

HÅNDBOG FOR FORHANDLER, BESTYRER OG PERSONALE

FOR BUTIKKER DER SÆLGER TIPWINS PRODUKTER



Xpert Online ApS
mail@xpertonline.dk
www.xpertonline.dk

Version 2.0, april 2022

tipWIN
YOURTIP-YOURWIN

Indhold

1	Indledning	3
1.1	Undervisning	3
1.2	Kontrolbesøg	3
2	Manualer	4
3	Nyhedsbreve	5
4	Spillelovgivningen	6
5	Bestyrer	7
5.1	Hvad er en (spil)bestyrer	7
5.2	Bestyrerens forpligtigelser	7
5.3	Sådan ansøger man	8
6	Hvidvaskloven	9
6.1	Hvad er hvidvaskning og finansiering af terror	9
6.2	Risikovurdering	10
6.2.1	Risikoindikationer	10
6.2.2	Politisk eksponeret person (PEP)	11
6.2.3	Stort spil	12
6.3	Forhandlerens, bestyrerens og personalets forpligtigelser	13
6.3.1	Eget spil	14
6.4	Whistleblower ordning	14
7	Kundekendskabsprocedurer	16
8	Ansvarligt spil	17

8.1	Ludomani	17
8.1.1	Hvordan opdager man ludomani	17
8.2	Unge og spil	18
9	Persondata (GPDR)	19
10	Kontrakt	20
10.1	Afregning	20
11	Hurtige links	21
12	Kontakt	22

1 Indledning

Denne håndbog vil indeholde de politikker, informationer, vejledninger, love og regler omhandlende salg og udbyd af spilprodukter i Danmark.

Håndbogen skal altid være tilstede i butikken, således at forhandleren, bestyreren eller personalet kan slå op i den ved tvivlsspørgsmål.

Ydermere er man forpligtiget til at have en spilbestyrer, som er godkendt af spillemyndigheden. Læs mere om dette i afsnit 5.

1.1 Undervisning

Der undervises i denne håndbog og dens indhold ved etableringen af nye butikker eller ved overdragelse af en eksisterende butik til en ny forhandler. Som forhandler af Tipwins produkter i Danmark er man derfor forpligtiget til være tilstede ved installationen eller overdragelse af Tipwins udstyr, således man kan modtage undervisning og gennemgang af denne håndbog og dens indhold.

Videre er man som forhandler forpligtet at læse denne og sørge for alt personale i butikken også bliver undervist i denne håndbog og dens indhold.

Endvidere vil der blive undervist, hvis der opstår tvivl om hvorvidt forhandleren har misforstået eller ikke lever op til kravene omkring politikkerne beskrevet i denne håndbog.

Hvis en del af personalet ikke bliver undervist tilstrækkeligt af forhandleren vil der ligeledes ske en yderligere undervisning.

1.2 Kontrolbesøg

Tipwin foretager kontrolbesøg på alle salgslokationer. Ved disse kontrolbesøg er forhandleren, bestyreren og personalet i butikken forpligtiget til at komme med fuldstændige og sandfærdige oplysninger på alle Tipwins spørgsmål.

2 Manualer

Der eksisterer manualer til alle Tipwins systemer:

- Selvbetjeningsterminaler
- Kasseterminal
- Back-office programmet BetAdmin

Disse manualer kan altid findes på følgende hjemmeside:

www.xperonline.dk/information/

Forhandleren er forpligtiget til at læse de manualer, der relaterer sig til de produkter, som benyttes i forbindelse med salg af Tipwins produkter i forhandlerens butik(ker).

Forhandleren er yderligere forpligtiget til at sørge for at alt personale og bestyreren også har læst de relevante manualer.

Ved problemer kan der også søges hjælp på følgende hjemmeside:

www.xperonline.dk/hjaelp/

3 Nyhedsbreve

Tipwin opdaterer løbende informationen, som gives til butikkerne. Alle opdateringer kan findes i de nyhedsbreve som Tipwin rundsender.

Nyhedsbrevene sendes til den mail som forhandleren angiver i kontrakten. Forhandler er forpligtet til at meddele Tipwin, hvis mailen skal ændres.

Forhandleren er forpligtiget til at læse alle disse nyhedsbreve, samt videregive informationen til alle ansatte og bestyreren.

