

Tilføjelse af krav til inspektionsstandarder for landbaseret væddemål efter indførelse af krav til spil kort

3 Identifikationsmiddel og spil konto

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.

3.2 Styring af identifikationsmiddel og spil konto

3.2.1 Kunderegistrering

1	Spilsystemet skal under registreringsprocessen indsamle og gemme følgende information om kunden: <ul style="list-style-type: none">• fulde navn• CPR-nummer• Bopælsland 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.). Vejledning: Hvis kunden ikke har et CPR-nummer, skal kundens fødselsdato registreres og gemmes.
2	Spilsystemet skal sikre, at kunden er 18 år eller ældre. Vejledning: Spilsystemet må ikke bruge tidsdata fra kundens enhed til udregning af alderen.
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 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 et identifikationsmiddel deaktiveres, herunder saldo på en evt. spilkonto, begrundelsen for deaktivering og medarbejderen, der foretager deaktivering.
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 landbaserede spilkonto ligeledes lukkes. Vejledning: Lukning af en spillers identifikationsmiddel forudsætter 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 Kundeselvbeholdning

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	<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> <ol style="list-style-type: none"> kortvarig spilpause (afkølingsperiode) på 24 timer, udelukkelse i mindst 30 dage, og udelukkelse for en ubegrænset periode. <p>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.</p> <p>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.</p>
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	<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>
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) og linke til registret.

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	<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 kontoen sker.</p>

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 revisionseget 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. Vejledning: Dette begrænser ikke tilladelsesindehavers mulighed for at foretage kontrol af udbetalingsfrekvens og identitet mv. 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.
5	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.
6	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.
7	Spilsystemet skal have en revisionseget log over alle udbetalte midler. Loggen skal som minimum indeholde oplysninger om: <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 kundernes 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	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.

3.4.4 Øvrige kontobevægelser, bonusser mv.

1	Spilsystemet skal give klar og tydelig information til kunderne om årsagen til eventuelle øvrige kontobevægelser. Vejledning: "Øvrige kontobevægelser" kan fx være debiteringer og krediteringer relateret til bonusser.
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 revisionseget log over alle øvrige kontobevægelser, bonusser osv.
4	Spilsystemet skal kunne danne rapporter som nøjagtigt viser alle øvrige kontobevægelser, bonusser osv. Rapporterne skal som minimum indeholde oplysninger om: <ul style="list-style-type: none"> • Transaktions ID • Bonussens størrelse • Bonus' status Vejledning: Bonussens størrelse er det beløb, som tilladelsesindehaver tildeler spilleren. Beløbet angives uanset om spilleren lykkedes med at opfylde gennemspilskravet eller ej. Vejledning: Det skal angives om bonus' er gennemspillet, igangværende eller udløbet uden gennemspilskravene er opfyldt.

3.4.5 Kontoudtog mv.

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

3.5 Rapporter

3.5.1 Generelt

1	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.
2	Spilsystemet skal kunne analysere inaktive spilkonti og på den baggrund danne rapporter. Vejledning: En inaktiv konto defineres som en konto, hvor der aldrig har været spilaktivitet eller hvor der ikke har været spilaktivitet i et år.
3	Spilsystemet skal kunne danne rapporter, der identificerer spilkonti med en positiv saldo, som har været lukket i mere end 5 arbejdsdage.
4	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle kunderegistreringer (fuldstændige eller ufuldstændige).
5	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle registrerede kunder, deres kontooplysninger (herunder også inaktive og deaktiverede spilkonti), og dato for registrering.
6	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle suspenderede og/eller selvudelukkede kunder.
7	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle kunder med et selvvalgt begrænset spilforbrug.
8	Spilsystemet skal kunne danne rapporter over alle lukkede spilkonti indenfor et givent regnskabsår (inklusive begrundelsen for lukningen).
9	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">• indbetalinger,• indskud,• kommission,• gevinster,• udbetalinger,• Gebyrer• øvrige kontobevægelser

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">• midler på konti, der har været inaktive i mere end 90 dage. |
|--|---|