



O Telediagnóstico é uma ferramenta de apoio ao consumidor

# TELEDIAGNÓSTICOS



**No tempo da sociedade da informação, o sucesso da indústria do jogo encontra-se cada vez mais dependente da aceitação do meio social. Em nome da defesa dos consumidores, os observadores independentes devem verificar regularmente o cumprimento de medidas de segurança, jogo responsável, protecção de menores e combate a fraudes.**

Os operadores de jogo online deverão introduzir voluntariamente um conjunto de regras e procedimentos para tornar o jogo seguro e responsável. O regulador poderá aplicar-lhes um regime mais restrito quando não assumem a responsabilidade social de prevenir os gastos excessivos dos jogadores, o jogo de menores, a fraude e o crime.

## 1 - PROMOÇÃO DO JOGO RESPONSÁVEL

(30 requisitos de salvaguarda dos consumidores portugueses de jogos a dinheiro)

### (NOME) DESPORTO: promoção do Jogo Responsável

	SIM	NÃO
1.1. A página inicial do sítio de apostas desportivas (NOME) contém uma hiperligação clara e em língua portuguesa à página do Jogo Responsável?		
1.2. A página de Jogo Responsável do sítio de apostas desportivas (NOME) contém um aviso em língua portuguesa sobre o facto do jogo e/ou as apostas poderem ser prejudiciais se não forem controlados e utilizados com moderação?		
1.3. A página de Jogo Responsável do sítio de apostas desportivas (NOME) contém conselhos em língua portuguesa sobre jogo e apostas responsáveis e uma hiperligação a sítios de ajuda em Portugal, incluindo números de telefone?		
1.4. A página de Jogo Responsável do sítio de apostas desportivas (NOME) contém um teste simples e reconhecido de auto-avaliação em língua portuguesa que permite determinar o potencial de risco em que o jogador poderá incorrer?		
1.5. O sítio de apostas desportivas (NOME) disponibiliza uma lista de medidas de protecção do cliente e pormenores sobre como obter acesso às mesmas em Portugal?		
1.6. Existem ligações a informações sobre problemas com o jogo e apostas e a serviços de aconselhamento qualificados, disponíveis em Portugal, onde o (NOME) comercializa, de forma activa, os seus produtos?		
1.7. A página inicial do sítio de apostas desportivas (NOME) contém uma hiperligação clara ao sítio de, pelo menos, uma organização com pessoas qualificadas ou grupos de auto-ajuda para auxiliar os jogadores com problemas de jogo em Portugal?		
1.8. O software do sítio de apostas desportivas (NOME) contém uma nota clara e em língua portuguesa, dirigida ao cliente, sobre jogo responsável e uma hiperligação à página de jogo responsável?		
1.9. O sítio de apostas desportivas (NOME) reflecte um cuidado particular dos seus promotores em não exibir qualquer informação promocional na página dedicada ao jogo responsável?		
1.10. Quando haja lugar a comunicação directa com os clientes o sítio de apostas desportivas (NOME) faz transparecer o apoio ao jogo responsável?		

 (NOME) DESPORTO: promoção do Jogo Responsável

SIM NÃO


1.11 Numa tentativa de minimizar o problema de jogo, os clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) podem solicitar a fixação de um limite de aposta/depósito?

1.12 Os clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) podem requerer a fixação de um limite de depósito diário, semanal ou mensal?

1.13 O sítio de apostas desportivas (NOME) tem sistemas adequados para lidar com pedidos de limite de depósito de forma atempada?

1.14 Se um cliente do sítio de apostas desportivas (NOME) pretender aumentar um limite de depósito previamente fixado, fica sujeito a período de espera (tempo de reflexão) mínimo de 24 horas para sua protecção?

1.15 Ao invés, um pedido de um cliente do sítio de apostas desportivas (NOME) para diminuir um limite de depósito é implementado imediatamente?

 (NOME) DESPORTO: opções de auto-exclusão

1.16 Os procedimentos e as condições a adoptar para a auto-exclusão são comunicados de forma clara em língua portuguesa no sítio de apostas desportivas (NOME)?

1.17 Os clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) têm a oportunidade de se auto-excluir ou solicitar um período de reflexão ao contactar o serviço de clientes existente?