Alle nyhedsbreve udgives også på følgende hjemmeside:

www.xperonline.dk/information/

4 Spillelovgivningen

I Danmark er spillemarkedet reguleret af ”Spillelovgivningen”. Alle love og paragraffer i denne skal følges til alle tider. Det er ”Bekendtgørelse om landbaserede væddemål” som er gældende for de Tipwin produkter der sælges i butikker i Danmark.

Forhandleren er forpligtiget til at sætte sig ind i de relevante paragraffer og sørge for at de bliver overholdt.

Ydermere er forhandleren også forpligtiget til at alt personale og bestyreren sættes ind i de relevante paragraffer.

”Bekendtgørelse om landbaserede væddemål” kan findes på følgende hjemmeside:

www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/1275

5 Bestyrer

I alle butikker der udbyder salg af spil og væddemål skal der være en, af Spillemyndigheden, godkendt spilbestyrer (bestyrer) til landbaseret væddemål.

5.1 Hvad er en (spil)bestyrer

En bestyrer er en person, som er forpligtiget til at sørge for at alle regler og love overholdes i den enkelte butik. Det er nok med én bestyrer per butik. En bestyrer kan således godt være ansvarlig for flere forskellige udbydere. Der skal derfor ikke søges om ny tilladelse, hvis en ny udbyder stiller op i butikken.

Man kan kun være bestyrer for én butik. Ydermere er det et krav at bestyreren er tilknyttet butikken. Man skal altså være ansat og have arbejdstimer i butikken.

5.2 Bestyrerens forpligtigelser

Som bestyrer er man udbyderens ”forlængede arm” og skal sørge for at alle love, regler og retningslinjer overholdes. Ved enhver tvivlsspørgsmål skal Tipwin straks kontaktes.

Det er også bestyrerens ansvar at alt personale i butikken er opdateret på alle informationer fra Tipwin, samt de gældende relevante paragraffer i ”spillelovgivningen” og ”Hvidvaskloven”.

Det er også bestyrerens ansvar der altid er information om ansvarligt spil tilgængeligt i butikken for kunderne. Det gælder både klistermærker på terminalerne, samt ludomanisedler, som skal hænge tydeligt fremme. Ludomanisedlerne kan altid findes og printes på følgende hjemmeside:

www.xpertonline.dk/information/

Alternativt kan man tage kontakt til Tipwin som vil fremsende sedler til ophængning.

På følgende hjemmeside kan man finde yderligere om bestyrerens forpligtelser:

www.spillemyndigheden.dk/vaeddemaal#saadan-faar-du-en-tilladelse

Hvis butikken får en ny bestyrer skal dette oplyses til Tipwin og den nye bestyrer overtager alle forpligtelser.

5.3 Sådan ansøger man

For at blive bestyrer skal man godkendes af Spillemyndigheden. Der er følgende krav man skal opfylde for at blive godkendt:

- Være over 21 år
- Ikke være under værgemål
- Ikke være dømt for overtrædelser, der medfører fare for at man misbruger adgangen til at arbejde med spil

For at ansøge skal man udfylde "Blanket 8-01", som kan findes på følgende hjemmeside:

www.spillemyndigheden.dk/vaeddemaal#saadan-faar-du-en-tilladelse

Sammen med den udfyldte ansøgning skal der medsendes en straffeattest.

Tilladelsen modtager ansøgeren i sin e-boks. En kopi af denne skal fremsendes til Tipwin. Ligeledes skal en kopi også fremsendes, hvis butikken får en ny bestyrer.

6 Hvidvaskloven

Lov om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask og finansiering af terrorisme også kaldet ”Hvidvaskloven”, skal til alle tider overholdes.

Både forhandleren og bestyreren er forpligtiget til at sætte sig ind i denne lov og sørge for at alle foranstaltninger overholdes i butikken.

