

# **Spillemyndighedens certificeringsprogram**

## **Inspektionsstandarder for lotterier**

SCP.02.06.DK.1.1

**Spillemyndighedens certificeringsprogram  
Inspektionsstandarder for lotterier**

## **Indhold**

Indhold.....	2
1 Formålet med inspektionsstandarderne .....	4
1.1 Overblik over dette dokument .....	4
1.2 Version.....	4
1.3 Anvendelsesområde .....	5
2 Certificering .....	5
2.1 Certificeringsfrekvens.....	5
2.1.1 Første certificering.....	5
2.1.2 Fornyet certificering .....	5
2.2 Akkrediterede testvirksomheder.....	5
2.2.1 Krav til testvirksomheden.....	6
2.2.2 Krav til personale, der superviserer og attesterer certificeringen .....	6
3 Spilkonti (Online) .....	7
3.1 Generelt .....	7
3.1.1 Tilladelsesindehaver generelle regler og vilkår .....	7
3.1.2 Tilladelse og tilsyn .....	7
3.1.3 Klager .....	7
3.2 Styring af spilconti .....	8
3.2.1 Kunderegistrering .....	8
3.2.2 Kundeidentifikationsprocessen .....	8
3.2.3 Kunde adgang .....	9
3.2.4 Ændringer i kundeinformation .....	10
3.2.5 Aktivering og deaktivering.....	10
3.3 Ansvarligt spil.....	10
3.3.1 Suspendering .....	10
3.3.2 Kundeselvbegrænsning .....	11
3.3.3 Spillerinformation.....	12
3.4 Midler og transaktioner.....	12
3.4.1 Valutaer .....	12
3.4.2 Indbetalinger .....	12
3.4.3 Udbetalinger .....	13
3.4.4 Øvrige kundetransaktioner.....	14
3.4.5 Justeringer mv. ....	14
3.5 Rapporter.....	14
3.5.1 Generelt.....	14
4 Generelle spilfunktioner (Online) .....	15
4.1 Spilafvikling .....	15
4.1.1 Generelt.....	15
4.2 Visuel præsentation.....	16
4.2.1 Generelt.....	16
4.2.2 Spilhandlinger .....	16
4.2.3 Resultater .....	16
4.2.4 Symboler.....	16
4.2.5 Terninger .....	16
4.3 Instruktioner og spilleregler .....	17
4.3.1 Generelt.....	17
4.3.2 Instruktioner, information og spilleregler .....	17
4.3.3 Tilbagebetalingsprocent .....	17

**Spillemyndighedens certificeringsprogram  
Inspektionsstandarder for lotterier**

5 Styring af spilfunktioner (Online) .....	18
5.1 Generelt .....	18
5.1.1 Aktivering og deaktivering af spil .....	18
5.1.2 Uafsluttede spil .....	18
5.1.3 Fejlhåndtering .....	18
5.1.4 Spilforløb .....	18
5.1.5 Optegnelser, logge og datafastholdelse .....	19

## **1 Formålet med inspektionsstandarderne**

Inspektionsstandarder for lotterier skal sikre, at spilsystemet indeholder funktioner der understøtter en række væsentlige hensyn i lov om spil ved blandt andet at fastsætte krav til behandling af oplysninger om spilleren, håndteringen af spillerens midler, spillets afvikling og præsentation, samt logning af spil- og transaktionshistorik.

I forbindelse med Spillemyndighedens kontrol med tilladelsesindehavernes spiludbud, er der fastsat en række tekniske krav i bilag 1 til tilladelse til udbud af lotteri og heste- og hundevæddemål i Danmark og tilladelse til udbud af lotteri og heste- og hundevæddemål i Grønland, der omhandler hvordan tilladelsesindehaver skal levere data til Spillemyndighedens spilkontrolsystem. Spillemyndighedens certificeringsprogram indeholder derfor ikke krav til levering af data i kontroløjemed, da dette alene er fastsat i tilladelsen.

### **1.1 Overblik over dette dokument**

Der er fastsat en række krav til, hvordan testvirksomheder bliver akkrediteret til at foretage certificering af tilladelsesindehaveres spilsystem, forretningsgange og forretningsystemer, samt hvordan selve certificeringen skal foretages. Disse krav til akkreditering af testvirksomheder og certificering af tilladelsesindehaver beskrives i afsnit 2 "Certificering".

Tilladelsesindehavers spilsystem skal have en række funktioner i forhold til spilkonti, herunder funktioner i forhold til tilladelsesindehavers generelle regler og vilkår, styring af spilkonti, ansvarlig adfærd, midler og transaktioner, samt rapporter. Disse funktioner beskrives i afsnit 3 "Spilkonti".

Spilsystemet skal også have en række generelle spilfunktioner i forhold til spilafvikling, visuel præsentation, samt instruktioner og spilleregler. Disse funktioner beskrives i afsnit 4 "Generelle spilfunktioner".

Endelig skal spilsystemet indeholde funktioner til styring af spilfunktioner, herunder funktioner i forhold til aktivering og deaktivering af spil, uafsluttede spil, fejlhåndtering, spilforløb, samt optegnelser, logge og datafastholdelse. Disse funktioner beskrives i afsnit 5 "Styring af spilfunktioner".

### **1.2 Version**

Spillemyndigheden vil løbende revidere certificeringsprogrammet og seneste version samt versionshistorik er tilgængelig på Spillemyndighedens hjemmeside.

<b>Dato</b>	<b>Version</b>	<b>Beskrivelse</b>
2015.12.21	1.0	Første udgave af inspektionsstandarder for lotteri
2018.01.01	1.1	Ændringer foretaget i forbindelse med liberalisering af onlinebingo, heste- og hundevæddeløb og væddemål på kapflyvning med brevduer.  Følgende krav er blevet tilpasset eller slettet på baggrund af ændringer i lov om spil og hvidvasklovgivningen: 3.2.1.1, 3.2.2.3, 3.2.2.4, 3.4.2.1, 3.4.3.1, 3.4.4.1, 3.5.1.2 og 3.5.1.3  Øvrige tilpasninger af vejledningstekster er også foretaget.

