

CWA 16259, de normering voor de kansspelindustrie

Inleiding

CWA staat voor CEN Workshop Agreement, waarin producenten, operators, brancheorganisaties, kansspelautoriteiten en adviesorganisaties elkaar hebben gevonden in wat we in Nederland een convenant zouden noemen. Het voorzitterschap werd bekleed door eCOGRA, de organisatie die opkomt voor de spelersbelangen. De CWA 16259 is ook opgesteld bij het ontbreken van een Europees harmonisatiemodel voor de kansspelindustrie. Het document geldt als bijlage bij het [advies van STIOG](#) aan onze staatssecretaris van Veiligheid en Justitie over de liberalisering van het beleid in Nederland en het legaliseren van kansspelen via het internet. Het document is opgesteld met als inzet dat het kan dienen als een degelijke leidraad voor Europese overheden, die hun kansspelbeleid willen liberaliseren, maar nog worstelen met de zaken zoals hierboven beschreven. En als het komt tot een Europees harmoniseringsbeleid moet het kunnen dienen als wetgevend model voor alle zaken die met spelersveiligheid te maken hebben.

Er zijn negen hoofddoelstellingen geformuleerd in CWA 16259:

1. Bescherming van kwetsbare klanten
2. Het tegengaan van spelen door minderjarigen
3. Fraudebestrijding
4. Bescherming van de privacy
5. Correcte betalingsverkeer met spelers
6. Eerlijk spel
7. Een verantwoord reclamebeleid
8. Klanttevredenheid
9. Een veilige operationele omgeving

In totaal worden 134 maatregelen voorgesteld om aan deze hoofdpunten te kunnen voldoen.

In een serie artikelen op onlinecasino.nl wordt uiteengezet hoe die maximale consumentenbescherming als het gaat om remote kansspelen moet worden bereikt. Remote kansspelen zijn kansspelen, die worden aangeboden via internet, telefoon of andere devices. Aan elke hoofddoelstelling wordt een hoofdstuk gewijd. Er is niet gestreefd naar een complete vertaling van het CEN document, maar wel naar een goede weergave ervan, waarbij in elk geval de meest essentiële richtlijnen worden behandeld, gezien vanuit spelersoogpunt. De spelers worden in dit verband gemakshalve in de hij-vorm aangesproken, maar vanzelfsprekend geldt alles in gelijke mate voor vrouwelijke spelers.

Hoofdstuk 1 Bescherming van kwetsbare consumenten

Het zal niemand verbazen dat hier meteen de toon van het hele document gezet moest worden. Het gevaar op kansspelverslaving wordt immers altijd genoemd als argument om kansspelen in het algemeen, en *remote kansspelen* in het bijzonder, te beperken of helemaal te verbieden. Het is ook een welkom argument van overheden, die vooral hun eigen aandeel in het aanbod van kansspelen willen afschermen. De meeste aanbieders van *remote kansspelen* doen er al veel aan om hun klanten een goede bescherming te bieden, daarbij gesteund en ondersteund door een aantal grote brancheorganisaties, waarvan de belangrijkste ook in deze CEN Werkgroep vertegenwoordigd zijn. Dat de eCOGRA, die opkomt voor de belangen van de spelers, het voorzitterschap van deze werkgroep bekleedde is al een aanwijzing dat de industrie heel goed beseft dat hun kansen om hun producten vrijelijk aan te kunnen bieden, staan of vallen met het bieden van een veilige omgeving, in alle opzichten. Het accent in dit eerste hoofdstuk ligt vooral op de bescherming van de consument tegen zichzelf. Kansspelverslaving wordt niemand opgedrongen, maar de industrie kan een aantal acties nemen om het risico te beperken en spelers de weg te wijzen naar zelfprotectie en externe hulpverlening. Wie zich aan de CWA 16529 gaat conformeren zal daartoe het volgende doen:

Een duidelijke vermelding op de homepage naar minstens één hulpverlenende instantie en tevens een link naar een eigen pagina binnen de site, waarin de operator verklaart zich actief betrokken te voelen bij verantwoord spelen, een waarschuwing dat gambling schadelijk kan zijn en een advies hoe hiermee om te gaan, alsmede links naar hulpverleningsinstanties en telefonische hulplijnen van dergelijke instanties. Verder moet er, ook bij het downloaden van software en waar mogelijk bij klantcontacten, een duidelijke verwijzing naar het systeem van zelfprotectie zijn, waarbinnen de verschillende mogelijkheden helder uiteen zijn gezet. Het spreekt haast vanzelf dat op deze pagina's geen enkele vorm van werving in beeld mag komen. Ook mag de berichtgeving op geen enkele wijze misleidend zijn. Behoudens de benodigde verificaties gelden alle richtlijnen ook in geval spellen gratis kunnen worden gespeeld of geoefend. Al deze informatie moet beschikbaar zijn in elke taal, waar de website zich van bedient.

