

Tilsynsrapport

Etterlevelse av konsesjonskrav

Tilsynsrapport nr. 4 – 2018



Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Tilsynsrapport

| | |
|------------------------|---|
| Rapport nr. | 4 – 2018 |
| Saksnr | 18/12370 |
| Revisjonsdato | 24. - 25. oktober 2018 |
| Foretak | Norsk Rikstoto |
| Revisjonsområde | Etterlevelse av konsesjonskrav |
| Revisjonsteam | Liv Røthe, seniorrådgiver Lars Petter Degnepoll, seniorrådgiver Frank Hoff Hana, seniorrådgiver |

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen kontrollert om Norsk Rikstoto har etablert tilfredsstillende løsninger for å tilby totalisatorspill i samsvar med nye konsesjonskrav og om disse etterleves.

Under revisjonen har det vært sentralt å vurdere om Norsk Rikstoto oppfyller krav til å forebygge, oppdage og reagere på uheldig spilleadfærd. Grunnlaget for et trygt ansvarlighetsrammeverk er registrering av unike spillerprofiler gjennom sikker identifisering på individnivå. Dette har vært et viktig kontrollpunkt under revisjonen og innføring av registrert spill er kontrollert i alle selskapets salgskanaler for totalisatorspill.

Videre er Norsk Rikstotos løsning for fastsetting av spillebeløp per dag, uke og måned vurdert isolert, men og opp mot verktøy for pauser og ekskludering. Løsningene er kontrollert i alle salgskanaler der totalisatorspill tilbys.

Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto oppfyller krav til å tilby totalisatorspill i samsvar med ny konsesjon i alle salgskanaler. Norsk Rikstoto har etablert et ansvarlighetsrammeverk som kan forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilleadfærd. For å sikre forankring om ansvarlig spill i organisasjonen, har Norsk Rikstoto etablert et SoS team (spilleansvarlighet og samfunnsansvar) som har ansvar for å sikre kompetanseheving og samhandling om et ansvarlig og attraktivt totalisatorspilltilbud.

Revisjonen avdekket ingen avvik eller merknader innenfor revisjonsområdet.

Førde, 23. november 2018

Liv Røthe
seniorrådgiver

Henrik Nordal
avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

| | |
|---|----|
| 1. Innledning | 4 |
| 2. Metode | 5 |
| 3. Revisjonskriterier | 6 |
| 3.1 Forskrift om totalisatorspill | 6 |
| 3.2 Konesjon Norsk Rikstoto av 14. oktober 2016 | 6 |
| 3.3 Norsk Rikstotos spillreglement | 7 |
| 3.4 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler | 7 |
| 3.5 Norsk Rikstotos kvalitetssystem | 7 |
| 4. Resultat | 7 |
| 4.1 Norsk Rikstotos overordnede føringer for god internkontroll | 8 |
| 4.2 System for forebyggende tiltak | 9 |
| 4.2.1 Unike spillerprofiler og registrert spill | 9 |
| 4.2.2 Obligatorisk individuell grensetting | 10 |
| 4.2.3 Uregistrert spill på baner | 11 |
| 4.2.4. Pauseverktøy og utestengelse | 12 |
| 4.2.5 Informasjonskrav i alle salgskanaler | 13 |
| 4.3 System for å oppdage og reagere på problematisk spilleadfærd | 13 |
| 4.3.1 SoS team | 13 |
| 4.3.2 Mentor | 14 |
| 4.3.3 Kundeservice | 14 |
| 4.3.4 Dialog med salgskanalene | 15 |
| 5. Avslutning | 15 |
| Vedlegg 1 – Stikkprøvekontroller | 16 |
| 1. Kontroll av etterlevelse av konsesjonskrav | 16 |
| 1.1 Kontroll av fysiske kommisjonærer | 16 |
| 1.2 Kontroll av hjemmesiden | 17 |
| 1.3 Kontroll av mobilapplikasjon | 19 |
| Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon | 21 |

1. Innledning

Forskrift om totalisatorspill § 2 skal sikre at totalisatorspill foregår i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet.

For å nå målet om et ansvarlig spilltilbud i Norge, er Norsk Rikstoto gitt enerett til å tilby totalisatorspill. Norsk Rikstoto skal avholde og formidle spill i samsvar med krav gitt i konsesjon for perioden 1. januar 2017 - 31. desember 2021 under streng offentlig kontroll.

For å møte utfordringene med et uregulert pengespillmarked på Internett, er Norsk Rikstoto gitt i oppdrag å kanalisere spillere til et kontrollert og regulert norsk spillmarked. Spilltilbudet skal være attraktivt nok til å nå spillere fra det uregulerte markedet, men likevel innenfor en ansvarlig ramme. Det betyr at en enerettsaktør må ha system som avdekker om spillerne er i risikogruppe eller har et problematisk forhold til pengespill og at de har tiltak etablert for å unngå at flere får spilleproblemer.

Norsk Rikstotos spilltilbud i dag omfatter V- spill der spiller tipper på plasseringen hestene får i mer enn ett løp, Dagens Dobbel, V4, V5, V64, V65, V75, V76. I tillegg tilbys det spill som avsluttes etter hvert løp, Vinner, Plass, Tvilling, Duo og Trippel.

Det er en utfordring for Norsk Rikstoto at antall hester som er startklare for totalisatorløp i Norge går ned. Det betyr at antall norske spillobjekter reduseres og det internasjonale samarbeidet blir enda viktigere for attraktiviteten og mangfoldet i spilltilbudet. Norsk Rikstoto tilbyr totalisatorspill i samarbeid med mange land og der Sverige har vært en nær samarbeidspartner over mange år.

Samarbeidet gjør det mulig å tilby spill på totalisatorløp fra mange land og Norsk Rikstoto både importerer og eksporterer løp og spill. Det franske spillet 5+ er et av de utenlandske spillene som er etablert i Norge og som det tilbys spill på hver dag.

Basert på ulike egenskaper, blir pengespill kategorisert med enten lav, middels eller høy risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet. Lotteritilsynet vurderer Norsk Rikstotos spill hver for seg til å ha lav risiko, men ved kombinasjon av flere spill samtidig, kan risikoen endres til middels risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet.

Ny konsesjon ble gjort gjeldende fra 1. januar 2017, men noen vilkår trådte først i kraft 1. januar 2018.

Norsk Rikstoto skal ha internkontroll med rutiner som skal sikre at myndighetskrav kan etterleves. Spillerens rettigheter skal være ivaretatt før, under og etter et løp.

Norsk Rikstoto skal etablere et ansvarlighetsrammeverk som inneholder tiltak for å forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd. Fra 1. januar 2018 skal alt spill skje registrert med unntak av spill på bane der det er arrangement på aktuell bane samme dag.

Norsk Rikstoto skal gjennomføre en risikovurdering om tiltak som skal redusere risiko for uheldig spilleadferd ved uregistrert banespill. Lotteritilsynet mottok oppdatert risikovurdering i september 2018.

