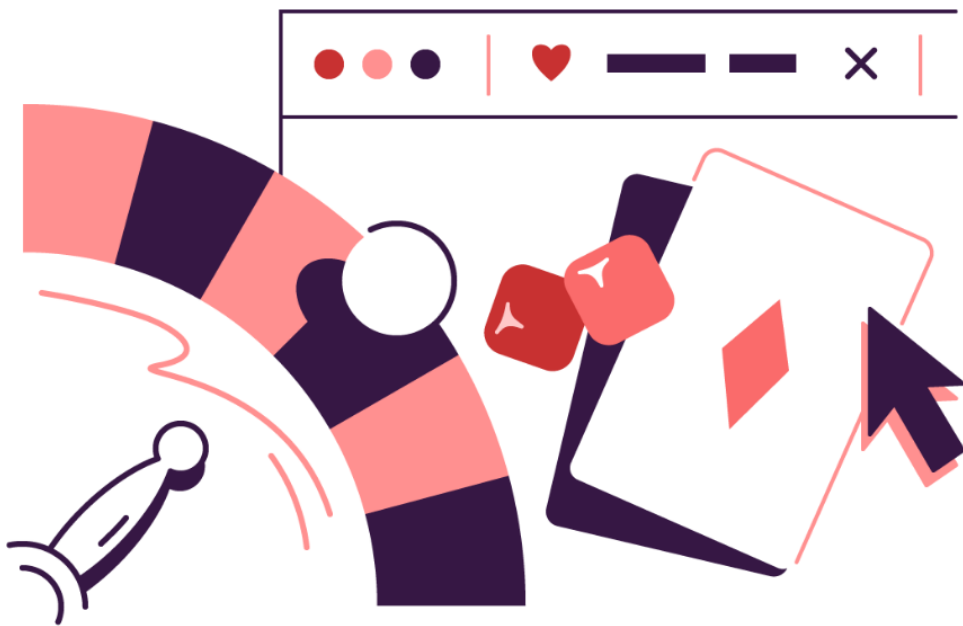




Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Tilsynsrapport – revisjon av Norsk Rikstoto. Ansvarlig spill - oppfølging av risikospillere



Norsk Rikstoto desember 2023

Sammendrag tilsynsrapport

Rapportnummer:	5
Saksnummer LT	23/03714
Stedlig revisjon:	Norsk Rikstoto – Bjerke travbane Oslo
Virksomhet:	Stiftelsen Norsk Rikstoto
Revisjonsområde	Ansvarlig spill – oppfølging av risikospillere
Revisjonsteam:	Liv Røthe (revisjonsleder) Frank Hoff Hana Lars Petter Degnepoll

Rapportens innhold:

Tilsynsrapporten beskriver resultat etter Lotteritilsynets kontroll av Norsk Rikstotos krav til å tilby ansvarlige pengespill og spesielt til stiftelsens oppfølging av risikospillere.

Hovedkonklusjoner:

Kontrollen viste at Norsk Rikstoto etterlever krav om tiltak som skal forebygge spilleproblemer og sikre ansvarlige pengespill. Videre har revisjonen vist at stiftelsen følger opp risikospillere med tiltak som skal begrense problemspill.

Revisjonen konkluderte likevel med ett avvik. Når premier legges til totalgrensen, kan spillintensiteten øke merkbart. Norsk Rikstoto har ikke kartlagt tiltak som reduserer problematisk spilleadferd når kunder velger å spille videre med premiene. Norsk Rikstoto oppfyller ikke krav om risikokartlegging for dette området noe de må rette opp.

I tillegg til avviket over, resulterte revisjonen i en merknad og en anbefaling.

