

1	V systéme hazardných hier sa musí od zákazníkov vyžadovať, aby pri registrácii akceptovali podmienky držiteľa licencie.
2	Systém hazardných hier môže zákazníkovi povoliť hrať za peniaze len vtedy, ak prijal podmienky držiteľa licencie. V systéme hazardných hier sa tento krok musí zaznamenať do protokolu.
3	V pravidlách a podmienkach držiteľa licencie sa musí uviesť, že zákazník uzatvára zmluvu s držiteľom licencie.
4	V pravidlách a podmienkach držiteľa licencie sa musí uviesť, že dánska licencia na ponúkanie hazardných hier je platná len v Dánsku (a prípadne v Grónsku).
5	V pravidlách a podmienkach držiteľa licencie sa musí uviesť, že zákazník súhlasí so súhlasom držiteľa licencie na získanie informácií na overenie totožnosti zákazníka.
6	V pravidlách a podmienkach držiteľa licencie sa musí uviesť, ako sa zaobchádza s citlivými osobnými informáciami.
7	V pravidlách a podmienkach držiteľa licencie sa musí uviesť, ako sa môžu zákazníci vyňať a ako možno stanoviť limity vkladov.

Pridanie požiadaviek do noriem kontroly v súvislosti so stávkovaním v kamenných stávkových kanceláriách po zavedení požiadaviek na hazardné karty

3 Identifikačné prostriedky a účet na hazardné hry

3.1 Všeobecné

3.1.1 Všeobecné pravidlá a podmienky držiteľa licencie

3.2 Správa identifikačných prostriedkov a účtu na hazardné hry

3.2.1 Registrácia zákazníka

1	V systéme hazardných hier sa musia počas procesu registrácie zaznamenať a uložiť tieto informácie týkajúce sa zákazníka: • celé meno • číslo v centrálnom registri osôb (ďalej len „číslo CPR“) • krajina pobytu Usmernenie: Ak zákazník nemá číslo CPR, systém hazardných hier by mal získať identifikačné číslo z dokladu vydaného domovskou krajinou zákazníka, ktorý môže slúžiť ako identifikácia (napr. vodičský preukaz, pas atď.). Usmernenie: Ak zákazník nemá číslo CPR, musí sa zaznamenať a uložiť dátum narodenia zákazníka.
2	Systém hazardných hier sa musí uistiť, že zákazník má minimálne 18 rokov. Usmernenie: Systém hazardných hier nesmie používať časové údaje zo zariadenia zákazníka na výpočet jeho veku.
3	Systém hazardných hier musí zabezpečiť, aby hráč v súvislosti s nadviazaním vzťahu zákazníka s držiteľom licencie nemohol podávať stávky predtým, ako bude dokončený postup náležitej

	starostlivosti.
--	-----------------

3.2.2 Proces identifikácie zákazníka

1	Držiteľ licencie musí pre registrovaných hráčov vydať identifikačný prostriedok.
2	Pri vydávaní identifikačných prostriedkov sa v systéme hazardných hier musí potvrdiť, že zákazník nie je zaregistrovaný v registri hráčov vylúčených na základe ich dobrovoľného rozhodnutia (ROFUS) Dánskeho úradu pre hazardné hry. Ak je hráč zaregistrovaný v registri, vydanie identifikačného prostriedku sa musí zamietnuť.
3	Systém hazardných hier musí zabezpečiť, aby na používanie identifikačných prostriedkov bola potrebná autentifikácia založená na použití dvoch alebo viacerých prvkov, ktoré sú kategorizované ako znalosť, vlastníctvo a vlastný majetok, ktoré sú od seba nezávislé, aby porušenie jedného prvku nenarúšalo spoľahlivosť ostatných prvkov, a bol navrhnutý tak, aby chránil dôvernosť autentifikačných údajov.
4	Systém hazardných hier musí byť schopný uchovávať nasledujúcu dokumentáciu týkajúcu sa identifikácie zákazníka: • celé meno • číslo v centrálnom registri osôb (ďalej len „číslo CPR“) • krajina pobytu Usmernenie: Ak zákazník nemá číslo v centrálnom registri osôb, v systéme hazardných hier sa musí uchovávať kópia dokladu vydaného krajinou pôvodu zákazníka, ktorý môže slúžiť ako identifikácia (napr. vodičský preukaz, pas atď.). Usmernenie: Ak zákazník nemá číslo CPR, musí sa zaznamenať a uložiť dátum narodenia zákazníka.
5	V systéme hazardných hier sa musia uchovávať identifikačné a overovacie informácie registrovaného hráča v súlade s požiadavkami uvedenými v bodoch 3.2.1.1 a 3.2.2.4, a to najmenej 5 rokov po skončení vzťahu so zákazníkom.
6	V systéme hazardných hier sa musia uchovávať dokumenty a záznamy týkajúce sa transakcií s hráčmi, aby mohli byť prezentované spolu najmenej 5 rokov po dokončení transakcií.
7	Ak je zákazník identifikovaný treťou stranou, dokumentácia sa musí uložiť tak, aby existoval jasný auditorský záznam k dokumentácii, ktorú tretia strana použila na identifikáciu zákazníka.