1.18 No sítio de apostas desportivas (NOME) imediatamente após o jogador seleccionar a opção de auto-exclusão, a sua conta é bloqueada e todos os fundos existentes nesta são-lhe pagos?

1.19 O sítio de apostas desportivas (NOME) ao oferecer aos clientes a possibilidade de requerer a auto-exclusão das actividades de jogo prevê medidas de protecção que previnam a publicitação dos seus produtos junto dos mesmos?

1.20 Os empregados do serviço de clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) recebem formação específica para garantir o tratamento adequado e eficiente da correspondência relacionada com a auto-exclusão?

 (NOME) DESPORTO: jogo a crédito

SIM NÃO

1.21 Os operadores do sítio de apostas desportivas (NOME) garantem que não oferecem crédito aos clientes e que não permitem que um jogador aposte, ganhe e receba um pagamento quando o financiamento dessa aposta tenha sido obtido por outros meios que não fundos do cliente já existentes ou fundos resultantes de uma promoção ou bónus?

 (NOME) DESPORTO: verificação objectiva

SIM NÃO

1.22 O sítio de apostas desportivas (NOME) disponibiliza no ecrã um relógio com visibilidade destacada para utilização dos jogadores em todos os momentos em que decorre o seu jogo?

1.23 A denominação de cada crédito é exibida com clareza no ecrã de jogos do sítio de apostas desportivas (NOME)?

1.24 Os clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) podem aceder ao histórico da sua conta até um período anterior mínimo de um mês, incluindo todos os depósitos, levantamentos e apostas?

 (NOME) DESPORTO: comportamento socialmente responsável

1.25 O sítio de apostas desportivas (NOME) fornece formação aos seus empregados no sentido de desenvolver competência sobre o problema do jogo e cursos de aperfeiçoamento para uma actualização das competências sempre que necessário?

1.26 O sítio de apostas desportivas (NOME) contribui para esforços de pesquisa no âmbito da prevenção e tratamento do problema do jogo?

1.27 O sítio de apostas desportivas (NOME) participa ou contribui para a organização de conferências sobre o jogo responsável, com o objectivo de educar e permitir uma troca de ideias e experiências entre os participantes?

1.28 A Administração do sítio de apostas desportivas (NOME) nomeou um membro entre os colaboradores da equipa de gestão com antiguidade suficiente, para assumir a responsabilidade de implementar e monitorizar as práticas de jogo responsável?

1.29 Os termos e condições contratuais assinados pelo sítio de apostas desportivas (NOME) com terceiros e parceiros de negócios exigem que estes nas suas actividades diárias reflectam a adesão ao programa de jogo responsável?

1.30 O sítio de apostas desportivas (NOME) fornece todas as informações sobre restrições de idade, jogo responsável e protecção do jogador em língua portuguesa?

## 2 - CONHECIMENTO DOS CLIENTES E A PREVENÇÃO DO JOGO DE MENORES

(13 requisitos de prevenção do jogo de menores)

### (NOME) DESPORTO: prevenção do jogo de menores

	SIM	NÃO
2.1 A página inicial do sítio de apostas desportivas (NOME) exibe uma sinalética clara e proeminente de "Proibido a menores de 18 anos" de acordo com a idade mínima para poder jogar exigida pela jurisdição portuguesa e transmite uma mensagem clara sobre o jogo e os menores?		
2.2 As condições e termos contratuais de utilização do sítio de apostas desportivas (NOME) declaram que nenhum jogador abaixo da idade legal para jogar será autorizado a participar em jogos a dinheiro na Internet?		
2.3 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que toma as melhores providências para prevenir a publicidade nos média dirigida aos menores, e que não retrata qualquer jovem menor de idade em anúncios ou material promocional sobre jogo a dinheiro?		
2.4 O processo de registo no sítio de apostas desportivas (NOME) inclui uma mensagem clara sobre a proibição do jogo de menores?		
2.5 A página sobre o jogo responsável do sítio de apostas desportivas (NOME) tem uma hiperligação a um programa de filtragem reconhecido que permite aos clientes/pais impedir que os menores tenham acesso a sites de jogos e apostas?		
2.6 O sítio de apostas desportivas (NOME) tem uma política clara e bem documentada a aplicar no caso de um menor ser identificado?		
2.7 O sítio de apostas desportivas (NOME) exige um registo antes de autorizar os potenciais clientes a "Jogar Gratuitamente" e este processo de registo inclui a confirmação da idade?		
2.8 O sítio de apostas desportivas (NOME) considera a utilização de fornecedores de serviços de verificação de idade externos, em simultâneo com organismos governamentais, sempre que tal possa ser feito e onde for aplicável?		
2.9. O sítio de apostas desportivas (NOME) trabalha em parceria com fornecedores de serviços de verificação conceituados com o objectivo de melhorar a cobertura e a qualidade dos serviços de verificação de idade disponibilizados?		
2.10 O sítio de apostas desportivas (NOME) tenta influenciar os governos europeus a fornecer acesso a um amplo leque de bases de dados para melhorar as capacidades de verificação de idade?		

