

Tilsynsrapport Norsk Tipping - ansvarlighetsrevisjon

Tilsynsrapport

Rapport nr.	2 - 2021
Saksnummer	21/05211
Revisjonsdato	7. – 8. desember 2021
Foretak	Norsk Tipping
Revisjonsområde	Etterlevelse av ansvarlig spilltilbud
Revisjonsteam	Anya Markhus, seniorrådgiver og jurist Liv Røthe, seniorrådgiver Frank Hoff Hana, seniorrådgiver og jurist Lars Petter Degnepoll, seniorrådgiver

Rapportens innhold:

Tilsynsrapporten beskriver resultat etter revisjon der målet var å kontrollere om Norsk Tipping har system som sikrer etterlevelse av krav i regelverket for ansvarlig spill.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har kontrollert om Norsk Tipping har ansvarlighetstiltak i samsvar med gjeldende regelverk og retningslinjer, og om de jobber systematisk med tiltak for både å redusere antall risikospillere og å følge opp spillere som har utviklet et problematisk forhold til pengespill.

Revisjonen har vist at Norsk Tipping har en solid forankring av samfunnsoppdraget i hele organisasjonen, fra øverste ledelse og helt ut i de operative spillmiljøene. Ansvarlighet er ikke en avdeling på siden av organisasjonen, men er en sentral del som har blitt innlemmet i resten av organisasjonen. Dette ser ut til å ha positiv betydning for valg og prioriteringer som blir gjort, sammenlignet med hva som har vært tilfellet tidligere.

Norsk Tipping har gjennom revisjonen vist at de jobber godt når det gjelder forebygging av spilleproblemer og at de tar viktige grep overfor spillere som allerede har utviklet et problematisk forhold til pengespill.

Lotteritilsynet har ikke gjort funn som kvalifiserer til avvik under revisjonen, men det ble gitt tre merknader:

1. Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping forsterker oppfølgingen av risikospillere (spillere rød og gul status i Playscan over tid).
2. Norsk Tipping har i dag ingen løsning for spillelag, noe som utgjør en risiko for å undergrave ansvarlighetsrammeverket. Det anbefales derfor å få på plass tilbud om spillelag.
3. Norsk Tipping bør ikke bruke papirbasert Flax til markedsføring av eFlax-produkter.

Førde 28. mars 2022

Liv Røthe
Seniorrådgiver

Any Markhus
Seniorrådgiver og jurist

Innhold

1. Innledning	5
2. Metode	6
3. Revisjonskriterier	7
4. Resultat	7
4.1 Generelt	7
4.2 Forebygging og tiltak mot uheldig spilleadferd	8
4.3 Merknader	10
4.3.1 Norsk Tipping bør forsterke oppfølgingen av risikospillere	10
4.3.2 Norsk Tipping bør få på plass løsning for spillelag	10
4.3.3 Norsk Tipping bør ikke bruke papirbasert Flax til markedsføring av e-Flax-produkter.	11
5. Avslutning	11
Vedlegg – Tidsplan for gjennomføring av intervju	13

1. Innledning

Den norske pengespillmodellen er særlig begrunnet i hensynet om å beskytte sårbare grupper og spilleavhengige. Enerettsmodellen er i samsvar med EU og EØS-rettens forståelse av hvilke avgrensninger som kan foretas i lys av retten til fri flyt av varer og tjenester. Norsk Tipping er en av to enerettsaktører i Norge.

EU-domstolen har blant annet slått fast at for å kunne trekke spillere fra det uregulerte markedet og over til det lovlige spilltilbudet (kanalisering), må en enerettsaktør både ha et ansvarlig og et attraktivt spilltilbud. Enerettsaktørene må også ha anledning til å utvide sin portefølje av spilltilbud om nødvendig.

