en 120 días corridos después de su publicación en extracto en el Diario Oficial.

## **12. DEROGACIÓN**

A partir de la entrada en vigencia de esta Circular, se entenderá derogada expresamente la Circular N°44, de 31 de diciembre de 2013, de esta Superintendencia.

Anótese y Publíquese en extracto. - Vivien Villagrán Acuña, Superintendente de Casinos de Juego

ANEXO N °1

FORMULARIO ÚNICO DE AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA REFERENCIAL

Día

Mes

Año

1.- DATOS PERSONALES

Nombres:

Apellidos:

RUN o N° de Pasaporte

Nacionalidad:

Fecha de Nacimiento: Día

Mes

Año

Sexo: Hombre

Mujer

Domicilio Particular: Calle

Número

Comuna

Ciudad

Región

Email:

Teléfono celular:

Deseo que la SCJ me notifique por correo electrónico de toda información y/o requerimiento que se suscite con ocasión de esta solicitud y durante la vigencia de mi autoexclusión.

Si:

No:

2.- DATOS APODERADO

Nombres:

Apellidos:

RUN o N° de Pasaporte

Nacionalidad:

Sexo: Hombre

Mujer

Domicilio Particular: Calle

Número

Comuna

Ciudad

Región

Email:

Teléfono celular:

Relación o parentesco con el solicitante:

3.- DECLARACIÓN

1. Declaro haber leído y entendido claramente la circular de la Superintendencia de Casinos de Juego que regula la autoexclusión voluntaria y el contenido del presente formulario.

2. Declaro ser mayor de edad y voluntariamente renunciar a mi derecho a ingresar a todas las salas de juego autorizadas del país.

3. Declaro estar en conocimiento que los casinos de juegos autorizados están facultados para impedirme la entrada a las salas de juego de los casinos de juego, para lo cual podrán controlar el ingreso solicitando mi cédula de identidad, en los términos establecidos en los artículos 9 letra f) de Ley N°19.995 y artículo 9 del D. S. N°287, de 2005, del Ministerio de Hacienda.

4. Declaro estar en conocimiento que los beneficios otorgados por el casino de juego, ya sea que se trate de puntos o créditos promocionales, quedarán bloqueados mientras esté vigente la autoexclusión voluntaria.

5. Declaro estar en conocimiento que mi ingreso a cualquier sala de juego, durante la vigencia de la autoexclusión voluntaria, implica violación e incumplimiento del mismo.

6. Declaro estar en conocimiento, que los casinos de juego, una vez efectuado el control de ingreso a las salas de juego, podrán darme una charla de sensibilización, información y difusión de las buenas prácticas del juego, así como de los posibles efectos que una práctica no adecuada del juego puede producir.

7. Declaro estar en conocimiento que el casino de juego está facultado para ponerse en contacto con mi apoderado en el caso de que intente o insista en ingresar a las salas de juego de los casinos de juego.

8. Declaro estar en conocimiento que la presente autoexclusión es de carácter indefinida, sin perjuicio de la facultad de revocar la autoexclusión en los términos señalados en el numeral 6 de la circular sobre autoexclusión voluntaria. Asimismo, declaro tener conocimiento que no podré solicitar la revocación dentro del plazo de seis meses contados desde la presente solicitud.

9. Declaro estar en conocimiento que, con la suscripción del presente formulario, los casinos de juego procederán al bloqueo de mis tarjetas de juego y/o fidelización.

10. Declaro además estar en conocimiento que los casinos de juego están autorizados para limitar mi acceso a las salas de juego.

11. Por medio del presente formulario, autorizo a los casinos de juegos, a hacer uso de mis datos personales, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N°19.628 sobre Protección de la Vida Privada.

FIRMADO

ANEXO N °2  
FORMULARIO REVOCACIÓN REFERENCIAL

DíaMesAño

1. SOLICITUD AUTOEXCLUIDO

Por el presente instrumento, yo, \_\_\_\_\_, RUN N° \_\_\_\_\_, cédula de identidad o Pasaporte N° \_\_\_\_\_, de nacionalidad \_\_\_\_\_, nacido el \_\_\_\_\_, con domicilio particular en \_\_\_\_\_ correo electrónico \_\_\_\_\_ y número de teléfono celular \_\_\_\_\_, vengo en manifestar mi voluntad de revocar la solicitud de autoexclusión efectuada por mi parte con fecha \_\_\_\_\_.

Los motivos que fundamentan mi decisión de revocar el Formulario Único de Autoexclusión son los siguientes:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Esta revocación regirá en un plazo de 2 días hábiles contados desde la recepción de esta declaración por parte de la SCJ.

