

1	Il sistema di gioco d'azzardo deve richiedere ai clienti di accettare i termini e le condizioni del titolare della licenza al momento della registrazione.
2	Il sistema di gioco d'azzardo può consentire al cliente di giocare con denaro solo se ha accettato i termini e le condizioni del titolare della licenza. Il sistema di gioco d'azzardo deve registrare questa circostanza in un registro.
3	Le regole e le condizioni del titolare della licenza devono indicare che il cliente stipula un contratto con il titolare della licenza.
4	Le regole e le condizioni del titolare della licenza devono indicare che una licenza danese per l'offerta di giochi d'azzardo è valida solo in Danimarca (ed eventualmente in Groenlandia).
5	Le regole e le condizioni del titolare della licenza devono indicare che il cliente acconsente all'autorizzazione del titolare della licenza di ottenere informazioni per la verifica dell'identità del cliente.
6	Le regole e le condizioni del titolare della licenza devono indicare il modo in cui vengono trattate le informazioni personali sensibili.
7	Le regole e le condizioni del titolare della licenza devono indicare le modalità con cui i clienti possono autoescludersi e stabilire limiti di deposito.

Aggiunta di requisiti agli standard di ispezione per le scommesse non virtuali dopo l'introduzione dei requisiti per le carte da gioco

3 Mezzi di identificazione e conto di gioco d'azzardo

3,1 Generale

3.1.1 Regole e condizioni generali del titolare della licenza

3,2 Gestione dei mezzi di identificazione e conto di gioco d'azzardo

3.2.1 Registrazione del cliente

1	Durante il processo di registrazione, il sistema di gioco d'azzardo deve raccogliere e salvare le seguenti informazioni relative al cliente: • nome completo • numero CPR [anagrafe centralizzata danese] • Paese di residenza Linea guida: qualora il cliente non abbia un numero di CPR, il sistema di gioco d'azzardo dovrebbe ottenere un numero di identificazione da un documento rilasciato dal Paese di origine del cliente che possa servire per l'identificazione (per esempio, patente di guida, passaporto, ecc.). Linea guida: se il cliente non ha un numero di RCP, occorre registrare e memorizzare la sua data di nascita.
2	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che il cliente abbia almeno 18 anni. Linea guida: il sistema di gioco d'azzardo non può utilizzare le date del dispositivo del cliente per calcolare l'età.
3	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che il giocatore non possa eseguire scommesse in relazione all'instaurazione del rapporto con il cliente da parte del titolare della licenza fino al

	completamento della procedura di diligenza dovuta.
--	--

3.2.2 Processo di identificazione del cliente

1	Il titolare della licenza deve rilasciare un mezzo di identificazione ai giocatori registrati.
2	Al momento del rilascio dei mezzi di identificazione, il sistema di gioco d'azzardo deve confermare che il cliente non è registrato nel registro dei giocatori volontariamente esclusi (ROFUS) dell'Autorità danese per il gioco d'azzardo. Se un giocatore è registrato in tale registro, il rilascio dei mezzi di identificazione deve essere rifiutato.
3	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che l'uso dei mezzi di identificazione preveda la richiesta di un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi classificati come conoscenza, possesso e proprietà intrinseca, i quali siano indipendenti, in modo che la violazione di un elemento non comprometta l'affidabilità degli altri elementi e deve essere progettato in modo tale da proteggere la riservatezza dei dati di autenticazione.
4	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di conservare la seguente documentazione di identificazione del cliente: • nome completo • numero CPR [anagrafe centralizzata danese] • Paese di residenza Linea guida: se il cliente non dispone di un numero CPR, il sistema di gioco d'azzardo deve conservare una copia di un documento rilasciato dal Paese di origine del cliente che possa servire per l'identificazione (per esempio, patente di guida, passaporto, ecc.). Linea guida: se il cliente non ha un numero di RCP, occorre registrare e memorizzare la sua data di nascita.
5	Il sistema di gioco d'azzardo deve conservare le informazioni sull'identità e la verifica di un giocatore registrato in conformità ai requisiti 3.2.1.1 e 3.2.2.4 per almeno 5 anni dopo la fine del rapporto con il cliente.
6	Il sistema di gioco d'azzardo deve conservare i documenti e i registri relativi alle transazioni dei giocatori in modo che possano essere presentati insieme, per almeno 5 anni, dopo il completamento delle transazioni.
7	Se un cliente viene identificato da una terza parte, la documentazione deve essere conservata in modo che vi sia una chiara traccia di controllo della documentazione utilizzata dalla terza parte per identificare il cliente.

