

Spillemyndighedens certifieringsprogram



Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål
– SCP.02.02.DK.2.1

Indholdsfortegnelse

1.	Formålet med inspektionsstandarderne	3
1.1	Overblik over dette dokument	4
1.2	Version	4
1.3	Anvendelsesområde	5
2.	Frekvens og testvirksomheder	6
2.1	Certificeringsfrekvens	7
2.1.1	Første certificering	7
2.1.2	Fornyelse af inspektion	7
2.1.3	Udsættelse af fornyelse af inspektion	7
2.2	Akkrediterede testvirksomheder	7
2.2.1	Krav til testvirksomhed	7
2.2.2	Krav til personale som udfører inspektion	8
2.2.3	Krav til personale som superviserer inspektionen og afleverer certificeringsrapporten	8
3.	Identifikationsmiddel og spilkonto	9
3.1	Generelt	10
3.1.1	Tilladelsesindehaver generelle regler og vilkår	10
3.1.2	Klager	10
3.2	Styring af identifikationsmiddel og spilkonto	10
3.2.1	Kunderegistrering	10
3.2.2	Kundeidentifikationsprocessen	11
3.2.3	Spilafvikling	11
3.2.4	Aktivering og deaktivering	11
3.2.5	Suspendering og lukning	11
3.3	Ansvarligt spil	12
3.3.1	Kundeselv begrænsning	12
3.4	Midler og transaktioner	13
3.4.1	Indbetalinger	13
3.4.2	Udbetalinger	13
3.4.3	Øvrige kundetransaktioner	14
3.4.4	Øvrige kontobevægelser, bonusser mv.	14
3.4.5	Kontoudtog mv.	15
3.5	Rapporter	15
3.5.1	Generelt	15
4.	Skriftlig præsentation	16
4.1	Informationer, spilleregler og instruktioner	17
4.1.1	Generelt	17
4.1.2	Spilleregler og instruktioner	17
4.2	Indsatser og gevinster	17
4.2.1	Oplysning om indsatser og gevinster	17
4.3	Tilbagebetalingsandele	18
4.3.1	Oplysning om tilbagebetalingsandele	18
5.	Visuel præsentation	19
5.1	Grafik	20
5.1.1	Generelt	20
5.1.2	Resultater og gevinster	20

6.	Generelle spilfunktioner.....	21
6.1	Spilafvikling.....	22
6.1.1	Generelt.....	22
7.	Særlige spilfunktioner.....	23
7.1	Væddemål.....	24
7.1.1	Generelt.....	24
8.	Styring af spilfunktioner.....	25
8.1	Generelt.....	26
8.1.1	Aktivering og deaktivering af spil.....	26
8.1.2	Uafsluttede spil.....	26
8.1.3	Fejlhåndtering.....	26
8.1.4	Spilforløb.....	26

Formålet med inspektionsstandarderne

1

Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål 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 bekendtgørelse nr. 65 af 25. januar 2012 om landbaseret væddemål, 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 bekendtgørelsen.

1.1 Overblik over dette dokument

Der er fastsat en række krav til, hvordan testvirksomheder bliver akkrediteret til at foretage inspektion af tilladelsesindehavers spilsystem, forretningsgange og forretningssystemer, samt hvor ofte inspektion skal foretages. Disse krav beskrives i afsnit 2 "Frekvens og testvirksomheder".

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".

Der stilles desuden en række krav til den skriftlige præsentation af bl.a. spilleregler, indsatser og gevinster og tilbagebetalingsandele. Disse krav er beskrevet i afsnit 4 "Skriftlig præsentation".

Udover kravene til den skriftlige præsentation, er der også fastsat generelle og specifikke krav til den visuelle præsentation. Disse krav beskrives i afsnit 5 "Visuel præsentation".

Spilsystemet skal have en række generelle spilfunktioner i forhold til spilafvikling. Disse funktioner beskrives i afsnit 6 "Generelle spilfunktioner".

Hertil kommer en række særlige spilfunktioner der knytter sig til væddemål. Disse funktioner beskrives i afsnit 7 "Særlige 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 8 "Styring af spilfunktioner".