 (NOME) DESPORTO: responsabilidade social

SIM

NÃO

2.11 O sítio de apostas desportivas (NOME) monitoriza o jogo e as apostas de forma regular, através de verificações aleatórias, para garantir que os utilizares cumprem as restrições de idade?

2.12 O sítio de apostas desportivas (NOME) fecha imediatamente as contas de todos os menores detectados ou de todos os supostos menores que tenham acedido aos seus serviços?

2.13 Todos os trabalhadores envolvidos no processo de verificação de idade recebem formação sobre os procedimentos a seguir caso seja identificada a necessidade de levar as ocorrências a instâncias superiores?




(NOME) DESPORTO : Transparência - Segurança - Responsabilidade Social

### 3 - COMBATE AOS COMPORTAMENTOS FRAUDULENTOS E CRIMINOSOS

(15 requisitos para o combate à fraude e ao crime)

#### (NOME) DESPORTO: combate aos comportamentos fraudulentos e criminosos

	SIM	NÃO
3.1 O sítio de apostas desportivas (NOME) desenvolve políticas contra o branqueamento de capitais que contemplam medidas de segurança razoáveis para impedir transacções potencialmente relacionadas com lavagem de dinheiro?		
3.2 Os gestores do sítio de apostas desportivas (NOME) nomearam uma pessoa ou pessoas responsáveis por implementar e garantir a eficácia dos seus sistemas anti-branqueamento de capitais?		
3.3 As políticas e procedimentos anti-branqueamento de capitais do sítio de apostas desportivas (NOME) servem para identificação, escalonamento e reporte de actividades anormais ou suspeitas, incluindo depósitos, levantamentos e contas de clientes, nas quais existe pouca ou nenhuma actividade de jogo ou apostas?		
3.4 Os empregados do sítio de apostas desportivas (NOME) recebem formação e orientação sobre a política da empresa para garantir a identificação, escalonamento e relatórios rápidos de práticas fraudulentas e de branqueamento de capitais?		
3.5 Os requisitos de controlo de branqueamento de capitais adoptados são bem definidos entre o sítio de apostas desportivas (NOME) e os fornecedores de serviços?		

 (NOME) DESPORTO: promoção do Jogo Responsável

SIM NÃO


3.6 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que não são feitos pagamentos a contas de clientes sobre as quais recaiam suspeitas de branqueamento de capitais ou actividades terroristas ou nas quais o pagamento exceda €10,000 (quer numa única transacção ou numa série de transacções que pareçam estar relacionadas), a menos que o cliente tenha sido identificado de forma adequada?

3.7 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que todas as informações relacionadas com alterações aos dados dos clientes são registadas e que requisita a documentação de verificação para estas alterações (por exemplo, alterações ao nome e informações bancárias dos jogadores)?

3.8 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que não permite o uso de dinheiro físico ou não-electrónico para financiar uma conta?

3.9 No sítio de apostas desportivas (NOME) a transferência de fundos entre contas de clientes é conduzida através de um processo formal e documentado?

3.10 Os termos e condições contratuais do sítio de apostas desportivas (NOME) declaram os mecanismos de controlo aplicáveis aos fundos transferidos entre os clientes?

