

INTERPRÉTATION DES NORMES N° 14-020

Exigences liées à la désactivation du compte

Norme(s) applicable(s) :	7.18, 7.20, 7.21	
Application :	Jeux électroniques	
Question :		
<p>Le terme « Compte désactivé » est défini dans les Normes du registrateur pour les jeux et est mentionné dans bon nombre de normes sur les jeux électroniques (7.18, 7.20, 7.21, etc.). Un exploitant doit-il « verrouiller » ou « fermer » un compte (comme décrit ci-dessous) si les Normes exigent qu'un compte soit désactivé?</p>		
	Fermé	Verrouillé
Définition	Ne peut plus être modifié	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verrouillé par auto-exclusion 2. Verrouillé en raison d'une enquête en cours en matière de fraude et de sécurité 3. Verrouillé en raison de trois saisies incorrectes du mot de passe
Fonction de retrait désactivée?	Oui	Non (service à la clientèle seulement, ne peut retirer à partir du portail)
Courriels promotionnels désactivés?	Oui	Oui
Traitement au moyen du portail PlayOLG désactivé?	Oui – appeler le service à la clientèle	Oui – appeler le service à la clientèle
Réservé aux agents T1, T2 ou T3	fonds = 0 exercé par un agent T1 fonds > 0 exercé par un agent T2 ou T3	fonds = 0 exercé par un agent T1 fonds > 0 exercé par un agent T2 ou T3 Remarques : Verrouillage automatique (en cas de trois saisies incorrectes du mot de passe ou d'échec à la vérification des paramètres de détection des fraudes); le verrouillage par auto-exclusion peut être fait au moyen du portail
Risque	Comptes en double	Le compte peut être déverrouillé
Période de conservation	7 années d'inactivité	7 années d'inactivité
Réponse :		
<p>Lorsque les Normes du registrateur pour les jeux font référence à la désactivation du compte d'un joueur (comme les normes 7.18, 7.20 et 7.21), l'objectif est d'offrir une mesure temporaire ou intérimaire pour empêcher le joueur d'accéder à son compte et de l'utiliser, et non de fermer son compte définitivement.</p> <p>En ce qui a trait à la fonction de retrait, si un compte est désactivé à la demande du registrateur, les fonds ne peuvent être retirés avant que la CAJO ou la Police provinciale ait terminé son enquête.</p>		

Extrait(s) de la (des) norme(s) applicable(s) :

Compte désactivé : Compte d'un joueur dont le joueur en question ne peut plus se servir, notamment pour entrer dans le système.

7.18 Les joueurs peuvent choisir de désactiver leur compte en tout temps, et le compte est désactivé dès que la décision est prise.

7.20 Si nécessaire, le compte d'un joueur peut être désactivé par l'exploitant.

7.21 Le compte d'un joueur peut être désactivé à la demande du registrateur.

Cette interprétation est fournie à titre informatif seulement et ne constitue pas un conseil juridique. Cette interprétation s'appuie, d'une part, sur un ensemble de circonstances précis et, d'autre part, sur les normes, les lois et les règlements en vigueur au moment de son émission; cependant, il ne s'agit pas d'une interprétation exhaustive ni définitive de la ou des normes mentionnées dans les présentes.

La CAJO a établi le protocole d'interprétation des normes pour donner aux responsables de l'industrie des jeux un point d'accès unique où acheminer les demandes de renseignements relatives à l'interprétation des normes. Pour plus d'information, appelez le service à la clientèle de la CAJO au 416 326-8700 (dans la RGT) ou au 1 800 522-2876 (sans frais en Ontario).