Norsk Rikstoto skal innen 1. januar 2019 ha etablert en totalgrense for spill og/eller tap. Denne skal fungere som et sikkerhetsnett for spillere som har problemer med å sette grenser for egen spillaktivitet. Lotteritilsynet anbefalte i brev av 12. oktober 2018 til Landbruk- og matdepartementet at Norsk Rikstoto fikk dispensasjon og utsettelse på innføring av totalgrense til 1. januar 2020. Vår vurdering er at Norsk

Rikstoto trenger mer tid for å finne riktig nivå på totalgrensen. Det er viktig at totalgrensen blir satt på bakgrunn av opparbeidet kunnskap om spilleadferd og spillemønster i spilltilbudet.

Lotteritilsynet velger revisjonsområder basert på en risiko og vesentlighetstilnærming. Ansvarlig spill er fundamentet i enerettsmodellen og enerettsaktører skal underlegges streng offentlig kontroll og spørsmålet om nye innførte ansvarlighetstiltak fungerer i henhold til målsetting, er sentral. Basert på en risiko- og vesentlighetsvurdering gjennomfører vi tilsyn med oppfølging av ny konsesjon til Norsk Rikstoto

2. Metode

Vi har gjennomført et stedlig tilsyn i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet – Statlige pengespill*. Revisjonen er gjennomført i den hensikt å dokumentere eventuelle avvik og identifisere forbedringsområder i tilknytning til Norsk Rikstotos nye konsesjonskrav.

Ved avvik fremlegges revisjonsbevis og Lotteritilsynet ber om oppfølgingsplaner for hvordan og når Norsk Rikstoto vil utbedre påviste avvik, og hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført.

Ved merknader forventer Lotteritilsynet at de påpekte forholdene håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til/bidrar til avvik. Ved merknad ber en om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Planlegging, gjennomføring, rapportering og oppfølging av revisjonen gjennomføres i henhold til *Prosedyre for tilsyn med Norsk Tipping og Norsk Rikstoto*. Fastsatte maler benyttes. Prosedyren er i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet – Statlige pengespill*.

Årsplan for 2018 ble oversendt til Norsk Rikstoto 17. januar 2018. Selskapet mottok varsel om revisjon 30. august 2018. Varselet spesifiserte hvilken dokumentasjon vi ønsket oversendt med frist 28. september 2018. Mottatt dokumentasjon ble gjennomgått av revisjonsteamet.

Detaljplanlegging av stedlig revisjon ble gjennomført i september/oktober. Formøte ble gjennomført mandag 15.oktober 2018.

Revisjonen har omfattet:

- Gjennomgang av Norsk Rikstotos etablerte mål og strategier for totalisatorvirksomheten
- Gjennomgang av Norsk Rikstotos prosedyrer, rutiner og kontroller til konsesjonskravene i pkt. 1, pkt. 2 og pkt. 3
- Gjennomgang av Norsk Rikstotos valg av system for forebyggende tiltak
- Gjennomgang av Norsk Rikstotos valg av system for å oppdage spillere i risikogruppe eller med spilleproblem
- Kartlegging av selskapets oppfølging og tiltak for å reagere mot uheldig spilleadferd

Det er gjennomført følgende stikkprøvekontroller for å kontrollere etterlevelse, vedlegg 1

- Kontroll av løsning for sikker identifisering og registrering av unike spillerprofiler i alle salgskanaler
- Kontroll av løsning for fastsetting av grenser for spillebeløp per dag, uke og måned i alle salgskanaler
- Kontroll av løsning for pause/utestengelse funksjoner i alle salgskanaler

- Kontroll av krav til merking og informasjon om farene med pengespill i alle salgskanaler

Det ble gjennomført stedlig tilsyn 24. – 25. oktober 2018 hos Norsk Rikstoto i Oslo, vedlegg 2

- Intervju av ansatte hos Norsk Rikstoto for kartlegging av etablert system for etterlevelse av konsesjonens pkt. 1,2 og 3
- Presentasjon av resultat fra gjennomførte stikkprøvekontroller

Denne tilsynsrapporten beskriver resultat fra gjennomført revisjon og det ble ikke avdekket eller dokumentert for negative funn i form av avvik eller forbedringsområder.

Kopi av endelig tilsynsrapport sendes til Landbruks- og matdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene som blir foretatt under revisjonen.

3.1 Forskrift om totalisatorspill

Forskrift om totalisatorspill fastsatt ved kgl.res. 24. august 2007 med hjemmel i lov 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator.

Formålet med forskriften er å «sikre at totalisatorspill foregår i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av spillet», jfr. § 2.

Vurderingskriteriet blir om Norsk Rikstotos etablerte system for å forebygge, oppdage og reagere anses som «betryggende».

3.2 Konsesjon Norsk Rikstoto av 14. oktober 2016

Norsk Rikstoto ble ved kongelig resolusjon av 14. oktober 2016, i medhold av lov 1. juli 1927 om veddemål ved totalisator (totalisatorloven), gitt konsesjon til å arrangere totalisatorveddemål.

Norsk Rikstoto skal i henhold til spilleregler fastsatt av departementet avholde og formidle totalisatorspill i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av totalisatorspill.

I denne revisjonen har vi fokusert på følgende vilkår:

- Pkt. 1 Krav til unike spillerprofiler og registrert spill
Fra 1. januar 2018 skal alt spill skje registrert på unike spillerprofiler.
- Pkt. 2 Krav til internkontroll
Etablere rutiner for å sikre at Norsk Rikstoto implementerer de krav som følger av lov, forskrift, konsesjon og spilleregler. God internkontroll skal ivareta spillernes rettigheter før, under og etter et totalisatorløp.
- Pkt. 3 Tiltak som reduserer risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet.
Det skal være obligatorisk for spillere å sette grenser for spillebeløp per dag, uke og måned.
Det skal være mulig å ekskludere seg fra alt spill med et minimum varighet på ett år.

Verktøy for spillepauser og utestengelse for spill skal være tilgjengelig for alle spillere. Informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige skal være godt synlig på Norsk Rikstotos nettsider og eller være tilgjengelige der spill tilbys. Telefonnummer og link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler.

3.3 Norsk Rikstotos spillreglement

Norsk Rikstotos spillreglement sist endret 18. juni 2015

Spillreglementet gjelder for alt totalisatorspill som tilbys, og regulerer blant annet hvordan veddemål inngås, hvordan gevinster beregnes, regler for de enkelte spillene, internasjonalt spill, annullering av spill og protestadgang.

3.4 Regler for distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler

Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler ble fastsatt av Landbruks- og matdepartementet 1. august 2006 med hjemmel i lov av 1. juli 1927 nr. 3 om veddemål ved totalisator § 2.

Reglementet omhandler den tekniske gjennomføringen av Norsk Rikstoto sin distribusjon av totalisatorspill gjennom elektroniske kanaler. Formålet med reglene er å sikre at distribusjon av spill gjennomføres på en samfunnsmessig forsvarlig måte med sikte på å begrense uheldig spilleadferd.

Norsk Rikstoto skal informere om farene med spill og at det kan føre til spilleavhengighet. Spillere skal få informasjon om steder hvor man kan finne mer informasjon om problematisk spill og hvor det er mulig å få hjelp. Norsk Rikstoto skal også informere om hvilke tiltak de har satt i verk for å forebygge for uønsket spilleadferd.