I tillegg til å følge legitime formål, må modellen være egnet og nødvendig for å kunne oppnå formålet med reguleringen. EU-domstolen anerkjenner at for en medlemsstat som søker et særlig høyt beskyttelsesnivå, kan en enerettsmodell være en reguleringsmodell som kan bidra til å nå de etablerte målene. EU-domstolen har pekt på muligheten til å føre streng kontroll med en enerettsaktør som et sentralt element.

Norsk Tipping skal overvåke og reagere dersom spillere viser indikasjoner på problematisk spilleadferd. Det er sentralt for myndighetene å kontrollere om selskapet etterlever gjeldende krav til overvåking og reaksjon dersom spilleadferdsdata indikerer problematisk spilleadferd. Selskapets samlede rammeverk for ansvarlig spill skal beskytte sårbare spillere og forhindre at de velger å spille pengespill uten ansvarlighetstiltak. Til tross for dette, har Norsk Tipping spillere som har vært kategorisert med middels og høy risiko for problematisk spilleadferd over tid.

Lotteritilsynet velger revisjonsområder basert på en risiko og vesentlighetstilnærming. Hensynet til å beskytte sårbare spillere veier tyngre enn hensynet til overskudd til det gode formål. Samtidig skal spilltilbudet være attraktivt nok slik at nordmenn velger et regulert beskyttet pengespilltilbud fremfor pengespill i det uregulerte utenlandske markedet. Dette er en krevende balansegang og konsekvensen dersom spillerne ikke er tilstrekkelig beskyttet, vil være alvorlig.

2. Metode

Lotteritilsynets årsplan for revisjoner 2021 ble oversendt til Norsk Tipping den 14. januar 2021. Norsk Tipping mottok varsel om revisjon den 7. oktober 2021 med revisjonsmål, revisjonskriterier og omfang. Revisjonen er gjennomført i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet – Statlige pengespill*.

Lotteritilsynet ba i brev av 7. oktober 2021 om å få oversendt dokumentasjon knyttet til revisjonsområdet, med frist satt til 29. oktober 2021.

Det ble gjennomført formøte (videomøte) den 26. oktober 2021. Selve revisjonen med intervju av ledelse og utvalgte medarbeidere, ble gjennomført 7. og 8. desember 2021. Denne delen var planlagt gjennomført hos Norsk Tipping på Hamar, men grunnet restriksjoner knyttet til den pågående pandemien måtte intervjuene gjennomføres som videomøte (Teams).

Tilsynsrapporten beskriver resultat fra gjennomført revisjon. Eventuelle avvik og merknader identifisert under revisjonen er spesifisert i rapporten.

- AVVIK er forhold som Lotteritilsynet mener ikke er i samsvar med lov, forskrifter, retningslinjer, regler og andre regulatoriske føringer.

- MERKNAD er forhold som ikke er i strid med revisjonskriteriene, men der Lotteritilsynet finner grunn til å påpeke mulighet for forbedring.

Ved avvik fremlegges revisjonsbevis. Lotteritilsynet vil be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Tipping vil iverksette for å utbedre påvist avvik.

Ved merknader forventer Lotteritilsynet at de påpekte forholdene håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til avvik. Ved merknad bes det også om tilbakemelding på hvordan Norsk Tipping vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av endelig tilsynsrapport sendes til Kulturdepartementet.

3.Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderinger, konklusjoner og anbefalinger som følger i tilsynsrapporten.

Følgende er lagt til grunn for revisjonen:

- Lov om pengespill mv. av 28. august 1992 (pengespilloven)
- Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler, fastsatt av Kulturdepartementet 22. desember 2005
- Spilleregler for Norsk Tipping sine spill, fastsatt av Kulturdepartementet:
 - o Instaspill: Spilleregler for KongKasino, Bingoria, digital Flax og YEZZ!, oppdatert 12. mars 2020
 - o Multix: Spilleregler for Multix, oppdatert 22. juni 2020
 - o Belago: Spilleregler for Belago, oppdatert 22. juni 2020
 - o Øvrige spill: Spilleregler, oppdatert 18. august 2021
- Norsk Tipping sitt kvalitetssystem

