



Norsk Tipping – revisjon av område for fysiske
salgskanaler

Endelig tilsynsrapport

Rapport nr. 03 - 2014

Norsk Tipping
Revisjon av fysiske salgskanaler
Endelig tilsynsrapport

Rapport nr: 03 - 2014
Saksnr: 13/00581
Revisjonsdato: 13. – 14. mai 2014
Forundersøkelser
hos kommisjonærer: 23 – 24. april 2014 og 12. mai 2014
Foretak: Norsk Tipping
Revisjonsteam: Liv Røthe, Lotteritilsynet, revisjonsleder og
Trude Iren Hessvik, Lotteritilsynet, medrevisor
Anne Lise Bekjorden, Lotteritilsynet, medrevisor

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 03-2014 beskriver eventuelle avvik og merknader etter revisjon av fysiske salgskanaler hos Norsk Tipping, herunder bruk av spillkort hos fysiske kommisjonærer, spill i kasse og Belago.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennomført revisjon av Norsk Tippings fysiske salgskanaler. Gjennom revisjonen har Lotteritilsynet kontrollert hvilke system selskapet har etablert for å distribuere spill i salgskanalene og om det er etablert tilstrekkelig internkontroll for å ivareta at myndighetskrav og selvpålagte krav blir etterlevd.

Revisjonen avdekket ett avvik:

Det foreligger bevis for at det tilbys spill på kreditt hos en kommisjonær i Møre og Romsdal.

Revisjonen avdekket en merknad:

Lotteritilsynet anbefaler Norsk Tipping å iverksette tiltak som sikrer at internopplæringen ute hos kommisjonærer som håndterer blåterminal, Spill-i-kasse og tilbydere av Belagoterminaler styrkes og er i henhold til kravet om internopplæring jfr. Kommisjonærkontrakt § 10, Spill-i-Kasse kjedeavtale § 5-2 c) og § 5-3 o) samt Belago avtale med lokalinnhaver § 10.

Lotteritilsynet vurderer opplæring ute i salgsleddet som et forbedringsområde og anbefaler Norsk Tipping om å evaluere dagens opplæringsprogram og kunnskapsnivå i salgskanalene med den hensikt å heve kompetansen om spill distribusjon.

Utarbeidd dato: 04.07.2014

Liv Røthe
revisjonsleder

Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

1. Innledning.....	5
2. Metode og tilnærming.....	5
3. Revisjonskriterier.....	6
3.1 Spilleregler for Norsk Tipping sine spill.....	6
3.2 Kvalitetssystem hos Norsk Tipping.....	7
3.3 WLA Security Control Standard.....	7
4. Resultat.....	7
4.1 Avvik.....	7
4.2 Merknad.....	7
4.2.1 Internopplæring hos kommisjonærledet.....	8
4.2.2 Utfordringer med Belagoterminaler.....	8
5. Avslutning.....	9
Vedlegg 1.....	10

1. Innledning

All spilldeltakelse i Norsk Tipping sine spill skjer registrert med unntak av det fysiske skrapespillet Flax. Det er gitt tillatelse til å formidle spillene gjennom ulike fysiske- og elektroniske kanaler jfr. Norsk Tipping sine spilleregler.

Lotteritilsynet har delt inn Norsk Tipping sine salgskanaler i følgende områder:

Kommisjonær terminal
Spill-i-Kasse
Internett
Mobile plattformer
Terminals spill - Multix og Belago

Med bakgrunn i en risiko og vesentlighetsvurdering besluttet Lotteritilsynet å gjennomføre en undersøkelse av innlevering av spill hos kommisjonærer med blåterminal, ved Spill-i-Kasse og ved Belago i bingohaller. Fellesnevner for disse salgskanalene er at spillselskapet er avhengig av et stort omfang av salgskonsulenter som opptre som selskapets forlengede arm ved salg av spill. De må ha kunnskap om spill formidling, innsikt i spillproblematikk og kjennskap til sikkerhet og kontroller for å unngå misligheter ved innlevering av spill.

Revisjonens mål er å vurdere om selskapets systemer og internkontroll sikrer etterlevelse av myndighetskrav og selvpålagte krav til spilldistribusjon hos fysiske kommisjonærer, ved Spill-i-Kasse og i bingohaller.

Følgende problemstillinger ligger til grunn for at målet med revisjonen skal nås:

- Hvordan håndterer etablert internkontroll kravene som fremgår av spilleregler, WLA (World Lottery Association) Security Control Standard og andre selvpålagte krav?
- Hvordan sikrer selskapet at det er tilstrekkelig sporbarhet og dokumentasjon ved avvik eller ved mindre alvorlige forhold i kommisjonærleddene?

2. Metode og tilnærming

Lotteritilsynet varslet selskapet 8. januar 2014 om årsplan for tilsyn for inneværende år. Av årsplanen går det frem at revisjon av salgskanaler skulle vært gjennomført i april 2014. Med bakgrunn i at selskapet også gjennomgikk revisjon fra Det Norske Veritas på samme tid ble revisjonen flyttet til mai 2014.