3.2.3 Esecuzione del gioco

1	Prima di rendere possibile il gioco d'azzardo, il sistema di gioco d'azzardo deve, a ogni utilizzo dei mezzi di identificazione rilasciati, confermare che il cliente non è registrato nel registro dei giocatori volontariamente esclusi (ROFUS) dell'Autorità danese per il gioco d'azzardo.
2	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che le scommesse di un giocatore possano essere eseguite solo utilizzando i mezzi di identificazione rilasciati.
3	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che il nome e la data di nascita siano resi disponibili al rivenditore del sito di gioco quando viene utilizzato il mezzo di identificazione rilasciato.

3.2.4 Attivazione e disattivazione

1	Il sistema di gioco d'azzardo deve consentire al personale autorizzato di attivare e disattivare i mezzi di identificazione. Linea guida: per "personale autorizzato" si intende il personale a cui, in base alla descrizione del proprio lavoro, è stato assegnato l'accesso all'utente per eseguire l'attivazione e la disattivazione del conto di gioco d'azzardo. Fare riferimento alla sezione 3.1 del documento SCP.03.00.DK Indicazioni sulla gestione della sicurezza delle informazioni.
2	Il sistema di gioco d'azzardo deve registrare in un registro ogni disattivazione di un mezzo di identificazione, compreso il saldo di qualsiasi conto di gioco, il motivo della disattivazione e il dipendente che esegue la disattivazione.
3	Il sistema di gioco deve essere in grado di generare rapporti che elenchino i conti di gioco d'azzardo raggruppati in "attivati" e "disattivati", il saldo, i motivi e i dipendenti.

3.2.5 Sospensione e chiusura

1	Il sistema di gioco d'azzardo deve avere una funzione mediante la quale il personale autorizzato può sospendere e chiudere l'accesso dei clienti ai giochi.
2	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che, se il mezzo di identificazione di un giocatore viene chiuso, anche il conto di gioco d'azzardo associato deve essere chiuso. Linea guida: se un giocatore possiede sia un conto di gioco d'azzardo online sia un conto di gioco non virtuale, la chiusura del mezzo di identificazione non comporta la simultanea chiusura del conto di gioco d'azzardo online del giocatore;
3	Il sistema di gioco d'azzardo deve tenere un registro dei clienti sospesi e il motivo della loro sospensione.
4	Immediatamente dopo la sospensione di cui alla sezione 3.2.5.1, il sistema di gioco d'azzardo non deve essere in grado di ricevere ulteriori puntate o depositi da tali clienti.
5	La sospensione deve comportare l'impossibilità per il cliente di trasferire fondi da e verso il conto di gioco d'azzardo.

3,3 Gioco d'azzardo responsabile

3.3.1 Autolimitazione del cliente

1	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che il cliente fissi un limite di deposito prima di poter iniziare a giocare, a meno che non sia già previsto in relazione alla creazione di un conto di gioco d'azzardo online. Il cliente deve fissare almeno uno dei seguenti limiti di deposito: a. limiti di importo per i depositi totali giornalieri sul conto di gioco d'azzardo; b. importo massimo per il totale dei depositi settimanali sul conto di gioco d'azzardo; oppure c. limiti di importo per il totale dei depositi mensili sul conto di gioco d'azzardo. Linea guida: la durata deve essere adattata al calendario danese. Linea guida: un limite giornaliero di deposito si applica da mezzanotte a mezzanotte. Un limite settimanale di deposito si applica dal lunedì alla domenica. Un limite mensile di deposito segue i mesi di calendario.
---	--