## **Spillemyndighedens certificeringsprogram Inspektionsstandarder for lotterier**

Spillemyndigheden offentliggør retningslinjer for gyldigheden af eksisterende certificeringer, samt tidligere inspektioner og prøvninger, ved udgivelsen af nye versioner af certificeringsprogrammet.

Det skal fremhæves, at det er den danske version, der er bindende og at den engelske version udelukkende er af vejledende karakter.

### **1.3 Anvendelsesområde**

Inspektionsstandarder for lotteri finder anvendelse på udbud af:

- Lotterier (§ 6 i lov om spil)

## **2 Certificering**

### **2.1 Certificeringsfrekvens**

Tilladelsesindehaver er ansvarlig for at sikre, at der med et interval på maksimalt 12 kalendermåneder sker certificering i overensstemmelse med kravene i dette dokument.

#### **2.1.1 Første certificering**

Tilladelsesindehaver skal som udgangspunkt være certificeret første gang inden der kan udstedes tilladelse til spil, medmindre Spillemyndigheden har oplyst andet.

#### **2.1.2 Fornyet certificering**

Tilladelsesindehaver skal som udgangspunkt have foretaget en ny certificering inden 12 måneder fra seneste certificering. Det skal fremgå af standardrapporten, hvornår der er sket fornyet certificering.

Tilladelsesindehaver kan vælge, at udsætte certificeringen til op til to måneder fra tidspunktet, hvor der skulle foreligge en ny certificering. Den nye certificering skal således være afsluttet senest 14 måneder fra seneste certificering og standardrapporten skal være Spillemyndigheden i hænde inden samme frist. Ved brugen af denne udsættelse skal inspektionen iværksættes inden 12 måneder fra seneste certificering.

Spillemyndigheden skal underrettes, inden certificeringen udsættes.

Fristen for fornyelse af certificering forkortes med den tid den tidligere 12 måneders frist har været udsat. Hvis man eksempelvis udnytter de maksimale to måneders udsættelse, skal næste certificering fornyes efter 10 måneder. Tidspunktet for næste certificering skal afspejle dette i standardrapporten.

En fornyelse af certificeringen kan være baseret på stikprøver og efterlevelse af kravene i dokumentet "SCP.06.00.DK - Program for styring af systemændringer". Det skal fremgå tydeligt af certificeringen hvorvidt denne fremgangsmåde er anvendt.

### **2.2 Akkrediterede testvirksomheder**

Testvirksomheder skal opnå ISO/IEC 17020-akkreditering og/eller ISO/IEC 17025-akkreditering med udgangspunkt i de kriterier, der er beskrevet i de følgende afsnit. Akkrediteringens scope skal udvides, så 'Spil-

## **Spillemyndighedens certificeringsprogram Inspektionsstandarder for lotterier**

lemyndighedens certificeringsprogram – SCP.02.06.DK.1.1' eller 'Spillemyndighedens certificeringsprogram - SCP.02.03.DK.1.1' fremgår eksplicit heraf.

Selve akkrediteringen foretages af *Den Danske Akkrediteringsfond (DANAK)* eller et tilsvarende akkrediteringsorgan, som er omfattet af *European co-operation for Accreditations* multilaterale aftale om gensidig anerkendelse eller medlem af *International Laboratory Accreditation Cooperation*.

For at sikre, at de nødvendige kvalifikationer er til stede, når en certificering udføres, skal testvirksomheden og dennes ansatte leve op til følgende minimumskrav. Dokumentation for, at kravene er opfyldt, skal vedlægges certificeringen.

### **2.2.1 Krav til testvirksomheden**

Testvirksomheden skal:

- a) have mindst 3 års erfaring med at inspicere spilsystemer eller et lignende nært beslægtet fagområde,
- b) arbejde med udgangspunkt i ISO/IEC 17020-akkrediteringen og/eller ISO/IEC 17025-akkrediteringen, der henviser til kravene i SCP.02.06.DK.1.1 eller SCP.02.03.DK.1.1, og
- c) sikre, at tilstrækkeligt kvalificeret personale udfører certificeringen.

### **2.2.2 Krav til personale, der superviserer og attesterer certificeringen**

Certificeringen skal udføres af personale, der er tilstrækkeligt kvalificeret, jævnfør afsnit 2.2.1 ovenfor. Udførslen skal superviseres, og certificeringserklæringen skal attesteres af én eller flere personer, der indestår for, at arbejdet er udført fagligt forsvarligt. Disse personer skal opfylde følgende krav:

- a) have en relevant uddannelse eller på anden måde kunne demonstrere relevante kvalifikationer,
- b) være certificeret som
  - International Information Systems Security Certification Consortium (ISC)2 Certified Information Systems Security Professional (CISSP),
  - Payment Card Industry (PCI) Qualified Security Assessor (QSA), eller
  - Information Systems Audit and Control Association (ISACA) Certified Information Systems Auditor (CISA).
- c) Supervisoren beskrevet i punkt a eller b ovenfor skal have minimum 5 års erhvervsmæssig erfaring med at inspicere spilsystemer, eller et lignende nært beslægtet fagområde.

*Vejledning: Inspektion, supervisering og attesteringen kan foretages af flere personer, der i fællesskab opfylder kravene.*

## 3 Spilkonti (Online)

### 3.1 Generelt

#### 3.1.1 Tilladelsesindehaver generelle regler og vilkår

1	Spilsystemet skal kræve, at kunderne, i forbindelse med registreringen, accepterer tilladelsesindehavers regler og vilkår.
2	Spilsystemet skal kun tillade kunden at spille for penge, når denne har accepteret tilladelsesindehavers regler og vilkår. Spilsystemet skal registrere denne handling i en log.
3	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår, at kunden indgår kontrakt med tilladelsesindehaver.
4	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår at en dansk tilladelse til udbud af spil kun er gældende i Danmark (og evt. Grønland).
5	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår, at kunden giver samtykke til tilladelsesindehaver indhenter oplysninger til verifikation af kundens identitet.
6	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår at personer under 18 år ikke må deltage i spillene, at kunden kun må handle på egne vegne, samt hvordan tilladelsesindehavers ordensregler håndhæves.
7	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår hvordan kundeklager håndteres.
8	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår hvordan personfølsomme oplysninger håndteres.
9	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår hvordan midler på spilkonti, der ikke længere er i brug, håndteres, herunder: <ul style="list-style-type: none"><li>• passive spilkonti</li><li>• suspenderede spilkonti</li><li>• selvudelukkede spilleres spilkonti</li><li>• spilkonti med ufærdige spil</li></ul>
10	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår hvordan kunden kan udelukke sig selv og sætte indbetalingsgrænser.
11	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår at der ikke kan spilles på kredit.
12	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår, hvordan overtrædelser af tilladelsesindehavers ordensregler håndteres.