4.Resultat

4.1 Generelt

Enerettsmodellen krever på den ene siden at Norsk Tipping er en attraktiv spilltilbyder som trekker norske spillere fra det uregulerte utenlandske pengespillmarkedet og over til det norske regulerte markedet (kanalisering). På den andre siden stilles det strenge krav til ansvarlighetstiltak for å hindre at kundene utvikler spilleproblemer. Disse, til tider motstridende kravene, kan være krevende å håndtere. I forbindelse med revisjonen mottok Lotteritilsynet omfattende dokumentasjon som viser hvordan Norsk Tipping jobber med ansvarlighet. Selskapets kvalitetssystem beskriver hvordan sentrale prosesser gjennomføres og hvordan ressurser systematisk styrer spillproduksjonen gjennom dokumenterte rutiner. En del av dette systemet er selskapets rammeverk som ivaretar en ansvarlig spillproduksjon. Det blir gjennomført risikovurderinger og kontroller som avdekker områder som trenger oppfølging.

Selskapets store kundedatabase har gitt selskapet en unik mulighet til å analysere spilleadferd og spillemønster. De siste årene har selskapet brukt mer ressurser på dette området, noe som vises igjen i mer dyptgående analyser om i hvilken grad selskapet når ansvarlighets- og kanaliseringsmål.

Norsk Tipping ønsker å være verdensledende innen ansvarlighet og har blant annet forpliktet seg til å følge European Lotteries standard for ansvarlig spill. Selskapet har dokumentert at det i desember 2019 ble gjennomført revisjon og re-sertifisering etter denne standarden.

Ansvarlighetsarbeidet til Norsk Tipping i 2021 har i stor grad vært preget av utvikling og piloter av Spillepuls, revidering av grenseregimet og tilpasninger i KongKasino, forbedringer ved å arbeide i strømmer (ansvarlighet innlemmet), og justert strategi (balanserte kanaliseringsmål). Lotteritilsynet ser at selskapet har fått en gevinst ved at ulike fagmiljøer nå samhandler tettere internt, for eksempel ved at ansvarlighet har fått en sterkere forankring i salgs- og markedsmiljøene i Norsk Tipping.

Norsk Tipping sin strategiplan 2021 – 2025 er tydelig på hva som er selskapets viktigste prioriteringer. Hovedoppdraget er å forebygge negative konsekvenser av pengespill og det innebærer at de ikke skal kanalisere spillere for enhver pris. Nyten av kanaliseringen skal overstige samfunnskostnaden.

Etablering av balanserte kanaliseringsmål innenfor ulike spillkategorier og spillporteføljen totalt, viser at Norsk Tipping har et bevisst forhold til den rollen de har som enerettsaktør og at de tar samfunnsoppdraget på alvor. De forstår at ansvarlighet handler om mer enn ansvarlighetsrammeverket, og at for eksempel vekting av spillporteføljen er et viktig moment i denne sammenheng.

Gjennom intervjuene som ble gjennomført, ble det også tydelig for revisjonsteamet at ansvarlighet ikke lenger er noe som ligger på siden av organisasjonen. Ansvarlighet er involvert i innovasjon og tverrgående strømmer. Det er etablert flere arenaer for samhandling på tvers i organisasjonen, blant annet gjennom tverrfaglige team. Dette ser ut til å ha bidratt til bedre og mer balansert beslutningstaking internt hos Norsk Tipping. Lotteritilsynet registrerer at det har skjedd en positiv utvikling når det gjelder å involvere ansvarlighetsteamet i organisasjonen.