Norsk Rikstoto skal legge til rette for at den enkelte spiller selv må sette en personlig grense på egen innsats i en definert tidsperiode, og gi spillerne tilgang på egen spillehistorikk som viser total innsats og gevinst i en angitt periode.

I denne revisjonen har vi særlig undersøkt om Norsk Rikstoto gir spillerne tilgang til egen spillehistorikk i elektroniske salgskanaler.

3.5 Norsk Rikstotos kvalitetssystem

Norsk Rikstoto har etablert og dokumentert føringer for hvordan selskapets prosesser for totalisatorvirksomhet skal utføres i eget utarbeidet kvalitetssystem.

I denne revisjonen har vi kontrollert om Norsk Rikstotos etablerte kvalitetssystem ivaretar krav til internkontroll som skal sikre spillerens rettigheter før, under og etter et totalisatorspill

4. Resultat

Målet med revisjonen var å vurdere om Norsk Rikstoto har etablert et ansvarlighetsrammeverk for å forebygge, oppdage og reagere mot uheldig spilleadferd slik nye konsesjonskrav krever.

Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto oppfyller nye krav til å tilby totalisatorspill i samsvar med ny konsesjon i alle salgskanaler. Lotteritilsynet er av den oppfatning at Norsk Rikstoto har prioritert arbeidet med nye konsesjonskrav høyt og at de har jobbet systematisk og målrettet for å implementere nye konsesjonskrav i organisasjonen. Revisjonen avdekket ingen avvik eller merknader innenfor

revisjonsområdet.

Nye konsesjonskrav har påført Norsk Rikstoto relativ høye kostnader i form av nødvendige investeringer i nye it -system samt interne kostnader som inkluderer et høyt antall arbeidstimer. Under revisjonen er det lagt frem dokumentasjon som viser at «Konsesjonskravprosjektet» har en total kostnad på i overkant av 50 millioner kroner i 2017 og 2018. De største investeringskostnadene er knyttet til anskaffelse av overvåkingsverktøyet Mentor og utrulling av nye bankterminaler ved alle Norsk Rikstotos spillterminaler i det fysiske kommisjonærleddet. I tillegg har det vært gjort et omfattende kostnadskrevenende arbeid internt for å få på plass verktøy for spillgrenser og pauseverktøy.

Norsk Rikstoto startet utrulling av bankterminaler i kommisjonærleddet allerede høsten 2017 og var godt forberedt før frist for innføring av registrert spill 1. januar 2018. Revisjonen har vist at det var utarbeidet og kommunisert ut omfattende informasjon om endringen som skulle tre i kraft ved årsskiftet.

Like fullt fikk endringen 1. januar 2018 større negative kommersielle konsekvenser enn forventet. Det største negative utslaget kom i kommisjonærleddet der Norsk Rikstoto i 2018 forventer en omsetningssvikt på 28 %. Dokumentasjon viser vekst i digitale salgskanaler på 12 % hittil i år, likevel viser tall som er lagt frem under revisjonen at Norsk Rikstoto ligger an til en omsetningsnedgang på cirka 8 %, dvs cirka 220 000 000 millioner, sammenlignet med 2017.

Norsk Rikstoto uttrykte under revisjonen bekymring for attraktiviteten og rammevilkårene for totalisatorspilltilbudet sett i lys av de skal oppfylle enerettsoppdraget. For å møte utfordringene med et uregulert pengespillmarked på Internett, skal Norsk Rikstoto kanalisere spillere til et kontrollert og regulert norsk spillmarked og spilltilbudet være attraktivt nok, men likevel innenfor en ansvarlig ramme.

Til tross for at totalisatormarkedet er betydelig mindre både i omsetning og spilleformer, har totalkostnaden med å innføre et ansvarlighetsrammeverk vært sammenlignbare med Norsk Tippings tilsvarende kostnader ved innføring av totalgrensen. Norsk Rikstoto understrekte under revisjonen at det blir viktig at rammevilkårene for enerettstilbyderne er like og at de får muligheten til å utvikle attraktiviteten i spilltilbudet for å nå kanaliseringmålene.

Lotteritilsynet forstår bekymringen og understreker at det blir svært viktig at Norsk Rikstoto opparbeider seg kunnskap om spilleadferd og spillemønster på tvers av hele totalisatorspilltilbudet. Det er grunnlaget for at de kan utvikle et attraktivt, men ansvarlig spilltilbud som kan bidra til å kanalisere spillere til det norske lovlige spillmarkedet.

4.1 Norsk Rikstotos overordnede føringer for god internkontroll

Norsk Rikstoto skal ifølge konsesjonens pkt. 2 innføre internkontroll som skal ivareta spillerens rettigheter før, under og etter et totalisatorspill. Under revisjonen har vi undersøkt om Norsk Rikstoto har forankret og etablert en god internkontroll som sikrer etterlevelse av et ansvarlighetsrammeverk.

Norsk Rikstoto ledelse har utarbeidet en mål- og strategiplan for virksomheten for perioden 2017 – 2020. Revisjonen har vist at enerettsmodellens føringer er forankret i Norsk Rikstotos strategiplan. Ansvarlig spill står først, og i sentrum for totalisatorspilltilbudet. Spilltilbudet skal være attraktivt og overføre folks spillelyst til et trygt og kontrollert norsk marked samtidig som ansvarligheten er ivaretatt. Overskuddet fra spillvirksomheten skal fremme norsk hestesport, hestehold og hesteavl.

Dokumentasjon som er fremlagt viser at samfunnsoppdraget er forankret med ulike perspektiv i Norsk

Rikstoto, «Spill på hest» skal være attraktivt og ansvarlig og Norsk Rikstotos ansatte skal ha høy kompetanse om samfunnsoppdraget.

Norsk Rikstotos ledelse etablerte «Konsesjonskravprosjektet» som inkluderte 11 delprosjekter. I tillegg til innføring av nye konsesjonskrav omfattet prosjektet håndtering av ny lov om tiltak mot hvitvasking, personvern (GDPR) og endringer i lov om kassasystemer. Både prosjektleder, ledere for delprosjektene og prosjektdeltakere er medarbeidere i Norsk Rikstoto. Prosjektet har rapportert til styringsgruppen, Norsk Rikstotos styre og Lotteritilsynet underveis i prosjektperioden. Prosjektet er ikke formelt avsluttet per dato, men vil gradvis bli overført til drift i løpet av 2019.

Revisjonen har vist at ledelsen har prioritert å involvere hele organisasjonen i prosjektet. Samtlige ansatte som ble intervjuet, har deltatt i opplæringsprogram og har høy kompetanse om hva det innebærer å være en enerettsaktør. Det er etablert et SoS team (spilleansvarlighet og samfunnsansvar) som skal sikre god samhandling på tvers i organisasjonen. Det er utpekt en person fra hver avdeling i Norsk Rikstoto som skal sitte i en kjernegruppe. Navet i kjernegruppen er SoS teamets to medarbeidere som etterhvert skal sørge for at ansvarlig spill har felles forankring på tvers av organisasjonens oppgaver og prosesser.