**FIRMADO**

2.- DECLARACIÓN JURADA APODERADO

Por el presente instrumento, yo, \_\_\_\_\_, RUN N° \_\_\_\_\_, cédula de identidad o Pasaporte N° \_\_\_\_\_, de nacionalidad \_\_\_\_\_, nacido el \_\_\_\_\_, con domicilio particular en \_\_\_\_\_ correo electrónico \_\_\_\_\_ y número de teléfono celular \_\_\_\_\_, declaro estar en conocimiento de la voluntad de don/doña \_\_\_\_\_ de revocar la solicitud de autoexclusión efectuada por su parte con fecha \_\_\_\_\_, y en consecuencia, de poner fin a mi rol de apoderado.

**FIRMADO**

**ANEXO N °3**  
**FORMULARIO RENUNCIA APODERADO REFERENCIAL**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>

**1. DECLARACIÓN JURADA**

Por el presente instrumento, yo, \_\_\_\_\_, RUN N° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, apoderado de don/doña \_\_\_\_\_, RUN N° \_\_\_\_\_, según consta en Formulario de Autoexclusión suscrito con fecha \_\_\_\_\_, vengo en presentar mi renuncia al rol de apoderado.

Esta renuncia regirá en un plazo de 2 días hábiles contados desde la recepción de esta declaración por parte de la SCJ.

**FIRMADO**

**ANEXO N °4**  
**FORMULARIO REEMPLAZO APODERADO REFERENCIAL**

Día

Mes

Año

**1. DECLARACIÓN JURADA**

Por el presente instrumento, yo, \_\_\_\_\_, RUN N° \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, vengo en solicitar el reemplazo de mi actual apoderado don/doña \_\_\_\_\_, RUN \_\_\_\_\_, por don/doña \_\_\_\_\_, RUN \_\_\_\_\_.

Este reemplazo regirá en un plazo de 2 días hábiles contados desde la recepción de esta declaración por parte de la SCJ.

FIRMADO

**2.- DATOS NUEVO APODERADO**

Nombres:  Apellidos:

RUN o N° de Pasaporte:  -

Nacionalidad:

Sexo: Hombre ☐ Mujer ☐

Domicilio Particular: Calle  Número

Comuna  Ciudad  Región

Email:

Teléfono celular:

Relación o parentesco con el solicitante:

**3.-**

## **ANEXO N °5 INFORMACIÓN AL PÚBLICO**

De acuerdo con lo establecido en la letra g) del numeral 5, de la presente circular, la información que se deberá mantener disponible al público sobre el procedimiento de autoexclusión voluntaria de jugadores a las salas de juego de los casinos de juego, deberá estar contenida en un pendón, folletos o pantallas digitales, con las siguientes características:

### **A. Formato (sólo para pendón):**

- Pendón con Sistema Roller.
- Medidas: 200 cms alto x 80 cms ancho
- Colores: 4 colores
- Especificaciones: Pendones en papel termolaminado mate a 720 dpi de 0,80 x 2,00 mts. con Sistema Roller.

### **B. Contenido**

#### **REQUISITOS PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL FORMULARIO ÚNICO DE AUTOEXCLUSIÓN**

Podrá solicitar la autoexclusión voluntaria toda persona mayor de edad que libremente decida renunciar a su derecho a ingresar en cualquiera de las salas de juego de los casinos autorizados en virtud de la Ley N°19.995.

La autoexclusión que se presente 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 conforme a los respectivos contratos de concesión municipal.

#### **SUSCRIPCIÓN FORMULARIO DE AUTOEXCLUSIÓN VOLUNTARIA**

Las personas que deseen autoexcluirse voluntariamente de las salas de juego de los casinos de juego podrán hacerlo en línea, vía web o de manera presencial.

##### **3.1. Suscripción en línea**

El Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria en línea podrá ser suscrito digitalmente por la persona que desee autoexcluirse, ingresando mediante Clave Única obtenida ante el Registro Civil.

##### **3.2. Presentación vía sitio web**

El Formulario Único de Autoexclusión Voluntaria se encontrará disponible en la página web de la Superintendencia de Casinos de Juego [www.scj.gob.cl](http://www.scj.gob.cl) y de este casino de juego [www.xxx.cl](http://www.xxx.cl) (consignar sitio web del casino).

La persona que desee autoexcluirse, deberá descargar el Formulario Único, completarlo y firmarlo ante Notario Público, para luego subir dicho formulario escaneado en la página web de la SCJ.

##### **3.3. Presentación de manera presencial**

El formulario debidamente completado y firmado, podrá ser presentado personalmente por la persona que se autoexcluye, en las dependencias de la Superintendencia de Casinos de Juego (calle Morandé N°360, piso 11, comuna de Santiago, Santiago) o en cualquiera de los casinos de juego. En esta modalidad, no se requiere que el formulario sea suscrito previamente ante Notario Público.

### **3.4. Presentación vía carta certificada**

El Formulario Único debidamente completado y firmado, podrá ser enviado a través de carta certificada a las dependencias de la SCJ.

### **CONTENIDO CIRCULAR**

El contenido íntegro de la circular sobre autoexclusión voluntaria de jugadores, podrá ser descargado del sitio web de la SCJ, en la dirección [www.scj.gob.cl/juego-responsable](http://www.scj.gob.cl/juego-responsable) .