De site van de operator moet op alle pagina's een duidelijk zichtbare klok bieden.

Het bijschrijven en afschrijven van credits tijdens het spel moet duidelijk zichtbaar zijn bij de spellen met aanduiding van de gebruikte valuta.

De klant moet altijd remote toegang hebben tot zijn account en zijn volledige spelhistorie. Die historie moet online minstens zestig dagen terug gaan en bij een aanvraag offline minstens zes maanden terug beschikbaar zijn.

De klant moet te allen tijde zijn eigen limieten kunnen instellen, zowel rechtstreeks via de site als via contact met de klantenservice. Bij stortingen moet een verwijzing naar deze mogelijkheid altijd zichtbaar zijn, dan wel een link naar de pagina, waar alles over verantwoord spelen op vermeld is. Een limiet moet onmiddellijk ingaan en ook het verlagen van een limiet moet onmiddellijk ingaan. Als

een speler zijn limiet echter wil verhogen geldt een implementatietijd van 24 uur. In die tijd kan de speler uiteraard de gewenste verhoging van zijn limiet herroepen. Behalve het stellen van een limiet moet de operator ook de mogelijkheid bieden om een volledige 'afkoelingsperiode' in acht te nemen van minimaal zes maanden. Het account wordt dan gesloten en eventuele tegoeden worden naar de klant overgemaakt, na de vereiste verificatieprocedure. De operator zal tijdens een uitsluitingsperiode een klant niet benaderen met promotionele uitingen van welke aard dan ook. De operator zal de klant ook attenderen op het bestaan van hulpverleningsorganisaties en de klant ook aanmoedigen zich hiertoe te wenden.

De operator zal zorgdragen voor een goede en gerichte training van personeel in de klantenservice, zodat die weten hoe te handelen in gevallen van probleemspelen of verslaving. Deze medewerkers moeten de klant ook kunnen begeleiding naar gebruikmaking van zelfgekozen limieten of een zelfgekozen uitsluitingsperiode. (*eCOGRA biedt hiertoe een cursusprogramma, dat ook in huis bij de operators kan worden aangeboden –JJMV*). Elke operator zal een eindverantwoordelijke medewerker aanstellen, die toeziet op de uitvoering van een verantwoord beleid ten aanzien van spelersprotectie. De operator zal eenzelfde beleid eisen van eventuele derde partijen waarmee wordt samengewerkt en clausules opnemen waarin de samenwerking kan worden opgezegd als de betreffende partners zich niet aan de overeenkomst houden.

Kredietverlening aan klanten is alleen toegestaan als de betreffende Kansspelautoriteit daar toestemming voor geeft en zorgvuldige procedures in acht zijn genomen om vast te stellen dat het krediet verantwoord is en de speler zijn verplichtingen kan nakomen. Dit geldt niet voor bonussen of andere vormen van promotie, waarbij de speler (extra) credits ter beschikking krijgt.

Hoofdstuk 2 Preventie van spelen door minderjarigen

In dit tweede deel van onze serie over CWA 16259 beschrijven we hetgeen binnen de Europese CEN werkgroep is bepaald om de tweede hoofddoelstelling te realiseren, namelijk het voorkomen dat minderjarigen aan remote kansspelen kunnen meedoen. Het spreekt vanzelf dat een eenvoudige verklaring van een speler, dat deze meerderjarig is, niet volstaat. Wat dan wel?

Om te beginnen moet de homepage van de website van de operator duidelijk zichtbaar vermelden dat er sprake is van een leeftijdsrestrictie, met een link naar de betreffende bepaling van de Kansspelautoriteit. Op de webpagina van de operator, die specifiek gaat over alles wat met verantwoord spelen te maken heeft, zal een link worden vermeld naar een erkend programma dat ouders helpt bij het weghouden van hun minderjarige kinderen van kansspelsites. Ook de algemene voorwaarden van de operator moeten duidelijk vermelden dat het minderjarigen niet is toegestaan om deel te nemen aan de aangeboden remote kansspelen.