4.2 Forebygging og tiltak mot uheldig spilleadferd

Gjennom mottatt dokumentasjon og opplysninger som kom fram under intervjuene, er det tydelig at Norsk Tipping har fått til en god forankring av ansvarlighetsrammeverket i hele organisasjonen. Tiltak, verktøy og tjenester har som hensikt å forebygge, oppdage og reagere mot negative konsekvenser av pengespill. Dette innebærer at når selskapet avdekker at kunder har fått problemer knyttet til pengespill eller indikasjoner på problematisk spilleadferd, skal Norsk Tipping reagere med tiltak som har som mål å endre spilleadferden i en mer positiv retning.

Selskapet har altså en plikt til å undersøke og kartlegge risikospillere, også på individnivå. Dette er særlig viktig sett i lys av økt kanalisering fra det uregulerte spillmarkedet, hvor et forholdsvis stort antall av Norsk Tippings nye kunder velger kasinospill med høy risiko for å utvikle spilleproblemer.

På Norsk Tippings egen hjemmeside og i mobilapp, er lenke til spillevettsiden gjort godt synlig og plassert like ved innloggingsboksen. På spillevettsiden finner kundene blant annet informasjon om ulike verktøy, herunder spillegrenser, spillregnskap og spillepause, samt at de kan ta egentest og sjekke eget spillemønster. I tillegg er det informasjon om ulike fakta og myter om pengespill, vanlige tegn på problemer knyttet til spill, og tips om hva spilleren selv eller pårørende kan gjøre, for å nevne noe. Spillevettsiden er også oversatt til engelsk, da selskapet har en del kunder som ikke snakker eller forstår norsk.

Opplysninger om Hjelpelinjen er godt synlig både på Norsk Tipping sine egne sider og hos utvalgte salgskanaler (nettaviser) som ble kontrollert i forbindelse med stikkprøvekontroll.

Norsk Tipping benytter overvåkingsverktøyet Playscan som den viktigste indikatoren for å kartlegge risikoadferd blant aktive kunder. Playscan sender ut meldinger til spillere dersom ulike måleindikatorer varsler om endring i spilleadferd. Revisjonen har vist at meldingene har god effekt overfor en god del kunder, men det er også noen kunder som ignorerer disse meldingene.

Gjennom revisjonen er det dokumentert at selskapet kjenner sine kunder godt og anerkjenner at de har et omsorgsansvar for kunden også på individnivå. Norsk Tipping har gode analyseverktøy for å forebygge og fange opp uheldig spilleadferd, og det investeres mye tid og ressurser i dette arbeidet. Selskapet har god kunnskap om hvilke tiltak som har best effekt og de vet at det er forskjell på spillerne. For eksempel har sportsspillere og kasinospillere ulike preferanser for å velge spilltype. Samtidig er det også forskjell på de som spiller pre- og live på Oddsens. Denne type kunnskap gir Norsk Tipping mulighet til å differensiere sine ansvarlighetstiltak overfor den enkelte kunde.

Selskapet har fremdeles god erfaring med å ringe opp bestemte utvalg av risikospillere, hvor målet er å bevisstgjøre kunden på sitt eget spillemønster og spilleadferd (proaktive samtaler). Dette har selskapet gjort gjennom flere år og de har opparbeidet seg god kunnskap og erfaring både om hvordan samtalene bør gjennomføres og når ulike kundegrupper er lettest å nå.

I dokumentasjonen fremgår det at ressursutfordringer gjør at selskapet kun får ringt en liten andel av de som er målgruppe for de proaktive samtalene. Administrerende direktør, Åsne Havnelid, opplyste at det er planlagt å øke ressursbruken på området. Øvrige medarbeidere var også tydelige på at dette er et tiltak som har god effekt og de er glade for signalene fra øverste leder.

Selskapet har utviklet et nytt verktøy for å bli enda bedre på å forebygge og motvirke problematisk spilleadferd hos kundene, nemlig Spillepuls. Spillepuls er en automatisert dialog med kunder med mål om å forebygge og motvirke problematisk spilleadferd. Dette er en effektiv måte å nå ut til mange spillere på og er ment å være et supplement til proaktive samtaler. På tidspunkt for revisjonen var det rullet ut piloter på flere områder og ytterligere piloter var planlagt igangsatt.

