

Jeux de hasard en ligne

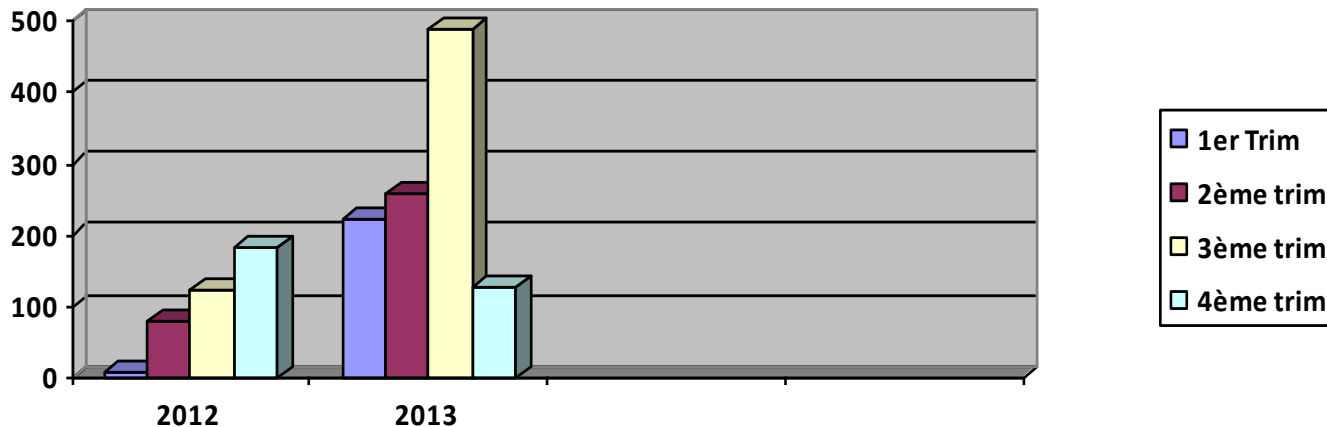
Contacts 2012-2013

Analyse chiffrée



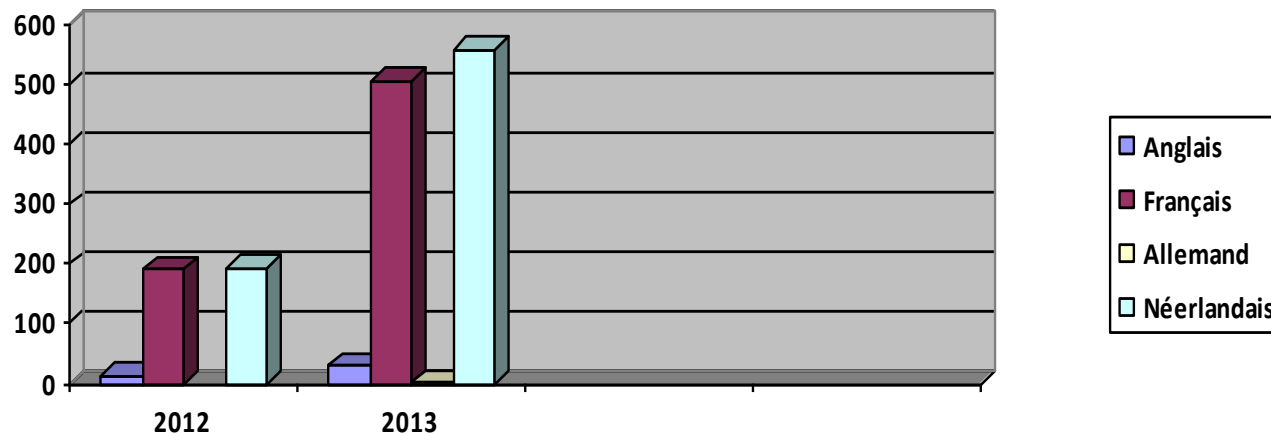
A.1. Nombre de contacts.

- **2012 = 390 contacts ;**
- **2013 (296 jours) = 1.095 contacts.**



A.2. Répartition linguistique.

- **2012** - **12** contacts en anglais, **192** en français, **194** en néerlandais;
- **2013** – **29** contacts en anglais, **1** en allemand, **506** en français, **559** en néerlandais.



A.3. Mode de transmission.

- **98.6 % par courriel** (17 autres modes de contact en 2012, 16 en 2013)

A.4. Contacts multiples concernant des sites, sujets ou cas différents.

Très grande majorité des contacts = « one shot ».

32 contacts multiples en 2012, 61 en 2013

N.B. Les réponses à une première suite donnée et les relances d'un même contact sur le même sujet ne sont pas considérées comme une nouvelle occurrence;