Spillemyndighedens hjemmeside om hvidvask kan findes her. Her er også en rapport, hvor alle retningslinjer er samlet:

www.spillemyndigheden.dk/bekaempelse-af-hvidvask#bekaempelse-af-hvidvask-

Hvidvaskloven kan findes i den fulde udgave her:

www.retsinformation.dk/eli/lta/2017/651

6.1 Hvad er hvidvaskning og finansiering af terror

Hvidvask indebærer, at man:

- Modtager eller skaffer sig eller andre del i økonomisk udbytte, der er opnået ved en strafbar lovovertrædelse
- Skjuler, opbevarer, transporterer, hjælper til at afhænde eller på anden måde hjælper til at sikre det økonomiske udbytte fra en strafbar lovovertrædelse

Finansiering af terrorisme indebærer, at man:

- Direkte eller indirekte yder økonomisk støtte til, tilvejebringer eller indsamler midler til eller stiller finansielle ydelser til rådighed for personer, grupper eller organisationer, der begår eller har til hensigt at begå terrorhandlinger

6.2 Risikovurdering

Tipwin har lavet en risikovurdering i forbindelse med udbud af væddemål i Danmark. Heri vurderes det, at Tipwins produkter kan blive misbrugt til hvidvask eller finansiering af terrorisme i forbindelse med udbud af landbaseret væddemål, derfor er Tipwin meget opmærksomme på dette og arbejder aktivt på at forhindre det.

I denne vurdering er der derfor en række indikationer på hvidvask eller finansiering af terror som identificeres, samt politikker til hvordan forhandleren, bestyreren og personalet skal handle, hvis de bliver opmærksom på en eller flere af disse indikationer.

Det er forhandlerne, bestyrerne og personalet i butikkerne som har den daglige kontakt til kunderne. Derfor er det også dem der bedst kan vurdere om en kunde opfører sig atypisk.

6.2.1 Risikoindikationer

Følgende er identificeret som relevante indikatorer på eventuel hvidvask eller finansiering af terror:

1. Uvillighed til at give identitetsoplysninger og referencer
2. Kunden ledsages af andre, der holder sig i baggrunden eller lige uden for butikken
3. Kunden læser op fra en seddel, han/hun øjensynlig ikke selv har skrevet
4. Kunden får instruktioner fra andre
5. Kunden virker i tvivl, når han/hun skal besvare uddybende spørgsmål
6. Kunden virker nervøs og usikker
7. Kunden er en Politisk Eksponeret Person (PEP) i Danmark (se afsnit 6.2.2)
8. Kunden præmiesøger på forskellige lokationer inden for et begrænset tidsrum

9. Kunden præmiesøger mange forskellige og eventuelt modstridende væddemål
10. Kunden præmiesøger flere forskellige væddemål samlet
11. Kunden bliver transporteret og ledt af en tredjemand
12. Kunden virker ikke til at have stort kendskab til spillets karakter eller indhold
13. Kunden henter en gevinst med en udbetalingskupon udprintet et meget tidligere tidspunkt eller anden dag
14. Kunden spiller kun på lave odds
15. Kunden spiller mange gange på det samme væddemål

Hvis en forhandler, bestyrer eller personale i butikken opdager en eller flere af disse indikatorer eller finder kundens opførsel atypisk på anden måde, skal der laves en kundekendskabsprocedure i henhold til afsnit 7. Kundeforholdet skal ophøre indtil Tipwin godkender at det genoptages. I visse tilfælde kan Tipwin, i henhold til deres forretningsbestemmelser, afvise at genoptage kundeforholdet.

Det er vigtigt at kunden ikke får kendskab til at Tipwin foretager en undersøgelse om mulig brud på hvidvaskloven, da kunden muligvis vil forsøge at skjule brugbare informationer.

6.2.2 Politisk eksponeret person (PEP)

En politisk eksponeret person er en fysisk person, der har eller har haft et af følgende offentlige erhverv:

- Statschef, regeringschef, minister og viceminister eller assisterende minister.
- Parlamentsmedlem eller medlem af et tilsvarende lovgivende organ.
- Medlem af et politisk partis styrelsesorgan.

- Højesteretsdommer, medlem af forfatningsdomstolen og af anden højtstående retsinstans, hvis afgørelser kun er genstand for yderligere prøvelse under ekstraordinære omstændigheder.
- Medlem af revisionsret og øverste ledelsesorgan for en centralbank.
- Ambassadør, chargé d'affaires og højtstående officer i de væbnede styrker.
- Medlem af statsejet virksomheds administrative, ledende eller kontrollerende organ.
- Direktør, vicedirektør og medlem af bestyrelsen eller person med tilsvarende hverv i en international organisation.

Hvis en forhandler, bestyrer eller personale i butikken har eller får kendskab til at en spiller er en PEP, skal Tipwin kontaktes før det videre kundeforhold fortsætter. I visse tilfælde kan Tipwin, i henhold til deres forretningsbestemmelser, afvise at genoptage kundeforholdet.