Lotteritilsynet synes det som har blitt presentert av Spillepuls og foreløpige resultater fra pilotene, virker lovende. Vi har tro på at dette, sammen med proaktive samtaler, kan bli et nyttig verktøy for å avdekke og forebygge problematisk spilleadferd hos kundene. I tillegg vil Playscan, grenseregimet, pauseverktøy og utestengelsesverktøy være nyttige verktøy for å forebygge negative konsekvenser av pengespill.

4.3 Merknader

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen identifisert tre forbedringsområder.

4.3.1 Norsk Tipping bør forsterke oppfølgingen av risikospillere

Revisjonen har avdekket at når det gjelder å nå de som allerede har utviklet et problematisk forhold til pengespill, eller er i faresonen for dette, så har proaktive samtaler god effekt. Det kommer frem av rutinen at både gule og røde spillere, er i målgruppen for disse samtalene. Imidlertid er det kun et mindre antall av de i målgruppen som faktisk får tilbud om en proaktiv samtale.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping øker antall proaktive samtaler som blir gjennomført for å nå flere av de kundene som har vært kategorisert som risikospillere over tid. Selskapet peker selv på at dette er et effektivt tiltak, både for å forebygge og å følge opp spillere som har, eller er i ferd med å utvikle et problematisk forhold til pengespill. Selv om det gjennom revisjonen også pekes på at Spillepuls vil være mer kostnadseffektivt, da det er en maskinell prosess og dermed når mange flere, vil det være helt avgjørende for noen å få denne telefonsamtalen.

Ledelsen opplyste under revisjonen at det er planlagt økte ressurser inn mot denne oppgaven.

Lotteritilsynet støtter Norsk Tipping sin satsing på proaktive samtaler. Dette er et behov som har økt i takt med økende kanalisering av høyintensiverte kasinospillere. Hva som er riktig nivå må selskapet selv kartlegge, men det bør stå i forhold til økt behov.

4.3.2 Norsk Tipping bør få på plass løsning for spillelag

Det kom fram under revisjonen at det fortsatt ikke er på plass en løsning hos Norsk Tipping som gjør at spillere kan levere spill sammen i en form for spillelag. Det er kjent at for en del kunder, så er det sosiale et viktig aspekt ved spillingen. Det kan for eksempel være en vennegjeng eller noen kollegaer som ønsker å tippe sammen.

Når det ikke finnes en løsning hvor kundene kan spille sammen, blir dette gjerne ordnet ved at én av spillerne leverer spill på vegne av hele av spillelaget. Dette kan være uheldig fordi store deler av spillet i realiteten da gjøres uregistrert, hvilket fører til tilsløring av data og at ansvarlighetsrammeverket undergraves.

Dersom fire personer spiller sammen, får ikke Norsk Tipping vite noe om de tre personene som ikke leverer spillet. Det betyr videre at for de tre, så blir det ikke registrert opplysninger i Playscan og Spillepuls. Den enkelte kunde får ikke oversikt over eget spillemønster og spillregnskap, for å nevne noe. Samlet gjør dette at dersom noen av disse kundene, er i fare for å utvikle eller allerede har et pengespillproblem, så vil ikke Norsk Tipping fange dette opp og ha mulighet til å iverksette nødvendige ansvarlighetstiltak.

Under revisjonen ble det opplyst fra Norsk Tipping at spillelag er et tiltak de ønsker å få på plass, men at det foreløpig ikke har blitt prioritert.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping prioriterer arbeidet med å få på plass en løsning hvor kundene kan spille sammen.