1.2 Version

Spillemyndigheden reviderer løbende certificeringsprogrammet. Seneste version samt versionshistorik er tilgængelig på Spillemyndighedens hjemmeside.

Version 1.0 af 2014.07.04

- Ny struktur i forhold til den tidligere version 1.3, samt en række opdateringer på en række områder. Derfor udstedes ny version 1.0. Det er hensigten fremover er at følge normal versioneringsnummerering

Version 1.1 af 2015.12.21

- Udvidelse af anvendelsesområdet til også at dække væddemål på heste- og hundevæddeløb.

Version 1.2 af 2018.01.01

- Ændringer foretaget i forbindelse med liberalisering af onlinebingo, heste- og hundevæddeløb og væddemål på kapflyvning med brevduer.

Version 1.3 af 2020.01.01

- Spillemyndigheden har fjernet kravet om at testvirksomhedens akkreditering skal henvise til en specifik version jf. afsnit 2.2.

Version 2.0 af 2023.01.01

- Der er foretaget omstrukturering af afsnittene, så der fremover er hovedafsnit om skriftlig præsentation, visuel præsentation, generelle spilfunktioner og særlige spilfunktioner. Opdatering af krav til akkrediterede testvirksomheder og personale. Derudover er der foretaget generelle tilpasninger og specificeringer.

Version 2.1 af 2023.10.01

- Tilføjelse af krav i afsnit 3 på grund af indførelse af spillkort. Opdateret visuelt layout af dokumentet. Få sproglige rettelser.

Ved udgivelse af en ny version af certificeringsprogrammet offentliggør Spillemyndigheden, hvis nødvendigt, retningslinjer for en overgangsordning og gyldigheden af allerede gennemførte inspektioner.

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

1.3 Anvendelsesområde

Inspektionsstandarder for landbaseret væddemål finder anvendelse på udbud af landbaseret væddemål (§ 11 i lov om spil).

Frekvens og testvirk- somheder

2

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 være certificeret første gang, inden der kan udstedes tilladelse til spil, medmindre Spillemyndigheden har oplyst andet. Se afsnit 2.1.3 i de generelle krav for yderligere oplysninger.

2.1.2 Fornyelse af inspektion

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

Standardrapporten som dokumenterer den fornyede inspektion skal være Spillemyndigheden i hænde senest to måneder efter, at inspektionen er foretaget.

En fornyelse af inspektionen kan være baseret på stikprøver og efterlevelse af kravene i dokumentet "SCP.06.00.DK - Program for styring af systemændringer".

2.1.3 Udsættelse af fornyet inspektion

Tilladelsesindehaver kan udsætte inspektionen op til to måneder fra tidspunktet, hvor der skulle være foretaget en ny inspektion. Den nye inspektion skal således være afsluttet senest 14 måneder fra seneste inspektion og standardrapporten skal være Spillemyndigheden i hænde inden samme frist.

Spillemyndigheden skal underrettes, inden inspektionen udsættes.

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

Muligheden for udsættelse af inspektionen gælder kun for tilladelsesindehaveren. Muligheden gælder således ikke for tilladelsesindehaverens eventuelle leverandører.

2.2 Akkrediterede testvirksomheder

For at sikre, at de nødvendige kvalifikationer er til stede, når inspektion udføres, skal testvirksomheden og dennes ansatte leve op til kravene i dette afsnit.

2.2.1 Krav til testvirksomhed

Inspektion af landbaseret væddemål skal udføres som akkrediteret inspektion af et inspektionsorgan, der er akkrediteret som type A organ efter ISO/IEC 17020 til inspektion eller ISO/IEC 17065 i henhold til Spillemyndighedens certificeringsprogram SCP.02.02.DK. Akkrediteringen skal foretages af DANAK (Den Danske Akkrediteringsfond) eller et tilsvarende

akkrediteringsorgan, som er medunderskriver af EA's (European co-operation for Accreditation) multilaterale affale om gensidig anerkendelse mht. inspektion eller for inspektionsorganer udenfor EA's område af et akkrediteringsorgan, der er medunderskriver af ILAC's (the International Laboratory Accreditation Cooperation) multilaterale affale om gensidig anerkendelse mht. inspektion.