3.2.3 Hranie hier

1	Systém hazardných hier musí pri každom použití vydaných identifikačných prostriedkov ešte predtým, ako umožní hranie hazardných hier, potvrdiť, že zákazník nie je registrovaný v registri hráčov vylúčených na základe ich dobrovoľného rozhodnutia (ROFUS) Dánskeho úradu pre hazardné hry.
2	Systém hazardných hier musí zabezpečiť, aby sa hráč mohol podávať stávky iba pomocou vydaných identifikačných prostriedkov.
3	Systém hazardných hier musí zabezpečiť, aby sa pri použití vydaného identifikačného prostriedku obchodníkovi na webovom sídle hazardných hier sprístupnilo meno a deň narodenia hráča.

3.2.4 Aktivácia a deaktivácia

1	Systém hazardných hier musí oprávneným zamestnancom umožňovať aktiváciu a deaktiváciu identifikačných prostriedkov. Usmernenie: Oprávnený personál je personál, ktorý má podľa svojho popisu práce pridelený používateľský prístup na vykonávanie aktivácie a deaktivácie účtu pre hazardné hry. Manažérske informácie na zaistenie bezpečnosti informácií nájdete v oddiele 3.1 dokumentu SCP.03.00.DK.
2	V systéme hazardných hier sa musí do protokolu zaznamenať každý prípad deaktivácie identifikačného prostriedku vrátane zostatku na akomkoľvek účte pre hazardné hry, dôvodu deaktivácie a mena zamestnanca vykonávajúceho deaktiváciu.
3	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy obsahujúce účty pre hazardné hry zoskupené podľa „aktivovaných“ a „deaktivovaných“ účtov, zostatku, dôvodov a zamestnancov.

3.2.5 Pozastavenie a zrušenie

1	Systém hazardných hier musí mať funkciu, pomocou ktorej môže oprávnený personál pozastaviť a zrušiť prístup zákazníkov k hrám.
2	Systém hazardných hier musí zabezpečiť, že v prípade zrušenia identifikačného prostriedku hráča sa musí zrušiť aj súvisiaci účet pre hazardné hry. Usmernenie: Ak má hráč online účet pre hazardné hry aj účet pre hazardné hry vo fyzicky existujúcej prevádzkarni, zrušenie identifikačného prostriedku nevedie k súčasnému zrušeniu online účtu pre hazardné hry daného hráča.
3	V systéme hazardných hier sa musia viesť záznamy o pozastavených zákazníkoch a dôvode ich pozastavenia.
4	Ihneď po pozastavení, ako sa uvádza v oddiele 3.2.5.1, nesmie byť systém hazardných hier schopný prijímať ďalšie stávky ani vklady od takýchto zákazníkov.
5	Pozastavenie musí mať za následok, že zákazník nebude môcť previesť finančné prostriedky na účet pre hazardné hry ani z neho.

3.3 Zodpovedné hranie hazardných hier

3.3.1 Sebaobmedzenie zákazníka

1	Systém hazardných hier musí zabezpečiť, aby si zákazník pred začatím hrania hazardných hier stanovil limit vkladu, pokiaľ už tento nie je stanovený v súvislosti s vytvorením online účtu pre hazardné hry. Zákazník musí stanoviť aspoň jeden z týchto limitov vkladov: a) limity sumy celkových denných vkladov na účet pre hazardné hry; b) maximálnu sumu celkových týždenných vkladov na účet pre hazardné hry alebo c) limity sumy celkových mesačných vkladov na účet pre hazardné hry. Usmernenie: Dĺžka trvania sa prispôsobí dánskemu kalendáru. Usmernenie: Denný limit vkladov platí od polnoci do polnoci. Týždenný limit vkladov platí od pondelka do nedele. Mesačný limit vkladov sa riadi kalendárnymi mesiacmi. Usmernenie: Výbery sa nesmú započítavať oproti limitom vkladu zákazníka.
2	Sumy v limitoch vkladu v súlade s požiadavkou uvedenou v bode 3.3.1.1 nesmú byť stanovené vopred a pre hráča nemôže byť zvolená žiadna štandardná suma.