Norsk Rikstoto har etablert et kvalitetsstyringsystem som skal støtte opp om totalisatorvirksomhetens mål og strategi. Revisjonen viste at Norsk Rikstoto har kommet langt i etablering av rammeverk for internkontroll. For revisjonsområdet er det lagt frem dokumentasjon som viser at Norsk Rikstoto utarbeider prosedyrer som skal kontrollere at krav i konsesjon blir oppfylt. Avdelingene samarbeider om risikovurderinger og grensene mellom teknisk miljø, produkt og kommersiell seksjon er tett og kommunikasjonslinjene er korte. Videre er det lagt frem tiltaksplan som viser risikoreducerende tiltak innenfor revisjonsområdet.

Norsk Rikstoto har utarbeidet en sikkerhetshåndbok med prosedyrer og instruksjoner som skal ivareta at krav til informasjonssikkerheten i virksomheten er oppfylt. Dette inkluderer prosedyrer for tilgangskontroll til it- systemer, sporbarhet og sikring av personopplysninger for å unngå uønskede hendelser.

- Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto har kommet langt i å etablere god internkontroll for revisjonsområdet.

4.2 System for forebyggende tiltak

Det går frem av konsesjonen at Norsk Rikstoto skal sørge for å etablere forebyggende tiltak mot uheldig spilleadferd. Under revisjonen har vi undersøkt om krav til forebyggende tiltak er oppfylt i alle virksomhetens salgskanaler.

4.2.1 Unike spillerprofiler og registrert spill

Alt spill skal skje registrert på unike spillerprofiler fra 1. januar 2018 jf. konsesjonens pkt. 1. Unntaket er spill som blir levert på totalisatorbane der det er løp på aktuell bane samme dag.

Når kunden for første gang skal kjøpe spill hos Norsk Rikstotos fysiske kommisjonærer, må kunden bruke debetbankkort som settes i bankterminal som er knyttet til spillterminalen. Kunden må taste fødselsnummer og telefonnummer som kontrolleres mot eksisterende kunderegister. Deretter blir fødselsnummeret kontrollert mot DSF (Folkeregisteret) noe som også innebærer alderskontroll og registrering av adresseopplysninger. Deretter kan kunden om han ønsker det, oppgi e- post adresse og gi samtykke til å motta nyhetsbrev og annen markedskommunikasjon. Alt registreres på kundens profil.

For å bekrefte identiteten, må kunden fremvise gyldig ID med bilde, enten bankkort, pass, D – Nummer eller førerkort som kontrolleres av ansatt i kiosken. Den ansatte kan deretter fullføre kunderegistreringen. Spillerne mottar så en SMS som bekrefter registrert kundeforhold og hvordan de logger seg på ved neste innlogging.

Samtlige kommisjonærer rapporterer om funksjonell og pedagogisk løsning for registrert spill på Norsk Rikstotos terminaler og at de får god oppfølging fra Norsk Rikstotos kundeservice dersom behov for hjelp oppstår

- Lotteritilsynet gjennomførte stikkprøvekontroller hos fysiske kommisjonærer og vurderer løsningen for registrert spill i kommisjonærleddet som tilfredsstillende sikker.

Når kunden for første gang skal spille registrert på mobil eller Internett foregår registreringsprosessen i tre trinn. Kunden kan først gjøre seg kjent med hvordan Norsk Rikstoto behandler personopplysninger før kunden går til trinn 1 som er identifisering og registrering ved hjelp av standard Bank- ID. Kunden følger normal prosedyre og når kunden er identifisert viser displayet navn, fødselsnummer, mobilnummer og adresse. Kunden kontrollerer at opplysningene er korrekte før han går videre. Deretter må kunden opprette et passord som skal benyttes ved senere pålogging.

I siste trinn i registreringsprosessen gis eventuelt samtykkeerklæring til å motta nyhetsbrev og annen markedskommunikasjon. Kunden må akseptere avtalevilkårene i kundeforholdet før registreringen fullføres.

Under revisjonen ble det lagt frem dokumentasjon som viser at Norsk Rikstoto har identifisert 223 254 unike spillere med sikker id og egen kundeprofil fordelt på alle salgskanalene.

- Lotteritilsynet gjennomførte stikkprøvekontroll i på hjemmesiden til Norsk Rikstoto og vurderer løsningen for registrert spill i digitale kanaler som tilfredsstillende sikker.

4.2.2 Obligatorisk individuell grensetting

Det skal være obligatorisk for spilleren å sette grenser for spillebeløp per dag, uke og måned jf. konsesjonens pkt. 3.

Norsk Rikstoto har valgt at fastsettelse av spillgrense for dag, uke og måned skjer uavhengig av hvilken salgskanal kunden oppsøker første gang. Dagsgrense automatisk blir fastsatt til kr. 1000, 7 dagers grense til kr. 2000 og 30 dagers grense til kr 5000 og grensene gjelder umiddelbart etter registrering av unik kundeprofil. Kunden kan også sette egne grenser ved etablering av kundeforhold.

Spilleren kan selv velge om gevinster skal legges til spillgrensene. Dersom de er inkludert, vil gevinstsummen som legges til maksimalt være kr.10 000. Beløpet det kan spilles for vises som gjenstående beløp, det vil si summen av rest av spille- og gevinstgrense. Grensene er definert som glidende, det vil eksempelvis si at 7 dagers grensen gjelder for spill foretatt den aktuelle dagen og de foregående 6 dager.

Kundene får enten SMS eller e- post rett etter fullført registrering med informasjon om at grenser er satt. Grensene er tilgjengelige for endring enten på Min side på web, hos kommisjonær eller ved å ringe Kundestøtte.

Dersom spillerne når 80 % av fastsatt spillgrense vil spilleren bli gjort oppmerksom på det, enten ved

melding i de digitale salgskanalerne eller med SMS i kommisjonærkanalen. Spillere som blir stoppet og ikke får spille mer, får melding om dette og at nærmere informasjon finnes på Min side eller eventuelt ved å ringe Kundestøtte.

Dersom spillerne ønsker å stramme inn grensene, vil ny grense gjelde umiddelbart. Ved utvidelse av grenser er det lagt til en karenstid, det vil si at økning av dagsgrense skjer etter to dager, 7 dagers grense etter 7 dager og 30 dagers grense etter 14 dager. Første gang kunden ønsker å utvide grensene blir de umiddelbart gjort gjeldende uten karenstid. Norsk Rikstoto la frem data under revisjonen som viste at 81 % av spillerne har beholdt månedsgrensene sine på kr. 5000.

Det kom frem under revisjonen at Norsk Rikstoto valgte å fastsette grenser automatisk for å forenkle det første møte kunden har med krav om registrert spill. Norsk Rikstoto var opptatt av at registreringsprosessen skulle være pedagogisk og med færrest mulig trinn. Dette for å unngå brukerfeil og misforståelser. Dette er også årsaken til at karenstiden ikke er slått på ved utvidelse av grenser første gang.

- Lotteritilsynet gjennomførte stikkprøvekontroll på hjemmesiden til Norsk Rikstoto og i kommisjonærkanalen og vurderer at Norsk Rikstotos løsning for fastsetting av tapsgrenser oppfyller kravet i konsesjonen.