Dokumentation for testvirksomhedens akkreditering vedlægges certificeringsrapporten. Alternativt kan der linkes til akkrediteringen i certificeringsrapporten.

2.2.2 Krav til personale som udfører inspektion

Inspektion skal udføres af personale, der er tilstrækkeligt kvalificeret jf. kravene i afsnit 6 i ISO/IEC 17020 eller afsnit 6 i ISO/IEC 17065. Den akkrediterede testvirksomhed skal derfor ansætte tilstrækkeligt kvalificeret, kompetent og erfarent personale.

2.2.3 Krav til personale som superviserer inspektionen og attesterer certificeringsrapporten

Udførelsen af inspektion skal superviseres, og certificeringsrapporten skal attesteres af én eller flere personer, der indestår for, at inspektionen er udført fagligt forsvarligt. Disse personer skal opfylde følgende krav:

- a. have en relevant uddannelse eller på anden måde kunne demonstrere relevante kvalifikationer,
- b. have minimum 5 års erhvervsmæssig erfaring med at inspicere spilsystemer og
- c. være certificeret som
 - International Information Systems Security Certification Consortium (ISC)2 Certified Information Systems Security Professional (CISSP) eller
 - Information Systems Audit and Control Association (ISACA) Certified Information Systems Auditor (CISA).

Se afsnit 2.2 i de generelle krav for yderligere oplysninger.

Identifikationsmiddel og spilkonto

3

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, at tilladelsesindehaver indhenter oplysninger til verifikation af kundens identitet.
6	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår, hvordan personfølsomme oplysninger håndteres.
7	Det skal fremgå af tilladelsesindehavers regler og vilkår, hvordan kunden kan udelukke sig selv og sætte indbetalingsgrænser.

3.1.2 Klager

1	<p>Klager fra spillere skal registreres i en log, med angivelse af informationer om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • årsagen til klagen, • spilleridentifikation, • tidspunkt for klage, • tidspunkt for afgørelse og • resultat (medhold/delvist medhold/afslag). <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 identifikationsmiddel og spilkonto

3.2.1 Kunderegistrering

1	<p>Spilsystemet skal under registreringsprocessen indsamle og gemme følgende information om kunden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fulde navn • CPR-nummer • Bopælsland <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 eller ældre.</p> <p>Vejledning: Spilsystemet må ikke bruge tidsdata fra kundens enhed til udregning af alderen.</p>
3	Spilsystemet skal sikre, at spilleren ikke kan placere væddemål i forbindelse med tilladelsesindehavers etablering af kundeforholdet før legitimationsproceduren er afsluttet.

3.2.2 Kundeidentifikationsprocessen

1	Tilladelsesindehaver skal udstede et identifikationsmiddel til registrerede spillere.
2	Spilsystemet skal ved udstedelse af identifikationsmiddel bekræfte, at kunden ikke er registreret i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS). Er en spiller registreret i registret, skal udstedelsen af identifikationsmidlet afvises.
3	Spilsystemet skal sikre, at anvendelse af identifikationsmidlet kræver en autentifikation, som er baseret på anvendelsen af to eller flere elementer der er kategoriseret som viden, besiddelse og iboende egenskab, der er uafhængige, så brud på et element ikke svækker pålideligheden af andre elementer, og er designet på en sådan måde, at fortroligheden af autentifikationsdata beskyttes.
4	Spilsystemet skal kunne gemme følgende dokumentation for kundeidentifikationen: <ul style="list-style-type: none"> • fulde navn • CPR-nummer • Bopælsland 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.). Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, skal kundens fødselsdato registreres og gemmes.
5	Spilsystemet skal opbevare identitets- og kontroloplysninger om en registreret spiller jf. krav 3.2.1.1 og 3.2.2.4 i mindst 5 år efter at kundeforholdet er ophørt.
6	Spilsystemet skal opbevare dokumenter og registreringer vedrørende spillernes transaktioner, så de kan fremfindes samlet i mindst 5 år efter transaktionernes gennemførelse.
7	Hvis tredjemand udfører kundeidentifikationen, skal dokumentationen gemmes, så der er et tydeligt revisionsspor til den dokumentation tredjemand har anvendt til kundeidentifikationen.