Varsel om revisjon ble sendt til Norsk Tipping 25. mars 2014 hvor forespørsel om spesifisert dokumentasjon i forkant av stedlig revisjon ble spesifisert.

Dokumentasjonen som ble lagt til grunn ble samlet inn og systematisert av medarbeidere ved Norsk Tipping basert på forespørsel fra Lotteritilsynet.

Lotteritilsynet har også mottatt dokumentasjon i etterkant av stedlig tilsyn. Revisjonen baserer seg på at mottatt dokumentasjon er blitt sannferdig fremstilt.

Lotteritilsynet gjennomførte 10 kommisjonærbesøk i Møre og Romsdal og Oslo i forkant av stedlig tilsyn for å vurdere om spilleregler, policyer, retningslinjer og prosedyrer blir etterlevd i kommisjonærkanalene.

På stedlig tilsyn ble det innledningsvis foretatt intervju av ledere som har ansvar for oppfølging av kommisjonærleddene og for internkontroll. Videre ble det foretatt intervju med ansatte som har ansvar for Spill-i-Kasse og for distribusjon av Belago.

Virksomheten har lagt alle forhold til rette for en effektiv gjennomføring av revisjonen.

Stedlig tilsyn ble utført i samsvar med retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet. Revisjonen er gjennomført i den hensikt å dokumentere eventuelle avvik og påpeke mulighet for forbedringer.

Tilsynsrapporten beskriver avvik og merknad som er registrert gjennom revisjonen.

AVVIK er forhold som tilsynet mener ikke er i samsvar med revisjonskriteriene.

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

Til avvik er det beskrevet revisjonsbevis som faktagrunnlag og som fastsettelsen av avvik bygger på. Til merknad forventer Lotteritilsynet at de håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til/bidrar til avvik.

Ved avvik ber Lotteritilsynet om en oppfølgingsplan for hvordan og når Norsk Tipping vil utbedre påviste avvik og hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført. Ved merknad ber vi om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapporten blir sendt til Kulturdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene presentert under, danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

3.1 Spilleregler for Norsk Tipping sine spill

Spilleregler fastsatt og sist endret av Kulturdepartementet 29.oktober 2013 med hjemmel i lov om pengespill m.v. av 28. august 1992 nr. 103 § 11

3.2 Kvalitetssystem hos Norsk Tipping

- Policy for ansvarlig spillvirksomhet med underliggende retningslinjer og rutiner
- Policy for kommunikasjon, distribusjon og markedsføring med underliggende retningslinjer og rutiner.
- Sikkerhetspolicy med underliggende retningslinjer og rutiner

3.3 WLA Security Control Standard

Lottery and Gaming Security and Integrity Standard for Operations WLA-SCS: 2012

- G.1 Organization of security
- L.3 Retailer security

4. Resultat

Lotteritilsynet har under stedlig revisjon foretatt en gjennomgang av etablert internkontroll hos Norsk Tipping sett opp mot myndighetskrav og selvpålagte krav. Videre har vi gjennomført kontroll av etterlevelsen ut mot kommisjonærer som tilbyr spill ved bruk av blåterminal, Spill-i-Kasse og Belago. Det foreligger bevis for at selskapet har etablert og implementert gode system for å sikre at myndighetskrav og selvpålagte krav ivaretas. Videre benyttes et avvikssystem som inkluderer kontroller og identifiserer avvik og skal sikre oppfølging. Det er også utarbeidet tekniske tiltak som begrenser mislighetsområdet i kommisjonærleddet. Revisjonen har imidlertid avdekket ett avvik og en merknad.

4.1 Avvik

Det foreligger bevis for at det tilbys spill på kreditt hos en kommisjonær i Møre og Romsdal.

Med bakgrunn i tidligere mottatt tips om misligheter hos en spillkiosk i Møre og Romsdal besluttet Lotteritilsynet å foreta et kommisjonærbesøk. Under kommisjonærbesøket fremkom det bevis for at spill på kreditt var mulig for faste kunder.

Det følger av spillregel 1.5.1 punkt 2 at *«kommisjonæren skal ikke yte kreditt i forbindelse med betaling for spill»*. Spill på kreditt er således et avvik fra krav fastsatt i spillereglene.

4.2 Merknad

Lotteritilsynet har identifisert et forbedringsområde knytt til internopplæring hos kommisjonærer som betjener blåterminal, Spill-i-kasse og Belagoterminaler.

4.2.1 Internopplæring hos kommisjonærleddet

Krav om internopplæring følger av Kommisjonærkontrakt § 10, Spill-i-Kasse kjedeavtale § 5-2 c) og § 5-3 o) samt Belago avtale med lokalinnehaver § 10.

Etter intervjuer med ansatte i Norsk Tipping og samtaler med ansatte hos kommisjonærene, sitter Lotteritilsynet igjen med et inntrykk av at selskapet har et forbedringspotensial knytt til egen oppfølging av hvordan kommisjonærene gjennomfører internopplæring hos sine ansatte. Selv om internopplæring er regulert i avtaler mellom Norsk Tipping og kommisjonærer og lokalinnehavere har selskapet et selvstendig ansvar for å sikre at dette blir gjennomført.