6.2.3 Stort spil

I følge hvidvaskloven i Danmark skal alle indsatser eller gevinster større end 15.000 kr. pr. døgn registreres. Det vil sige at der skal udføres en kundekend-skabsprocedure, se afsnit 7.

Dette gør sig ikke kun gældende ved enkelte transaktioner eller væddemål. Grænsen på 15.000 kr. gælder for et døgn. Tipwins selvbetjeningsterminaler og kasseterminal er som udgangspunkt begrænset til en indsats på 3.500 kr., men der er en risiko for at en kunde foretager mere end et væddemål og derfor skal personalet være opmærksom på kundernes spil.

Derfor er det vigtigt at forhandleren, bestyreren eller personalet holder øje med kundernes spil. Hvis en kunde har spillet for eller vundet over 15.000 kr. i løbet af et døgn, skal der laves en kundekendskabsprocedure. Dette gøres både ved at holde øje med hvem der tilgår terminalerne, men skal også ske hvis kunden henvender sig til personalet for at få udbetalt en gevinst.

Ved udbetaling af en gevinst skal butikken beholde værdikuponen. Det gøres både for at kunden ikke kan få udbetalt gevinsten 2 gange, men også

for at forhindre hvidvask, ved at kunden sælger værdikuponen til en anden kunde.

I praktisk betyder dette også at der ved vagtskifte skal laves en overlevering af oplysninger på de kunder der har vundet og spillet for større beløb i løbet af dagen. Dermed bliver det muligt for det nye personale at vurdere om der skal foretages en kundekendingsprocedure.

Tipwins system spærrer automatisk alle gevinstkuponer på over 15.000 kr. Disse skal derfor låses op manuelt af Tipwin, hvilket først gøres efter modtagelse af oplysningerne fra en kundekendingsprocedure.

Hvis der er tale om en større gevinst som af praktiske årsager ikke kan udbetales i butikken er der mulighed for at Tipwin kan overføre til kundens bankkonto. Ligeegyldigt beløbets størrelse skal der i disse tilfælde altid foretages en kundekendingsprocedure.

Ved alle tvivlsspørgsmål skal Tipwin straks kontaktes.

6.3 Forhandlerens, bestyrerens og personalets forpligtigelser

Forhandleren, bestyreren eller personalet skal udføre kundekendingsprocedurer, se afsnit 7 i følgende tilfælde:

1. En kunde udviser en eller flere indikationer på atypisk adfærd, se liste i afsnit 6.2
2. En kunde laver væddemål for mere end 15.000 kr. på et døgn
3. En kunde får udbetalt gevinster for mere end 15.000 kr. på et døgn
4. En kunde skal have overført en gevinst ind på sin bankkonto.

Ved alle tvivlsspørgsmål skal Tipwin kontaktes før det videre kundeforhold fortsætter. I visse tilfælde kan Tipwin, i henhold til deres forretningsbestemmelser, afvise at genoptage kundeforholdet.

Når der udføres Kundekendingsprocedurer og alle oplysningerne er sendt videre til Tipwin, skal oplysningerne slettes/destrueres, jf. persondata, se afsnit 9.

6.3.1 Eget spil

Hverken forhandleren, bestyreren eller de ansatte i butikken må spille på Tipwins produkter. Desuden er forhandleren, bestyreren og de ansatte forpligtiget til at oplyse Tipwin, hvis nogle fra deres nærmeste familie, hustrand, forretningsforbindelser eller nære venner spiller.

I dette tilfælde vil Tipwin kræve at der foretages en kundekendingsprocedure på den eller de pågældende kunder.

6.4 Whistleblower ordning

Forhandlere, bestyrer og personale i butikken kan til enhver tid indberette mistanke om hvidvask eller finansiering af terrorisme. Dette kan foregå anonymt og vil til enhver tid være uden unødigt handling og konsekvenser for både forhandler og den ansatte.