Lotteritilsynet ber Norsk Rikstoto om å følge særlig med på spillernes adferd etter at grensen er utvidet første gang. Hensikten med grensene er at spilleren skal ha et bevisst forhold til det å sette grenser, og utvidelse bør ikke være for enkelt.

Lotteritilsynet vurderer funksjonalitet for utelatelse av gevinster til spillegrensene som positivt samt at de første spillegrensene settes lavt for alle.

Det går frem av konsesjonens pkt. 3 at innen 1. januar 2019 så skal Norsk Rikstoto ha etablert en totalgrense for spill og/eller tap. Denne skal fungere som et sikkerhetsnett for spillere som har problemer med å sette grenser for egen spillaktivitet.

Norsk Rikstoto har gjennom «konsesjonskravprosjektet» hatt tett dialog med Lotteritilsynet om fastsetting av en totalgrense. Lotteritilsynet har lagt vekt på at totalgrensen blir fastsatt på et mest mulig riktig nivå og at den balanserer kanalisering med ansvarlighet. Innføring av en totalgrense innen 2019 er etter vår vurdering for tidlig, da Norsk Rikstoto ikke enda har tilstrekkelig kunnskap for å finne korrekt nivå for en eksakt totalgrense. Lotteritilsynet anbefalte at innføring av totalgrense ble utsatt til 1. januar 2020 noe Landbruk- og matdepartementet gav sin tilslutning til.

4.2.3 Uregistrert spill på baner

Norsk Rikstoto skulle innen 1. januar 2018 ha gjennomført en risikovurdering og vurdere tiltak for å redusere risikoen for uheldig spilleadfærd ved banespill. Denne vurderingen ville danne grunnlag for krav til ansvarlighetstiltak for banespill jf. konsesjonens pkt. 1.

Uregistrert spill på bane er spill som leveres på totalisatorbane der det er løp på den aktuelle bane samme dag. Det betyr at dersom du vil spille til andre totalisatorbaner eller delta i internasjonalt spill må spillet skje registrert.

Bakgrunnen for unntaksbestemmelsen om uregistrert banespill var bekymring for at spillere som kun spilte totalisatorspill når de var tilstede på banene ville slutte å delta i totalisatorspill. Dette inkluderte

utenlandske gjester og spillere spesielt tilknyttet «sin bane».

Landbruk- og matdepartementet har mottatt to risikovurderinger fra Norsk Rikstoto, den første 1. september 2017 og den siste 1. september 2018. Risikovurderingene har sett på flere faktorer ved uregistrert spill og det er noen områder som peker seg ut.

Norsk Rikstoto kjenner ikke kundehistorikk til spillerne som spiller uregistrert, noe som medfører at de ikke har mulighet til å følge opp enkeltspillere som kan ha problematisk spilleadferd.

For å redusere risiko er det foreslått flere tiltak og ett av disse er å utvikle en egen løsning for registrert spill for utenlandske gjester som kun spiller på bane der det er totalisatorløp samme dag. Pilotering av denne løsningen er foreslått innen utgangen av 2018.

Etter 1. januar 2018 har omsetningen for uregistrert spill på banene derimot vært fallende og er nå redusert til 2 % av den totale omsetningen til Norsk Rikstoto. Videre øker andelen registrert spill på banene og er nå oppe i 34 % av totalomsetningen på banespill. Det er naturlig å anta at denne utviklingen fortsetter som følge av fordelene med registrert spill og en generell digitaliseringstrend i befolkningen.

Dokumentasjon viser også at uregistrert banespill i all hovedsak er knyttet til plass - spillene DD, Vinner, Plass og Trippel hvor innsats og omsetning per spiller, er lavere enn for V- spillene.

- Lotteritilsynet vurderer effekten av igangsatte og planlagte tiltak fortløpende.

4.2.4. Pauseverktøy og utestengelse

Det skal være mulig å ekskludere seg fra alt spill med minimum varighet på ett år. Videre skal verktøy for spillepauser og utestengelse fra spill være tilgjengelig for alle spillere jf. konsesjonens pkt. 3.

Alle spillere har mulighet til å sette spillepauser fra Min Side på web eller mobil, eventuelt ringe Kundeservice. Spilleren velger selv hvor lenge pausen skal vare og vil i den perioden ikke kunne spille.

Det er satt opp ulike valg alternativ til pauser. Alternativene er, en dag, syv dager og 30 dager eller en selvvalgt periode der dagens dato vil være starttidspunktet.

Det er lagt frem dokumentasjon under revisjonen som viser at pauser kun oppheves etter skriftlig henvendelse fra kunden og behandlet av Norsk Rikstoto SoS team. Rutinen er dokumentert i kvalitetssystemet.

Når spilleren har tatt pause, er det ikke mulig å logge seg på Norsk Rikstoto sine spillesider eller app og det er heller ikke mulig få levert spill i kommisjonærkanalen

Dersom spilleren velger å stenge seg ute fra spill, er utestengelsesfunksjon også tilgjengelig fra Min side og det vil ikke være mulig å åpne spillekontoene før det har gått 12 måneder.

All markeds kommunikasjon stoppes når spillerne har tatt pause eller har utestengt seg fra spill.

Under revisjonen ble det lagt frem statistikk for omfanget av spillepauser i 3 kvartal 2018. Statistikken viser at det var 604 spillere som benyttet pauseverktøy i perioden. I tillegg er det 424 kunder som har utestengt seg for spill permanent.

Norsk Rikstoto jobber med utvikling av ny funksjonalitet for fremtidige pauser. Det vil si at spillerne kan planlegge perioder frem i tid der de ønsker å ta pause fra spill, for eksempel lønningssdag og påfølgende dager. Etter Lotteritilsynets vurdering er dette et godt forbedringstiltak i det forebyggende arbeidet mot uheldig spilleadferd.

- Lotteritilsynet gjennomførte stikkprøvekontroll på hjemmesiden til Norsk Rikstoto vurderer at Norsk Rikstotos løsning for å ta pauser fra spill oppfyller kravet i konsesjon

4.2.5 Informasjonskrav i alle salgskanaler

Det fremgår av konsesjonens pkt. 3 at informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige skal være godt synlig på Norsk Rikstotos nettsider og ellers være tilgjengelig der spill tilbys. Videre går det frem at telefonnummeret eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler.

Norsk Rikstoto har en egen «spillevett» side som er tilgjengelig på <https://www.rikstoto.no/> og den nye siden <https://beta.rikstoto.no> samt i mobil app. Spillevettsiden gir informasjon om ansvarlighetsrammeverket til Norsk Rikstoto og om hjelpetilbudet for spilleavhengige.

På Min side på web og mobil får spillerne tilgang til den samme informasjonen.

Ute hos kommisjonærene er det tilgjengelig informasjon til kundene om farene ved spill og telefonnummeret til Hjelpelinjen på DMP (digital markeds plass) skjermer. I tillegg er det hengt opp informasjonsmateriell i kassapunkt som forteller om registrert spill og spillegrensener.

Norsk Rikstoto har utarbeidet et eget klistremerke med logo og telefonnummer til Hjelpelinjen som er hengt opp ute i kioskene.