Het gedeelte op de website, waar spelers zich registreren zal eveneens een duidelijke melding maken van het feit dat minderjarigen niet kunnen participeren. Spelers moeten bij hun registratie minimaal de volgende gegevens verstrekken: naam, geboortedatum, adres en een unieke gebruikersnaam en wachtwoord. Het verifiëren van de betreffende gegevens zal middels een formele procedure geregeld moeten worden, waarbij zowel de operator als eventuele derde partijen de noodzakelijke checks kunnen uitvoeren. De operators zullen samenwerken met erkende service providers, teneinde de dekking en kwaliteit van het bestaande verificatieproces voortdurend te verbeteren.

In geval de operator de mogelijkheid om gratis te spelen aanbiedt, zal daarbij geen geldelijke beloning of iets dergelijks worden toegekend, tenzij de leeftijd van de betreffende speler is geverifieerd. Als de operator voorschrijft dat de speler zich registreert alvorens toegang te krijgen tot de 'gratis spelen sectie' zal de verificatie van de leeftijd deel moeten uitmaken van deze registratie.

De operator moet een duidelijke procedure in huis hebben, waarin beschreven hoe gehandeld wordt in geval een minderjarige wordt geïdentificeerd. Het account van de betreffende minderjarige speler dient direct te worden gesloten, ook als er slechts sprake is van een vermoeden dat de betrokken speler minderjarig is. Tevens moet de operator duidelijk aangeven hoe in deze gevallen gestorte bedragen zullen worden teruggegeven aan de rechthebbende.

De operators zullen er alles aan doen om te voorkomen dat minderjarigen worden aangesproken, of zich aangesproken kunnen voelen, in advertentiecampaagnes. In campagnes, via welke media dan ook, zullen geen minderjarigen worden afgebeeld. De operator zal zorgdragen voor een goede en gerichte training van personeel in de klantenservice, in het bijzonder die medewerkers die belast zullen zijn met de leeftijdsverificatie.

Hoofdstuk 3 Bestrijding van fraude en ander crimineel gedrag

In het derde deel van onze serie over CWA 16259 gaat het over de donkere kant van het kansspelwezen, het aantrekken van zwart geld of ander crimineel gebruik. De kansspelsector wil daar graag mee af rekenen en daar wordt nu al veel aan gedaan binnen de sector. De normen, die we nu gaan bespreken, laten duidelijk zien waar men voor wil staan.

Witwaspraktijken en infiltratie van terroristische organisaties zijn de twee gruwelen, die overheden onder geen enkel beding willen faciliteren. Dat treft, want binnen de kansspelsector wil men dat ook niet, dus hier zal men elkaar makkelijk moeten kunnen vinden. Operators moeten dus op bestuursniveau beleid uitstippelen, waarin AML en CFT zijn verankerd. AML staat voor Anti-Money laundering, het tegengaan van witwaspraktijken en CFT betekent 'combating the financing of terrorism', het bestrijden van financiering van terrorisme. Binnen de organisatie moet ook iemand op managementniveau worden aangewezen, die hiervoor verantwoordelijkheid draagt. De operator zal zijn doelstellingen ook duidelijk moeten maken aan dienstverleners, waarmee wordt samengewerkt. Op alle niveaus in de organisatie moeten mensen alert zijn en kunnen zijn op signalen, die wijzen op mogelijk crimineel gedrag of criminele transacties, van welke aard en met welke doelstelling dan ook.

Waar sprake is van een speelaccount mogen geen stortingen contact worden gedaan of op andere dan met elektronische betaaldiensten worden geaccepteerd. Uitzondering hierop is de gelegenheid ('landbased' dus) waar contant geld wel geaccepteerd wordt, mits onder de voorwaarden, die de kansspelautoriteit hieraan stelt en met gebruikmaking van voorgeschreven transactiedocumenten. De operator legt in zijn algemene voorwaarden vast welke bepalingen gelden bij het transfereren van geld naar en tussen klanten.