#### 3.1.2 Tilladelse og tilsyn

1	På forsiden af tilladelsesindehavers hjemmeside skal det fremgå, at tilladelsesindehaver har tilladelse fra og er under tilsyn af Spillemyndigheden.
2	Hvor Spillemyndighedens logo, ikon, brand eller varemærke er vist på spilsystemet, skal der være et link til Spillemyndighedens hjemmeside.

#### 3.1.3 Klager

1	Klager fra spillere skal registreres i en log, med angivelse af informationer om: <ul style="list-style-type: none"><li>• årsagen til klagen,</li></ul>
---	---

**Spillemyndighedens certificeringsprogram  
Inspektionsstandarder for lotterier**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spilleidentifikation,</li> <li>• tidspunkt for klage,</li> <li>• tidspunkt for afgørelse og</li> <li>• resultat (medhold/delvist medhold/afslag).</li> </ul> <p>Vejledning: En klage er, når en spiller ikke er enig i virksomhedens sagsbehandling eller resultatet heraf. En klage kan starte som en henvendelse fra en kunde, der efter at have drøftet problemet med spiludbyderen fortsat ikke er enig i virksomhedens sagsbehandling eller resultatet heraf.</p>
--	---

### **3.2 Styring af spilkonti**

#### **3.2.1 Kunderegistrering**

1	<p>Spilsystemet skal under registreringsprocessen indsamle og gemme følgende information om kunden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fulde navn</li> <li>• adresse</li> <li>• CPR-nummer</li> <li>• bopælsland</li> </ul> <p>Vejledning: I perioden mellem kunderegistreringen og kundeidentifikationen jf. afsnit 3.2.2 kan tilladelsesindehaver tillade at kunden spiller fra en midlertidig spilkonto.</p> <p>Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, bør spilsystemet få et ID-nummer fra et dokument udstedt af kundens hjemland, der kan fungere som identifikation (fx kørekort, pas el.).</p> <p>Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, skal kundens fødselsdato registreres og gemmes.</p>
2	<p>Spilsystemet skal sikre, at kunden er 18 år gammel eller ældre.</p> <p>Vejledning: Spilsystemet må ikke bruge tidsdata fra kundens enhed til udregning af alderen.</p>
3	<p>Spilsystemet skal registrere tidspunktet for modtagelse af kundens registreringsoplysninger. Denne information skal kun være tilgængelig for autoriserede brugere.</p>
4	<p>Spilsystemet skal bekræfte, at kunden ikke er registreret i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS).</p>
5	<p>Spilsystemet skal gemme oplysninger om kundens status hentet fra register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS).</p> <p>Vejledning: Hvis registret er utilgængeligt, skal spilsystemet gemme oplysninger om forsøget på at få bekræftet kundens status inklusiv dato og tidspunkt for forsøget.</p>
6	<p>Spilsystemet skal stille en krypteret forbindelse (fx SSL) til rådighed for overførslen af kundens registreringsoplysninger via internettet.</p>

#### **3.2.2 Kundeidentifikationsprocessen**

1	<p>Spilsystemet skal kunne gemme følgende dokumentation for kundeidentifikationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fulde navn</li> </ul>
---	---



**Spillemyndighedens certificeringsprogram  
Inspektionsstandarder for lotterier**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adresse</li> <li>• CPR-nummer</li> <li>• bopælsland</li> </ul> <p>Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, skal spilsystemet opbevare en kopi af et dokument, udstedt af den pågældendes hjemland, der kan fungere som legitimation (fx kørekort, pas el.).</p>
2	Hvis tredjemand udfører kundeidentifikationen skal dokumentationen gemmes, så der er et tydeligt revisionsspor til den dokumentation tredjemand har anvendt til kundeidentifikationen.
3	Spilsystemet skal dokumentere at kundeinformationen, fra kunder med fast bopæl udenfor Danmark, er blevet undersøgt i forhold til status som politisk udsatte personer (PEP). Kunder skal markeres som enten PEP eller ikke-PEP.
4	Spilsystemet skal dokumentere hvem i ledelsen, der har godkendt en given PEP til spil hos tilladelsesindehaver.
5	Hvis kundeidentifikationsprocessen ikke har fundet sted indenfor en måned fra oprettelsen, skal den midlertidige spilkonto lukkes.
6	Spilsystemet skal stille en krypteret forbindelse (fx SSL) til rådighed for overførslen af kundeidentifikationsoplysninger.
7	Oplysninger om gevinster tilbageholdt fra spillere, som konsekvens af lukningen af en midlertidig spilkonto, skal registreres i en log.

### 3.2.3 Kunde adgang

1	<p>Kundens adgang til spilkontoen autoriseres gennem en digital signatur med et sikkerhedsniveau svarende til OCES-standarden eller højere. Tilladelsesindehaver skal kontrollere at den anvendte digitale signatur tilhører kunden.</p> <p>Kundens adgang til spilkontoen på en teknisk platform, der ikke understøtter en digital signatur med et sikkerhedsniveau svarende til OCES-standarden eller højere, skal autoriseres gennem en af Spillemyndigheden godkendt login-løsning. Kundens adgang til spilkontoen skal tidligere have været autoriseret gennem en digital signatur med et sikkerhedsniveau svarende til OCES-standarden eller højere på en understøttet teknisk platform.</p> <p>Kundens adgang til spilkontoen fra Grønland, kan autoriseres gennem en af Spillemyndigheden godkendt login-løsning.</p> <p>Kunder uden CPR-nummers adgang til spilkonti autoriseres gennem et sikkert login.</p>
2	Spilsystemet skal, ved hvert login, bekræfte at kunden ikke er registreret i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS), før der gives mulighed for spil.
3	<p>Spilsystemet skal gemme oplysninger om kundens status hentet fra register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS).</p> <p>Vejledning: Hvis registeret er utilgængeligt skal systemet gemme oplysninger om forsøget på at få bekræftet kundens status inklusiv dato og tidspunkt for forsøget.</p>
4	Spilsystemet skal som minimum give kunden adgang til oplysninger om spilkontoens saldo, spilhistorik (herunder indsatser, gevinster og tab), ind- og udbetalinger og øvrige transaktioner i tilknytning hertil.