 (NOME) DESPORTO: relatórios de actividades criminosas ou suspeitas

SIM NÃO

3.11 As práticas anti-fraude e anti-branqueamento de capitais do sítio de apostas desportivas (NOME) prevêm a entrega de relatórios de transacções suspeitas ao organismo de investigação nacional e às instituições internacionais competentes?

3.12 O sítio do sítio de apostas desportivas (NOME) exibe um aviso legal declarando que qualquer actividade criminosa ou suspeita poderá ser denunciada?

3.13 Os contratos dos empregados e colaboradores do sítio de apostas desportivas (NOME) incluem uma cláusula proibitiva de "dar indicações" aos infractores no caso de serem identificadas actividades criminosas ou suspeitas?

 (NOME) DESPORTO: retenção de registos relacionados com anti-branqueamento de capitais

SIM NÃO

3.14 Os documentos de verificação dos clientes são retidos de acordo com os requisitos de retenção da jurisdição do sítio de apostas desportivas (NOME)?

3.15 Os registos das transacções financeiras dos clientes que, isolada ou cumulativamente excedam €10,000 são retidos de acordo com os requisitos de retenção da jurisdição do sítio de apostas desportivas (NOME)?

## 4 - PROTECÇÃO DA PRIVACIDADE DO CLIENTE E A SALVAGUARDA DA INFORMAÇÃO

(9 requisitos para a salvaguarda da privacidade e da informação dos consumidores de jogo a dinheiro)

### (NOME) DESPORTO: privacidade e confidencialidade do cliente

	SIM	NÃO
4.1 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante a informação confidencial do cliente, submetida em qualquer fase do processo, não é divulgada desnecessariamente ou sem autorização?		
4.2 O sítio de apostas desportivas (NOME) protege os números dos cartões de crédito dos clientes, armazenados no sistema, contra utilização não autorizada?		
4.3 O sítio de apostas desportivas (NOME) exibe e mantém uma política de privacidade no seu sítio?		
4.4. A política de privacidade do sítio de apostas desportivas (NOME) declara o mínimo de informação necessária que deverá ser recolhida, a razão pela qual a informação será recolhida, as condições nas quais a informação poderá ser divulgada e os mecanismos de controlo utilizados para prevenir a divulgação desnecessária e não-autorizada da informação?		
4.5 O sítio de apostas desportivas (NOME) exibe a sua política de privacidade em língua portuguesa?		
4.6 Os termos e condições contratuais que necessitam ser aprovados pelos clientes durante o registo estão expressos de forma clara na política de privacidade do sítio de apostas desportivas (NOME), e o consentimento dos clientes com estes termos e condições contratuais é necessário antes do registo ser efectuado?		
4.7. Os clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) têm acesso aos seus dados confidenciais e é-lhes permitido que alterem as informações imprecisas?		
4.8 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que são dados todos os passos razoáveis necessários para garantir que as informações fornecidas pelos clientes são mantidas actualizadas?		
4.9. Os contratos de todos os empregados e demais colaboradores do sítio de apostas desportivas (NOME) incluem uma cláusula "de confidencialidade" proibindo a divulgação desnecessária e não-autorizada de informações sobre clientes?		

## 5 - PAGAMENTOS PRECISOS E RÁPIDOS AOS CLIENTES




(17 requisitos para a salvaguarda da celeridade e precisão dos pagamentos aos consumidores de jogo a dinheiro)

### (NOME) DESPORTO: registo de clientes

	SIM	NÃO
5.1 O sítio de apostas desportivas (NOME) exige que no acto do registo o cliente forneça, no mínimo, a seguinte informação: nome, idade, endereço, pormenores sobre o nome de utilizador e palavra passe únicos?		
5.2 Os procedimentos, condições de registo, depósito e levantamento são comunicados em língua portuguesa, de forma clara, aos clientes do sítio de apostas desportivas (NOME)?		
5.3 Os termos e condições contratuais do sítio de apostas desportivas (NOME) declaram, em língua portuguesa, que apenas os clientes legalmente autorizados pela sua jurisdição podem participar nas actividades de jogo e apostas?		
5.4 O sítio de apostas desportivas (NOME) mantém em segurança uma lista de todos os clientes registados?		
5.5 O sítio de apostas desportivas(NOME) apenas concede permissão aos seus clientes para abrir uma única conta?		