Het AML en CFT beleid moet zodanig ingericht zijn dat verdachte transacties snel kunnen worden waargenomen, vastgelegd en gerapporteerd. Dit geldt eveneens voor stortingen, opnames en inactieve accounts (die mogelijk gebruikt worden om zwart geld te parkeren-JJMV). Met rapportage wordt hier ook bedoeld het informeren van financiële opsporingsdiensten en verwante (internationale) instellingen. Verdachte stortingen en opnames moeten worden aangehouden tot de verantwoordelijke AML Reporting Officer ze goedkeurt. Bij bedragen boven de €2000, eenmalig of dor een reeks verwant lijkende transacties, worden deze aangehouden tot de identiteit van de klant als rechthebbende is vastgesteld.

Op de website van de operator zal duidelijk vermeld worden dat criminele of verdachte transacties gerapporteerd kunnen worden. Alle betrokken personeelsleden zullen bewust gemaakt moeten worden van hun verplichtingen om verdachte transacties te identificeren en te rapporteren.

Transactieverlagen van klanten zullen worden bewaard conform de eisen van de betreffende kansspelautoriteiten. Dat geldt ook voor documenten waarmee de klant zich heeft gelegitimeerd. Alle informatie betreffende wijzigingen in de klantgegevens worden zorgvuldig vastgelegd en opgegeven wijzigingen in de tenaamstelling van het account of de bankgegevens zullen moeten worden onderbouwd. In principe zal de operator voor het uitbetalen van bedragen dezelfde betaalwijze gebruiken als waarmee de stortingen zijn gedaan. Eventuele gebruikmaking van andere betaalmethodes zullen moeten worden onderbouwd. Dat geldt ook voor landbased gelegenheden, waar de regels gehanteerd zullen moeten worden van de bevoegde kansspelautoriteit.

Hoofdstuk 4 Bescherming van privacy en informatie

Soms doet het wat overdreven aan: de bescherming van onze privacy. Maar gezien het feit dat via internet heel gemakkelijk op grote schaal gegevens kunnen worden verzameld, opgeslagen en gepubliceerd, is het goed hierbij stil te staan. Ook de CEN werkgroep heeft hier aandacht aan besteed.

Het is het kortste hoofdstuk uit de CWA 16259, om precies te zijn zes artikeltjes, nog geen half A4-tje. Veilige gegevensopslag is een zaak van maatschappelijke belang en zowel de hardware producenten als de softwareleveranciers zijn continu bezig dit te optimaliseren. In dit hoofdstuk gaat het ook niet zozeer om de techniek, want die evolueert elke dag, maar om de manier waarop operators en hun partners met gegevens omgaan.

Om te beginnen moet aan elke klant bekend worden gemaakt welke informatie de operator minimaal nodig heeft en wat het doel van de informatie is. Verder moet duidelijk worden aangegeven wanneer en waarom gegevens aan derden beschikbaar worden gesteld (bijvoorbeeld bij het vermoeden van fraude zoals in Hoofdstuk 3 besproken –JMV) en welke maatregelen verder zijn getroffen om eenmaal gegeven informatie af te schermen tegen ongeoorloofde publicatie of ander misbruik. Vanzelfsprekend moet deze informatie in alle talen worden vermeld, waarin de betreffende website wordt gepubliceerd.

Het privacy beleid van de operator maakt deel uit van de algemene voorwaarden. Gedurende het registratieproces moeten de betreffende artikelen ook duidelijk zijn aangegeven en de registrerende klant moet zich daar mee akkoord verklaren, alvorens de registratie kan worden afgerond.

Bijzondere aandacht is vereist voor creditcard gegevens, die zorgvuldig moeten worden afgeschermd voor ongeoorloofd gebruik.

De operator zal alles doen wat mogelijk is om de gegevens van de klant up tot date te houden en ervoor zorgdragen dat de klant ook te allen tijde toegang heeft tot diens persoonlijke informatie.

Alle (arbeids)contracten van de operator moeten een vertrouwelijkheidsclausule bevatten, waarbij het de medewerkers wordt verboden om klantinformatie op ongeoorloofde of onnodige wijze vrij te geven.

Hoofdstuk 5 Correct betalingsverkeer met spelers

Als je bedenkt dat er vele miljarden euro's omgaan tussen spelers en online kansspel operators, dan is het vanzelfsprekend dat het betalingsverkeer aan strenge eisen moet voldoen op de punten veiligheid, betrouwbaarheid en snelheid. En de klant moet er ook nog eens volledig op kunnen vertrouwen dat de operator zijn verplichtingen altijd kan nakomen.