4.3.3 Norsk Tipping bør ikke bruke papirbasert Flax til markedsføring av e-Flax-produkter.

I forbindelse med stikkprøvekontroll på Norsk Tipping sin hjemmeside og app, ble Lotteritilsynet oppmerksom på reklame for e-Flax julekalender. På reklamen var det bilde av papirutgaven av kalenderen (papirbasert Flax), men da vi trykket på den kom vi rett inn på spill siden for e-Flax.

Under revisjonen ble det trukket fram at papirbasert Flax og e-Flax er to veldig ulike spillprodukt. Dette handler blant annet om ulike kundegrupper og ulik intensitet i spillene. Papirbasert Flax kan kun kjøpes hos kommisjonær og er et mye langsommere spill enn e-Flax som er lett tilgjengelig for kjøp i app på telefonen eller på nettsiden til Norsk Tipping. Det at det er snakk om to ulike spill med ulike egenskaper og risiko for å utvikle et spilleproblem, tydeliggjøres også ved at spillene er underlagt ulikt regelverk hos Norsk Tipping. Mens e-Flax er underlagt spilleregler for Instaspill, er papirbasert Flax underlagt øvrige spilleregler sammen med blant annet lavrisikospill som Lotto og Tipping. De ulike spillegenskapene blir også brukt som argument for ikke å innføre registrert spill på papirutgaven av Flax.

Forskjellen mellom papirbasert Flax og e-Flax var også tema under markedsføringsrevisjonen i 2019. Da anbefalte Lotteritilsynet at Norsk Tipping skulle tydeliggjøre forskjellene mellom e-Flax og papirbasert Flax i sin markedskommunikasjon. I selskapets tilbakemelding ble det opplyst at Norsk Tipping ville «arbeide frem en standardisering av kommunikasjon som sikrer at forskjellene mellom e-Flax og papirbasert Flax tydeliggjøres overfor forbrukeren».

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Tipping sikrer at papirbasert Flax ikke blir benyttet i markedsføring for e-Flax.

5. Avslutning

Norsk Tipping er innehaver av en enerett og det medfører en forventning om at samfunnsoppdraget er godt forankret i organisasjonen. Selskapet uttaler i sin strategiplan for 2021 – 2025 at de skal vise at den norske pengespillmodellen er den beste for samfunnet. Det innebærer at det må være en god balanse mellom attraktivitet og ansvarlighet, ikke enten/eller.

Hovedhensynet bak den norske pengespillmodellen er å beskytte sårbare spillere, og dette hensynet veier tyngre enn hensynet til det gode formål. Dersom Norsk Tipping tilbyr attraktive spill med så lav risiko som mulig, samtidig som myndighetene i størst mulig grad klarer å beskytte det lovlige markedet, vil dette være avgjørende for å få et samfunn med mindre spilleproblemer.

Lotteritilsynet ser tydelig at forståelsen for samfunnsoppdraget er ytterligere forankret i hele organisasjonen, noe blant annet målene i den oppdaterte strategiplanen bekrefter. Ansvarlighet skal være bærebjelken for virksomhetsstyringen og det kontinuerlige arbeidet med dette har bidratt til bedre og mer balansert beslutningstaking internt hos Norsk Tipping. Det lover godt for kundene og særlig de mest sårbare spillerne.

Lotteritilsynet vil be om tilbakemelding på hvordan Norsk Tipping vil følge opp merknadene vi har kommet med. Det vil bli satt en frist for dette i den endelige tilsynsrapporten. Fristen vil normalt være fire uker etter utsending av tilsynsrapporten.