	Usmernenie: Systém hazardných hier môže hráčovi ponúknuť výber v rôznych rozsahov súm. Môže sa stanoviť horný limit vkladu.
3	Systém hazardných hier musí zabezpečiť, aby sa podávanie stávok v prípade, ak sa platba uskutočňuje v mieste predaja, počítalo do limitu vkladu ako vklad.
4	Akonáhle systém hazardných hier dostane od zákazníka žiadosť o zmenu na nižší limit vkladu stanovený v súlade s požiadavkou uvedenou v bode 3.3.1.1, limit sa musí uplatňovať na všetky budúce hazardné hry. Usmernenie: Nový limit vkladu sa môže uplatniť pri ďalšom prihlásení zákazníka, ak systém hazardných hier zákazníka zaznamená v súvislosti so zmenou limitu vkladu.
5	Systém hazardných hier musí zabezpečiť, aby uplynulo najmenej 24 hodín od prijatia žiadosti o zmenu na vyšší limit vkladu stanovený v súlade s požiadavkou uvedenou v bode 3.3.1.1 až do jej zavedenia systémom hazardných hier.
6	V systéme hazardných hier sa zákazníkom musí sprístupniť funkcia, ktorá im dáva možnosť vylúčiť sa z účasti na hazardných hrách. Zákazník musí mať minimálne možnosť špecifikovať: a) krátku prestávku v hraní hazardných hier (lehota na zváženie) v trvaní 24 hodín; b) vylúčenie najmenej na 30 dní a c) vylúčenie na dobu neurčitú. Usmernenie: Funkcia musí byť automatizovaným procesom, ktorý môže hráč aktivovať sám. Kontaktovanie oddelenia služieb zákazníkom držiteľa licencie, napr. prostredníctvom e-mailu so žiadosťou o vylúčenie, nepredstavuje automatizovaný proces, a preto nepostačuje. Usmernenie: Dĺžka trvania sa prispôsobí dánskemu kalendáru. Možno ponúkať aj iné prestávky od hazardných hier, ale jednou z možností musí byť presne 24 hodín. S výnimkou lehoty na zváženie v dĺžke presne 24 hodín nesmú byť prestávky od hrania hazardných hier kratšie ako 30 dní.
7	Ihneď po prijatí žiadosti o samovylúčenie v súlade s požiadavkou uvedenou v bode 3.3.1.6 už systém hazardných hier nesmie prijímať žiadne nové stávky od zákazníka (nedokončené stávky sa môžu dokončiť v rámci pravidiel hry a pravidiel a podmienok držiteľa licencie). Zákazník musí byť zároveň informovaný o poradenstve a ponukách v oblasti liečby závislosti od hazardných hier v dánskom stredisku na liečbu závislosti.
8	Obmedzenia, ktoré zákazník uložil sám na seba, mu nesmú brániť vo vyplácaní finančných prostriedkov z účtu pre hazardné hry (prístup k takýmto finančným prostriedkom však môže byť obmedzený z iných dôvodov, napríklad ak prebieha vyšetrovanie).
9	Ak je zákazník definitívne vylúčený z hrania hazardných hier (t. j. bez obmedzenia trvania), účet zákazníka pre hazardné hry sa musí zrušiť, pričom účet rovnakého zákazníka pre hazardné hry možno vytvoriť až po uplynutí najmenej 1 roka.
10	Ihneď po prijatí žiadosti o konečné vylúčenie musí systém hazardných hier zákazníkovi oznámiť, že všetky uvoľnené finančné prostriedky mu budú vyplatené z účtu pre hazardné hry. Usmernenie: V tejto situácii musí držiteľ licencie okamžite iniciovať postup pre vyplatenie všetkých uvoľnených finančných prostriedkov, čo môže zahŕňať kontaktovanie hráča s cieľom ujasniť spôsob vyplácania.
11	Všetky funkcie systému hazardných hier týkajúce sa samovylúčenia (dočasného a konečného) musia zákazníkov informovať o možnosti zaregistrovať sa v registri hráčov vylúčených na základe ich dobrovoľného rozhodnutia (ROFUS) dánskeho úradu pre hazardné hry.