Van betalingsverkeer kan pas sprake zijn als de klant de registratieprocedure heeft doorlopen en vastgesteld is dat deze in zijn land gerechtigd is om te spelen. Deze eis moet duidelijk op de website van de operator vermeld zijn.

Alle transacties moeten begeleid worden door toepasselijke documenten (dit kunnen natuurlijk elektronische documenten zijn –JJMV). Hetzelfde geldt voor transacties, die voortvloeien uit een door de speler vrijwillig gekozen time-out of afkoelingsperiode (zie hoofdstuk 1).

De operators moeten een prompte en nauwkeurige afhandeling van betalingen kunnen garanderen, met inachtneming van de toepasselijke en noodzakelijke verificatie. Alle informatie over transacties moet zorgvuldig worden geregistreerd en bewaard in overeenstemming met de regels daartoe van de betreffende kansspelautoriteit.

Eventuele verrekening van ontvangsten en afdrachten moeten door beide partijen worden gecontroleerd en bevestigd.

Alle vragen van een klant over diens account moeten omgaand in behandeling worden genomen.

Sluiting van een account moet begeleid worden door een daartoe geldig document. Alle niet betwiste gelden, die in een aldus gesloten account zijn achtergebleven moeten door de operator direct worden uitbetaald op verzoek van en aan de speler, zulks met inachtneming van de daartoe geldende algemene voorwaarden.

De operator is verantwoordelijk voor een goed beheer van alle tegoeden in spelersaccounts, lopende stortingen en uitkeringen van prijzengeld. Al deze gelden moeten per soort kunnen worden vastgesteld en getotaliseerd en operators moeten kunnen aantonen dat zij over voldoende middelen beschikken om deze gelden te kunnen uitbetalen.

Als de operator een beleid voert om inactieve accounts op te heffen, dan wel 'leeg te maken', dan moet de klant op de hoogte worden gesteld alvorens een operator daartoe overgaat. Een dergelijk beleid moet ook duidelijk in de algemene voorwaarden van de operator zijn opgenomen.

Hoofdstuk 6 Eerlijk Spel

Waar gespeeld wordt, wordt ook vals gespeeld, want het zit bij veel mensen in het bloed om te willen winnen, ook als dat op een oneerlijke of onethische manier gebeuren moet. Het aanbieden van kansspelen moet dus op zodanige manier geschieden dat noch de spelers, noch de aanbieders, de kans krijgen om te frauderen.

(Ter verduidelijking: de meeste kansspelen maken gebruik van RNG, een random number generator, die zorgt voor een volstrekt willekeurig patroon binnen het spel, waarbij alleen het percentage ingecalculeerd is dat voor de aanbieder beschikbaar komt. In tegenstelling tot wat vaak gedacht wordt is het toevallig verloop van het spel continu. Het is dus niet zo dat gestuurd wordt op bijvoorbeeld momenten dat een jackpot beschikbaar moet komen bij slotspelen -JJMV).

De operators moeten een duidelijk beleid hebben voor het testen van hun producten op eerlijkheid en toevalligheid (randomness), waartoe het management zal aangeven hoe, door wie en met welke frequentie het testen hiervan, intern en/of extern, zal geschieden. Een aanbod-brede test zal in elk geval één maal per jaar moeten plaatsvinden.

Elk nieuw product zal op deze wijze getest moeten worden, alvorens het voor consumenten beschikbaar komt. Ook alle relevante wijzigingen in een spel of spelen zullen op deze wijze moeten worden getest.

De actuele uitbetalingspercentages zullen regelmatig worden vrijgegeven zodat deze vergeleken kunnen worden met de aangegeven theoretische percentages. De financiële data die bij een spel vrijkomen zullen in overeenstemming moeten zijn met de accountgegevens van de spelers, zodat de juistheid van gepubliceerde statistische gegevens en RNG testen gegarandeerd is.

Er mogen geen vooropgezette verschillen zijn in uitbetalingspercentages tussen de kansspelen en een eventueel gratis aanbod van hetzelfde spel. De resultaten van alle spelen dienen geheel op toevalligheid gebaseerd te zijn, tenzij uitdrukkelijk in de spelregels is vermeld dat afwijkende regels van toepassing zijn. Ook moeten de spelresultaten gelijkmatig over alle spelen verdeeld zijn.