- Lotteritilsynet gjennomførte stikkprøvekontroll på hjemmesiden til Norsk Rikstoto og i kommisjonærkanalen og vurderer at Norsk Rikstoto har valgt tilfredsstillende løsninger for å informere om farene med spill og som oppfyller kravet i konsesjon.

4.3 System for å oppdage og reagere på problematisk spilleadferd

Det går frem av konsesjonen at Norsk Rikstoto skal ha på plass verktøy for å oppdage uheldig spilleadferd blant spillerne. Under revisjonen har vi undersøkt om Norsk Rikstoto har etablert system som vil oppdage og reagere overfor spillere som er i risikogruppe for problematisk spilleadferd eller har spilleproblemer.

4.3.1 SoS team

SoS teamet (spilleansvarlighet og samfunnsansvar) som i starten skal bestå av to personer, har ansvaret for at Norsk Rikstotos ansatte samhandler aktivt på tvers av arbeidsområder og avdelinger om ansvarlig spill. De er sentrale for å få til samspillet mellom aktiviteter som samlet sett skal balansere attraktivitet og ansvarlighet.

I tillegg er det etablert en kjernegruppe med et medlem fra alle avdelinger. Leder for SoS teamet har ansvar for at kjernegruppen forankrer og opparbeider kompetanse om ansvarlighet i spilltilbudet i alle avdelingene.

Det har vært gjennomført allmøter med alle ansatte, og nye ansatte skal gjennom opplæring der ansvarlig spill er en del av opplæringsprogrammet.

Teamet er systemeier for overvåkingsverktøyet Mentor som skal kartlegge kunnskap om spilleadferd og spillemønster basert på reelle kundedata. Under revisjonen kom det fram at Norsk Rikstoto vil prioritere å opparbeide innsikt og kunnskap om spilleadferd og spillemønster for Norsk Rikstotos kunder. Teamet er plassert som en stabsfunksjon utenfor avdeling og rapporterer direkte til administrerende direktør.

- Lotteritilsynet vurderer at SoS teamet er et viktig bidrag til Norsk Rikstotos internkontroll og et godt tiltak for å redusere risiko for spilleproblemer og spilleavhengighet.

4.3.2 Mentor

Norsk Rikstoto har valgt verktøyet Mentor for å overvåke, analysere og følge opp risikospillere og spillere med problematisk spilleadferd. Mentor har tilgang til all spilleadferdsdata som er registrert for alle spillerne. Det er satt opp en rekke kontroller i systemet som avdekker om spillerne når spillegrenser, bruker pauseverktøy eller endrer spillemønster. Basert på denne overvåkningen skal Mentor gi direkte tilbakemeldinger til kundene i form av meldinger som kommer opp i Min side på web og mobil.

I tillegg vil kundene få tilbud om å gjennomføre selvtester slik at Norsk Rikstoto kan kartlegge risikoprofilen til kundene på individnivå og virksomhetsnivå. De trenger imidlertid å få gjennomført et større antall selvtester før de kan si noe akkumulert om Norsk Rikstotos risikobilde for problematisk spilleadferd. Mentor ble satt i produksjon sommeren 2018 og det er for tidlig å indikere risikoprofiler eller komme med konkrete funn.

Det blir videre viktig å definere behov for rapporter og statistikk direkte fra datavarehus slik at både Norsk Rikstoto og myndighetene kan se på utviklingstrekk og trender i totalisatormarkedet. Dette vil være viktige måleparametere for å balansere attraktivitet med ansvarlighet i totalisatorspilltilbudet.

Under revisjonen kom det frem at Norsk Rikstoto har prosedyre for hvordan spillere med problem skal følges opp. Lotteritilsynet har fått framlagt eksempler på etterlevelse av prosedyren i forbindelse med stedlig revisjon.

- Lotteritilsynet er av den oppfatning at Norsk Rikstoto har etablert et tilfredsstillende system for å kunne oppdage og reagere på uheldig spilleadferd.

4.3.3 Kundeservice

For å ivareta at kundene til Norsk Rikstoto har tilgang til god og tilstrekkelig informasjon om ansvarlighetsrammeverket, er organisering og kompetanse om totalisatorspilltilbudet hos virksomhetens kundeservice en sentral faktor jf. konsesjonens krav til god internkontroll.

Norsk Rikstoto planla for et stort antall henvendelser hos Kundeservice ved innføring av registrert spill og spillegrenser. Det var spesielt mange henvendelser fra de fysiske kommisjonærene og kundene i den salgskanalen. Alle henvendelser er loggført i eget system og er sporbare. De ansatte har tilgang til alle nødvendige systemer for å kunne svare kundene på spørsmål om spilltilbudet.

I NRA (Norsk Rikstoto Admin) har Kundeservice sine medarbeidere full oversikt over kunden, totalisatortilbudet, ansvarlighetsrammeverket og Mentor. De kan fastsette og endre spillegrenser og hjelpe kunder med å ta pause fra spill. Kundestøtte mottar cirka 70 000 henvendelser per år.

En gang i uken sender Kundeservice e-post med tips med informasjon til alle ansatte i kommisjonærkanalen. Et eksempel på dette kan være informasjon om hvordan man fastsetter grenser

eller endrer disse.

Revisjonen har vist at Kundeservice har en sentral rolle i organisasjonen og medarbeiderne har høy kompetanse om totalisatorvirksomheten.

- Lotteritilsynet gjennomførte stikkprøvekontroll i kommisjonærkanalen som viste at Norsk Rikstots Kundeservice tilfredsstiller krav om god internkontroll i tilknytning til totalisatorspillvirksomheten og ansvarlighetsrammeverket.

4.3.4 Dialog med salgskanalene

Norsk Rikstoto følger opp de fysiske kommisjonærene med jevnlige besøk. Det blir gjennomført cirka 4000 besøk av 11 regionkonsulenter per år. Det er utarbeidet egne sjekklister som konsulentene skal gjennomgå ved besøk. Det skal skrives rapport etter hvert besøk og eventuelle tiltak skal følges opp.

Norsk Rikstoto har cirka 600 nye medarbeidere fra kommisjonærkanalen som er på kurs hos Norsk Rikstoto årlig. Opplæringen inneholder oversikt og kompetanse om alle spillproduktene og en egen del om ansvarlighet i spilldistribusjonen.

Norsk Rikstoto har laget egne kommisjonærvettregler som blir presentert med 6 ulike animasjonsfilmer på operatørskjermene til de ansatte i kioskene. I tillegg har alle kommisjonærene en eller flere DMP (digital markeds plass) skjermer i lokalet. På disse skjermene er det informasjon om ansvarlig spill, ansvarlighetsrammeverket og telefonnummeret til Hjelpelinjen.

- Lotteritilsynet gjennomførte stikkprøvekontroll i kommisjonærkanalen som viste at Norsk Rikstoto har etablert og etterlever god og informativ dialog med ansatte i salgskanalen.

5. Avslutning

Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto oppfyller nye krav til å tilby totalisatorspill i samsvar med ny konsesjon i alle salgskanaler. Norsk Rikstoto har hatt relativ kort tid til å innføre nye systemer og endre interne retningslinjer og prosedyrer, men gjennom målrettet innsats er nye konsesjonskrav implementert i organisasjonen og i markedet.

