

Anexo N° 2

INFORMACIÓN AL PÚBLICO

De acuerdo con lo establecido en el numeral 4, de las presentes instrucciones, la información que se deberá mantener disponible al público sobre la presentación de sus reclamos, estará contenida en un pendón con las siguientes características:

A. Formato del 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 Roller.

B. Contenido de Pendón o Soporte Gráfico

Reclamos: Instrucción de la Superintendencia de Casinos de Juego (SCJ)

Primera instancia

Si un cliente tiene una discrepancia respecto del funcionamiento del casino de juego y la explotación de juegos de azar, debe presentar su reclamo en primera instancia ante el propio establecimiento.

El casino de juego debe dar respuesta al reclamo en un plazo de 10 días hábiles, contado a partir del día siguiente hábil de su recepción.

Segunda instancia

En caso de disconformidad con la respuesta dada por el casino de juego, el cliente puede recurrir en segunda instancia a la SCJ para su revisión.

La solicitud de revisión ante la SCJ puede ser presentada por usted o por su apoderado, personalmente, por correo, teléfono o a través del sitio web www.scj.cl

Espacios de atención de la SCJWeb

www.scj.cl

Carta

Morandé N° 360, Piso 11, Santiago. Código Postal 834-0456.

Teléfono

+56 2 2589 3000

Oficina

Morandé N° 360, Piso 11, Santiago.

Horarios de atención: Lunes a jueves de 09:30 a 13:00 horas y de 15:00 a 17:00 horas.
Viernes de 09:30 a 13:00 horas y de 15:00 a 16:30 horas.

Si requiere más detalles acerca del procedimiento instruido en las instrucciones de “*Reclamos*” de la SCJ, puede solicitar una copia de ésta al encargado de reclamos del casino de juego o descargarla desde www.scj.cl (sección Normativa).