	Linea guida: i prelievi non possono essere compensati con il limite di deposito del cliente.
2	In conformità al requisito 3.3.1.1, gli importi dei limiti di deposito non devono essere predeterminati e non può essere selezionato un importo standard per il giocatore. Linea guida: il sistema di gioco d'azzardo può offrire al giocatore la possibilità di scegliere tra diverse fasce di importo. È possibile fissare un limite massimo di deposito.
3	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che il piazzamento di scommesse in cui il pagamento viene eseguito presso il punto vendita venga conteggiato come deposito ai fini del limite di deposito.
4	Non appena il sistema di gioco d'azzardo riceve, da parte di un cliente, una richiesta di passare a un limite di deposito inferiore stabilito in conformità del requisito 3.3.1.1, il limite deve essere applicato a tutte le attività di gioco future. Linea guida: se il cliente è registrato dal sistema di gioco d'azzardo in relazione alla modifica del limite di deposito, il nuovo limite di deposito può essere applicato al momento del successivo login del cliente.
5	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che trascorrono almeno 24 ore dalla ricezione di una richiesta di modifica di un limite di deposito più elevato stabilito in conformità al requisito 3.3.1.1 fino alla sua applicazione da parte del sistema di gioco d'azzardo.
6	Il sistema di gioco d'azzardo deve mettere a disposizione dei clienti una funzione che dia loro la possibilità di escludersi dal gioco d'azzardo. Il cliente deve avere come minimo la possibilità di specificare: a. una breve pausa di gioco (periodo di riflessione) di 24 ore; b. un'esclusione per almeno 30 giorni; e c. l'esclusione per un periodo indeterminato. Linea guida: la funzione deve essere un processo automatizzato che il giocatore può attivare autonomamente. Contattare il servizio clienti del titolare della licenza, per esempio via e-mail, per richiedere l'esclusione non è un processo automatizzato e quindi non è sufficiente. Linea guida: la durata deve essere adattata al calendario danese. Possono essere offerte altre pause di gioco, tuttavia una delle opzioni deve essere esattamente di 24 ore. A eccezione del periodo di riflessione di 24 ore esatte, le pause per il gioco d'azzardo non possono essere inferiori a 30 giorni.
7	Subito dopo aver ricevuto una richiesta di autoesclusione in conformità del requisito 3.3.1.6, il sistema di gioco d'azzardo non può accettare nuove scommesse dal cliente (le scommesse non completate possono essere completate nell'ambito delle regole del gioco e delle regole e condizioni del titolare della licenza). Il cliente deve essere informato sulle offerte di consulenza e trattamento per la dipendenza da gioco d'azzardo presso un centro di trattamento danese.
8	Le restrizioni autoimposte non possono di per sé impedire al cliente di versare fondi dal conto di gioco d'azzardo (l'accesso a tali fondi può tuttavia essere limitato per altri motivi, per esempio se è in corso un'indagine).
9	Se il cliente viene definitivamente escluso dal gioco d'azzardo (cioè senza limite di durata), il conto di gioco d'azzardo del cliente deve essere chiuso e un conto di gioco d'azzardo per lo stesso cliente può essere creato solo dopo almeno 1 anno.
10	Immediatamente dopo aver ricevuto una richiesta di esclusione definitiva, il sistema di gioco d'azzardo deve comunicare al cliente che tutti i fondi sbloccati saranno pagati dal conto di gioco d'azzardo.

	Linea guida: in questa situazione, il titolare della licenza deve avviare immediatamente la procedura per il pagamento di tutti i fondi sbloccati, che può comportare di mettersi in contatto con il giocatore per chiarire il metodo di pagamento.
11	Tutte le funzioni del sistema di gioco d'azzardo relative all'autoesclusione (temporanea e definitiva) devono informare i clienti della possibilità di registrarsi nel registro dei giocatori volontariamente esclusi (ROFUS) dell'Autorità danese per il gioco d'azzardo.

