

	Instructivo para proceso de autoexclusión y revocatoria	Código	GR-JR-I-01
		Versión	2
		Página	1

1. Introducción

El Juego Responsable es una tarea en donde todos somos partícipes, garantizando todas las actividades relacionadas con los juegos de suerte y azar en sus distintas modalidades sea con fines de entretenimiento, diversión y esparcimiento, estableciendo a su vez límites para evitar comportamientos descontrolados o excesivos.

Su definición contempla una serie de prácticas y recomendaciones de como los adultos deben jugar. Se basa en lineamientos que tienen como objetivo hacer del juego una alternativa de esparcimiento saludable y recreativa, evitando poner en riesgo la salud mental y minimizando al máximo los riesgos que pueden llevar de un consumo normal a un consumo patológico.

En este sentido, Operador Nacional de Juegos S.A.S proporciona al usuario bajo un proceso de autoexclusión donde de forma voluntaria pueda decidir por un periodo específico excluirse de la posibilidad de jugar.

2. Objetivo:

Proporcionar una guía clara y detallada sobre el proceso de autoexclusión y su revocatoria, permitiendo que los apostadores puedan autoexcluirse de Apuestaaqui.baloto.com cuando consideren que presentan síntomas asociados a la ludopatía.

3. Alcance:

Este instructivo abarca el proceso completo de autoexclusión y su revocatoria para los usuarios que deseen excluirse de la adquisición de los productos de Baloto a través de los canales digitales.

4. Responsable:

Cliente Apuestaaqui.baloto.com

5. Condiciones Generales

- Para realizar el proceso de autoexclusión tenga en cuenta que debe estar registrado en Apuestaaqui.baloto.com. Así mismo el cliente debe seleccionar la fecha en que quiere que su cuenta sea activada nuevamente.
- Para realizar la revocatoria de la autoexclusión el usuario debe estar autoexcluido. Una vez realizada la solicitud de revocatoria exitosa, la cuenta del cliente quedará activa después de 72 horas.
- Para garantizar la titularidad de la cuenta, se establecido un límite de tres intentos de solicitud de token de seguridad. Si superas este límite se deberá intentar la solicitud hasta el día siguiente.

6. Pasos

6.1. AUTOEXCLUSIÓN

	Instructivo para proceso de autoexclusión y revocatoria	Código	GR-JR-I-01
		Versión	2
		Página	2

- 6.1.1. Ingresar a www.baloto.com/juego-responsable
- 6.1.2. Hacer clic en autoexclusión
- 6.1.3. Ingresar tu tipo y número de documento de identidad



PROCESO DE AUTOEXCLUSIÓN EN BALOTO

Para iniciar el proceso de autoexclusión, es necesario validar que estás registrado en nuestro sistema.
Por favor, ingresa tu tipo y número de identificación.

Tipo de documento:
Selecciona tipo de documento...

Número de documento:
Ingresa tu número de documento

☐ No soy un robot

ENVIAR

JUEGA EN LÍNEA

ONJ | Autoriza Coljuegos | +18 | Juega bien

- 6.1.4. Selecciona la fecha en la que deseas que tu cuenta quede activa nuevamente.



PROCESO DE AUTOEXCLUSIÓN EN BALOTO

Selección de fechas de autoexclusión

Selecciona la fecha en que deseas finalizar tu autoexclusión. La fecha de finalización debe ser posterior a la fecha de solicitud.

Fecha de finalización de autoexclusión:
Selecciona fecha

ENVIAR

JUEGA EN LÍNEA

ONJ | Autoriza Coljuegos | +18 | Juega bien

Jugar sin control causa adicción; el juego es entretenimiento, juega con moderación.
Prohibida la venta a menores de edad.

- 6.1.5. A tu correo te enviaremos el resumen de la autoexclusión y un token de seguridad para que autentiques tu solicitud.

	Instructivo para proceso de autoexclusión y revocatoria	Código	GR-JR-I-01
		Versión	2
		Página	3



6.1.6. Después de validado el token quedara aprobada la autoexclusión a través del siguiente mensaje.



Nota: En caso de que no sea exitosa la confirmación puedes comunicarte la línea de atención 01 8000 426 822 o al correo electrónico servicioalcliente@operadorjuegos.com.co para más información.

6.1.7. Cuando se cumpla el plazo de autoexclusión, tu cuenta quedará activa nuevamente y serás notificado por medio de correo electrónico.

6.2. REVOCATORIA

En caso de querer cancelar el proceso de autoexclusión que tienes activo, puedes realizar la revocatoria a través de los siguientes pasos:

6.2.1. ingresar a www.baloto.com/juego-responsable

	Instructivo para proceso de autoexclusión y revocatoria	Código	GR-JR-I-01
		Versión	2
		Página	4

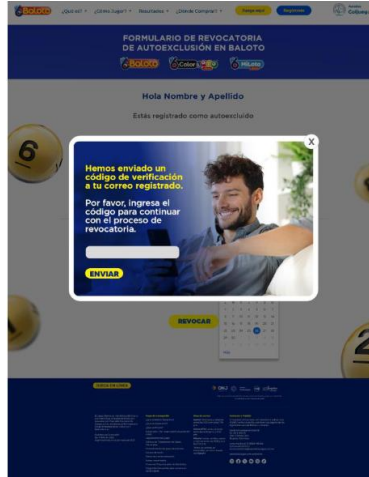
6.2.2. Hacer clic en revocatoria.

6.2.3. Ingresas tu tipo y numero de documento de identidad.

6.2.4. Podrás visualizar el resumen de tu revocatoria, donde debes autorizar la continuidad del proceso.

6.2.5. Al dar clic en acepto, se te enviará un token de seguridad a tu correo electrónico.

	Instructivo para proceso de autoexclusión y revocatoria	Código	GR-JR-I-01
		Versión	2
		Página	5



- 6.2.6. Después de confirmado el token, se hará efectiva la revocatoria de tu proceso de autoexclusión y tu cuenta quedará activa 72 horas después de realizada la solicitud exitosa.



Nota: En caso de que no sea exitosa la confirmación puedes comunicarte la línea de atención 01 8000 426 822 o al correo electrónico servicioalcliente@operadorjuegos.com.co para más información.

	Instructivo para proceso de autoexclusión y revocatoria	Código	GR-JR-I-01
		Versión	2
		Página	6

6.3. En la sección de *Juego Responsable* de nuestro sitio web de Baloto www.baloto.com/juego-responsable, se encuentra disponible un test diseñado para ayudarte a identificar posibles factores de riesgo asociados con los hábitos de juego. Te invitamos a realizarlo como una herramienta preventiva y de autoconocimiento.



Este enlace te redireccionará al test, diseñado por Coljuegos <https://tomaelcontrol.coljuegos.gov.co/formulario/>, tal como se puede evidenciar en la siguiente imagen.

6.4. Adicionalmente en cumplimiento de la Resolución de Juego Responsable No. 20244000022654 del 16.10.2024, se dispuso en el enlace directo a los directorios de estas fundaciones e instituciones, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

	Instructivo para proceso de autoexclusión y revocatoria	Código	GR-JR-I-01
		Versión	2
		Página	7



EPS Supersalud

IPS Supersalud

Fundación Potencial Humano

Fundar

Fundación Liberarte

Fundación Genesis

CEREN