Ved indberetning skal følgende oplyses helt og sandfærdigt:

- Type: Hvidvask eller Terrorfinansiering
- Navn på medarbejder/bestyrer der foretager indrapportering (kan udelades).
- Dato for hændelse
- Butiksnavn og fulde adresse.
- ID på firma eller person som henvendelsen drejer sig om:
 - Navn
 - CPR-nummer eller CVR-nummer
 - Adresse
 - Hvis ikke dansk CPR-nummer, da skal fødselsdag og nationalitet oplyses.
 - ID-type og nummer på ID'et
- Fuldstændig beskrivelse af det mistænkelige forhold og hændelsen i kronologisk rækkefølge. Heri også alle datoer, beløb og kuponnumre.

Dette kan foregå til følgende email: hvidvask@xpertonline.dk

7 Kundekendskabsprocedurer

I forskellige situationer skal der udføres kundekendskabsprocedurer. Disse omfatter som minimum at spilleren identificerer sig med gyldigt billede-ID og følgende noteres:

- Fulde navn
- Fulde CPR-nummer

Hvis personen ikke har et dansk ID eller CPR-nummer, skal der fremvises et lignende nationalt billede-ID og følgende noteres:

- Fulde navn
- Fødselsdato
- National ID-nummer

Alle modtagne oplysninger skal sendes til Tipwin.

Hvis en kundekendskabsprocedure laves som følge af mistanke om brud på hvidvaskloven (se afsnit 6) skal kundeforholdet ophøre indtil Tipwin har godkendt fortsættelsen af forholdet. I visse tilfælde kan Tipwin, i henhold til deres forretningsbestemmelser, afvise at genoptage kundeforholdet.

Hvis en kundekendskabsprocedure laves som følge af en stor indsats eller gevinst må kundeforholdet fortsætte når Tipwin har kvitteret for modtagelsen af oplysningerne. I visse tilfælde kan Tipwin, i henhold til deres forretningsbestemmelser, afvise at genoptage kundeforholdet.

8 Ansvarligt spil

Tipwin støtter op om at alt spil skal være underholdning og der til alle tider skal spilles ansvarligt. Det skal forhandleren, bestyreren og personalet være med til at støtte op om.

Spillemyndighedens hjemmeside om ansvarligt spil finde her:

www.spillemyndigheden.dk/ansvarligt-spil

8.1 Ludomani

En ludoman er en person som ikke kan begrænse sit pengespil, også selvom personen godt kan se at det ikke er hensigtsmæssigt.

WHO definerer ludomani som en spillemæssig forstyrrelse, der dominerer personens liv på bekostning af sociale, arbejdsmæssige og familiemæssige værdier og forpligtelser. Det er altså en afhængighed de ikke kan styre.

Hvis bestyreren får kendskab til at en person er ludoman, skal personen oplyses om mulighederne for at få hjælp. Disse oplysninger skal altid være tilgængelige i butikken. Der skal både hænge ludomanisedler, samt at klistermærket for "Stop Spillet" skal sidde på terminaler.

"Stop Spillet" er Spillemyndighedens egen hjælpelinje. Der kan findes mere information om denne på

www.stopspillet.dk/

I Danmark er ludomanibehandlingen gratis!

8.1.1 Hvordan opdager man ludomani

Der finde ikke definitive kendetegn ved ludomani, men nogle af de typiske kendetegn er:

- Fysiske kendetegn - Hjertebanken, stress, hovedpine, indre uro, svedeture, mave- og muskelsmerter, nedsat immunforsvar.
- Psykiske kendetegn - Søvnproblemer, koncentrationsbesvær, rastløshed, humørsvingninger, angst, depression, selvmordstanker.

- Adfærdsmæssige kendetegn - aftalebrud, forklaringsproblemer, social isolation, kritisk og irriterbar, manglende overblik, ubeslutsom og uengageret, mentalt fraværende, impulsiv.

8.2 Unge og spil

Personer under 18 år må under ingen omstændigheder købe eller benytte Tipwins produkter. Det er tydeligt beskrevet i spillelovgivningen.

Dette fremgår også ved skiltning på alle Tipwins selvbetjeningsterminaler. Hvis forhandleren, bestyreren eller personalet opdager at klistermærket mangler er de forpligtiget til at kontakte Tipwin og oplyse dette.

Hvis man er i tvivl om spillerens alder skal man altid spørge om ID. Hellere spørge en gang for meget end en gang for lidt.

Unge som køber spil har større risiko for at blive ludomaner. Det skal forhandleren, bestyreren og personalet sammen med Tipwin, være med til at forebygge ved at sørge for, at der ikke sælges Tipwin produkter til personer under 18 år.