3,4 Fondi e transazioni

3.4.1 Pagamenti

1	Il sistema di gioco d'azzardo deve fornire al cliente informazioni chiare e semplici in merito a tutte le restrizioni sui depositi e sull'accesso ai fondi quando questi vengono depositati.
2	Quando i fondi sono depositati, il sistema di gioco d'azzardo deve fornire al cliente informazioni chiare su tutte le commissioni. Linea guida: se ci sono commissioni legate a un deposito o a un relativo prelievo e/o rilascio di fondi, il cliente deve ricevere informazioni chiare al riguardo prima che il deposito venga eseguito sul conto.
3	Il sistema di gioco d'azzardo può essere in grado di ricevere depositi su un conto di gioco d'azzardo soltanto da un fornitore di servizi di pagamento che sono offerti legalmente in Danimarca.
4	Il sistema di gioco d'azzardo deve eseguire l'accredito sul conto di gioco d'azzardo immediatamente dopo aver ricevuto il deposito del cliente.
5	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che nessun deposito possa essere eseguito sul conto di gioco d'azzardo dal punto vendita. Linea guida: le scommesse possono essere acquistate presso il punto vendita.
6	Il sistema di gioco deve avere un registro, idoneo alla revisione, di tutti i depositi. Il registro deve contenere almeno informazioni su: • data e ora • canale di pagamento • cliente • importo • tipo di transazione (cioè "deposito")
7	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti che mostrino con precisione i fondi depositati.
8	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti che specifichino tutti i fondi depositati nei conti dei clienti, raggruppati in base al canale di pagamento.
9	I sistemi di gioco d'azzardo devono essere in grado di generare rapporti che specifichino tutti i tentativi di deposito rifiutati.

3.4.2 Esborsi

1	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di eseguire pagamenti dai conti di gioco d'azzardo al giocatore.
---	---

	Linea guida: deve essere possibile eseguire prelievi da un conto di gioco d'azzardo a un mezzo di pagamento associato.
2	Il sistema di gioco d'azzardo deve garantire che il pagamento di un giocatore sul sito del gioco d'azzardo possa essere eseguito solo utilizzando il mezzo di identificazione rilasciato. Linea guida: quanto sopra si applica se il titolare della licenza consente il pagamento presso il sito del gioco d'azzardo.
3	Il sistema di gioco d'azzardo non deve consentire un pagamento che comporti un saldo negativo per il cliente.
4	Il sistema di gioco d'azzardo deve dare ai clienti la possibilità di ritirare tutti i fondi rilasciati. Linea guida: ciò non limita la possibilità, per il titolare della licenza, di controllare la frequenza dei pagamenti, le identità, ecc. Linea guida: questo non limita la possibilità del titolare della licenza di fissare un limite all'importo che può essere pagato sul sito del gioco d'azzardo. L'importo rimanente deve essere pagato dal conto di gioco d'azzardo a un mezzo di pagamento associato.
5	Il sistema di gioco d'azzardo deve fornire informazioni chiare e semplici al cliente in merito a tutte le restrizioni sugli esborsi e sull'accesso ai fondi quando questi vengono erogati. Linea guida: in caso di discrepanza tra il prelievo e la disponibilità di fondi, che comporta un ritardo nell'accesso del cliente a tali fondi, il cliente deve ricevere chiare informazioni in merito prima del pagamento.
6	In relazione al prelievo di fondi, il sistema di gioco d'azzardo deve fornire al cliente informazioni chiare e trasparenti su tutte le commissioni. Linea guida: se vi è una commissione associata a un deposito o a un relativo esborso e/o al rilascio di fondi, il cliente deve esserne informato in modo inequivocabile prima che avvenga la richiesta di esborso.
7	Il sistema di gioco d'azzardo deve avere un registro, idoneo alla revisione, di tutti i fondi versati. Il registro deve contenere almeno informazioni su: • data e ora • canale di pagamento • cliente • importo • tipo di transazione (cioè "pagamento")
8	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti che mostrino con precisione i fondi versati.
9	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti che specifichino tutti i fondi versati sui conti dei clienti, raggruppati in base al canale di pagamento.
10	I sistemi di gioco d'azzardo devono essere in grado di generare rapporti che specifichino tutti i tentativi di deposito rifiutati.

