

Lotteri-og stiftelsestilsynet
Postboks 800
6805 FØRDE

Vår ref.
19/00117-30

Deres ref.
19/09223-5/

Dato
24. februar 2020

Oppfølgingsplan for retting av avvik etter revisjon av kasinospill

Det vises til tilsynsrapport etter revisjon av oppfølging av totalgrensen av 23. januar 2020.

Norsk Tipping er fornøyd med at en så omfattende revisjon har avdekket at selskapet har god forankring for samfunnsoppdraget og har etablert internkontroll der selskapet overvåker spilleadferdsdata og reagerer når man avdekker spillere med problematisk spilleadferd.

Norsk Tipping mener at Lotteritilsynets revisjon bidrar positivt til at Norsk Tipping forbedrer og videreutvikler seg på området. Lotteritilsynets revisjon oppleves som svært grundig og gjennomføres med høy faglig kompetanse.

Tilsynsbesøket avdekket to avvik og en merknad. Norsk Tipping redegjør i dette brevet for selskapets oppfølgingsplan for retting av avvikene og hvordan selskapet har fulgt opp merknaden.

Avvik 1.

Norsk Tipping har ikke oppfylt opplæringskrav som framgår av spillereglene for Multix og Belago.

Dette avviket er delt inn i følgende tre deler

- a. Lokalinnehaver skal utpeke Spillansvarlige blant personalet slik at det innenfor åpningstiden til enhver tid er en Spillansvarlig til stede i Oppstillingsstedet.*
- b. Lokalinnehaver er ansvarlig for at Spillansvarlig(e) og øvrig personale på Oppstillingsstedet gjennomgår den nødvendige opplæring som tilbys av Norsk Tipping, samt følger Norsk Tippings gjeldende retningslinjer og sikkerhetsrutiner.*

- c. *For å sikre spillaktivitet i betryggende former må de Spillansvarlige kunne veilede Spilleren.*

Norsk Tipping anerkjenner Lotteritilsynets fokus på at spill på Multix og Belago må være underlagt tilfredsstillende kontroll for å forebygge og avdekke uønsket atferd. Dette er også intensjonen bak spillereglene for Multix og Belago kap. 5 a-c som regulerer krav til oppstillingsstedene.

1. mai 2019 implementerte Norsk Tipping en forsterket påloggingsløsning på Multix og Belago for å redusere risikoen for utlån av spillerkort. Dette tekniske tiltaket gjør det vanskeligere for kunder å omgå ansvarlighetsgrenser og gir Norsk Tipping i større grad mulighet til å kontrollere hvem som spiller.

3. oktober 2019 ble det oversendt forslag til endringer i spillereglene for Multix og Belago. Disse endringene ble godkjent av Kulturdepartementet 16. januar 2020. Endringene innebærer følgende endringer i spillereglene fra 19. oktober 2018:

Definisjonen på «Spillansvarlig» endres til:

“Den som plikter å sørge for at alle ansatte hos Lokalinnehaveren er kjent med og etterlever gjeldende føringer og rutiner fra Norsk Tipping.”

Kapittel 5, hvor det er anført avvik i Lotteritilsynets revisjonsrapport av 23. januar, fjernes i sin helhet.

Norsk Tipping har et høyt fokus på spillansvarlighet hos lokalinnehavere hvor Multix og Belago er oppstilt. For å sikre at dette fokuset fortsatt holdes høyt, vil føringer fra tidligere spillereglene bli inntatt i ny versjon av sikkerhetsinstruks for kommisjonærer og lokalinnehavere. Ny versjon planlegges utsendt i løpet av mars 2020. I tillegg vil temaet spillansvarlighet for lokalinnehavere bli vurdert inntatt i e-læringsløsning for å sikre at de enkelte operatører hos lokalinnehavere har god forståelse av hva spillansvar innebærer.