### (NOME) DESPORTO: processos e informação necessários para o pagamento aos clientes


	SIM	NÃO
5.6 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante o processamento rápido e preciso de pagamentos depois de sujeitos a verificações e controlos adequados e necessários?		
5.7 Os pagamentos para e dos clientes são conduzidos pelo sítio de apostas desportivas (NOME) de acordo com um processo formal documentado?		
5.8 Os pagamentos aos clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) são feitos no prazo máximo de 7 dias após recepção do pedido e verificação?		
5.9 A detecção e correcção de recibos são conduzidos como um processo formal documentado?		
5.10 Os clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) são informados que toda a informação relacionada com recibos e pagamentos deverá ser armazenada e retida pelas partes?		
5.11 Os Inquéritos relacionados com contas de clientes são tratados de forma rápida pelo sítio de apostas desportivas (NOME)?		

 (NOME) DESPORTO: congelamento de contas de clientes

SIM NÃO

5.12 O congelamento de contas de jogadores é conduzido como um processo formal documentado pelo sítio de apostas desportivas (NOME)?


5.13 Quaisquer fundos deixados na conta, previamente desactivado pelo sítio de apostas desportivas (NOME), são remetidos aos proprietários, após pedido e sujeitos aos termos e condições contratuais publicados?

 (NOME) DESPORTO: salvaguarda dos fundos dos clientes

SIM NÃO

5.14 A responsabilidade do sítio de apostas desportivas (NOME) nos balanços dos clientes pode ser identificada de forma separada todos os meses?

5.15 Os balanços dos clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) estão cobertos com fundos líquidos em qualquer altura?

 (NOME) DESPORTO: contas de cliente inactivas

SIM NÃO

5.16 O sítio de apostas desportivas (NOME) mantém os registos sobre todas as contas de clientes que foram eliminadas?

5.17 Todos os clientes que peçam um levantamento de dinheiro de contas que tenham sido eliminadas fazem-no de acordo com os termos e condições contratuais do sítio de apostas desportivas (NOME)?

## 6 - AVALIAÇÃO INDEPENDENTE E RIGOROSA DA INTEGRIDADE E ALEATORIEDADE DO RESULTADO

(20 requisitos para a salvaguarda da integridade com que o jogo é entregue aos consumidores de jogos a dinheiro)

### (NOME) DESPORTO: integridade e aleatoriedade do resultado

	SIM	NÃO
6.1 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que implementou uma política de testes dos seus produtos e que os testa no que respeita à sua equidade e aleatoriedade?		
6.2 Esta política de testes implementada pelo sítio de apostas desportivas (NOME) prevê a execução de testes internos e externos?		
6.3 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os testes mencionados são feitos antes e após a operacionalização de produtos de jogos e/ou apostas?		
6.4 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que todas as alterações significativas são testadas isoladamente e que todos os anos faz um teste geral a todo o sistema?		
6.5 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os geradores de números aleatórios utilizados nos seus produtos são testados, no mínimo, anualmente?		

### (NOME) DESPORTO: testes de aleatoriedade do resultado

	SIM	NÃO
6.6 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os resultados dos jogos são aleatórios, excepto quando são divulgadas e aplicadas regras de jogo diferentes?		
6.7 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os resultados obtidos nos jogos com o uso de geradores de números aleatórios ("RNG") são estatisticamente independentes?		
6.8 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os resultados obtidos nos jogos com o uso de geradores de números aleatórios ("RNG") são distribuídos de forma uniforme na sua amplitude?		
6.9 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que o RNG está aprovado em testes estatísticos de aleatoriedade (uniformidade e independência), comumente aceites?		
6.10 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que o método usado para a geração dos conjuntos de valores padrão está descrito (sem divulgar direitos de propriedade intelectual) de forma pormenorizada para garantir uma avaliação da metodologia aplicada?		

 (NOME) DESPORTO: testes da percentagem de pagamento

SIM NÃO

6.11 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que as revisões das percentagens de pagamentos são efectuadas mensalmente para verificar o retorno verdadeiro do jogador confrontando o retorno teórico/financeiro?

6.12 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os ficheiros financeiros data log são aferidos com os movimentos das contas de (NOME)/cliente para garantir a totalidade dos dados?