3.4.3 Altre transazioni del cliente

1	Il sistema di gioco d'azzardo potrebbe non consentire trasferimenti di fondi, ecc. tra conti di gioco d'azzardo.
2	Il sistema di gioco d'azzardo deve eseguire un addebito sul conto di gioco d'azzardo del cliente

	immediatamente dopo l'esecuzione di una scommessa in un gioco.
3	Il sistema di gioco potrebbe non consentire una puntata in un gioco che potrebbe portare a un saldo negativo del cliente.
4	Il sistema di gioco d'azzardo deve accreditare immediatamente le vincite sul conto di gioco d'azzardo. Linea guida: le vincite possono essere trattenute per ulteriori indagini sui risultati, ecc.
5	Il sistema di gioco d'azzardo deve tenere un registro di tutti i trasferimenti tra i conti di gioco d'azzardo e i singoli giochi.
6	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti che mostrino accuratamente il trasferimento di fondi da e verso i giochi.

3.4.4 Altri movimenti di conto, bonus, ecc.

1	Il sistema di gioco d'azzardo deve fornire ai clienti informazioni chiare e precise sul motivo di qualsiasi altro movimento di conto. Linea guida: per esempio, gli "altri movimenti di conto" possono essere addebiti e accrediti relativi ai bonus.
2	Il sistema di gioco d'azzardo deve fornire ai clienti informazioni chiare e precise sui termini, le condizioni e le restrizioni che si verificano in relazione a qualsiasi altro movimento di conto, bonus, ecc.
3	Il sistema di gioco d'azzardo deve avere un registro adatto per la verifica di tutti gli altri movimenti del conto, bonus, ecc.
4	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di produrre rapporti che mostrino accuratamente tutti gli altri movimenti di conto, i bonus, ecc. Le relazioni devono contenere almeno informazioni su: • codice identificativo dell'operazione • importo del bonus • stato del bonus Linea guida: l'importo del bonus è quello che il titolare della licenza assegna al giocatore. L'importo viene indicato indipendentemente dal fatto che il giocatore sia riuscito o meno a soddisfare i requisiti per la puntata. Linea guida: occorre indicare se il bonus è stato concesso o è in corso o è scaduto senza che i requisiti di puntata siano stati soddisfatti.

3.4.5 Estratti conto, ecc.

1	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di registrare le scommesse eseguite dal giocatore. L'estratto conto deve essere suddiviso per metodo di deposito e comprendere almeno: - depositi sul conto del gioco d'azzardo - scommesse - vincite - metodo di pagamento - perdite
2	Il sistema di gioco d'azzardo deve consentire al cliente di richiedere gli estratti conto di tutte le transazioni eseguite sul conto di gioco d'azzardo.

	Linea guida: il processo di formazione di questo estratto conto e di messa a disposizione del cliente può essere di per sé un processo manuale.
3	Il cliente deve avere accesso a un testo indicativo delle transazioni sul suo conto di gioco d'azzardo.

3,5 Rapporti

3.5.1 Generale

1	I rapporti descritti in 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 e 3.4.5.4 devono essere in grado di formare un quadro completo di tutte le transazioni finanziarie e dei crediti del cliente.
2	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di analizzare i conti di gioco d'azzardo inattivi e di generare rapporti su tale base. Linea guida: per conto inattivo si intende un conto in cui non si è mai svolta alcuna attività di gioco o in cui non si è svolta alcuna attività di gioco per un anno.
3	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti che identifichino gli account di gioco d'azzardo con un saldo positivo che sia stato chiuso per più di 5 giorni lavorativi.
4	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti su tutte le registrazioni dei clienti (complete o incomplete).
5	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti su tutti i clienti registrati, sulle informazioni sul loro account (compresi gli account di gioco inattivi e disattivati) e sulla data di registrazione.
6	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti su tutti i clienti sospesi e/o autoesclusi.
7	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti su tutti i clienti con un uso limitato del gioco d'azzardo auto-selezionato.
8	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti su tutti i conti di gioco d'azzardo chiusi in un determinato anno finanziario (compreso il motivo della chiusura).
9	Il sistema di gioco d'azzardo deve essere in grado di generare rapporti su ogni account di gioco d'azzardo, se richiesto. Linea guida: i rapporti possono essere generati fornendo informazioni su: • depositi; • pagamenti supplementari; • commissione; • vincite; • esborsi; • commissioni; • altri movimenti del conto; • fondi in conti che sono stati inattivi per più di 90 giorni.