



Lotteri- og stiftelsestilsynet  
Postboks 800

6805 FØRDE

20.01.2020

Deres referanse  
19/07821

Vår referanse  
Morten Halvorsen

## Oppfølgingsplan for endelig tilsynsrapport – Revisjon av ansvarlig spilldistribusjon, nr. 3-2019

Det henvises til endelig tilsynsrapport i det vi sender plan for oppfølging av denne.

### OPPFØLGINGSPLAN - AVVIK

#### Avvik; Telefonnummer til Hjelpelinjen skal være godt synlig (4.3.1)

*Det fremgår av konsesjonens pkt. 3 at telefonnummer og link til Hjelpelinjen skal være godt synlig i alle salgskanaler.*

*Lotteritilsynets stikkprøvekontroll hos fysiske kommisjonærer viste at to av 13 besøkte lokaler ikke hadde telefonnummer til Hjelpelinjen. I de øvrige lokalene var telefonnummer tilgjengelig, men ikke godt synlig. Intensjonen med at telefonnummeret skal være godt synlig er blant annet at spillere eller pårørende skal bli bevisste på at et slikt tilbud finnes uten å måtte spørre etter det.*

*Lotteritilsynet vurderer at fravær av Hjelpelinje telefonnummer er brudd på konsesjonens pkt. 3*

#### KORRIGERENDE TILTAK:

Alle V75 og 5+ filmer vil inneholde informasjon om hjelpelinjen. I tillegg vil alle Jackpotfilmer med tall ha samme informasjon.

Implementeringen vil skje gradvis etter hvert som filmer blir publisert og oppdatert.

#### TIDSRAMME:

Endring er implementert.

#### ANSVARLIG:

Grethe Borander Rydinge

### OPPFØLGINGSPLAN - MERKNADER

#### Merknad 1; Manglende overordnet risikovurdering (4.4.1)

*Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto gjennomfører en overordnet risikovurdering på virksomhetsnivå, der risiko for å ikke være i samsvar med samfunnsoppdraget blir kartlagt.*

*Formålet med slik risikostyring er å beskytte virksomhetens mål og verdier samt kartlegge nye muligheter og verdier for fremtidig vekst.*

#### KORRIGERENDE TILTAK:

Norsk Rikstoto vil iverksette tiltak for å rette opp denne merknaden gjennom å kartlegge Norsk Rikstotos behov, (scenarier og akseptabel risiko), for deretter å gjennomføre risikovurdering på virksomhetsnivå. Slike risikovurderinger vil inngå i ledelsens styringsverktøy som grunnlag for beslutningstaking og ansvarstildeling. Risikostyringen vil implementeres i Norsk Rikstotos



---

internkontroll, slik at det blir samsvar mellom de styrende elementer, fastsatt av ledelsen, og de operative oppgaver.

**TIDSRAMME:**

Risikovurdering skal være gjennomført innen 30. juni 2020.

**ANSVARLIG:**

Ledergruppen.

## Merknad 2; Melding om personlig fastsatt grense (4.4.2)

*Lotteritilsynet anbefaler at alle nye spillere får informasjon om at Norsk Rikstoto har fastsatt en tapsgrense og hva beløpet er. Alle spillere som har fått automatisk tildelt grense bør etter en tid ta stilling om dette er en personlig og reell tapsgrense.*

**KORRIGERENDE TILTAK:**

1. Norsk Rikstoto vil iverksette tiltak for å rette opp denne merknaden gjennom å gi alle nye spillere informasjon om at det er fastsatt en spillgrense, samt link til detaljert informasjon om egne spillgrenser.
2. Spillere som i løpet av elleve uker ikke endret eller bekreftet sine spillgrenser vil få en påminnelse på epost eller SMS.

**TIDSRAMME:**

Endring skal være implementert innen 31. mars 2020.

**ANSVARLIG:**

Nina Borg Løkken

## Merknad 3; Reell personlig tapsgrense (4.4.3)

*Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto kartlegger tiltak som kan få alle spillere til å fastsette eller justere personlige tapsgrenser til et nivå nærmest mulig reell spillaktivitet.*

**KORRIGERENDE TILTAK:**

Norsk Rikstoto vil iverksette tiltak for å rette opp denne merknaden gjennom å kartlegge alle muligheter relatert til fastsetting og justering i forhold til reell spillaktivitet.

**TIDSRAMME:**

Kartleggingen vil være gjennomført innen 31.12.2020.

**ANSVARLIG:**

Anne Mathisen



#### Merknad 4; Informasjon om fare ved spill og hjelpetilbud (4.4.4)

*Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto setter i verk tiltak som vil tydeliggjøre informasjon om fare ved spill og om hjelpetilbud for spilleavhengige hos de fysiske kommisjonærene og sikrer at den når ut til spillerne på en bedre måte, for eksempel i ulike digitale kanaler og monitorer i lokalene.*

##### KORRIGERENDE TILTAK:

Norsk Rikstoto vil iverksette tiltak for å rette opp denne merkningen gjennom å gjøre endring på alle DMP-filmene. Alle filmer med tall vil få følgende tekst i en header eller footer:

**Har spill blitt et problem? Kontakt Hjelpelinjen på telefon 800 800 40 eller hjelpelinjen.no**

I tillegg kjøres filmer om kommisjonærvettreglene på operatørskjerm. Dette er med på å øke bevisstheten rundt ansvarlig spill for ansatte hos kommisjonærene.

##### TIDSRAMME:

Endring er implementert.

##### ANSVARLIG:

Katrine Torkildsby-Reine

#### Merknad 5; Stoppe direktemarkedsføring til middels- og høyrisikospillere (4.4.5)

*Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto stanser direktemarkedsføring til middels- eller høyrisikospillere.*

##### KORRIGERENDE TILTAK:

Norsk Rikstoto vil iverksette tiltak for å rette opp denne merkningen gjennom å utrede den tekniske muligheten for å stanse direktemarkedsføring til høy-risikospillere. NR vil vurdere om middels-risikospillere skal unntas.

##### TIDSRAMME:

Utredning vil være gjennomført innen 31.12.2020.

##### ANSVARLIG:

Nina Borg Løkken

Med vennlig hilsen  
Norsk Rikstoto

Anne Mathisen  
Leder spilleansvarlighet og samfunnsansvar  
(sign.)