6.13 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que a percentagem estatística teórica de retorno de um tipo de jogo em particular não é menor do que a do jogo equivalente em modo gratuito?

 (NOME) DESPORTO: as regras do jogo

SIM NÃO

6.14 As regras do jogo do sítio de apostas desportivas (NOME) são disponibilizadas ao jogador e são testadas anualmente?

6.15 A versão portuguesa do sítio de apostas desportivas (NOME) oferece assistência e orientação a todos os inquéritos feitos por jogadores portugueses?

6.16 A concepção e a operação dos jogos do sítio de apostas desportivas (NOME) está estritamente de acordo com as regras específicas do jogo e não se desvia das mesmas?

6.17 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que as alterações às regras e às tabelas de pagamento não têm efeitos retroactivos?

6.18 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os resultados de jogo "quase-falha" não são exibidos de forma enganosa ao substituir um resultado perdedor por um resultado perdedor diferente?

6.19 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que as modalidades "Jogue gratuitamente" não enganam o jogador e que os jogos do tipo "Jogue gratuitamente" reflectem as probabilidades, as regras e os comportamentos dos jogos do tipo "Jogue para Ganhar"?

6.20 As verificações, tecnologias de prevenção ou detecção do sítio de apostas desportivas (NOME) são aplicado para garantir que a probabilidade de se fazer batota através de conluio (troca de informação externa entre diferentes jogadores) é evitada?

## 7 - MARKETING ÉTICO E RESPONSÁVEL

(9 requisitos para a salvaguarda a ética na publicidade aos jogos a dinheiro )

### (NOME) DESPORTO: publicidade responsável

	SIM	NÃO
7.1 Os anúncios feitos pelo sítio de apostas desportivas (NOME) contêm informação correcta e factual e não são falsos ou falaciosos, especialmente no que respeita aos ganhos dos jogadores?		
7.2 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os seus anúncios não apelam aos menores para jogarem ou apostarem e que visivelmente não são dirigidos a menores?		
7.3 Os anúncios e os conteúdos promocionais do sítio de apostas desportivas (NOME) estão dentro do espírito do jogo responsável?		
7.4. O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que, conscientemente, não se envolve na distribuição de publicidade não solicitada (por exemplo, SPAM), quer directamente ou através de terceiros?		
7.5 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os anúncios enviados por e-mail ou SMS têm uma opção de cancelamento da subscrição?		
7.6 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os termos e condições contratuais aplicáveis às actividades promocionais são exibidos de forma clara e não são alterados em consequência da actividade de apostas?		
7.7 Os termos e condições promocionais do sítio de apostas desportivas (NOME) incluem a última data e hora de publicação?		
7.8 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que os seus afiliados e/ou terceiros que executem publicidade em seu nome estão conscientes e tomam as medidas necessárias para cumprir as regras adoptadas para uma publicidade responsável?		
7.9 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que se tiver conhecimento de que um afiliado e/ou terceiro se está a comportar de forma contrária às regras adoptadas e aprovadas, toma as os passos necessários para garantir que terminam esse comportamento ou que o contrato com o afiliado e/ou terceiro cesse.		

## 8 - COMPROMISSO COM A SATISFAÇÃO DO E APOIO AO CLIENTE

(7 requisitos para potenciar o apoio ao consumidor de jogos a dinheiro)



### (NOME) DESPORTO: apoio ao cliente na resolução de litígios

	SIM	NÃO
8.1 O sítio de apostas desportivas (NOME) disponibiliza informações sobre contactos para reclamações e resolução de litígios?		
8.2 Os clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) podem apresentar reclamações e litígios 24 horas por dia, 7 dias por semana?		
8.3 O sítio de apostas desportivas (NOME) oferece, em língua portuguesa, assistência e orientação, no que respeita a reclamações?		
8.4 A resolução e a listagem das reclamações dos clientes do sítio de apostas desportivas (NOME) são feitos de acordo com um processo formal documentado?		
8.5 O sítio de apostas desportivas (NOME) mantém registos de toda a correspondência dos clientes relacionada com reclamações e litígios?		