**Spillemyndighedens certificeringsprogram  
Inspektionsstandarder for lotterier**

	Oplysningerne skal være tilgængelige for spilleren på spilkontoen i mindst 90 dage.
5	Spilsystemet skal give kunden mulighed for at anmode om kontoudtog over alle transaktioner på spilkontoen de seneste 12 måneder.  Vejledning: Selve processen med at danne dette kontoudtog og gøre det tilgængeligt for kunden kan være en manuel proces.

### 3.2.4 Ændringer i kundeinformation

1	Spilsystemet skal begrænse de måder, hvorpå en kunde uden CPR-nummer kan genskabe og ændre adgangskoden til sin spilkonto, til: <ul style="list-style-type: none"> <li>• autoriseret personale og</li> <li>• gennem kendte kommunikationskanaler som kundens registrerede e-mailadresse, telefonnummer eller lignende.</li> </ul>
2	Spilsystemet skal registrere og gemme oplysninger om ændringer af adgangskoder, som beskrevet i 3.2.4.1.
3	Spilsystemet skal gemme ændringer af kundens registreringsoplysninger i en revisionsegnet log.
4	Spilsystemet skal kunne gemme dokumentation (kundeidentifikationsoplysninger) for at ændringer i kundens registreringsoplysninger er korrekte.
5	Spilsystemet skal stille en krypteret forbindelse (fx SSL) til rådighed for ændringer af kundeidentifikationsoplysninger.

### 3.2.5 Aktivering og deaktivering

1	Spilsystemet skal gøre det muligt for autoriseret personale at aktivere og deaktivere spilkonti.  Vejledning: Med autoriseret personale menes personale, der i henhold til deres arbejdsbeskrivelse er tildelt brugeradgang til at foretage aktivering og deaktivering af spilkonti. Der henvises til afsnit 3.1 i dokument SCP.03.00.DK Ledelsesinformation for informationssikkerhed.
2	Spilsystemet skal registrere i en log hver gang en spilkonto deaktiveres, herunder saldo på spilkontoen, begrundelsen for deaktiveringen og medarbejderen, der foretager deaktiveringen.
3	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, der oplister spilkonti grupperet efter "aktiveret" og "deaktiveret", saldo, begrundelser og medarbejder.
4	Spilsystemet skal deaktivere spilkonti, hvor kundeidentifikationsprocessen ikke har fundet sted indenfor en måned.

## 3.3 Ansvarligt spil

### 3.3.1 Suspendering

1	Spilsystemet skal have en funktion, hvormed autoriseret personale kan suspendere kunders adgang til spil.
2	Spilsystemet skal føre fortegnelse over suspenderede kunder og årsagen til deres suspendering.
3	Umiddelbart efter suspenderingen som nævnt i 3.3.1.1, må spilsystemet ikke kunne modtage nye indsatser eller indbetalinger fra kunderne.
4	En suspendering skal medføre, at kunden ikke kan overføre midler til og fra spilkontoen.

**Spillemyndighedens certificeringsprogram**  
**Inspektionsstandarder for lotterier**

**3.3.2 Kundeselvbeholdning**

1	Spilsystemet skal stille funktioner til rådighed for kunderne, hvormed disse nemt kan begrænse deres spil.
2	<p>Spilsystemet skal give kunden nem adgang til at fastsætte indbetalingsgrænser.</p> <p>Kunden skal som minimum have mulighed for at fastsætte følgende indbetalingsgrænser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. beløbsgrænse for samlede daglige indbetalinger på spilkontoen,</li><li>b. beløbsgrænse for samlede ugentlige indbetalinger på spilkontoen, og</li><li>c. beløbsgrænse for samlede månedlige indbetalinger på spilkontoen.</li></ul> <p>Vejledning: Varighed afpasses efter den danske kalender.</p>
3	<p>Så snart anmodning fra en kunde om en indbetalingsgrænse (se 3.3.2.2) modtages, skal grænsen implementeres for alle fremtidige spilleaktiviteter.</p> <p>Vejledning: Kan implementeres ved kundens næste login såfremt kunden logges af spilsystemet i forbindelse med fastsættelsen af indbetalingsgrænsen.</p>
4	Spilsystemet skal sikre, at der går mindst 24 timer, fra en anmodning om en mindre restriktiv indbetalingsgrænse, til denne bliver implementeret af spilsystemet.
5	<p>Spilsystemet skal stille en funktion til rådighed for kunden, der giver denne mulighed for at udelukke sig fra spil.</p> <p>Kunden skal som minimum have mulighed for:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. kortvarige spilpauser (afkølingsperioder) på 24 timer,</li><li>b. udelukkelse i mindst en kalendermåned, og</li><li>c. udelukkelse for en ubegrænset periode.</li></ul> <p>Vejledning: Varighed afpasses efter den danske kalender. Der må godt tilbydes andre kortvarige spilpauser, dog skal én mulighed være præcis 24 timer, og spilpauser må ikke være på mindre end 24 timer.</p>
6	Straks efter modtagelsen af anmodning om selvudelukkelse må spilsystemet ikke acceptere nye indsatser eller indbetalinger fra kunden (uafsluttede spil kan afsluttes inden for spillereglerne og tilladelsesindehavers regler og vilkår). Kunden skal samtidigt informeres om rådgivnings- og behandlingstilbud for ludomani på et dansk behandlingscenter.
7	Selvvalgte restriktioner kan ikke i sig selv forhindre kunden i at udbetale midler fra spilkontoen (adgangen til midlerne kan dog være begrænset af andre grunde, fx hvis en undersøgelse er i gang).
8	Hvis kunden endeligt udelukker sig fra spil (dvs. uden at begrænse varigheden), skal kundens spilkonto lukkes, og en spilkonto for den samme kunde må ikke oprettes i minimum 1 år.
9	<p>Straks efter modtagelsen af en anmodning om endelig udelukkelse skal spilsystemet meddele kunden, at alle frigivne midler bliver udbetalt fra spilkontoen.</p> <p>Vejledning: Tilladelsesindehaveren skal i denne situation straks igangsætte proceduren for udbetaling af alle frigivne midler, hvilket kan indebære at tage kontakt til spilleren for at afklare udbetalingsmetode.</p>
10	Alle funktioner i spilsystemet der vedrører selvudelukkelse (midlertidig og endelig) skal informere kunderne om muligheden for at registrere sig i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS) og linke til registret.