Waar een spel gebruik maakt van virtueel spel materiaal (zoals speeltafels, gokkasten en dergelijke – JJMV), moet dit spel materiaal afgebeeld worden in overeenstemming met de werking ervan. Dit geldt ook voor alles wat in het spel gebeurt en invloed heeft op het verloop ervan, tenzij dat uitdrukkelijk anders is aangegeven. Waar sprake is van meerdere virtuele spel materialen, die geacht worden onafhankelijk van elkaar te werken, zal dat ook het geval moeten zijn. Waar het spel materiaal geacht wordt niet over een eigen geheugen te beschikken, zal dat ook niet het geval mogen zijn.

Het design en het operationele spel patroon moeten strikt in overeenstemming zijn met de betreffende spelregels. Dit zal op jaarbasis intern en/of extern moeten worden getest. De spelregels moeten gedateerd zijn en te allen tijde voor de klant beschikbaar zijn. De uitbetalingstabellen van een spel moeten voortdurend beschikbaar zijn voor de klant, terwijl deze dit spel speelt. Wijzigingen in spelregels of uitbetalingstabellen kunnen nooit met terugwerkende kracht toegepast worden.

Waar sprake is van meertalige websites moeten al deze regels en daaruit voortvloeiende informatie in elke gehanteerde taal gepubliceerd worden en beschikbaar zijn.

De operator dient over een systeem te beschikken, waarmee zowel preventief als actief spelgedrag kan worden opgespoord en bestreden, waarbij meerdere spelers informatie uitwisselen teneinde hun winstkansen te vergroten. Op dezelfde wijze zullen aanbieders van online poker het gebruik van robots niet mogen toestaan en het gebruik ervan moeten kunnen opsporen en stoppen.

Bij sportweddenschappen zullen procedures van toepassing moeten zijn om verdachte patronen bij weddenschappen en transacties te signaleren. Dergelijke verdachte bewegingen, die de sport immers ernstig in diskrediet kunnen brengen, zullen moeten worden gerapporteerd aan de desbetreffende overkoepelende sportorganisatie, dan wel aan de kansspelautoriteit, zulks in overeenstemming met bestaande wetgeving en afspraken. Ook zal de aanbieder van sportweddenschappen moeten beschikken over een effectief risicocontrolesysteem, dat omvang van weddenschappen en prijzen afzet tegen de beschikbare cashflow of andere liquide middelen van de aanbieder.

Hoofdstuk 7 Verantwoorde Marketing

Als er in algemene zin iets te zeggen valt over reclame en marketing, dan is het wel dat de consument er bijzonder weinig houvast in vindt voor wat betreft de werkelijke (product)informatie. De kansspel business heeft een verantwoordelijkheid te dragen richting de consument en dient dus omzichtig om te gaan met reclame.

Advertenties en andere vormen van werving moeten feitelijk correcte informatie bevatten en mogen dus niet onjuist of misleidend zijn, in het bijzonder waar het de winstkansen betreft. Geen enkele vorm van werving mag gericht zijn op jongeren en zal dus ook niet geplaatst worden in media, waarmee in het bijzonder jongeren worden bereikt.

Klanten mogen niet worden aangemoedigd om te proberen geleden verliezen weer terug te winnen of hun winsten opnieuw in te zetten. Op geen enkele wijze mag gesuggereerd worden dat deelname aan een kansspel een middel is of kan zijn om financiële problemen op te lossen.

De inhoud van advertenties en andere wervingsvormen zal altijd in overeenstemming moeten zijn met regels voor verantwoord kansspelgedrag. Alle voorwaarden die gelden bij promotionele activiteiten moeten duidelijk vermeld worden, met datum en tijd notering, en zullen niet op onredelijke wijze worden aangepast naar aanleiding van het kansspelgedrag van de klant.

Persoonlijk gerichte advertentie- en promotionele activiteiten moeten een leeftijdsrestrictie bevatten, waar dit maar mogelijk is. E-mail, SMS en bonusaanbiedingen moeten een mogelijkheid bieden om deze verder te weigeren (unsubscribe mogelijkheid). De operator zal geen misbruik maken van de relatie met de klant door enige ongeoorloofde activiteit op diens computer.