3.2.3 Spilafvikling

1	Spilsystemet skal, ved hver anvendelse af udstedte identifikationsmiddel, bekræfte at kunden ikke er registreret i Spillemyndighedens register over frivilligt udelukkede spillere (ROFUS), før der gives mulighed for spil.
2	Spilsystemet skal sikre, at en spillers indgåelse af væddemål kun kan ske med anvendelse af det udstedte identifikationsmiddel.
3	Spilsystemet skal sikre, at navn og fødselsdag bliver tilgængeligt for forhandleren på spilstedet, når det udstedte identifikationsmiddel anvendes.

3.2.4 Aktivering og deaktivering

1	Spilsystemet skal gøre det muligt for autoriseret personale at aktivere og deaktivere identifikationsmidlet. Vejledning: Med autoriseret personale menes personale, der i henhold til deres arbejdsbeskrivelse er tildelt brugeradgang til at foretage aktivering og deaktivering af spillkonti. Der henvises til afsnit 3.1 i dokument SCP.03.00.DK Ledelsesinformation for informationssikkerhed.
2	Spilsystemet skal registrere i en log hver gang et identifikationsmiddel deaktiveres, herunder saldo på en evt. spillkonto, begrundelsen for deaktiveringen og medarbejderen, der foretager deaktiveringen.
3	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, der oplister identifikationsmidler grupperet efter "aktiveret" og "deaktiveret", saldo, begrundelser og medarbejder.

3.2.5 Suspendering og lukning

1	Spilsystemet skal have en funktion, hvormed autoriseret personale kan suspendere og lukke kunders adgang til spil.
---	--

2	Spilsystemet skal sikre, at hvis en spillers identifikationsmiddel lukkes, skal den tilknyttede spilkonto ligeledes lukkes. Vejledning: Hvis en spiller har både en online- og en landbaseret spilkonto, medfører lukning af identifikationsmidlet ikke samtidig lukning af spillerens online spilkonto
3	Spilsystemet skal føre fortegnelse over suspenderede kunder og årsagen til deres suspendering.
4	Umiddelbart efter suspenderingen som nævnt i 3.2.5.1, må spilsystemet ikke kunne modtage nye indsatser eller indbetalinger fra kunderne.
5	En suspendering skal medføre, at kunden ikke kan overføre midler til og fra spilkontoen.