**Spillemyndighedens certificeringsprogram  
Inspektionsstandarder for lotterier**

### 3.3.3 Spillerinformation

1	Spilsystemet skal give kunden adgang til "spillerinformation".
2	Spillerinformationen skal indeholde oplysninger om, at det ikke er tilladt for personer under 18 år at deltage i spil samt information om ansvarligt spil og de potentielle skadevirkninger ved spil, der er udarbejdet i samarbejde med et behandlingscenter herunder links til en selvtest for ludomani, der er enkel og anerkendt af branchen, og som kan bedømme den potentielle risiko for, at kunden har et spilleproblem.
3	Spillerinformationen skal formidle information om og give kontaktadresser på danske behandlingscentre.
4	Spillerinformationen skal linke til et anerkendt filtreringsprogram eller øvrige programmer, der giver kunderne mulighed for at konfigurere deres computere for at forhindre adgang til spillesteder på internettet.
5	Spillerinformationen skal indeholde eller linke til, oplysninger om foranstaltninger, der kan benyttes af kunden til at begrænse eget spil (se 3.3.2).
6	Spillerinformationen skal indeholde eller linke til de for kunden gældende regler og vilkår.
7	Spillerinformationen skal indeholde eller linke til vejledende tekst om transaktioner på kundens spilkonto.
8	Spillerinformationen skal indeholde eller linke til oplysninger om vigtigheden af, at kunden holder spilkontooplysninger og loginoplysninger hemmelige.
9	Spillerinformationen skal indeholde eller linke til oplysninger om, hvordan kunden kan opdage uautoriseret brug af sin spilkonto.
10	Spilsystemet skal i forbindelse med kundens login vise dato og klokkeslæt for det foregående login.
11	Spillerinformation skal have en fremtrædende placering på tilladelsesindehavers hjemmeside og skal kunne tilgås fra alle sider.

### 3.4 Midler og transaktioner

#### 3.4.1 Valutaer

1	Spilsystemet skal håndtere valutakurser på en utvetydig, automatisk og systematisk måde.
2	Kunden skal have adgang til oplysninger om, hvilke valutaer spilsystemet accepterer samt proceduren for omregning mellem valutaer.

#### 3.4.2 Indbetalinger

1	<p>Spilsystemet skal klart og tydeligt informere kunden om alle restriktioner for indbetalinger og adgang til midler i forbindelse med indbetaling af midler.</p> <p>Vejledning: Hvis der er nogen forskydning mellem indbetaling af og rådighed over midler, der medfører forsinkelse i kundernes adgang til disse midler, skal kunden have klar information om dette før indbetalingen.</p>
2	<p>Spilsystemet skal, i forbindelse med indbetaling af midler, give kunden entydig information om alle gebyrer.</p> <p>Vejledning: Hvis der er noget gebyr forbundet med en indbetaling eller en tilknyttet udbetaling og/eller frigivelse af midler, skal kunden utvetydigt informeres om dette før indbetaling til kon-</p>

**Spillemyndighedens certificeringsprogram  
Inspektionsstandarder for lotterier**

	toen sker.
3	Spilsystemet skal kun acceptere indbetalinger på op til 10.000 DKK (eller tilsvarende i anden valuta) for en midlertidig spilkonto.  Vejledning: Denne grænse er en kumulativ sum af alle indbetalinger fra kunden.
4	Spilsystemet må alene kunne modtage indbetalinger til en spilkonto fra en udbyder af betalingstjenester, der udbydes lovlig i Danmark.
5	Spilsystemet skal kreditere spilkontoen umiddelbart efter at kundens indbetaling er modtaget.
6	Spilsystemet skal have en revisionsegnet log over alle indbetalte midler. Loggen skal som minimum indeholde oplysninger om: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dato og klokkeslæt</li> <li>• betalingskanal</li> <li>• kunde</li> <li>• beløb</li> <li>• transaktionstype (dvs. "indbetaling")</li> </ul>
7	Spilsystemet skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser indbetalte midler.
8	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle indbetalte midler på kundernes konti grupperet efter betalingskanal.
9	Spilsystemer skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle afviste indbetalingsforsøg.

### 3.4.3 Udbetalinger

1	Spilsystemet skal kun kunne udbetale fra spilkonti, hvor kundeidentifikation har fundet sted.  Vejledning: Der kan ikke foretages udbetaling fra en midlertidig spilkonto, men resterende indbetalte midler kan tilbageføres.
2	Spilsystemet må ikke tillade en udbetaling, der vil resultere i, at kundes saldo bliver negativ.
3	Spilsystemet skal give kunderne mulighed for at udbetale alle frigivne midler.  Vejledning: Dette begrænser ikke tilladelsesindehavers mulighed for at foretage kontrol af udbetalingsfrekvens og identitet mv.
4	Spilsystemet skal klart og tydeligt informere kunden om alle restriktioner for udbetalinger og adgang til midler i forbindelse med udbetaling af midler.  Vejledning: Hvis der er nogen forskydning mellem udbetaling af og rådighed over midler, der medfører forsinkelse i kundernes adgang til disse midler, skal kunden have klar information om dette før udbetalingen.
5	Spilsystemet skal, i forbindelse med udbetaling af midler, give kunden klar og tydelig information om alle gebyrer.  Vejledning: Hvis der er noget gebyr forbundet med en indbetaling eller en tilknyttet udbetaling og/eller frigivelse af midler, skal kunden utvetydigt informeres om dette før anmodningen om udbetaling finder sted.
6	Spilsystemet skal have en revisionsegnet log over alle udbetalte midler. Loggen skal som minimum indeholde oplysninger om: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dato og klokkeslæt</li> <li>• betalingskanal</li> </ul>

**Spillemyndighedens certificeringsprogram  
Inspektionsstandarder for lotterier**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kunde</li> <li>• beløb</li> <li>• transaktionstype (dvs. "udbetaling")</li> </ul>
7	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, som nøjagtigt viser udbetalte midler.
8	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle udbetalte midler på kundernes konti grupperet efter betalingskanal.
9	Spilsystemer skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle afviste udbetalingsforsøg.