3.4 Finančné prostriedky a transakcie

3.4.1 Platby

1	Systém hazardných hier musí zákazníkovi poskytovať jasné a jednoduché informácie o všetkých obmedzeniach vkladov a prístupu k finančným prostriedkom pri ich vklade.
2	Pri vklade finančných prostriedkov musí systém hazardných hier poskytnúť zákazníkovi jasné informácie o všetkých poplatkoch. Usmernenie: Ak existujú akékoľvek poplatky spojené s vkladom alebo súvisiacim výberom a/alebo uvoľnením finančných prostriedkov, zákazníkovi sa o tom musia poskytnúť jasné informácie pred uskutočnením vkladu na účet.
3	Systém hazardných hier môže byť schopný prijímať vklady na účet pre hazardné hry len od poskytovateľa platobných služieb, ktoré sú v Dánsku ponúkané legálne.
4	Systém hazardných hier musí sumu pripísať na účet pre hazardné hry ihneď po prijatí vkladu od zákazníka.
5	Systém hazardných hier musí zabezpečiť, aby sa na účet pre hazardné hry nemohli uskutočňovať žiadne vklady z miesta predaja. Usmernenie: Stávky možno zakúpiť v mieste predaja.
6	V systéme hazardných hier musí existovať protokol o všetkých vkladoch, ktorý je vhodný na účely auditu. Protokol musí obsahovať minimálne informácie o: • dátume a čase • platobnom kanáli • zákazníkovi • sume • druhu transakcie (t. j. „vklad“)
7	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy presne zobrazujúce vložené finančné prostriedky.
8	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy, ktoré špecifikujú všetky finančné prostriedky vložené na účty zákazníkov zoskupené podľa platobného kanála.
9	Systémy hazardných hier musia byť schopné generovať správy, ktoré špecifikujú všetky zamietnuté pokusy o vklad.

3.4.2 Vyplácanie

1	Systém hazardných hier musí byť schopný vyplácať hráčovi peniaze z účtov pre hazardné hry. Usmernenie: Musí byť možné uskutočniť výbery z účtu pre hazardné hry na súvisiace platobné prostriedky.
2	Systém hazardných hier musí zabezpečiť, aby sa vyplatenie peňazí hráčovi na webovom sídle hazardných hier mohlo vykonať len pomocou stanovených identifikačných prostriedkov. Usmernenie: Uvedené platí, ak držiteľ licencie povolí platbu na webovom sídle hazardných hier.
3	Systém hazardných hier nesmie umožňovať vyplatenie, ktoré by vyústilo do negatívneho zostatku zákazníka.
4	Systém hazardných hier musí dať zákazníkovi možnosť vybrať si všetky uvoľnené finančné

	prostriedky. Usmernenie: Tým sa neobmedzujú možnosti držiteľa licencie kontrolovať frekvenciu platieb, totožnosť atď. Usmernenie: Tým sa neobmedzuje možnosť držiteľa licencie stanoviť limit na sumu, ktorú možno vyplatiť na webovom sídle hazardných hier. Zostávajúca suma musí byť vyplatená z účtu pre hazardné hry na súvisiace platobné prostriedky.
5	Systém hazardných hier musí zákazníkovi poskytovať jasné a jednoduché informácie o všetkých obmedzeniach vyplácania a prístupu k finančným prostriedkom pri ich vyplácaní. Usmernenie: Ak existuje rozpor medzi výberom a dostupnosťou finančných prostriedkov, čo vedie k oneskoreniu prístupu zákazníka k takýmto finančným prostriedkom, zákazníkovi sa musia poskytnúť jasné informácie o tejto skutočnosti ešte pred uskutočnením platby.
6	V súvislosti s výberom finančných prostriedkov musí systém hazardných hier poskytnúť zákazníkovi jasné a transparentné informácie o všetkých poplatkoch. Usmernenie: Ak existuje akýkoľvek poplatok spojený s vkladom alebo súvisiacim vyplatením a/alebo uvoľnením finančných prostriedkov, zákazník o tom musí byť jednoznačne informovaný ešte pred tým, ako dôjde k podaniu žiadosti o vyplatenie.
7	V systéme hazardných hier musí existovať protokol o všetkých vyplatených prostriedkoch, ktorý je vhodný na účely auditu. Protokol musí obsahovať minimálne informácie o: • dátume a čase • platobnom kanáli • zákazníkovi • sume • druhu transakcie (t. j. „platba“)
8	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy, ktoré presne zobrazujú vyplatené finančné prostriedky.
9	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy, ktoré špecifikujú všetky finančné prostriedky vyplatené na účty zákazníkov zoskupené podľa platobného kanála.
10	Systémy hazardných hier musia byť schopné generovať správy, ktoré špecifikujú všetky zamietnuté pokusy o vklad.