Ansvarlig spill er fundamentet i enerettsmodellen og det blir svært viktig å analysere om innførte ansvarlighetstiltak fungerer i henhold til målsetting. Rammeverket skal beskytte spillere som trenger hjelp til å begrense og kontrollere spill. Kunnskap om spilleadfærd er grunnlaget for å tilby attraktive spill i ansvarlige former. Det blir derfor svært viktig å følge utviklingen i hos spillerne tett, slik at målene med enerettsmodellen kan nås.

Dersom Norsk Rikstoto skal være en attraktiv aktør for kanalisering, er det viktig at utvikling av rammevilkår og spilltilbud blir vurdert ut fra kunnskap om egenskaper i totalisatorspillet og ikke avgrenses til kunnskap om pengespillmarkedet generelt.

I tillegg er det en utfordring for Norsk Rikstoto at antall hester som er startklare for totalisatorløp i Norge går ned. Det betyr at antall norske spillobjekter reduseres og det internasjonale samarbeidet blir enda viktigere for attraktiviteten og mangfoldet i spilltilbudet til Norsk Rikstoto.

Revisjonen avdekket ingen avvik eller merknader innenfor revisjonsområdet.

Vedlegg 1 – Stikkprøvekontroller

1. Kontroll av etterlevelse av konsesjonskrav

Det er foretatt stikkprøvekontroll av Norsk Rikstotos etterlevelse av konsesjonskrav. Gjennomførte stikkprøver er kontrollert opp mot følgende krav i konsesjonen:

- krav til unike spillerprofiler og registrert spill fra 1. januar 2018
- kontroll av krav til fastsetting av spillebeløp per dag, uke og måned
- kontroll av krav til tilgjengelig funksjon for å ekskludere seg fra alt spill med minimum varighet på ett år
- kontroll av verktøy for spillepauser og utestengelse for spill som skal være tilgjengelig for alle spillere
- kontroll av synlighet til informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige
- kontroll av synlighet til telefonnummer eller link til Hjelpelinjen som skal være godt synlig i alle salgskanaler

1.1 Kontroll av fysiske kommisjonærer

Det er gjennomført stikkprøvekontroller hos 8 kommisjonærer i perioden 25. august - 17. oktober 2018. Utvalgte kommisjonærer fordeler mellom ulike segmenter (omsetning) og geografi. Stikkprøvekontrollene har vært uanmeldt for de vi har besøkt.

| Fysiske kommisjonærer | Spørsmål | Kommentar | Konklusjon |
|--|---|--|---|
| Krav til unike spillerprofiler og registrert spill fra 1. januar 2018 | Er det etablert en sikker løsning for registrert spill i kommisjonærleddet? | Lotteritilsynet vurderer løsning for registrert spill i kommisjonærleddet som tilfredsstillende sikker | Etterlever konsesjonskrav |
| | Har operatør god informasjon om hvordan man registrerer kunder på NRs terminaler? | Samtlige kommisjonærer rapporterer om funksjonell og pedagogisk løsning for registrert spill på Norsk Rikstotos terminaler | Etterlever konsesjonskrav |
| | Er det mulig å spille uregistrert? | Nei | Etterlever konsesjonskrav |
| | Har ansatte fått informasjon om registrert spill i forkant av implementering? | Ja | Etterlever konsesjonskrav – krav til internkontroll |
| | Har ansatte fått opplæring i registrert spill | Ja | Etterlever konsesjonskrav – krav til internkontroll |
| | Har Kundenservice hos Norsk Rikstoto vært tilgjengelige ved | Ja, samtlige rapporterer om god oppfølging fra Norsk | Etterlever konsesjonskrav - krav til internkontroll |

| Fysiske kommisjonærer | Spørsmål | Kommentar | Konklusjon |
|---|--|---|---|
| | innføring av ny løsning? | Rikstotos kundeservice dersom behov for hjelp oppstår | |
| Kontroll av krav til fastsetting av spillebeløp per dag, uke og måned | Kan kunden fastsette spillergrense i kommisjonærkanalen? | Ja | Etterlever konsesjonskrav |
| | Har ansatte kompetanse om spillergrenser og hvordan de virker og kan endres? | Ja | Etterlever konsesjonskrav - krav til internkontroll |
| Kontroll av krav til tilgjengelig funksjon for å ekskludere seg fra alt spill med minimum varighet på ett år | Ved spørsmål om pausesetting/ utestenging vil ansatte hos kommisjonæren be kunden ringe kundedstøtte | Tilfredsstillt krav i konsesjon som ikke spesifiserer kravet direkte til kommisjonærkanalen | OK |
| Kontroll av verktøy for spillepauser og utestengelse for spill som skal være tilgjengelig for alle spillere | Ved spørsmål om pausesetting/ utestenging vil ansatte hos kommisjonæren be kunden ringe kundedstøtte | Tilfredsstillt krav i konsesjon som ikke spesifiserer kravet direkte til kommisjonærkanalen | Ok |
| Kontroll av synlighet til informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige | Kan ansatte finne slik informasjon ved forespørsel? | Samtlige henviser til DMP (digital markeds plass) for å finne informasjon | Etterlever konsesjonskrav |
| Telefonnummer eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler | Er telefonnummeret til Hjelpelinjen godt synlig hos kommisjonæren? | Norsk Rikstoto har laget et klistremerke med Hjelpelinjen sitt telefonnummer. Dette er hengt opp i samtlige lokaler som er besøkt. Klistremerke henger med øvrig Norsk Rikstoto materiell i lokalet | Etterlever konsesjonskrav |

1.2 Kontroll av hjemmesiden

| Beta Rikstoto.no | Spørsmål | Kommentar | Konklusjon |
|---|-----------------------|--|------------------------------|
| Krav til unike spillerprofiler og registrert spill fra | Sikker identifisering | Det ble ikke gitt direkte informasjon om spillergrenser ved registrering | I samsvar med konsesjonskrav |

| Beta Rikstoto.no | Spørsmål | Kommentar | Konklusjon |
|--|-------------------------------------|--|--|
| 1.januar 2018 | Oppretting av profil med persondata | Det ble sendt e- post i etterkant med informasjon om fastsetting av tapsgrenser Ved pålogging i kommisjonærkanalen med bankkort (unik profil) etter web var det krav om ny legitimering ved pålogging | |
| Kontroll av krav til fastsetting av spillebeløp per dag, uke og måned | | Det ble ikke gitt informasjon om fastsetting av tapsgrenser Grensene ble fastsatt etter default verdi 1000 – 2000 - 5000 Ved forsøk på å spille over beløp, ble spilleren stoppet Positivt med funksjon for å utelukke premier fra spillgrenser | I samsvar med konsesjonskrav Rikstoto.no oppfylder kravet – men ikke lik presentasjon på begge nettsidene |
| Kontroll av krav til tilgjengelig funksjon for å ekskludere seg fra alt spill med minimum varighet på ett år | | God informasjon | I samsvar med krav i konsesjon |
| Kontroll av verktøy for spillepauser og utestengelse for spill som skal være tilgjengelig for alle spillere | | Har testet pausefunksjon, er stengt for spill, får heller ikke logget på profil | I samsvar med krav i konsesjon Rikstoto.no oppfylder kravet – ikke lik presentasjon på sidene |
| Spiller skal kunne ha tilgang til egen spillehistorikk. Denne skal inneholde informasjon om total innsats og gevinst i en angitt periode. | | God oversikt over spillehistorikk, innskudd og gevinst | I samsvar med krav i regler for spill i elektroniske kanaler |
| Kontroll av synlighet til informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spillavhengige | | Ligger nederst på siden. | I samsvar med krav i konsesjon |
| Telefonnummer eller link til Hjelpelinjen skal | | | I samsvar med krav i konsesjon |

| Beta Rikstoto.no | Spørsmål | Kommentar | Konklusjon |
|--------------------------------------|----------|-----------|------------|
| være godt synlig i alle salgskanaler | | | |