#### **3.4.4 Øvrige kundetransaktioner**

1	Spilsystemet må ikke tillade overførsler af midler mv. mellem spilkonti.
2	Spilsystemet skal debitere kundens spilkonto umiddelbart efter indsats er foretaget i et spil.
3	Spilsystemet må ikke tillade indsats i et spil, der kan resultere i, at kundes saldo bliver negativ.
4	Spilsystemet skal kreditere vundne gevinster til spilkontoen umiddelbart.  Vejledning: Gevinster kan tilbageholdes med henblik på yderligere undersøgelser af resultater mv.
5	Spilsystemet skal føre en log over alle overførsler mellem spilkonti og de enkelte spil.
6	Spilsystemet skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser overførslen af midler til og fra spil.

#### **3.4.5 Justeringer mv.**

1	Spilsystemet skal give klar og tydelig information til kunderne om årsagen til eventuelle justeringer mv. Ind på eller ud af spilkonti.  Vejledning: Denne beskrivelse kan være "på anmodning".
2	Spilsystemet skal give klar og tydelig information til kunderne om de vilkår, betingelser og begrænsninger, der forekommer i forbindelse med eventuelle justeringer mv. ind på eller ud af spilkonti.
3	Spilsystemet skal have en revisionseget log over alle justeringer mv. ind på og ud af spilkonti.
4	Spilsystemet skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser alle justeringer mv. ind på og ud af spilkonti.

### **3.5 Rapporter**

#### **3.5.1 Generelt**

1	Rapporterne beskrevet i 3.4.2.8, 3.4.2.9, 3.4.2.10, 3.4.3.8, 3.4.3.9, 3.4.3.10, 3.4.4.7 og 3.4.5.4 skal tilsammen kunne danne et fuldstændigt billede af alle finansielle transaktioner og kundetilgodehavender.
2	Spilsystemet skal kunne analysere passive spilkonti og på den baggrund danne rapporter.
3	Spilsystemet skal kunne analysere inaktive spilkonti og på den baggrund danne rapporter.
4	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, der identificerer spilkonti med en positiv saldo, som har været lukket i mere end 5 arbejdsdage.
5	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle kunderegistreringer (fuldstændige eller ufuldstændige).
6	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle registrerede kunder, deres kontooplysninger (herunder også inaktive og deaktiverede spilkonti), og dato for registrering.

**Spillemyndighedens certificeringsprogram  
Inspektionsstandarder for lotterier**

7	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle suspenderede og/eller selvudelukkede kunder.
8	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle kunder med et selvvalgt begrænset spilforbrug.
9	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle lukkede spilkonti indenfor et givent regnskabsår (inklusive begrundelsen for lukningen).
10	Spilsystemet skal kunne danne rapporter for hver spilkonto, hvis dette er påkrævet:  Vejledning: Rapporterne kan genereres ved at give oplysninger om: <ul style="list-style-type: none"> <li>• indbetalinger,</li> <li>• indskud,</li> <li>• gevinster,</li> <li>• udbetalinger, og</li> <li>• midler, der har været inaktive i mere end 90 dage.</li> </ul>

## 4 Generelle spilfunktioner (Online)

### 4.1 Spilafvikling

#### 4.1.1 Generelt

1	Spilsystemet skal kun tillade spil på tilladte spil og begivenheder.  Vejledning: Spilleloven og den udstedte tilladelse angiver hvilke spil og begivenheder, det er tilladt at udbyde spil på.
2	Spilsystemet skal kun tillade spil fra en spilkonto, hvor kundeidentifikationsprocessen er gennemført korrekt.  Vejledning: Dette udelukker ikke spil fra midlertidige spilkonti.
3	I spil med interaktive spilmuligheder (fx keno osv.), skal illustrationerne utvetydigt vise typen og værdien af alle indsatser, samt give mulighed for at ændre og nulstille disse indsatser.
4	Spilsystemet skal sikre, at der går mindst 3 sekunder mellem hver afvikling af et givent spil.  Vejledning: Afvikling skal forstås som hele forløbet fra spillet sættes i gang til og med resultatet er præsenteret for kunden fx i et skrabespil fra skrabeloddet er synligt for spilleren til alle felter er skrabet og den eventuelle gevinst er fundet.
5	Spilsystemet skal sikre, at deltagelse i alle spil sker ved informeret samtykke.  Vejledning: Kunder må ikke være tvunget til at spille et spil bare ved at vælge det.
6	Spilsystemet skal sikre, at alle instruktioner, der er afledt af kundens handlinger, sker ved informeret samtykke.  Vejledning: En handling hvor kunden "trykker" på handlingsbilleder; såsom "play", "hold", "træk", "dobbelt", osv. er først gældende når kunden har haft rimelig tid til at orientere sig om konsekvenserne af kundens handling (dvs. gentagne klik på en handlingsknap kan ikke sættes i kø og afvikles efterfølgende).  Vejledning: Dette udelukker ikke autospil og lignende funktioner.

## **4.2 Visuel præsentation**

### **4.2.1 Generelt**

1	Spilsystemet skal sikre, at reglerne og instruktionerne (herunder restriktioner for spil og hvordan kunden spiller) er lettilgængelige fra alle spillesider, der er relateret til spillet.
2	Spilsystemet skal sikre, at hvis kunden har mulighed for at spille flere spil samtidigt, så vises spillets navn på alle spillesider, der er relateret til det enkelte spil.  Vejledning: Spillets navn kan fremgå af titellinjen i det vindue eller på den fane hvori spillet afvikles.
3	Spilsystemet skal sikre, at spilkontoens saldo vises eller er lettilgængelig fra alle spillesider.
4	Spilsystemet skal vise kunden, hvad denne indskyder, herunder spilindsatsenheden og den samlede spilindsats.
5	Spilsystemet skal vise kunden (eller linke til oplysningen) såfremt resultatet af spillet kan blive påvirket af faktorer udenfor kundens kontrol og/eller hvis en anden deltagende kunde anvender automatisering (eller tilføjelsesprogrammer til automatisering).
6	Spilsystemet skal have et ur, der giver kunden mulighed for at orientere sig om tidsforbrug. Uret skal være synligt for kunden hele tiden og må ikke være baseret på kundens udstyr.