3.3 Ansvarligt spil

3.3.1 Kundeselvbegrænsning

1	Spilsystemet skal sikre, at kunden fastsætter en indbetalingsgrænse, inden spil kan påbegyndes, medmindre en sådan allerede er fastsat i forbindelse med oprettelsen af en online spilkonto. Kunden skal som minimum fastsætte én af følgende indbetalingsgrænser: a. beløbsgrænse for samlede daglige indbetalinger på spilkontoen, b. beløbsgrænse for samlede ugentlige indbetalinger på spilkontoen, eller c. beløbsgrænse for samlede månedlige indbetalinger på spilkontoen. Vejledning: Varighed afpasses efter den danske kalender. Vejledning: En daglig indbetalingsgrænse gælder fra midnat til midnat. En ugentlig indbetalingsgrænse gælder fra mandag til og med søndag. En månedlig indbetalingsgrænse følger kalendermånederne. Vejledning: Udbetalinger må ikke modregnes kundens indbetalingsgrænse.
2	Beløbene på indbetalingsgrænserne efter krav 3.3.1.1 må ikke være forudbestemt, og der må ikke være valgt et standardbeløb for spilleren. Vejledning: Spilsystemet må gerne tilbyde spilleren at vælge mellem beløbsintervaller. Der må gerne være fastsat en øvre indbetalingsgrænse.
3	Spilsystemet skal sikre, at indgåelse af væddemål, hvor betalingen sker på salgsstedet, tæller med i indbetalingsgrænsen som en indbetaling.
4	Så snart spilsystemet modtager en anmodning fra en kunde om ændring til en lavere indbetalingsgrænse fastsat efter krav 3.3.1.1, skal grænsen implementeres for alle fremtidige spilleaktiviteter. Vejledning: Den nye indbetalingsgrænse kan implementeres ved kundens næste login, hvis kunden logges af spilsystemet i forbindelse med ændring af indbetalingsgrænsen.
5	Spilsystemet skal sikre, at der går mindst 24 timer, fra modtagelse af en anmodning om ændring til en højere indbetalingsgrænse fastsat efter krav 3.3.1.1, til denne bliver implementeret af spilsystemet.
6	Spilsystemet skal stille en funktion til rådighed for kunden, der giver denne mulighed for at udelukke sig fra spil. Kunden skal som minimum have mulighed for: a. kortvarig spilpause (afkølingsperiode) på 24 timer, b. udelukkelse i mindst 30 dage, og c. udelukkelse for en ubegrænset periode. Vejledning: Funktionen skal være en automatiseret proces, som spilleren selv kan aktivere. Kontakt til tilladelsesindehavers kundeservice via fx e-mail med anmodning om udelukkelse er ikke en automatiseret proces og derfor ikke tilstrækkelig. Vejledning: Varighed afpasses efter den danske kalender. Der må godt tilbydes andre spilpauser, dog skal én mulighed være præcis 24 timer, bortset fra afkølingsperioden på præcis 24 timer, så må spilpauser ikke være på mindre end 30 dage.

7	Straks efter modtagelsen af anmodning om selvudelukkelse jf. krav 3.3.1.6 må spilsystemet ikke acceptere nye indsatser fra kunden (uafsluttede spil kan afsluttes inden for spillereglerne og tilladelsesindehavers regler og vilkår). Kunden skal samtidigt informeres om rådgivnings- og behandlingstilbud for spilafhængighed på et dansk behandlingscenter.
8	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).
9	Hvis kunden endeligt udelukker sig fra spil (dvs. uden at begrænse varigheden), skal kundens spilkonto lukkes, og en spilkonto for den samme kunde må tidligst oprettes efter 1 år.
10	Straks efter modtagelsen af en anmodning om endelig udelukkelse skal spilsystemet meddele kunden, at alle frigivne midler bliver udbetalt fra spilkontoen. 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.
11	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).

3.4 Midler og transaktioner

3.4.1 Indbetalinger

1	Spilsystemet skal klart og tydeligt informere kunden om alle restriktioner for indbetalinger og adgang til midler i forbindelse med indbetaling af midler.
2	Spilsystemet skal, i forbindelse med indbetaling af midler, give kunden entydig 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 indbetaling til kontoen sker.
3	Spilsystemet må alene kunne modtage indbetalinger til en spilkonto fra en udbyder af betalingstjenester, der udbydes lovlig i Danmark.
4	Spilsystemet skal kreditere spilkontoen umiddelbart efter at kundens indbetaling er modtaget.
5	Spilsystemet skal sikre, at der ikke kan ske indbetalinger på spilkontoen fra salgsstedet. Vejledning: Der kan købes væddemål på salgsstedet.
6	Spilsystemet skal have en revisionsegnet log over alle indbetalte midler. Loggen skal som minimum indeholde oplysninger om: <ul style="list-style-type: none"> • dato og klokkeslæt • betalingskanal • kunde • beløb • transaktionstype (dvs. "indbetaling")
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.

3.4.2 Udbetalinger

1	Spilsystemet skal kunne udbetale fra spilkonti til spilleren. Vejledning: Der skal kunne foretages udbetaling fra en spilkonto til et tilknyttet betalingsmiddel.
2	Spilsystemet skal sikre, at en spillers udbetaling ved spilstedet kun kan ske med anvendelse af det udstedte identifikationsmiddel. Vejledning: Ovenstående gør sig gældende, hvis tilladelsesindehaveren tillader udbetaling på spilstedet.
3	Spilsystemet må ikke tillade en udbetaling, der vil resultere i, at kundens saldo bliver negativ.
4	Spilsystemet skal give kunderne mulighed for at udbetale alle frigivne midler.

