**APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S**

# INSTRUCTIVO PARA EL PROCESO DE AUTOEXCLUSIÓN Y REVOCATORIA

## Contenido


1. INTRODUCCIÓN ..... 3
2. OBJETIVO ..... 3
3. ¿QUÉ ES LA AUTOEXCLUSIÓN? ..... 3
4. ¿QUÉ ES LA REVOCATORIA DE LA AUTOEXCLUSIÓN? ..... 3
5. ¿DÓNDE PUEDO HACER LA SOLICITUD? ..... 4
6. ¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR LA AUTOEXCLUSIÓN O SU REVOCATORIA? ..... 4
7. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS QUE DEBES TENER A LA MANO ..... 4
8. DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN ..... 5
9. ¿CÓMO SOLICITAR LA AUTOEXCLUSIÓN? ..... 5
10. ¿CÓMO SOLICITAR LA REVOCATORIA DE LA AUTOEXCLUSIÓN? ..... 7
11. CONDICIONES GENERALES DEL TRÁMITE ..... 9
12. ALCANCE DE LA MEDIDA ..... 9
13. OTRAS HERRAMIENTAS DE JUEGO RESPONSABLE ..... 9
14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES ..... 10
15. CANAL DE CONSULTA ..... 10

## 1. INTRODUCCIÓN

En APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S., promovemos el Juego Responsable como una forma de participación consciente, informada, segura y bajo criterios de autocontrol en los juegos operados a través de Suchance, entendiendo el juego como una actividad de entretenimiento.

Como parte de este compromiso, APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S., pone a disposición de las personas jugadoras herramientas orientadas al autocuidado y a la toma de decisiones responsables. Entre estas herramientas se encuentran la autoexclusión y la revocatoria de autoexclusión, las cuales pueden ser solicitadas a través del portal web https://suchance.com.co/.

El presente instructivo tiene como finalidad explicar de manera clara, sencilla y suficiente qué es la autoexclusión, qué es la revocatoria de la autoexclusión, cómo pueden solicitarse, qué información debe suministrarse, qué documentos deben adjuntarse, cuáles son las condiciones generales del trámite y cuáles son sus efectos.

Este instructivo hace parte de las herramientas de información al jugador adoptadas por APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S., dentro de su Programa de Juego Responsable.

## 2. OBJETIVO

Brindar a las personas jugadoras una guía clara sobre el proceso para solicitar la autoexclusión o, cuando aplique, la revocatoria de la autoexclusión, a través de los mecanismos dispuestos por APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S., en el portal web de Suchance.

## 3. ¿QUÉ ES LA AUTOEXCLUSIÓN?

La autoexclusión es una medida voluntaria de Juego Responsable mediante la cual una persona solicita limitar temporalmente su participación en los juegos de suerte y azar, por el periodo que determine.

Esta herramienta tiene como finalidad fomentar el autocuidado, facilitar decisiones conscientes y promover hábitos de juego informados y responsables.

## 4. ¿QUÉ ES LA REVOCATORIA DE LA AUTOEXCLUSIÓN?

La revocatoria de la autoexclusión es la solicitud que puede realizar una persona jugadora para finalizar una autoexclusión previamente establecida, de acuerdo con las condiciones y procedimientos definidos por APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S., y en cumplimiento de la normatividad vigente en materia de juegos de suerte y azar y Juego Responsable.

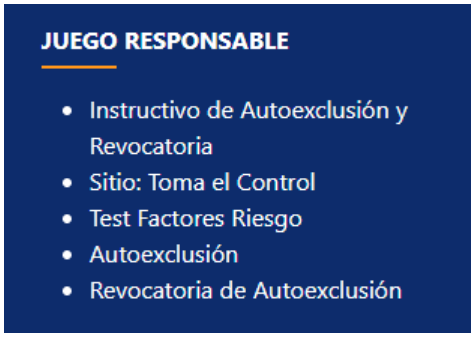
## 5. ¿DÓNDE PUEDO HACER LA SOLICITUD?

La solicitud de autoexclusión o de revocatoria podrá realizarse a través del portal web:

**https://suchance.com.co/**

En el menú inferior del sitio web, en la sección **JUEGO RESPONSABLE**, estarán disponibles, entre otras, las siguientes opciones:

- Programa de Juego Responsable
- Instructivo Autoexclusión y Revocatoria
- Sitio: Toma el Control
- Test Factores Riesgo
- Autoexclusión
- Revocatoria de Autoexclusión




## 6. ¿QUIÉN PUEDE SOLICITAR LA AUTOEXCLUSIÓN O SU REVOCATORIA?

Podrá solicitar la autoexclusión o, cuando aplique, la revocatoria de la autoexclusión, cualquier persona que de manera libre y voluntaria desee gestionar esta medida respecto de su participación, a través de los formularios habilitados para tal efecto en el portal web.