### **4.2.2 Spilhandlinger**

1	Spilsystemet skal vise spilindsatsenheden eller valutaen for spillet.
2	Spilsystemet skal vise kundens mulige indsats, faktiske indsats og eventuel omregning fra valuta til spilindsatsenheder (således at omregningskurs nemt kan udledes).
3	Spilsystemet skal grafisk vise alle muligheder for gevinst og alle mulige gevinstkombinationer.
4	Spilsystemet skal vise spillets maksimale indsats.
5	Spilsystemet skal vise spillets minimumsindsats.

### **4.2.3 Resultater**

1	Spilsystemet skal vise spillets resultat på en klar og tydelig måde.
2	Spilsystemet skal vise spillets resultat i et passende tidsrum.
3	Spilsystemet skal vise gevinster på en klar og tydelig måde.

### **4.2.4 Symboler**

1	Et symbol skal konsekvent have samme form og farve i det enkelte spil, medmindre animation anvendes.
---	--

### **4.2.5 Terninger**

1	Terninger, der vises som traditionelle terninger, skal være med 6 sider, hvor der er 1-6 prikker pr. side og summen af modstående sider er 7. Er der ikke tale om traditionelle terninger, skal dette være klart og tydeligt for kunden og terningens udformning være beskrevet, fx i spillereglerne.
2	Det skal være tydeligt, hvilken side af terningen, der afgør spillet.



### **4.3 Instruktioner og spilleregler**

#### **4.3.1 Generelt**

1	Alle spil skal have tilhørende regler og anvisninger for alle aspekter af spillet.
2	Spillereglerne (se 4.3.1.1) skal være retvisende og utvetydige.
3	Spillereglerne skal være til rådighed for kunden gennem det samme medie og på den samme enhed som bruges til afviklingen af spillet.
4	Spillereglerne må ikke ændre sig under afviklingen af spillet.
5	Spil skal til en hver tid afvikles i overensstemmelse med de gældende spilleregler.

#### **4.3.2 Instruktioner, information og spilleregler**

1	Skriftlige instruktioner skal være på dansk og være både grammatisk og syntaktisk korrekt.  Vejledning: Dette udelukker ikke oversættelse af skriftlige instruktioner til andre sprog.
2	Det grundlæggende sprog er dansk (hvis flere sprog er anvendes).
3	Spilleregler skal være tilgængelige for kunden online.
4	Alle spilleoplysninger skal gives til kunden på det af kunden valgte sprog. Spilleregler og instruktioner skal være de samme i alle sprogversioner.
5	Alle instruktioner og oplysninger skal være klare og tydelige.
6	Spilleregler og -instruktioner skal være tilgængelige uden at der er foretaget indsats (se 4.1.1.5).
7	Spilleregler og -instruktioner skal være til rådighed under hele spillet afvikling.  Vejledning: Spilleinstruktioner skal være synlige og lettilgængelige i alle sammenhænge.  Vejledning: Når et spil midlertidigt ændre karakter under afviklingen, skal spilleregler og -instruktioner ændres tilsvarende.
8	Spillets navn skal være synligt for kunden i alle sammenhænge.
9	Spillereglerne skal beskrive alle potentielle gevinster (herunder tilfældige), samt den størst mulige gevinst pr. spilleindsatsenhed i forbindelse med kundens indsats.
10	Spilleregler skal indeholde fyldestgørende oplysninger om alle funktioner hvormed gevinstchancer og gevinststørrelser i det enkelte spil forøges.
11	Hvis et spil midlertidigt kan ændre karakter, så det afviger væsentligt fra grundspillet, skal spillet angive den aktuelle status for næste ændring af spillet.

#### **4.3.3 Tilbagebetalingsprocent**

1	Spilsystemet skal oplyse kunden om den teoretiske tilbagebetalingsprocent ved brug af en optimal spilstrategi og det skal tydeligt fremgå hvilke delelementer af spillet, der ikke indgår i en optimal spilstrategi. Oplysningerne skal være tilgængelige i spillereglerne for hvert spil.  Vejledning: Når der tilbydes en progressiv præmie, skal den være implementeret på en måde, der sikre, at den teoretiske minimumstilbagebetalingsprocent er korrekt præsenteret for kunden.
---	--

## 5 Styring af spilfunktioner (Online)

### 5.1 Generelt

#### 5.1.1 Aktivering og deaktivering af spil

1	Spilsystemet skal have en funktion, som kan aktivere og deaktivere det enkelte spil øjeblikkeligt.
2	Spilsystemet skal have en funktion, som kan aktivere og deaktivere alle spil øjeblikkeligt.
3	Spilsystemet skal have en funktion, som kan aktivere og deaktivere den enkelte kundes spilaktivitet øjeblikkeligt.
4	Oplysninger om aktivering og deaktivering skal gemmes i en log.
5	Når et spil er deaktiveret, skal det ikke fremgå på hjemmesiden, og det skal forblive utilgængelig i deaktiveringsperioden.
6	Når et spil deaktiveres, skal kunden kunne færdiggøre igangværende spil.
7	Når et multi-state spil (dvs. et spil, der består af flere handlingstrin) er deaktiveret, skal kunderne kunne færdiggøre et igangværende spil ved næste login. Hvis dette ikke er praktisk muligt, skal kunderne oplyses herom af spilsystemet.