Forhandleren, bestyreren eller personalet skal både kontrollere alderen på spillere oppe ved disken, men også spillere, som benytter selvbetjeningsterminaler. Derfor skal disse altid være placeret, så der er frit udsyn til disse fra personalets disk. Der må ikke placeres hylder, afskærmning eller lign. der forhindre det frie udsyn.

Dette krav gælder dog ikke i spilbutikker. Her skal personalet i stedet sikre sig at ingen personer under 18 år indfinder sig i butikken. Endvidere skal dette tydeligt skiltes på indgangsdøren til spilbutikken.

9 Persondata (GPDR)

Hvis en forhandler, bestyrer eller personale i butikken modtager en spillers persondata, skal disse slettes/destrueres så snart dataene er videregivet og bekræftet modtaget af Tipwin.

Mens dataene opbevares skal det gøres forsvarligt og sikkert. Det vil sige at hvis det er noteres fysisk på papir, skal papiret opbevares utilgængeligt for uvedkommende.

Hvis data er noteret elektronisk, skal data være beskytte med kode på computer, telefon eller lignende.

Forhandleren, bestyreren er forpligtiget til at sætte sig ind i de relevante love og regler i databeskyttelsesloven (GPDR), samt at alt personale er informeret også. Denne kan findes her:

www.retsinformation.dk/eli/lta/2018/502

10 Kontrakt

Der laves en kontrakt mellem forhandleren og Tipwin. Det er en nødvendighed at denne information er gennemlæst og forstået inden kontrakten underskrives.

Når kontrakten underskrives accepterer forhandleren sig alle de beskrevne forpligtigelser.

10.1 Afregning

Der afregnes hver 14. dag. Det er forhandlerens ansvar at der bliver afregning til tiden.

Afregningen er beskrevet i kontrakten.

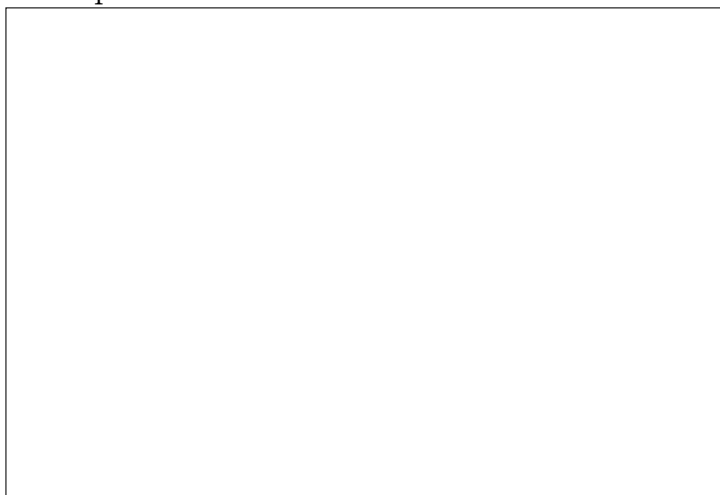
11 Hurtige links

- Manualer, nyhedsbreve og ludomanisedler
www.xpertonline.dk/information/
- Hurtig hjælp
www.xpertonline.dk/hjaelp/
- "Bekendtgørelse om landbaserede væddemål":
www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/1275
- Spillemyndighedens hjemmeside om bestyrer:
www.spillemyndigheden.dk/vaeddemaal#saadan-faar-du-en-tilladelse
- Spillemyndighedens hjemmeside om hvidvaskloven:
www.spillemyndigheden.dk/bekaempelse-af-hvidvask#bekaempelse-af-hvidvask-
- Hvidvaskloven:
www.retsinformation.dk/eli/lta/2017/651
- Spillemyndighedens hjemmeside om ansvarligt spil:
www.spillemyndigheden.dk/ansvarligt-spil
- "Stop Spillet":
www.stopspillet.dk/
- Databeskyttelsesloven (GPDR)
www.retsinformation.dk/eli/lta/2018/502

12 Kontakt

Ved problemer med Betadmin programmet, terminalen, udbetaling eller lign. kontaktes din opstiller.

Din opstiller



Leverandør af Tipwin terminaler i Danmark:

Xpert Online ApS

mail@xpertonline.dk

www.xpertonline.dk

CVR: 3671 2422