## 7. INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS QUE DEBES TENER A LA MANO

Para diligenciar la solicitud, deberás contar como mínimo con la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Fecha de expedición del documento.
- Fecha de nacimiento.
- Correo electrónico.
- Número de celular o contacto.
- Ciudad o municipio.
- Tipo de solicitud que deseas realizar.
- Fechas del periodo de autoexclusión, cuando aplique.

**Además, deberás adjuntar:**

- Una copia o imagen legible de tu documento de identidad en formato PDF.

La información suministrada debe corresponder a la persona que realiza la solicitud y debe ser clara, completa y legible.

## 8. DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Al enviar esta solicitud, la persona solicitante declara que actúa de manera libre, consciente y voluntaria; que es titular de la información suministrada y del documento de identidad adjunto; que los datos registrados son veraces, completos y actualizados; y que ha leído y comprendido las condiciones aplicables al trámite de autoexclusión o revocatoria, según corresponda.

Así mismo, manifiesta conocer que la radicación de la solicitud no implica su aplicación inmediata, toda vez que estará sujeta a la validación de la información, los documentos aportados y las condiciones operativas correspondientes.

De igual manera, autoriza expresamente a APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S., para realizar el tratamiento de sus datos personales con la finalidad de verificar la información, gestionar y dar trámite a la solicitud, de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos personales y la Política de Tratamiento de Datos Personales, disponible en https://suchance.com.co/.

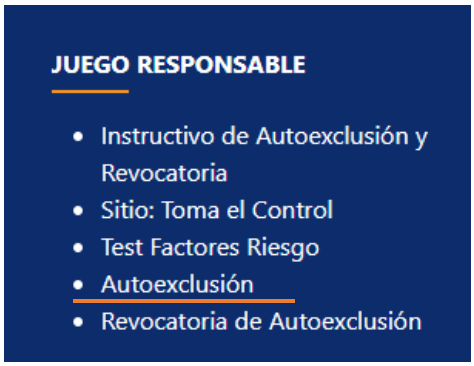
## 9. ¿CÓMO SOLICITAR LA AUTOEXCLUSIÓN?

### Paso 1. Ingresa al portal web

Ingresa a https://suchance.com.co/ y ubica la sección **JUEGO RESPONSABLE** en el menú inferior.

### Paso 2. Selecciona la opción “Autoexclusión”

Haz clic en la opción **Autoexclusión**.



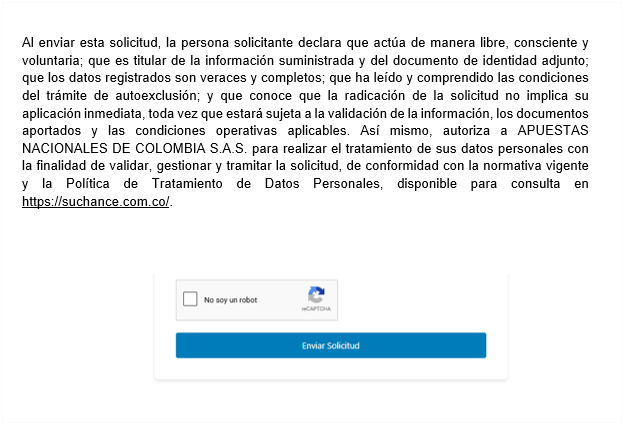

**Paso 3. Diligencia el formulario**

Completa el formulario con la información solicitada, selecciona el periodo de autoexclusión y adjunta una copia legible de tu documento de identidad en formato PDF.



**Paso 4. Envía la solicitud**

Una vez completes la información, adjuntes el documento y aceptes la declaración y autorización correspondientes, envía el formulario.




## 10. ¿CÓMO SOLICITAR LA REVOCATORIA DE LA AUTOEXCLUSIÓN?

**Paso 1. Ingresa al portal web**

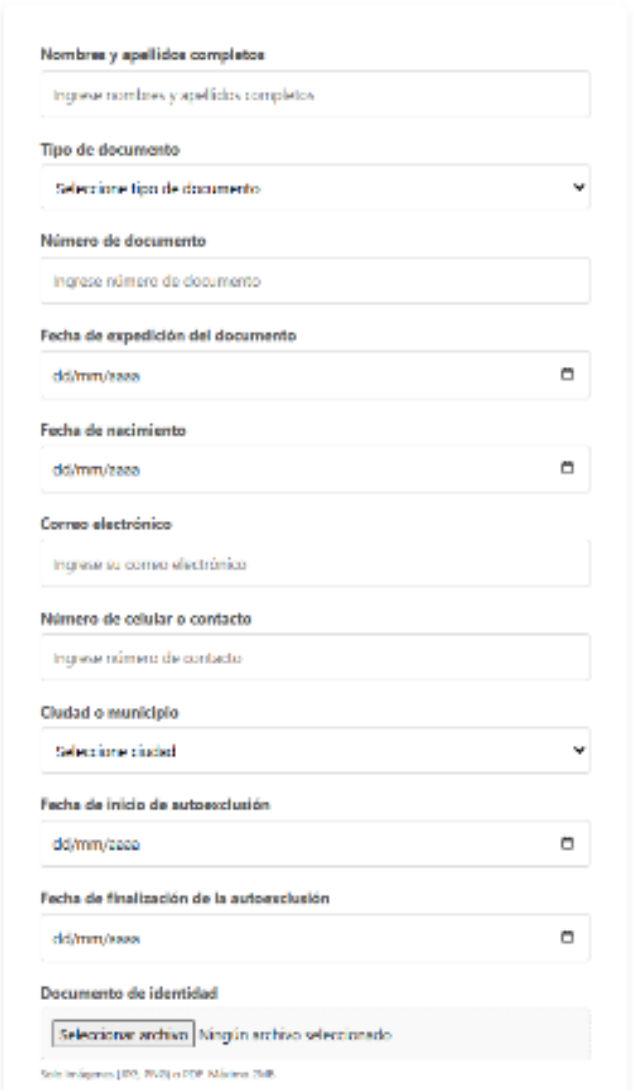
Ingresa a https://suchance.com.co/ y ubica la sección **JUEGO RESPONSABLE** en el menú inferior.

