

Pourquoi me demande-t-on de fournir ces renseignements/preuves d'identification lorsque j'essaie de jouer au casino?

En tant qu'exploitant d'un casino en ligne, Loto Atlantique est tenu de respecter les lois et règlements fédéraux relatifs à la déclaration des transactions financières et à la tenue de registres, sous la direction du Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE). Le rôle de cette agence fédérale est de détecter, prévenir et dissuader le blanchiment d'argent et d'autres activités financières illégales.

Une partie de ce processus consiste à vérifier l'identité du titulaire d'un compte pour s'assurer qu'il est bien celui qu'il prétend être. Il s'agit d'un processus de vérification plus détaillé que celui qui est requis lors de la création initiale de votre compte alc.ca. Nous sommes également tenus de revérifier ces renseignements chaque année pour nous assurer qu'ils sont toujours exacts et en conformité avec la loi fédérale.

Avant, je n'avais pas à fournir de preuve d'identification. Pourquoi dois-je fournir plus de renseignements cette fois-ci?

La plupart des joueurs ne doivent fournir qu'un petit nombre de renseignements pour se soumettre à la vérification, comme leur profession. Ces renseignements, ainsi que ceux que vous avez fournis pour créer votre compte alc.ca, sont utilisés pour vérifier votre identité. Si les données fournies par le client ne correspondent pas entièrement au contrôle de vérification, certains joueurs peuvent être invités à fournir des renseignements supplémentaires ou une preuve d'identification pour confirmer leur identité avant de pouvoir jouer aux jeux du Casino. Cela peut se produire, par exemple, si vous avez déménagé au cours de l'année écoulée ou si d'autres renseignements personnels ont changé récemment.

Que faites-vous de ces renseignements?

Soyez assuré que ces renseignements sont traités de manière totalement confidentielle, la protection de la vie privée des joueurs étant notre priorité. Dans cette optique, Loto Atlantique ne conserve aucune copie des documents fournis une fois le processus de vérification terminé.

Qui dois-je contacter si j'ai besoin de soutien dans ce processus?

Notre équipe du Service à la clientèle est à votre disposition pour vous fournir toute l'aide dont vous avez besoin. Vous pouvez la joindre au 1-877-252-3287 entre 8 h et 23 h, heure de l'Atlantique, ou par courriel à l'adresse info@alc.ca.

Combien de temps faut-il pour effectuer le processus de vérification?

Pour la plupart des joueurs, cela ne prendra que quelques secondes pour fournir les renseignements requis. Pour les joueurs qui doivent fournir des renseignements supplémentaires et une preuve d'identification, l'approbation peut prendre jusqu'à deux jours ouvrables. Nous vous remercions de votre patience pendant l'exécution de ce processus obligatoire.