Vedlegg – Tidsplan for gjennomføring av intervju

Tirsdag 7. desember 2021

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09:00 – 09:15	Åpningsmøte Bakgrunn for revisjonen Mål og overordnede problemstillinger Revisjonskriterier Gjennomføring av revisjonen	Alle deltakere er velkommen Kontaktperson for revisjonen – Trond Laupstad Andre medarbeidere Norsk Tipping ønsker å invitere inn
09:15 – 10:00	Overordnet rammeverk for ansvarlighet Balanserte mål i enerettsmodellen Strategiske mål 2022 Utvikling omsetning i spillkategoriene Organisering og myndighet Vurdering av risiko og muligheter	Adm. direktør Åsne Havnelid Thorbjørn Unneberg Tonje Sagstuen Stein Langberget
10:00 – 10:15	Pause	
10:15 – 11:15	Organisering – samhandling internt Ansvarlighet vs kanalisering/attraktivitet Opplæring, kompetanse Tilbakemeldinger fra kunder og pårørende	Roger Soleim Bjørn Helge Hoffmann Kristin Røe Hans Erland Ringsvold Marit Elton
11:15 – 12:00	Lunsj	
12:00 – 13:15	Odds Oppfølging av risikospillere (gule og røde) Utvikling over tid Innsikt og data om spillerne – bruk av verktøy	Hans Erland Ringsvold Kan ta med 1-2 personer Bjørn Helge Hoffmann Kan ta med 1-2 personer
13:15 – 13:30	Pause	
13:30 – 14:45	Instaspill Oppfølging av risikospillere (gule og røde) Utvikling over tid Innsikt og data om spillerne – bruk av verktøy Spilltilbud	Hans Erland Ringsvold Kan ta med 1-2 personer Bjørn Helge Hoffmann Kan ta med 1-2 personer
14:45 – 15:15	Multix og Belago Status Playscan-indeks Utvikling spillkategorier Innspill og data om spillerne – bruk av verktøy, nye terminaler Spilltilbud	Hans Erland Ringsvold Kan ta med 1-2 personer Bjørn Helge Hoffmann Kan ta med 1-2 personer Runar Skjemstad

Onsdag 8. desember 2021

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09:00 – 09:15	Oppsummering dag 1 Eventuelle avklaringer fra dag 1	Kontaktperson for revisjonen, Trond Laupstad Bjørn Helge Hoffmann Evt. andre aktuelle medarbeidere
09:15 – 10:15	Grenseregimet - forbedringspunkt Standardgrense som settes for nye spillere Totalgrense – tapsgrense Delgrenser Oddsen Karenstid	Bjørn Helge Hoffmann Kan ta med 1-2 personer
10:15 – 10:30	Pause	
10:30 – 11:15	Oppfølgingspunkt ansvarlighetsrapport Status på forslagene som Lotteritilsynet kom med i sin ansvarlighetsrapport til NT sitt styre og som ikke er tatt opp under andre tema. - NT fortsetter å jobbe intensivt og bevisst for å redusere omsetning på de mest risikofylte pengespillene over til spill med lavere risiko - Undersøke hvilken effekt det vil få om NT gjør KongKasino mindre tilgjengelig i mobil appen - Undersøke hvilken effekt det vil få om NT tilbyr KongKasino i egen app - Antall spill KongKasino – effekt av reduksjon (flere spm) - Kartlegge funksjonalitet for stenging for spill på ulike tidspunkt i døgnet - Utreder og innfører felles delgrense på Oddsen - Mer aktiv bruk av informasjonsmateriell - spilleveit	Bjørn Helge Hoffmann Kan ta med 1-2 personer
11:15 – 12:00	Risikoanalyser – status Her er det ønskelig at NT lager en presentasjon hvor de gjennomgår risikoene som er avdekket i dokumentet «Risikoidentifikasjon og analyse» og status på disse.	Bjørn Helge Hoffmann
12:00 – 12:30	Lunsj	
12:30 – 14:00	Lotteritilsynet oppsummerer Internt møte	Lotteritilsynet

14:00 – 14:30	Sluttmøte Lotteritilsynet presenterer sine hovedfunn fra revisjonen, inkl. resultat fra stikkprøvekontroll	Alle deltakere er velkommen Kontaktperson for revisjonen, Trond Laupstad Andre medarbeidere Norsk Tipping ønsker å invitere inn
---------------	--	---