

## Anexo N° 1

### CLASIFICACIÓN DE MATERIA Y SUBMATERIA DEL RECLAMO

Según lo establecido en la letra d) del numeral 2.4 de las presentes instrucciones, las sociedades operadoras y concesionarias de casinos de juegos deberán clasificar los reclamos de acuerdo a las categorías de materias y submaterias definidas en el presente anexo.

Para estos efectos, cada reclamo deberá ser clasificado en una sola materia y si en la presentación se incluyeran asuntos relativos a más de una categoría, deberá ser clasificado en la de mayor relevancia.

#### A. Definiciones de la estadística de reclamos

Para completar el informe, en relación a los conceptos o variables comprendidos en el mismo, se deberá entender lo siguiente:

Materia	Corresponderá a la clasificación principal del reclamo de acuerdo a las categorías “casino de juego”, “juegos de azar” e “impuestos”	
Submateria	Corresponde a la apertura en subcategorías de la clasificación principal realizada de cada reclamo	
Materia Casino de juego	Corresponderá a todos los reclamos relacionados con el inmueble donde se desarrollan los juegos de azar	
Submaterias	Horarios de funcionamiento	Aplicable a todo reclamo relacionado con los horarios diarios de funcionamiento del casino de juegos autorizados por esta Superintendencia.
	Prohibiciones legales de acceso al casino de juego	Se aplicará a todos los reclamos relacionados directa o indirectamente con las causales establecidas en la ley para prohibir el acceso o la permanencia en las salas de juego
	Prohibiciones legales para apostar	Aplicable a todas aquellas situaciones relacionadas con las prohibiciones legales para apostar aplicables a las personas individualizadas en la ley
	Infraestructura salas de juego (excluye materiales e implementos de juego)	Aplicable a cualquier reclamo relacionado con las condiciones ambientales, infraestructura y/o espacios físicos de las salas de juego. Se excluyen los reclamos que son de competencia exclusiva de otros Organismos o Autoridades.
	Calidad de servicio (excluye personal de juego)	Aplicable a cualquier queja o reclamo recibido en contra de algún funcionario del casino, excluyéndose al personal de juego y de servicios anexos.
	Procedimiento de Autoexclusión Voluntaria	Se aplicará a todos aquellos reclamos referidos al procedimiento de autoexclusión voluntaria implementado por el casino de juego.
	Promociones autorizadas por Superintendencia	Aplicable a promociones que inciden en el normal desarrollo de juegos de azar, que afecten, modifiquen o alteren los procedimientos para su desarrollo o afecten la determinación de ingresos

		brutos; excluido el uso de créditos promocionales.
	Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores.	Se deberá utilizar cuando la situación reclamada no pueda ser categorizada en ninguna de las submaterias
Materia Juegos de azar	Corresponde a todos aquellos reclamos relacionados directamente con el desarrollo y la explotación de los juegos de azar autorizados para cada casino.	
Submateria	Aplicación de las reglas del catálogo de juegos	Referida a cualquier discrepancia o disconformidad entre el jugador y el casino de juego relacionada con la aplicación práctica o interpretación de una regla del juego establecida en el catálogo
	Apertura y cierre de mesas de juego, máquinas de azar o Bingo	Aplicable a todos los reclamos por el eventual incumplimiento de los horarios de apertura y cierre de las mesas de juego, salón de bingo o máquina de azar
	Pago de premios y funcionamiento de máquinas de azar	Se aplicará a aquellos casos en que el cliente alegue cualquier dificultad o problema de funcionamiento de las máquinas de azar o respecto al pago de premios
	Materiales de juego	Corresponde aplicarla a cualquier inconveniente que surja con la calidad e idoneidad de los materiales de juego de cualquier categoría
	Personal de juego	Referida a problemas o discrepancias que surjan entre el jugador y el personal de juego, asociado al rol que deben cumplir para el normal desarrollo y práctica del juego
	Apuestas (monto, forma, mínimo y máximo)	Se utilizará para las discrepancias que puedan surgir con la aplicación práctica del plan de apuestas, la forma de realizar apuestas o a sus montos.
	Conflictos con otros jugadores	Registrará cualquier inconveniente que pueda surgir entre dos o más jugadores del casino respecto al desarrollo y práctica del juego.
	Pago de premios mesas de juego y bingo	Se aplicará a las disconformidades que manifiesten los jugadores respecto al pago de apuestas ganadoras
	Torneos de juego	Se aplicará a cualquier conflicto, disconformidad o diferencia que pueda surgir durante el desarrollo de un torneo de juegos
	Porcentaje de retorno máquinas de azar	Se aplicará a todo reclamo referido en términos genéricos al eventual incumplimiento del porcentaje teórico de retorno.

	Créditos Promocionales	Aplicable a todo reclamo referido al uso de créditos asociados a las promociones autorizadas por la Superintendencia.
	Cualquier situación no comprendida en las submaterias anteriores	Se deberá utilizar cuando la situación reclamada no pueda ser categorizada en ninguna de las submaterias
Materia Impuestos	Referido a los reclamos relacionados con el pago de entrada al casino, dadas sus implicancias en el monto recaudado por concepto de impuesto	
Submateria	Pago de entrada	Clasificación específica de los reclamos referidos al monto, procedimiento o recaudación del pago de la entrada al casino de juego.
	Cualquier situación	Se deberá utilizar cuando la situación reclamada no pueda ser categorizada en ninguna de las submaterias

**B. Tabla de materias y submaterias**

MATERIAS	SUBMATERIAS
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 mesas de juego, máquinas de azar o bingo
	Pago de premios y funcionamiento máquinas de azar
	Materiales del 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