	<p>Vejledning: Dette begrænser ikke tilladelsesindehavers mulighed for at foretage kontrol af udbetalingsfrekvens og identitet mv.</p> <p>Vejledning: Dette begrænser ikke tilladelsesindehavers mulighed for at sætte en grænse for størrelsen på beløbet, der kan udbetales på spilstedet. Det resterende skal kunne udbetales fra spilkontoen til et tilknyttet betalingsmiddel.</p>
5	<p>Spilsystemet skal klart og tydeligt informere kunden om alle restriktioner for udbetalinger og adgang til midler i forbindelse med udbetaling af midler.</p> <p>Vejledning: Hvis der er nogen forskydning mellem udbetaling af og rådighed over midler, der medfører forsinkelse i kunders adgang til disse midler, skal kunden have klar information om dette før udbetalingen.</p>
6	<p>Spilsystemet skal, i forbindelse med udbetaling af midler, give kunden klar og tydelig 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 anmodningen om udbetaling finder sted.</p>
7	<p>Spilsystemet skal have en revisionsegnet log over alle udbetalte midler. Loggen skal som minimum indeholde oplysninger om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dato og klokkeslæt • betalingskanal • kunde • beløb • transaktionstype (dvs. "udbetaling")
8	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, som nøjagtigt viser udbetalte midler.
9	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle udbetalte midler på kunders konti grupperet efter betalingskanal.
10	Spilsystemer skal kunne danne rapporter, som præcist angiver alle afviste udbetalingsforsøg.

3.4.3 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	<p>Spilsystemet skal kreditere vundne gevinster til spilkontoen umiddelbart.</p> <p>Vejledning: Gevinster kan tilbageholdes med henblik på yderligere undersøgelser af resultater mv.</p>
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.

3.4.4 Øvrige kontobevægelser, bonusser mv.

1	<p>Spilsystemet skal give klar og tydelig information til kunderne om årsagen til eventuelle øvrige kontobevægelser.</p> <p>Vejledning: "Øvrige kontobevægelser" kan fx være debiteringer og krediteringer relateret til bonusser.</p>
2	Spilsystemet skal give klar og tydelig information til kunderne om de vilkår, betingelser og begrænsninger, der forekommer i forbindelse med eventuelle øvrige kontobevægelser, bonusser osv.
3	Spilsystemet skal have en revisionsegnet log over alle øvrige kontobevægelser, bonusser osv.
4	<p>Spilsystemet skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser alle øvrige kontobevægelser, bonusser osv.</p> <p>Rapporterne skal som minimum indeholde oplysninger om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transaktions ID • Bonussens størrelse • Bonus' status

	<p>Vejledning: Bonussens størrelse er det beløb, som tilladelsesindehaver tildeler spilleren. Beløbet angives uanset om spilleren lykkedes med at opfylde gennemspilskravet eller ej.</p> <p>Vejledning: Det skal angives om bonus' er gennemspillet, igangværende eller udløbet uden gennemspilskravene er opfyldt.</p>
--	--

3.4.5 Kontoudtog mv.

1	<p>Spilsystemet skal kunne gøre en opgørelse over indgåede væddemål tilgængelig for spilleren.</p> <p>Opgørelsen skal opdeles efter indsatsmetode og som minimum indeholde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indbetalinger til spilkonto • Indsatser • Gevinster • Udbetalingsmetode • Tab
2	<p>Spilsystemet skal give kunden mulighed for at anmode om kontoudtog over alle transaktioner på spilkontoen.</p> <p>Vejledning: Selve processen med at danne dette kontoudtog og gøre det tilgængeligt for kunden kan være en manuel proces.</p>
3	<p>Kunden skal have adgang til vejledende tekst om transaktioner på kundens spilkonto.</p>