### (NOME) DESPORTO: resolução de litígios por terceiros

	SIM	NÃO
8.6 O sítio de apostas desportivas (NOME) disponibiliza um terceiro independente para mediar e resolver possíveis litígios com os seus clientes?		
8.7 O terceiro disponibilizado pelo sítio de apostas desportivas (NOME) mantém registo de toda a correspondência relacionada com um litígio?		

## 9 - PRÁTICAS RESPONSÁVEIS CARACTERIZADAS POR UM AMBIENTE SEGURO E FIÁVEL

(37 requisitos para assegurar um ambiente confiável)

### (NOME) DESPORTO: as normas para a estrutura de administração e imputabilidade


	SIM	NÃO
9.1 Os administradores do sítio de apostas desportivas (NOME) nomearam um Director de Conformidade, para assumir responsabilidades para com o cumprimento dos controlos especificados nas Normas adoptadas?		
9.2 O Director de Conformidade nomeado tem a autoridade necessária, dentro da organização do sítio de apostas desportivas (NOME) para garantir que os processos, políticas e procedimentos necessários para o cumprimento das normas sejam estabelecidos, implementados e mantidos?		
9.3 O Director de Conformidade nomeado garante que os programas de formação e de consciencialização, especificados pelas Normas adoptadas, são conduzidos anualmente ou mais frequentemente dentro da organização do sítio de apostas desportivas (NOME)?		

### (NOME) DESPORTO: monitorização independente e estrutura de relatórios

	SIM	NÃO
9.4 O sítio de apostas desportivas (NOME) compromete-se a uma revisão anual da sua actividade por uma entidade terceira independente para garantir o cumprimento das normas adoptadas?		
9.5 O Director de Conformidade nomeado pelo sítio de apostas desportivas (NOME) tem a responsabilidade e a autoridade para reportar anualmente à Administração, o cumprimento com as Normas adoptadas?		
9.6 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que a entidade terceira independente elabora um relatório anual, com o objectivo de verificar o cumprimento das Normas adoptadas e que esse relatório é analisado?		

### (NOME) DESPORTO: manutenção de registos financeiros

	SIM	NÃO
9.7 O sítio de apostas desportivas (NOME) compromete-se em elaborar declarações e contas financeiras de auditorias anuais, realizadas por uma empresa externa de renome na área da Auditoria?		
9.8 O sítio de apostas desportivas (NOME) mantém os registos de forma a que estes permitam a preparação e a auditoria atempadas de declarações e contas financeiras?		
9.9 O sítio de apostas desportivas (NOME) mantém registos de transacções financeiras de acordo com os requisitos de retenção da jurisdição competente?		

 (NOME) DESPORTO: ambiente legal e regulado

SIM NÃO

9.10 O sítio de apostas desportivas (NOME) exhibe a sua denominação e o endereço da sua sede de actividade?


9.11 O sítio de apostas desportivas (NOME) tem uma licença de actividade emitida por um corpo legislativo sedeadado na União Europeia?

9.12 O sítio de apostas desportivas (NOME) exhibe, de forma clara, a jurisdição que lhe concedeu a licença a partir da qual as actividades de jogo e apostas são conduzidas?

9.13 A Administração do sítio de apostas desportivas (NOME) nomeou um Director de Conformidade, para assumir a responsabilidade máxima pelo cumprimento dos requisitos da jurisdição da licença?

9.14 O sítio de apostas desportivas (NOME) exhibe, de forma clara em língua portuguesa, os termos e condições contratuais aplicáveis às actividades de jogo e apostas?

9.15 O sítio de apostas desportivas (NOME) inclui nos seus termos e condições contratuais a última data de publicação?

 (NOME) DESPORTO: ambiente de segurança na informação

SIM NÃO

9.16 As políticas e procedimentos de segurança adoptadas pelo sítio de apostas desportivas (NOME) são documentados e comunicados aos colaboradores implicados e revistos, pelo menos, anualmente ou caso sejam registadas alterações materiais?

9.17 O sítio de apostas desportivas (NOME) implementa políticas e procedimentos de segurança e as revisões de segurança internas e externas, com base no risco, são conduzidas pelo menos uma vez por ano ou caso sejam registadas alterações materiais?

9.18 O sítio de apostas desportivas (NOME) instalou scanners de vírus e/ou programas de detecção em todos os sistemas de informação pertinentes e estes programas são actualizados regularmente para conseguir detectar as novas variações de vírus?