En gjennomgående observasjon hos alle kommisjonærer er at salgsrepresentantene fra Norsk Tipping kan bli mer proaktive på å avdekke kompetansebehov hos kommisjonærene og at innholdet i gjeldende sikkerhetsinstruks blir formidlet på en tilfredsstillende måte. Lotteritilsynet oppfordrer Norsk Tipping spesielt å øke bevisstheten i kommisjonærleddet omkring risiko for at spillere utvikler uheldig spilladferd.

4.2.2 Utfordringer med Belagoterminaler

Lotteritilsynet fikk under intervju forelagt betraktninger og problemstillinger på krav til oppstilling av Belagoterminaler sett i forhold til øvrig regelverk i bingohallene. Det ble gitt uttrykk for at det var vanskelig for Norsk Tipping å vite eksakt hva en bingohall er. Lotteritilsynet har tidligere definert for selskapet at det er et lokale der det er gitt tillatelse til bingospill. Selskapet poengterte at det er relativt stor variasjon i utforming av bingolokalene, men også i antall ansatte og i spilleplaner. Videre bemerkes det at Bingospill som er regulert etter bingoforskriften ikke er omfattet av det samme ansvarlighetsrammeverket som Belagoterminalene, noe som vanskeliggjør opplæring av personale og etterlevelse av ansvarlighetsrammeverket rundt Norsk Tipping sine spill.

Når det gjelder definisjon av hva en bingohall er og hvilke kriterier og krav som stilles til selve lokalet er dette ikke nærmere regulert i bingoforskriften per i dag.

Lotteritilsynet ser at det kan være en utfordring at krav til spilldistribusjon er regulert ulikt for Belago terminaler og for det øvrige bingomarkedet. Spillene som tilbys på Belago terminalene er av oss vurdert som aggressive, dvs. spill som øker sannsynligheten for uheldig spilladferd for utsatte grupper. For å redusere denne faren er det stilt krav om en rekke ansvarlighetstiltak i tilknytning til spill på terminalene. Sett i forhold til det private markedet er spillene som tilbys per i dag ikke vurdert like aggressive. Det ble likevel innført krav om at det til enhver tid skal være en ansatt i bingohallen med gjennomført kurs i spillansvar, regulert i bingoforskriften § 3. Norsk Tipping og Bingo og Lotteriforbundet utarbeidet i samarbeid et e-læringskurs om spillansvar. Lotteritilsynet har oversikt over hvilke haller og ansatte som til nå har gjennomført opplæring og flere ansatte i samtlige av de haller under vårt kommisjonærbesøk, har gjennomgått kurset.

Krav om opplæring etter bingoforskriften ble gjort gjeldende fra 1.juli 2013 og Lotteritilsynet vil gjennom bingokontroller følge dette opp videre for å vurdere i hvilken grad opplæringen gir innsikt og hensiktsmessig kunnskap om farene ved overdrevent spill. Det er etter vår oppfatning vesentlig at de ansatte i hallene har kompetanse til å avdekke og følge opp om det skjer brudd på spilleregler knytt til spillansvarlighet. Dersom vi finner avvik fra krav eller etterlevelse av krav vil be om retting av forholdet i forbindelse med våre revisjoner.

Lotteritilsynet understreker at spilltilbudet både i det statlige- og det private markedet skal skje i kontrollerte og sosialt trygge former. Vi ser det som svært viktig at risiko for uheldig spilladferd blir vurdert med samme faktorer og vesentlighet, uavhengig av hvilket regelverk som gjelder for spillene.

5. Avslutning

Som det fremgår av rapporten har Lotteritilsynet mottatt bevis for at Norsk Tipping har etablert og implementert gode systemer for å sikre etterlevelse av myndighetskrav og selvpålagte krav, samt håndtering av avvik ved spill distribusjon hos fysiske kommisjonærer, ved Spill-i-Kasse og i bingohaller.

Lotteritilsynet har mottatt bekreftelse for at påvist avvik er håndtert ved at kommisjonæravtalen er opphevet, vedlegg 2, og saken avsluttes fra Lotteritilsynets side. Videre har vi fått tilbakemelding på hvordan Norsk Tipping vil følge opp merknader til våre anbefalinger om styrking av kompetanse hos kommisjonærledet, se også vedlegg 2.

Vedlegg 1

Gjennomføring

Varsel om revisjon:	25. mars 2014
Formøte:	9. april 2014
Åpningsmøte:	14. mai 2014
Gjennomføring:	14. – 15. mai 2014
Intervjuer:	Trond Laupstad – Sikkerhet og kvalitet Per Are Ødegårdsstuen – Forhandlersalg Espen Skyrud – Terminalspill Dag Grindal – Fysiske kanaler
Deltagere åpnings- og sluttmøte:	Torbjørn Unneberg – Salg og kunderelasjoner Morten Eriksen – Distribusjon Randi H Røed – Økonomi Lene Finstad – Produkt Trond Laupstad – Sikkerhet og kvalitet Per Are Ødegårdsstuen – Forhandlersalg Espen Skyrud – Terminalspill Dag Grindal – Fysiske kanaler
Sluttmøte:	15. mai 2014