Operators zullen ervoor zorgdragen dat eventuele derde partijen, zoals affiliates, zich aan genoemde regels zullen conformeren. In gevallen dat een operator bemerkt dat een derde partij zich hier niet aan houdt, zullen er maatregelen worden genomen om dit te stoppen of desnoods de contractuele relatie te beëindigen.

Hoofdstuk 8 Klanttevredenheid en klantenservice

Een goede klanttevredenheid is van twee factoren afhankelijk. De kwaliteit van het product dat een dienstverlener aanbiedt en de kwaliteit van de achterliggende klantenservice. Dat laatste is in hoge mate mensenwerk, waaraan een solide raamwerk ten grondslag moet liggen.

De contactgegevens van een operator moeten duidelijk zichtbaar en herkenbaar op de website worden aangegeven en klanten moeten op een 24/7 basis hun klachten kwijt kunnen (wat niet wil zeggen dat klachten direct in behandeling worden genomen of direct persoonlijk beantwoordt worden—JIMV).

Waar dat maar mogelijk is moet de klachtenprocedure in alle talen worden aangeboden, waarin de website is gesteld.

De beantwoording van klachten, dan wel de doorverwijzing ervan, moet zorgvuldig gedocumenteerd worden. Operators moeten de correspondentie omtrent een klacht of dispuut gedurende een redelijke tijd bewaren.

Operators zullen ervoor zorgdragen dat eventuele derde partijen, zoals affiliates, eenzelfde procedure zullen hanteren en zich beschikbaar houden voor bemiddeling bij of oplossing van klachten. Ook deze derde partijen zullen alle gevoerde correspondentie gedurende een redelijke tijd bewaren.

(Dat is het. Een bijzonder kort hoofdstuk, maar dit is dan ook iets wat de meeste operators en affiliates al zeer goed hebben ingevuld. Customer service is een continu proces, dat sterk afhankelijk is van de gebruikte communicatiemiddelen, de omvang van de afdeling en de kwaliteit van de medewerkers. Maar het is ook het belang van de operator dat dit goed is ingevuld. Bedrijven hechten er doorgaans aan de klanttevredenheid regelmatig te meten en cijfers daaromtrent te publiceren.)

Hoofdstuk 9 Een veilige operationele omgeving

Het laatste en tevens langste hoofdstuk uit de CWA 16259 betreft de operationele omgeving en waaraan die moet voldoen. "Secure, safe and reliable" dat zijn de basisbegrippen, die hieraan worden meegegeven door de opstellers van CWA 16259.

Verantwoordelijkheid en eigendom

Operators moeten kundig personeel aanstellen, die verantwoordelijkheid willen en kunnen nemen voor de uitvoering van het (operationeel) beheer in overeenstemming met de Control Measures (hiermee worden alle maatregelen bedoeld, die in CWA 16259 worden genoemd).

Het betreffende personeel moet daartoe:

- Zorgdragen voor trainings- en bewustwordingsprogramma's, zoals in de Control Measures omschreven, zulks op minimaal een jaarlijkse basis of vaker wanneer dat binnen de operationele organisatie wenselijk is
- Ervoor zorgen dat beleid, noodzakelijke processen en procedures worden opgesteld, geïmplementeerd en onderhouden
- Verantwoordelijkheid en bevoegdheid hebben om, gericht op de Control Measures, te rapporteren aan het management

Contractuele, wettelijke en regulerende eisen

Operators moeten alle gegevens van (financiële) transacties bewaren, zoals dat wordt vereist door de kansspelautoriteit, waaronder zij vallen.

De website(s) van een operator moeten altijd de naam van de operator aangeven, en het adres waar zij geregistreerd is.

Op de website(s) van een operator moeten algemene voorwaarden voor hun kansspel activiteiten duidelijk zichtbaar zijn, van datum voorzien, en eenvoudig te printen en/of te downloaden.

Het bewaren van rekeninggegevens en klantdossiers

Operators moeten dossiers dusdanig bewaren dat periodieke opstelling en controle van financiële verslaglegging en klantrekeningen mogelijk is. De vereiste financiële verslaglegging zal door een betrouwbare externe accountant moeten worden gecontroleerd en bevestigd.