**Paso 2. Selecciona la opción "Revocatoria de Autoexclusión"**

Haz clic en la opción **Revocatoria de Autoexclusión**.

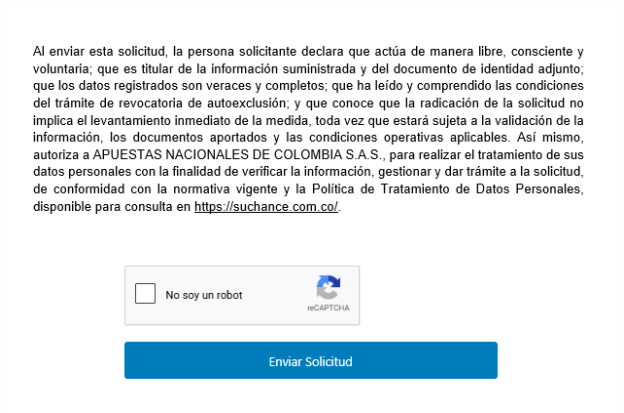



**Paso 3. Diligencia el formulario**: Completa el formulario con la información solicitada y adjunta una copia legible de tu documento de identidad en formato PDF.




## Paso 4. Envía la solicitud

Una vez completes la información, adjuntes el documento y aceptes la declaración y autorización correspondientes, envía el formulario.



## 11. CONDICIONES GENERALES DEL TRÁMITE

Para la adecuada gestión de la solicitud, ten en cuenta las siguientes condiciones:

- La autoexclusión es una medida voluntaria de autocuidado.
- La solicitud debe contener información completa, veraz y legible.
- Debe adjuntarse una copia legible del documento de identidad en formato PDF.
- La sola radicación de la solicitud no implica su aplicación inmediata.
- La solicitud estará sujeta a validación de la información suministrada.
- Cuando la información o los documentos estén incompletos, sean inconsistentes o resulten ilegibles, APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S., podrá requerir información adicional o una nueva remisión de la documentación.
- En caso de revocatoria, esta producirá efectos conforme a las condiciones, plazos y procedimientos establecidos por APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S., en concordancia con la normatividad vigente.

## 12. ALCANCE DE LA MEDIDA

La autoexclusión y su eventual revocatoria serán aplicables a la participación a través de los canales habilitados para su comercialización en los que sea técnica y operativamente viable implementar la restricción o su levantamiento.

En los puntos de venta físicos que operen bajo la modalidad de venta anónima, la medida no generará un bloqueo automático de la participación, debido a que las transacciones no requieren la identificación individual del jugador, lo que impide asociar directamente la operación con una persona autoexcluida.

## 13. OTRAS HERRAMIENTAS DE JUEGO RESPONSABLE

En la sección JUEGO RESPONSABLE del portal web también podrás encontrar otras herramientas e información útil, orientadas a la prevención, identificación y atención de comportamientos asociados al juego sin control, tales como:

- **Programa de Juego Responsable de APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S.:**
  https://suchance.com.co/
- **Sitio web "Toma el Control" de Coljuegos:**
  https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/
- **Test de Identificación de Factores de Riesgo:**
  https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/formulario/
- **Directorio de IPS especializadas:**
  - Fundación Potencial Humano: http://www.fundacionpotencialhumano.org/

## 14. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales suministrados en las solicitudes de autoexclusión y revocatoria será realizado por APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S., en cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos personales y conforme a lo dispuesto en su Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual se encuentra disponible para consulta en el portal web https://suchance.com.co/.

Los datos personales serán utilizados exclusivamente para las finalidades de validación, gestión, trámite y seguimiento de la solicitud presentada, así como para la generación de los registros y evidencias requeridos en el marco del Programa de Juego Responsable.

## 15. CANAL DE CONSULTA

Si tienes dudas sobre este proceso o sobre el Programa de Juego Responsable, podrás consultarlas a través de los canales de atención dispuestos por APUESTAS NACIONALES DE COLOMBIA S.A.S., en el portal web https://suchance.com.co/.