Førde, 14. desember 2023

Liv Røthe, revisjonsleder

Frank Hoff Hana

1. Innledning	4
2. Metode.....	4
3. Revisjonskriterier	5
4. Resultat.....	5
5. Avvik, merknad og anbefaling	9
5.1 Avvik – Kartlegge behov for tiltak mot problematisk spilleadferd.....	9
5.2 Merknad – manglende etterlevelse av intern rutine for risikokartlegging.....	10
5.3 Anbefaling- forsterke informasjon i digitale kanaler.....	10
6. Oppsummering.....	11

1. Innledning

Formålsbestemmelsen i pengespilloven sier at pengespill skal tilbys på en ansvarlig og trygg måte. Pengespillforskriften regulerer nærmere tiltak for å forebygge, oppdage og reagere på spilleproblemer for alle pengespilltilbydere med tillatelse i Norge. Enerettstilbyderne er underlagt særlige regler som skal ivareta et ansvarlig spilltilbud i Norge.

UiB la frem en ny befolkningsstudie våren 2023¹ som viser at andelen problemspillere er halvert i perioden fra 2019 og frem til 2022. Dette viser at myndighetstiltakene er effektive og virker etter sin hensikt.

Samtidig dukker det opp nye problemstillinger som tilbyderne må ta hensyn til når de skal sikre et ansvarlig spilltilbud.

De siste årene har myndighetene begrenset ulovlige pengespilltilbyderes tilgang til det norske markedet betydelig og digitalisering av pengespillene skjer raskere enn kanskje forventet. Dette betyr økt tilgjengelighet og andre risikoer enn tidligere.

Konsekvensene ved brudd på tiltak som skal sikre at selskapet oppdager og reagerer på uheldig spilleadferd vil være alvorlige for spillere og pårørende. Lotteritilsynet har derfor prioritert tilsyn på dette området. Revisjonen er avgrenset til å kontrollere hvordan Norsk Rikstoto følger opp spillere som er kategorisert som problemspillere hos stiftelsen.

2. Metode

Revisjon av markedsføring var planlagt i Lotteritilsynets årsplan for revisjoner for 2023. Lotteritilsynet sendte varsel om revisjon 30. august 2023.

Lotteritilsynet har mottatt dokumentasjon knyttet til revisjonsområdet både før og under stedlig revisjon.

Det ble gjennomført formøte 30. oktober 2023 der sentrale problemstillinger for revisjonsområdet ble belyst.

Stedlig revisjon ble gjennomført hos Norsk Rikstoto på Bjerke travbane i Oslo. Det ble gjennomført intervju av ledere og medarbeidere som har ansvar for å oppdage og reagere på uheldig spilleadferd i spilltilbudet.

Tilsynsrapporten beskriver resultatet fra den gjennomførte revisjonen og eventuelle avvik og merknader som ble identifisert er spesifisert i rapporten.

AVVIK er forhold som ikke er i samsvar med lov og/eller forskrifter.

MERKNAD er forhold som ikke er i samsvar med interne føringer som går frem av internkontrollsystemet inkludert policy, retningslinjer og rutiner.

¹[Omfang-av-Penge-og-dataspillproblemer-i-Norge-2022.pdf \(lottstift.no\)](#)

Ved avvik vil Lotteritilsynet legge fram revisjonsbevis. Lotteritilsynet vil også be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Rikstoto vil iverksette for å utbedre avvikene.

Ved merknader ber Lotteritilsynet om at de påpekte forholdene blir rettet opp. Internkontroll skal sikre at pengespilltilbyderen er i samsvar med lov og forskrift og dokumentasjon må være i samsvar med faktisk utførelse av arbeidsoppgaver. Internkontroll skal tilpasses virksomhetens art, aktiviteter, risikoforhold og størrelse. Ved merknad vil Lotteritilsynet be om en oppfølgingsplan som beskriver hvilke tiltak Norsk Rikstoto vil iverksette for å sikre samsvar mellom dokumentasjon og faktisk utførelse av arbeidsoppgave.

