Pourquoi me demande-t-on de fournir ces renseignements et ces pièces d'identité lorsque je tente de retirer des fonds?

En tant qu'exploitant d'un casino et d'une plateforme de paris sportifs en ligne, Loto Atlantique doit respecter les lois et les 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 unité fédérale est de détecter, de prévenir et de décourager le recyclage des produits de la criminalité et d'autres activités financières illicites.

Une partie de ce processus consiste à vérifier l'identité du titulaire du compte pour garantir qu'il est bien celui qu'il prétend être. Il s'agit d'un processus de vérification plus approfondi que celui que vous avez suivi pour créer votre compte alc.ca. Nous sommes également tenus d'effectuer une nouvelle vérification de ces renseignements chaque année pour nous assurer qu'ils sont toujours exacts et conformes à la loi fédérale.

Pourquoi dois-je fournir plus de renseignements cette fois-ci?

Pour effectuer le processus de vérification, la plupart des joueurs n'ont que quelques renseignements à fournir, comme leur emploi. En plus de l'information que vous avez fournie pour créer votre compte alc.ca, ces renseignements sont utilisés pour confirmer votre identité.

Si les renseignements fournis par le client ne correspondent pas entièrement au contrôle de vérification, certains joueurs peuvent avoir à fournir des renseignements supplémentaires ou une preuve d'identité pour confirmer leur identité avant qu'ils puissent retirer des fonds. Une telle situation peut se produire si, par exemple, vous avez déménagé au cours de la dernière année ou si d'autres renseignements personnels ont récemment changé.

Que faites-vous avec ces renseignements?

N'ayez crainte, puisque la protection de la vie privée des joueurs est au premier plan, ces renseignements sont traités de manière entièrement confidentielle. Loto Atlantique ne conserve aucune copie des documents fournis au terme du processus de vérification.

Avec qui dois-je communiquer si j'ai besoin d'aide pour effectuer ce processus?

Notre équipe du service à la clientèle est prête à vous aider.

- **Adresse courriel:** info@alc.ca
- **Téléphone:** **1-877-252-3287** (de 8 h à 23 h [HA])
- **Clavardage:** Communiquez avec nous (de 8 h à 23 h [HA])

Combien de temps le processus de vérification prend-il?

Pour la plupart des joueurs, il ne faut que quelques secondes pour fournir les renseignements requis.
Dans le cas des joueurs qui doivent fournir des renseignements supplémentaires et une preuve d'identité, la vérification peut prendre jusqu'à deux jours ouvrables. Nous vous remercions de votre patience durant ce processus obligatoire.

Puis-je quand même jouer à d'autres jeux en attendant cette nouvelle vérification?

Oui, vous pouvez jouer à tous les autres jeux sur alc.ca en attendant la conclusion du processus. Seul le retrait de fonds nécessite cette étape supplémentaire, qui sera effectuée dans les plus brefs délais une fois que les renseignements requis auront été fournis.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter notre politique de confidentialité.

Qu’est-ce que le CANAFE?

Le Centre d’analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE) est une unité du gouvernement du Canada. Son rôle consiste à détecter, à prévenir et à décourager le recyclage des produits de la criminalité et d’autres activités financières illicites en vertu de la Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes (LRPCFAT) et des règlements connexes. Puisque Loto Atlantique exploite un casino en ligne, le CANAFE exige que nous suivions des règles et des pratiques particulières pour prévenir de telles activités.

Êtes-vous en train de dire que j’ai mené une activité illicite avec mon compte?

Non. Ce processus de contre-vérification s’inscrit dans notre obligation de respecter les lois financières fédérales, qui sont en place pour prévenir le recyclage des produits de la criminalité et d’autres activités illicites. Nous devons demander des renseignements supplémentaires pour confirmer l’identité du titulaire du compte uniquement lorsque les renseignements qu’il fournit ne correspondent pas entièrement au contrôle de vérification.