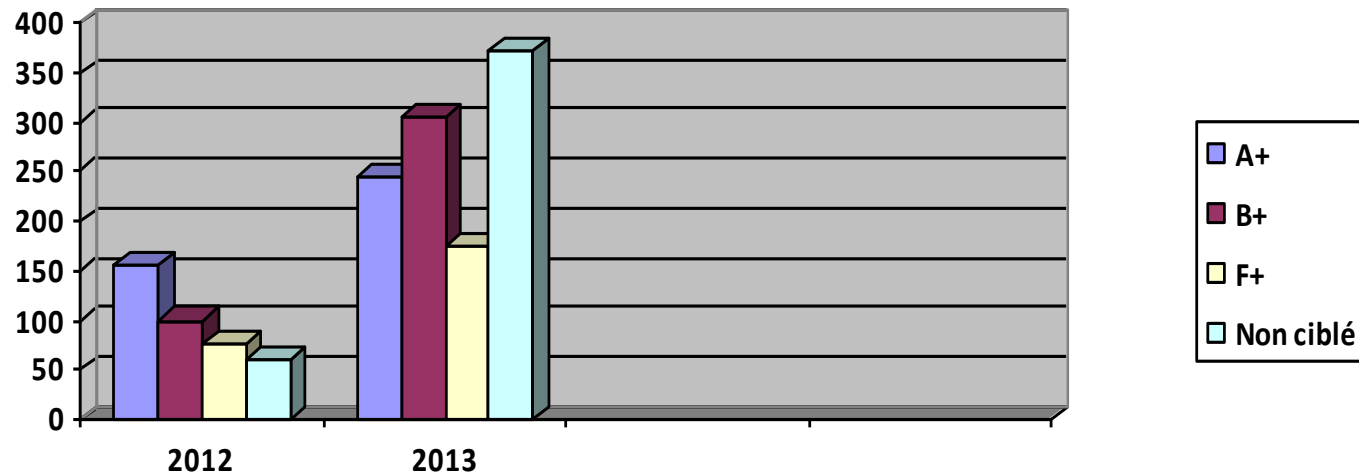


B.1. Type de jeux de hasard en ligne.

- **2012 – 155** contacts concernaient des sites de casino ou de poker (type A+), **100** des salles de jeux (type B+), **76** contacts des sites de paris (type F+);
- **2013 - 167** contacts concernaient des sites de casino et **78** des sites de poker (type A+), **304** des salles de jeux (type B+), **175** des sites de paris (type F+);



Répartition par type de jeux en ligne



B.2. Sites de jeux en ligne désignés

- **2012 – 309** noms de sites (légaux ou pas), ont été nommés ou identifiés
- **2013 – 747** noms, pour **68** sites différents (10/liste noire, 9 sans licences, 13 « affiliates »)



C.1. Nature et motivation des demandes.

- C.1.1. – Problèmes accès aux sites.

43 contacts en 2012, **559** en 2013.

- Joueurs interdits (**516** en 2013)
- Problèmes techniques (**43** en 2013)
- Compte joueur multiple



C.1.2. – Remboursement de gains – Identification joueur – Délai.

- **53** contacts en 2012, **108** en 2013
- Effet note informative du 9 janvier 2013;
*“(...) is het normaal dat winsten binnen de **drie dagen** uitbetaald tenzij de houder van de + vergunning gegronde redenen heeft om dit niet te doen”*



C.1.3. – Contrôle/jeux – Régularités des routines - programmation machines.

- **31** contacts en 2012, **69** en 2013

C.1.4. – Clôture ou modifications/compte joueur.

20 contacts en 2012, **69** en 2013.



C.1.5. – Blocage compte joueur.

- **65** contacts en 2012, **38** en 2013
- Limitation pertes horaires
- Limitation mise de pari



C.1.6. – Sites illégaux – Liste noire – Sites sans licence.

- **42** contacts en 2012, **33** en 2013.
- Sites sur liste noire ou sans licence
- Critère de choix mise sur liste noire
- Dénonciation & demande de blocage



C.1.7. – Dénonciation pratiques commerciales.

- **11** contacts en 2012, **18** en 2013
- Publicité intempestives
- Incitation au jeu (bonus...)
- Courriel de relance
- Affichage ostentatoire du nom d'un gagnant
- Manque code de déontologie ...



C.1.8. – Sites de paris – Problèmes mises et cotes.

- 8 contacts en 2012, 11 en 2013
- Limitation mises & gains possibles
- Retrait mises
- Cote des paris
- Discrimination entre les parieurs.



C.1.9. – Régime de taxation des gains de jeux.

- 7 demandes en 2012, 7 en 2013



C.1.10. – Divers.

- **22** contacts en 2012, **24** en 2013.
- Considérations ou critiques diverses ;
- Retard mise à jour du versement des mises/compte joueur (**15** en 2013);
- Usurpation d'identité (**3** en 2012, **9** en 2013);
- Offre de jeu limitée
- Taux de retour ou relance après 1ère réponse : **< 5 %**



D.1. – Préambule de réponse.

Madame, Monsieur

Nous revenons à votre courriel du X courant qui a retenu toute notre attention. Veuillez noter que les demandes, plaintes et contacts sont gérées par courriel, chronologiquement et confidentiellement dans le cadre d'un programme spécifique.

Si vous souhaitez éventuellement donner suite à ce courriel, veuillez le faire en mode « répondre » à la même adresse (info@gamingcommission.be) afin de pouvoir garder la suite logique au sein d'un même ticket (#XXXX).

Notre réponse se fonde sur les éléments portés à notre connaissance à ce jour, tant par votre biais que sur base des éléments dont nous disposons ou éventuellement provenant de l'exploitant de jeu.

D'autres éléments non portés à notre connaissance pourraient donc influencer, modifier ou rendre nos éléments de réponse comme autre, contradictoire voire nul et non avenu.



Contact

Ergo Philippe

Web site and contact

<http://www.gamingcommission.be>

info@gamingcommission.be