Norsk Tipping vil fullføre implementeringen av Operatør-id. Dette betyr at alle som skal ha operatørkort må gjennomføre e-læringskurset «Operatørgodkjenning», slik som er tilfelle for operatøransvarlige i dag. Vi kommer også til å kjøre en aktivitet for å få alle som i dag har operatørkortet, til å ta det samme kurset. Hovedprioritet er steder hvor det er Multix og Belago i lokalene. Tettere oppfølging i bruk av operatør-id kort etter intensjonen vil også bli gjennomført. Ved implementering av nye terminaler for Multix og Belago vil Norsk Tipping ha muligheten til å ta ut ansvarlighet direkte til kunden gjennom det digitale panelet terminalene vil være utstyrt med.

Ansvar for disse tiltakene er tillagt direktør Kundemøte.

Avvik 2.

Norsk Tipping har ikke identifisert risiko for brudd på spillereglene i Multix- og Belago-lokalene med særlig høy andel gule og røde spillere, og har heller ikke kartlagt eventuelle korrigerende tiltak.

Norsk Tipping anerkjenner at det er risiko knyttet til selskapets ca. 3700 lokalinnehavere og kommisjonærer. Norsk Tipping har de siste 10 årene implementert en rekke sikkerhetstiltak for å redusere denne risikoen til et akseptabelt nivå. Tiltakene omfatter både egen e-læring

for operatører, sikkerhetsinstruks for kommisjonærer og lokalinnhavere og en rekke tekniske løsninger for både kommisjonærer og kunder i fysisk handel.

Norsk Tipping oppfatter Lotteritilsynets beskrivelse av avviket dit at det er ønskelig med en mer systematisk risikokartlegging per lokalinnhaver og som også skal dekke andre mulige problematiske forhold. Eksempler på slike problematiske forhold kan være andre former for kriminalitet enn det som faller inn under spilleregelreguleringene for Multix og Belago.

Norsk Tipping har per 1. februar 2020 startet en utredning for å se på muligheten for å ta i bruk et arbeidsverktøy som kan sammenstille en slik risikovurdering. Intensjonen med utredningen er å skaffe til veie et verktøy hvor alle risikoer, manglende etterlevelse av sikkerhetsrutiner eller andre problematiske forhold skal kunne sammenstilles til et risikobilde per lokalinnhaver slik at man til enhver tid har en lokal og nasjonal oversikt.

Norsk Tipping er ikke kjent med at det finnes et slikt verktøy på markedet i dag og vil følgelig måtte bruke noe tid på å utrede og implementere en slik løsning. Den foreløpige tidsplanen er at tiden frem til sommeren 2020 vil gå med til selve utredningen og at man kan starte et slikt implementeringsprosjekt tidligst høsten 2020.

Norsk Tipping legger til grunn at lokalinnhavere etterlever føringer gitt i kontrakt og sikkerhetsinstruksen for kommisjonærer og lokalinnhavere. Basert på disse har Norsk Tipping etablert egne kontroller for å forebygge, avdekke og reagere på avvik. I de tilfeller at Norsk Tipping mottar varsel eller tips fra Lotteritilsynet, myndigheter eller kunder om annen kriminell aktivitet eller brudd på norsk lov hos lokalinnhavere så vil dette også reageres på umiddelbart.

Ansvar for dette tiltaket er tillagt direktør Kundemøte.

Merknad

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping fjerner muligheten spillerne har til å stoppe informasjonsmeldinger fra Playscan

Norsk Tipping er enig i merknaden, og selskapet fjernet denne muligheten den 29. januar 2020.

Dersom Lotteritilsynet har spørsmål til Norsk Tippings oppfølging av avvik og merknader, bes det om at fagsjef ansvarlig spillvirksomhet, Bjørn Helge Hoffmann, kontaktes.

Vennlig hilsen
NORSK TIPPING AS



Asne Havneld
Administrerende direktør

Kopi til:
Kulturdepartementet, Postboks 8030 Dep, 0030 OSLO