3.5 Rapporter

3.5.1 Generelt

1	<p>Rapporterne beskrevet i 3.4.1.7, 3.4.1.8, 3.4.1.9, 3.4.2.8, 3.4.2.9, 3.4.2.10, 3.4.3.6 og 3.4.5.4 skal tilsammen kunne danne et fuldstændigt billede af alle finansielle transaktioner og kundetilgodehavender.</p>
2	<p>Spilsystemet skal kunne analysere inaktive spilkonti og på den baggrund danne rapporter.</p> <p>Vejledning: En inaktiv konto defineres som en konto, hvor der aldrig har været spilaktivitet eller hvor der ikke har været spilaktivitet i et år.</p>
3	<p>Spilsystemet skal kunne danne rapporter, der identificerer spilkonti med en positiv saldo, som har været lukket i mere end 5 arbejdsdage.</p>
4	<p>Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle kunderegistreringer (fuldstændige eller ufuldstændige).</p>
5	<p>Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle registrerede kunder, deres kontooplysninger (herunder også inaktive og deaktiverede spilkonti), og dato for registrering.</p>
6	<p>Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle suspenderede og/eller selvudelukkede kunder.</p>
7	<p>Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle kunder med et selvvalgt begrænset spilforbrug.</p>
8	<p>Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle lukkede spilkonti indenfor et givent regnskabsår (inklusive begrundelsen for lukningen).</p>
9	<p>Spilsystemet skal kunne danne rapporter for hver spilkonto, hvis dette er påkrævet.</p> <p>Vejledning: Rapporterne kan genereres ved at give oplysninger om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • indbetalinger, • indskud, • kommission, • gevinster, • udbetalinger, • Gebyrer • øvrige kontobevægelser • midler på konti, der har været inaktive i mere end 90 dage.

Skriftlig præsentation

4

4.1 Informationer, spilleregler og instruktioner

4.1.1 Generelt

1	Alle skriftlige informationer, spilleregler og instruktioner skal være retvisende og utvetydige.
2	Skriftlige informationer, spilleregler og instruktioner skal være på dansk og være både grammatisk og syntaktisk korrekt. Vejledning: Dette udelukker ikke oversættelse til andre sprog.
3	Det grundlæggende sprog er dansk (hvis flere sprog anvendes). Undtagelse: Hvis der udbydes spil på Grønland, må det grundlæggende sprog godt være grønlandsk.
4	Alle skriftlige informationer, spilleregler og instruktioner, skal være de samme i alle sprogversioner, og skal vises i det sprog, som kunden har valgt.

4.1.2 Spilleregler og instruktioner

1	Alle spil skal have tilhørende spilleregler og instruktioner for alle aspekter af spillet. Vejledning: I forhold til "alle aspekter" så skal det fx generelt anføres, hvad konsekvenserne for tab af kommunikation til spillet er. "Alle aspekter" skal således fortolkes bredt.
2	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.
3	Spilleregler og instruktioner skal være til rådighed for kunden gennem det samme medie og på den samme enhed som bruges til afviklingen af spillet.
4	Spilleregler og instruktioner skal være tilgængelige uden, at der er foretaget indsats (se 6.1.1.3).
5	Spilleregler og instruktioner skal være til rådighed under hele spillets afvikling. Vejledning: Spilleinstruktioner skal være synlige og lettilgængelige i alle sammenhænge.
6	Spilleregler og instruktioner må ikke ændre sig under afviklingen af spillet, med mindre at spillet midlertidigt ændrer karakter (se 4.1.2.7)
7	Hvis et spil midlertidigt ændrer karakter, skal spilleregler og instruktioner ændres tilsvarende.

4.2 Indsatser og gevinster

4.2.1 Oplysning om indsatser og gevinster

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.
3	Spilsystemet skal vise og beskrive alle muligheder for gevinst og alle mulige gevinstkombinationer, samt den største mulige gevinst pr. spilleindsatsenhed.
4	Spillereglerne skal indeholde fyldestgørende oplysninger om alle funktioner hvormed gevinstchancer og gevinststørrelser i det enkelte spil forøges.
5	Spilsystemet skal vise spillets maksimale indsats.
6	Spilsystemet skal vise spillets minimumsindsats.