9.19 O sítio de apostas desportivas (NOME) mantém alguns controlos no caso de alterações às instalações e sistemas de processamento de informação, de forma a ser possível reduzir o risco de falha de segurança ou do sistema?

9.20 No sítio de apostas desportivas (NOME) todos os clientes são sujeitos a um processo de verificação através do uso de um identificador da conta/palavra-passe ou através de outros quaisquer meios que ofereçam uma segurança igual ou maior (por exemplo, certificados digitais), antes de poderem participar nas actividades de jogo ou apostas?

9.21 No sítio de apostas desportivas (NOME) todas as transacções de depósitos, levantamento ou ajustes de clientes são sujeitas a um controlo de segurança rígido e são mantidas num diário de auditoria do sistema?

 (NOME) DESPORTO: ambiente de segurança na informação

SIM NÃO

9.22 No sítio de apostas desportivas (NOME) todos os utilizadores do sistema são submetidos a uma verificação de identidade através de um identificador de conta/palavra-passe ou através de outros quaisquer meios que ofereçam uma segurança igual ou maior antes de poderem aceder ao sistema?

 (NOME) DESPORTO: continuidade do negócio e recuperação de acidentes

SIM NÃO

9.23 Os procedimentos de back-up e recuperação do sítio de apostas desportivas (NOME) estão implementados para garantir que os dados e informações (por exemplo, registos e informação financeira) são copiados em back-up de forma regular e podem ser restaurados caso aconteça um imprevisto?

9.24 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que a informação e os dados críticos são copiadas todos os dias e mantidos num sítio seguro e exterior?

9.25 As responsabilidades e os procedimentos de back-up e de recuperação de acidentes entre os fornecedores de software e o sítio de apostas desportivas (NOME) estão claramente definidos?

9.26 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que toda a informação necessária para completar um jogo incompleto é recuperável pelo sistema?

9.27 O sistema implementado pelo sítio de apostas desportivas (NOME) permite aos jogadores completar jogos interrompidos, dentro de um limite de tempo razoável, quer por perda de comunicação com o dispositivo de jogador, quer por um problema no sistema?

9.28 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que todas as transacções que envolvam os fundos dos clientes podem ser recuperados pelo sistema no caso de falha ou avaria?

9.29 Se houver razões para acreditar ou suspeitar que uma interrupção tenha sido causada ou uma transacção afectada por actividades ilegais, o sítio de apostas desportivas (NOME) retém o pagamentos até uma investigação mais aprofundada?



(NOME) DESPORTO: desenvolvimento de software e normas de manutenção

SIM

NÃO

9.30 O sítio de apostas desportivas (NOME) tem uma metodologia de desenvolvimento de software e aplicações definida, documentada e implementada?

9.31 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que toda a documentação relacionada com o desenvolvimento de software e aplicações é mantida e fica disponível ao longo do seu ciclo de vida?

9.32 No sítio de apostas desportivas (NOME) os procedimentos de alterações dos controlos são implementados de acordo com as políticas de gestão de alterações e prevêm procedimentos de aprovação para as mudanças no software?

9.33 No sítio de apostas desportivas (NOME) os procedimentos de alterações dos controlos são implementados de acordo com as políticas de gestão de alterações e prevêm uma política que lide com procedimentos de alterações de emergência?

9.34 No sítio de apostas desportivas (NOME) os procedimentos de alterações dos controlos são implementados de acordo com as políticas de gestão de alterações e prevêm procedimentos de testes e migrações de mudanças?

9.35 No sítio de apostas desportivas (NOME) os procedimentos de alterações dos controlos são implementados de acordo com as políticas de gestão de alterações e prevêm a separação dos deveres entre os programadores, equipa de controlo de qualidade, equipa de migração e utilizadores?

9.36 No sítio de apostas desportivas (NOME) os procedimentos de alterações dos controlos são implementados de acordo com as políticas de gestão de alterações e prevêm procedimentos que garantam que a documentação técnica e para os utilizadores é actualizada sempre que aconteçam mudanças?

9.37 O sítio de apostas desportivas (NOME) garante que o ambiente de testes está isolado, física e logicamente, dos sistemas operacionais vivos?