Informatie en beveiliging

Veiligheidsvoorschriften en –procedures moeten gedocumenteerd zijn en meegedeeld aan alle betrokken medewerkers. Zij worden in elk geval jaarlijks herzien of in het geval mutaties in de systeemomgeving plaatsvinden. Deze voorschriften worden geïmplementeerd en gemonitord. Risicobetreffende interne en externe herzieningen moeten jaarlijks aangestuurd worden of in het geval van mutaties in de systeemomgeving.

Duidelijke toegangsvoorschriften en fysieke aanwijzingen moeten aanwezig zijn om de toegang tot ruimtes, waar informatie is opgeslagen en waar zich de hardware daarvoor bevindt, te beperken tot

geautoriseerd personeel en om het risico voor schade van buitenaf of door onbevoegden te minimaliseren.

Contracten en procedures met derde partijen en andere zakelijke partners zullen duidelijk melding moeten maken van alle geldende veiligheidsvoorschriften.

Virusscanners en andere detectieprogramma's moeten geïnstalleerd zijn op alle toepasselijke informatiesystemen. Checks op nieuwe virussen en bedreigingen moeten regelmatig plaatsvinden. Verder moet er een controlesysteem zijn om veranderingen te beheren die de fysieke omgeving en faciliteiten van de systemen betreffen, teneinde de kans op fouten of storingen in het systeem te beperken.

Alle gebruikers van de systemen zullen zich duidelijk moeten identificeren alvorens in het systeem te kunnen. Alle activiteiten van deze gebruikers zullen moeten worden vastgelegd en opgeslagen.

Alle klanten moeten geverifieerd worden door gebruikmaking van een gebruikersnaam en een wachtwoord en eventuele andere controle, zoals door gebruikmaking van elektronische identificatie, alvorens ze toestemming krijgen om deel te nemen aan kansspel activiteiten.

Alle storingen, opnames of gegevenswijzigingen moeten zorgvuldig gecontroleerd en bewaard worden. Deze activiteiten moeten in een beveiligde omgeving plaatsvinden om te voorkomen dat transmissies incompleet zijn, niet juist geadresseerd, onrechtmatig worden gewijzigd of anderszins onjuiste informatie opleveren. De vereiste cryptografische maatregelen hiervoor moeten worden ontwikkeld en geïmplementeerd.

Procescontinuïteit en systeemherstel

Back-upsystemen en herstelprocedures moeten aanwezig zijn om data en informatie op regelmatige tijden veilig te stellen en opnieuw beschikbaar te maken in geval zich een ernstige systeemstoring heeft voorgedaan. De vereisen van deze voorzieningen moeten duidelijk zijn vastgelegd in de samenwerking tussen operators en softwareproviders.

Alle informatie die nodig is om een onafgemaakt spel te vervolgen of te beëindigen moet het systeem opnieuw beschikbaar kunnen stellen. Hetzelfde geldt voor alle gegevens omtrent transacties in spelersaccounts in geval zich een storing heeft voorgedaan.

Als een operator reden heeft om aan te nemen dat transacties met opzet zijn verstoord, kan de transactie worden opgehouden om nader onderzoek mogelijk te maken.

Ontwikkeling en onderhoud van software

Een methodiek voor de ontwikkeling van software en applicaties zal moeten worden gedefinieerd, gedocumenteerd en geïmplementeerd. Alle documentatie over de ontwikkeling van software en applicaties zal beschikbaar moeten blijven gedurende de hele levenscyclus ervan. Controle op wijzigingen in de software of applicaties moet beleidsmatig worden opgesteld en de volgende elementen bevatten:

- Autorisaties om wijzigingen in software aan te brengen
- Procedures om noodmaatregelen te kunnen nemen

- Procedures om wijzigingen te testen en te migreren
- Afbakening van taken tussen ontwikkelings-, veiligheids- en migratieteams en gebruikers
- Voorschriften om te verzekeren dat technische en gebruikersdocumentatie worden aangepast in geval een wijziging heeft plaatsgevonden
- Voorschriften betreffende controlevereisten voor nieuwe informatiesystemen of uitbreiding aan bestaande systemen.

De systeemomgeving voor ontwikkelen en testen (van systemen, software en applicaties) moet fysiek en logistiek gescheiden zijn van de operationele spelsystemen.

Malta, maart 2011

Jaap J.M. Vos

www.onlinecasino.nl

www.vabankje.com