1.3 Kontroll av mobilapplikasjon

| Mobil applikasjon | Spørsmål | Observasjon | Konklusjon |
|---|--|--|--------------------------------|
| Krav til unike spillerprofiler og registrert spill fra 1.januar 2018 | Sikker identifisering Oppretting av profil med persondata | Innlogging skjer ved bruk av brukernavn som enten er telefonnr/epost/ eller fødselsnummer kombinert med et selvvalgt passord. Funksjonalitet med «Glemt passord», kontrollerer at e- post adresse er korrekt | I samsvar med konsesjonskrav |
| Kontroll av krav til fastsetting av spillebeløp per dag, uke og måned | | Endret grensene – OK Funksjonalitet som sikrer at ukensgrense ikke kan være lavere enn dagsgrense osv. Endret månedsgrensen opp 17. okt, denne ble gjort gjeldende fra 31. oktober, altså etter 14. dager. Testet å spille over grensen, fikk melding om at «Beløpet overskrider dine oppsatte grenser, klikk her for å se og endre dine grenser» | I samsvar med konsesjonskrav |
| Kontroll av krav til tilgjengelig funksjon for å ekskludere seg fra alt spill med minimum varighet på ett år | | Denne ligger under «Min side» - trykk på ikon av person. Deretter må en inn på en «meny» og velge «Spillepause/stopp» | I samsvar med krav i konsesjon |
| Kontroll av verktøy for spillepauser og utestengelse for spill som skal være tilgjengelig for alle spillere | | Denne ligger under «Min side» - trykk på ikon av person. Deretter må en inn på en «meny» og velge «Spillepause/stopp» | I samsvar med krav i konsesjon |

| Mobil applikasjon | Spørsmål | Observasjon | Konklusjon |
|--|----------|--------------------------|--------------------------------|
| Kontroll av synlighet til informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud for spilleavhengige | | Ligger nederst på siden, | I samsvar med krav i konsesjon |
| Telefonnummer eller link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler | | Ligger nederst på siden | I samsvar med krav i konsesjon |

Vedlegg 2 – Gjennomføring av revisjon

Onsdag 24. oktober og torsdag 25. oktober 2018

| Tidspunkt | Tema | Deltakere |
|---------------|--|--|
| 09:00 – 09:20 | <ul style="list-style-type: none"> – Åpningsmøte – Bakgrunn for tilsyn – Mål og overordna problemstillinger – Revisjonskriterier – Gjennomføring av tilsyn | Harald Dørum Carl Fredrik Stenstrøm Hans Christian Jensen Trond Eldristad Trine Charlotte Hognestad Katrine Torkildsby-Reine Arnfinn Lindstad Anne Mathisen Morten Halvorsen |
| 09:20 - 11:00 | Overordna føringer for formidling av totalisatorspill i betryggende former <ul style="list-style-type: none"> – Samfunnsoppdraget – Strategi – Organisering og ansvar internt i Norsk Rikstoto – Kvalitetsstyring av interne prosesser – Internkontroll og risikostyring – | Harald Dørum Carl Fredrik Stenstrøm Anne Mathisen Morten Halvorsen Hans Christian Jensen Arnfinn Lindstad |
| 11:00 - 11:30 | Lunsj | |
| 11:30 - 12:45 | System for forebyggende tiltak <ul style="list-style-type: none"> – System for unike spillerprofiler og registrert spill – System for obligatorisk individuell grensesetting – Personvern, sporbarhet og tilgangskontroll – System for uregistrert spill på baner | Carl Fredrik Stenstrøm Hans Christian Jensen Trond Eldristad Arnfinn Lindstad Morten Halvorsen |

| Tidspunkt | Tema | Deltakere |
|---------------|---|---|
| 12:45 – 13:00 | Pause | |
| 13:00 – 13:30 | System for forebyggende tiltak fortsetter <ul style="list-style-type: none"> – System for unike spillerprofiler og registrert spill – System for obligatorisk individuell grensesetting – Personvern, sporbarhet og tilgangskontroll – System for uregistrert spill på baner – | Carl Fredrik Stenstrøm Hans Christian Jensen Trond Eldristad Arnfinn Lindstad Morten Halvorsen |
| 13:30 – 14:00 | System for forebyggende tiltak fortsetter <ul style="list-style-type: none"> – System for pauseverktøy og utestengelse – Informasjonskrav i alle salgskanaler | Carl Fredrik Stenstrøm Hans Christian Jensen Trond Eldristad Katrine Torkildsby-Reine Arnfinn Lindstad Morten Halvorsen |
| 14:00 – 15:00 | Presentasjon stikkprøvekontroller | Carl Fredrik Stenstrøm Hans Christian Jensen Trond Eldristad Trine Charlotte Hognestad Katrine Torkildsby-Reine Arnfinn Lindstad Morten Halvorsen |

| Tidspunkt | Tema | Deltakere |
|---------------|---|--|
| 08:30 – 11:00 | System for å oppdage problematisk spill <ul style="list-style-type: none"> – Sos teamets arbeidsområde – Mentor – funksjonalitet og status – Kundeservice – Dialog med salgskanalene | Carl Fredrik Stenstrøm Hans Christian Jensen Trond Eldristad Trine Charlotte Hognestad Katrine Torkildsby-Reine Arnfinn Lindstad Anne Mathisen Morten Halvorsen |
| 11:00 – 11:30 | Lunsj | |
| 11:30 – 12:30 | System for å reagere ved uheldig spilleadferd <ul style="list-style-type: none"> - Oppfølging av spillere i risikogruppe/ med problematisk spill - Dialog med spillerne/meldinger - Kompetanseutvikling SoS teamet | Carl Fredrik Stenstrøm Hans Christian Jensen Arnfinn Lindstad Anne Mathisen Morten Halvorsen |
| 12:30 – 13:30 | Lotteritilsynet oppsummerer | Lotteritilsynet |
| 13:30 | Sluttmøte <ul style="list-style-type: none"> – Presentere resultat og anbefalinger – Frist for oversending av foreløpig og endelig tilsynsrapport – Frist for tilbakemelding på eventuelle avvik eller merknader | Harald Dørum Carl Fredrik Stenstrøm Hans Christian Jensen Trond Eldristad Trine Charlotte Hognestad Katrine Torkildsby-Reine Arnfinn Lindstad Anne Mathisen Morten Halvorsen |