3.4.3 Iné transakcie zákazníkov

1	Systém hazardných hier nemusí umožňovať prevody finančných prostriedkov atď. medzi účtami pre hazardné hry.
2	Systém hazardných hier musí ihneď po podaní stávky v hre odpísať príslušnú sumu z účtu zákazníka pre hazardné hry.
3	Systém hazardných hier nemusí umožňovať stávku v hry, ktorá by mohla vyústiť do negatívneho zostatku zákazníka.
4	Systém hazardných hier musí ihneď pripísať všetky výhry na účet pre hazardné hry. Usmernenie: Výhry možno zadržať na účely ďalšieho skúmania výsledkov atď.
5	V systéme hazardných hier sa musia viesť záznamy o všetkých prevodoch medzi účtami pre hazardné hry a jednotlivými hrami.
6	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy, ktoré presne ukazujú prevod finančných prostriedkov do hier a z nich.

3.4.4 Ostatné pohyby na účte, bonusy atď.

1	Systém hazardných hier musí zákazníkom poskytovať jasné a jednoduché informácie o dôvodoch akýchkoľvek iných pohybov na účte. Usmernenie: „Iné pohyby na účte“ môžu byť napríklad debety a kredity súvisiace s bonusmi.
2	Systém hazardných hier musí zákazníkom poskytovať jasné a jednoduché informácie o podmienkach a obmedzeniach, ktoré vznikajú v súvislosti s akýmikoľvek inými pohybmi na účte, bonusmi atď.
3	V systéme hazardných hier musia byť záznamy o všetkých ostatných pohyboch na účte, bonusoch atď. vhodné na audit.
4	Systém hazardných hier musí byť schopný vytvárať správy, ktoré presne zobrazujú všetky ostatné pohyby na účte, bonusy atď. Správy musia obsahovať aspoň informácie o: • identifikačnom čísle transakcie • výške bonusu • stave bonusu Usmernenie: Suma bonusu je suma, ktorú držiteľ licencie prideli hráčovi. Suma je uvedená bez ohľadu na to, či sa hráčovi podarilo splniť požiadavku na stávkovanie alebo nie. Usmernenie: Je potrebné uviesť, či bol bonus uplatnený, zatiaľ neuplatnený alebo či vypršal bez toho, aby boli splnené požiadavky na stávkovanie.

3.4.5 Bankové výpisy atď.

1	Systém hazardných hier musí byť schopný vytvoriť záznam o stávkach, ktoré mal hráč k dispozícii. Výkaz musí byť rozčlenený podľa metódy vkladu a musí obsahovať aspoň: - vklady na účet pre hazardné hry - stávky - výhry - spôsob platby - straty
2	Systém hazardných hier musí zákazníkovi umožniť požiadať o výpisy zo všetkých transakcií na účte pre hazardné hry. Usmernenie: Samotný proces vytvárania tohto výpisu a jeho sprístupnenia zákazníkovi môže byť manuálny.
3	Zákazník musí mať prístup k orientačnému textu o transakciách na účte zákazníka pre hazardné hry.

3.5 Správy

3.5.1 Všeobecné

1	Správy opísané v bodoch 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 a 3.4.5.4 musia spoločne umožniť zostavenie úplného obrazu o všetkých finančných transakciách a pohľadávkach zákazníkov.
2	Systém hazardných hier musí byť schopný analyzovať nečinné účty pre hazardné hry a vytvárať správy na tomto základe.

	Usmernenie: Neaktívny účet sa vymedzuje ako účet, na ktorom sa nikdy alebo minimálne počas jedného roka neuskutočnila žiadna hazardná činnosť.
3	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy identifikujúce účty pre hazardné hry s kladným zostatkom, ktoré sú zrušené viac ako 5 pracovných dní.
4	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy o všetkých registráciách zákazníkov (úplných alebo neúplných).
5	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy o všetkých registrovaných zákazníkoch, informácie o ich účtoch (vrátane nečinných a deaktivovaných účtov pre hazardné hry) a dátume registrácie.
6	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy o všetkých pozastavených a/alebo samovylúčených zákazníkoch.
7	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy o všetkých zákazníkoch s vlastným nastavením obmedzeného používania hazardných hier.
8	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy o všetkých účtoch pre hazardné hry zrušených počas daného finančného roka (vrátane dôvodu zrušenia).
9	Systém hazardných hier musí byť schopný generovať správy pre každý účet hazardných hier, ak je to potrebné. Usmernenie: Správy sa môžu generovať poskytnutím informácií o: • vkladoch; • dodatočných platbách; • províziách; • výhrach; • vyplácaní; • poplatkoch; • ostatných pohyboch na účte; • finančných prostriedkoch na účtoch, ktoré sú neaktívne viac ako 90 dní.