4.3 Tilbagebetalingsandele

4.3.1 Oplysning om tilbagebetalingsandele

1	<p>Spilsystemet skal oplyse kunden om den teoretiske tilbagebetalingsandel ved brug af en optimal spilstrategi og det skal tydeligt fremgå hvilke delementer af spillet, der ikke indgår i en optimal spilstrategi. Oplysningerne skal være tilgængelige i spillereglerne for hvert spil.</p> <p>Vejledning: Når der tilbydes en progressiv præmie, skal den være implementeret på en måde, der sikrer, at den teoretiske minimumstilbagebetalingsandel er korrekt præsenteret for kunden.</p>
---	--

Visuel præsentation

5

5.1 Grafik

5.1.1 Generelt

1	Spilsystemet skal sikre, at spillets navn er synligt for kunden i alle sammenhænge.
2	Spilsystemet skal vise kunden, hvad denne indskyder, herunder spilindsatsenheden og den samlede spilindsats.
3	Brugergrænsefladen 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.

5.1.2 Resultater og gevinster

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.

Generelle spilfunktioner

6

6.1 Spilafvikling

6.1.1 Generelt

1	Spil skal til en hver tid afvikles i overensstemmelse med de gældende spilleregler.
2	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.
3	Spilsystemet skal sikre, at alle handlinger, der er afledt af kundens valg, sker ved informeret samtykke. Vejledning: Gentagne klik på en handlingsknap fx "køb væddemål", må ikke sættes i kø, så spilleren køber væddemålet flere gange. Kunden skal have rimelig tid til at orientere sig om konsekvenserne af kundens handling.

Særlige spilfunktioner

7

7.1 Væddemål

7.1.1 Generelt

1	Spilsystemet skal føre en aktuel log over alle væddemål, der er købt af en spiller i henhold til en tilladelse udstedt af Spillemyndigheden.
2	Som minimum skal loggen (7.1.1.1) indeholde: <ul style="list-style-type: none">• dato og klokkeslæt,• mulige udfald,• kundens indsats,• tilladelsesindehaverens udbudte odds på købstidspunktet, og• resultatet.
3	Spilsystemet skal udarbejde analyser og rapporter, der har til formål at afsløre match-fixing.
4	Spilsystemet skal vise resultaterne af begivenheder, som der er udbudt væddemål på.

Styring af spilfunktioner

8

8.1 Generelt

8.1.1 Aktivering og deaktivering af spil

1	Spilsystemet skal have en funktion, som kan deaktivere det enkelte spil øjeblikkeligt.
2	Spilsystemet skal have en funktion, som kan deaktivere alle spil øjeblikkeligt.
3	Oplysninger om aktivering og deaktivering skal gemmes i en log.
4	Når et spil deaktiveres, skal kunden kunne færdiggøre igangværende spil.
5	Når et multi-state spil (dvs. et spil, der består af flere tilstande) er deaktiveret, skal kunderne kunne fortsætte fra den aktuelle tilstand ved næste login. Denne mulighed kan dog bortfalde efter et i reglerne oplyst tidsrum på ikke mindre end 90 dage (se 8.1.2.3).

8.1.2 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.
2	Spilsystemet skal sikre, at der er redegjort for uafsluttede spil, og at kunden har let adgang til status for disse spil herunder kundens indsats. Vejledning: Uafsluttede spil og indsatsen i spillet skal fremgå særskilt af kundens spilkonto.
3	Der skal inden 90 dage fra tidspunktet, hvor spillet blev afbrudt, være taget stilling til det 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 opgøre kundens tilgodehavender i henhold til spillereglerne.

8.1.3 Fejlhåndtering

1	Proceduren for håndtering af fejl i spilsystemet skal klart og tydeligt fremgå af spillereglerne.
2	Spilsystemet skal straks registrere alle fejl ved systemet. Årsag og løsning registreres, når disse er kendt.
3	Hvis et spil på grund af fejl ikke kan færdiggøres, henvises der til 8.1.2.
4	Spilsystemet skal kunne danne en rapport på baggrund af data indsamlet i henhold til 8.1.3.3.

8.1.4 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. 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. Se kravene i afsnit 8.1.2 om uafsluttede spil