#### 5.1.2 Uafsluttede spil

1	Spilsystemet skal give kunden mulighed for at færdiggøre uafsluttede spil.  Vejledning: Uafsluttede spil omfatter: (a) tab af kommunikation, (b) genstart af systemer, (c) spil deaktiveret / aktiveret, (d) kunde genstarter, (e) unormal afslutning af klientprogram, osv. Efter genetablering skal systemerne vise kunden de uafsluttede spil eller resultatet heraf.
2	Spilsystemet skal sikre, at der er redegjort for uafsluttede spil, og at kunden er klar over status for disse spil og kundens indsats.  Vejledning: Indsatser, der er fastlåst i uafsluttede spil, der kan afsluttes, skal holdes på en særskilt konto, indtil spillet er afsluttet. Uafsluttede spil skal fremgå særskilt af kundens spilkonto.
3	Der skal inden 90 dage være taget stilling til uafsluttede spil. Det skal være anført i spilleregler og/eller vilkår, hvad der sker med kundens indsats.
4	Hvis spilsystemet er ude af stand til at afslutte et uafsluttet spil, skal spilsystemet være i stand til at opføre kundens tilgodehavender.

#### 5.1.3 Fejlhåndtering

1	Proceduren for håndtering af fejl i spilsystemet skal klart og tydeligt fremgå af spillereglerne.
2	Spilsystemet skal registrere alle fejl ved systemet, herunder årsag og løsning.
3	Hvis et spil på grund af fejl ikke kan færdiggøres, henvises der til 5.1.2.
4	Spilsystemet skal kunne danne en rapport på baggrund af data indsamlet i henhold til 5.1.3.3.

#### 5.1.4 Spilforløb

1	Spilsystemet skal sikre, at en kunde ikke kan starte et nyt spil, før det igangværende spil er færdigt, og alle logge og saldi er opdateret.
---	--

**Spillemyndighedens certificeringsprogram**  
**Inspektionsstandarder for lotterier**

	Vejledning: Dette forhindrer ikke, at en kunde kan spille flere forskellige spil på en gang.
2	Kundens spil og/eller økonomi må ikke påvirkes negativt i tilfælde af nedbrud eller genstart af spilsystemet eller dele heraf.

**5.1.5 Optegnelser, logge og datafastholdelse**

1	<p>Kundebehandlinger skal registreres i en log gennem en session (fra en kunde logger ind til denne logger af igen) som sessioninformation.</p> <p>Vejledning: Oplysninger om kundens session må ikke gå tabt hvis sessionen afbrydes (ved at kunden ikke logger af på normal vis).</p> <p>Vejledning: Begrebet "session" og "sessioninformation" skal i denne kontekst forstås uafhængigt af tilladelsens bilag 1 "Tekniske krav til levering af spildata for lotterier".</p>
2	<p>Spilsystemet skal opbevare oplysninger om sessionen (5.1.5.1).</p> <p>Sessioninformation skal omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kunde-id,</li> <li>• sessionens start-og sluttidspunkt,</li> <li>• detaljer om kundens udstyr,</li> <li>• samlet beløb indskudt ved sessionen,</li> <li>• samlet beløb vundet på sessionen,</li> <li>• det samlede beløb, der er indbetalt på spilkonto under sessionen (tidstemplet),</li> <li>• det samlede beløb, der er udbetalt fra spilkonto under sessionen (tidstemplet),</li> <li>• tidspunkt for sidste bekræftelse af sessionen,</li> <li>• årsagen til afslutningen af sessionen, og</li> <li>• information om spillet under sessionen.</li> </ul>
3	<p>Spilsystemet skal opbevare kundeoplysninger.</p> <p>Kundeoplysninger skal omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundeidentifikationsoplysninger,</li> <li>• Spilkontooplysninger og saldo,</li> <li>• Suspenderings- og selvudelukkelsestatus,</li> <li>• Tidligere spilkonti og årsagen til deaktivering, og</li> <li>• Sessionsinformation (5.1.5.2)</li> </ul>
4	<p>Spilsystemet skal registrere information om spil.</p> <p>Spilleinformation skal omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde-ID,</li> <li>• Identificering af spil og version, og</li> <li>• Information om alle spil, kunden har deltaget i.</li> </ul>
5	<p>Spilsystemet skal vedligeholde spilinformation.</p> <p>Spilinformation skal omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kunde-id,</li> <li>• spillets starttidspunkt baseret på spilsystemet,</li> </ul>

**Spillemyndighedens certificeringsprogram**  
**Inspektionsstandarder for lotterier**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• saldo ved spillets start,</li> <li>• indsats (tidsstemplet),</li> <li>• spilstatus (igangværende, komplet, osv.),</li> <li>• spillets resultat (tidsstemplet),</li> <li>• spillets sluttidspunkt baseret på spilsystemet,</li> <li>• gevinster,</li> <li>• spilkontosaldo i slutningen af spillet, og</li> <li>• alle spil, der ikke bliver færdiggjort og grunden dertil.</li> </ul>
6	<p>Spilsystemet skal registrere oplysninger om væsentlige hændelser.</p> <p>Oplysninger om væsentlige hændelser skal omfatte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• store gevinster (fastsættes af tilladelsesindehaver),</li> <li>• store overførsler af midler (enkelte og samlede overførsler over en fastlagt tidsperiode),</li> <li>• ændringer af spilparametre,</li> <li>• nyoprettet rollover,</li> <li>• udløsning af en rollover,</li> <li>• nedlægning af en rollover og</li> <li>• kundeselvudelukkelse og -suspenderinger (herunder anmodninger om ophævelse af suspendering/udelukkelse, samt selve ophævelsen af en suspendering/udelukkelse).</li> </ul>
7	<p>Spilsystemet skal registrere hændelser, herunder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kundeoprettelse/oprettelse af spilkonto og deaktivering/lukning af spilkonto,</li> <li>• ændringer i kundeoplysninger,</li> <li>• ændringer i spilparametre og rollovers,</li> <li>• skabelse eller nedlæggelse af rollovers,</li> <li>• store gevinster eller gevinster på rollovers,</li> <li>• overførsel af store pengebeløb, og</li> <li>• tab af kommunikation med en kundes udstyr eller en time-out.</li> </ul>
8	<p>Spilsystemet skal opbevare kundeidentitets- og kontroloplysninger om kunden i mindst fem år efter at kundeforholdet er ophørt.</p>
9	<p>Spilsystemet skal opbevare dokumenter og registreringer vedrørende kundens transaktioner i mindst fem år fra transaktionens gennemførelse.</p>