Lotteritilsynet kan avdekke områder som vi anbefaler at pengespilltilbyderne med fordel kan forbedre. Tilbyderen er ikke pliktig til å følge problemstillingen opp, men bør gi en tilbakemelding om hvordan de vil håndtere Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapporten sendes til Kultur- og likestillingsdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Lov om pengespill (pengespilloven) LOV-2022-03-18-12

Forskrift om pengespill (pengespillforskriften) FOR-2022-11-17-1978

- § 2 krav om risikovurdering
- § 3 krav om internkontroll
- § 4 krav til registrering av spillerne og spillingen
- Kapittel 3 Tiltak for å forebygge spilleproblemer og sikre ansvarlige spill
- Kapittel 6 Særlige regler for enerettstilbydernes pengespill

Norsk Rikstotos egne spilleregler og Norsk Rikstotos kvalitetssystem og interne føringer for etterlevelse av et ansvarlig spilltilbud.

4. Resultat

Revisjonen viser at Norsk Rikstoto har prioritert å få på plass tiltak for å være i samsvar med krav som er formalisert i ny pengespillov og pengespillforskrift i 2023.

Risikostyring

Norsk Rikstoto gjennomfører risikovurdering av eget pengespilltilbud for å sikre ansvarlige og trygge pengespill. Risikovurderingen kartlegger risiko for uønskede hendelser innenfor ulike områder av pengespilltilbudet jf. krav i § 2.

Ifølge *Rutine for ansvarlig spill* skal stiftelsen kartlegge behovet for risikoreducerende tiltak som er nødvendige for å forebygge, oppdage og reagere på problematisk spilleadfærd. I rutinen går det frem at risikoeier normalt er avdelingsleder. I *Retningslinje for risikostyring* går det videre frem at det bør

fastsettes hvem som er ansvarlig for gjennomføring av risikoreducerende tiltak samt frister.

Dokumentasjon viser blant annet at det ikke er avdelingsleder som er satt opp som risikoeier for tiltak og restrisiko innenfor ansvarlig spill.

For å sikre reell risikokartlegging av ulike områder anbefaler vi at den ansvarlige for et område er risikoeier. Reell risikokartlegging oppnås best når den som har ansvaret for området er risikoeier, herunder eventuelle tiltak, tidsplan, og restrisiko, se merknad i pkt. 5.2.

Videre går det frem at risikobildet skal oppdateres årlig, neste gang i august 2024. Dette er i samsvar med forskriftsbestemmelsen som krever jevnlig oppdatering og minst hvert år.

Dersom en virksomhet ønsker å oppnå god risikostyring må ledelsen fremme en god risikokultur, her å fremsnakke at det er bra å avdekke risikoer ved og i spilltilbudet. Pengespillmarkedet er påvirket av mange endringer, rask digitalisering medfører økt tilgjengelighet for spill og nye sømløse betalingsløsninger gjør det enkelt å delta. Norsk Rikstoto må være i beredskap for å møte disse endringene da de kan påvirke risiko for økt problemspill.

Høy bevissthet og kunnskap omkring risikokartlegging vil også gjøre det enklere å vurdere om tiltak blir gjennomført og om de har ønsket effekt. Se avvik i punkt 5.1 om manglende kartlegging av risiko knyttet til premier som blir lagt til tapsgrenser.

Internkontroll

Norsk Rikstoto har dokumentert et kvalitetssystem som ivaretar krav til internkontroll og rutiner jf. § 3.

Ansvar for oppfølging og etterlevelse av kvalitetssystemet er plassert hos juridisk direktør i Norsk Rikstoto. Avdelingen har egen Compliance- officer som har ansvar for det operative arbeidet med internkontrollen.

Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto har et avvikssystem hvor uønskede hendelser blir registrert og fulgt opp. Norsk Rikstoto har vist at de håndterer avvik raskt og de er i stand til å rette opp feil fort, for å være i samsvar med myndighetskrav. Dette medfører at konsekvenser av feil får mindre omfang og sannsynligvis lavere alvorlighetsgrad.

Opplæring

Norsk Rikstoto skal sikre at medarbeidere får regelmessig opplæring som skal skape bevissthet om risikoene ved pengespill og hvilke faktorer som påvirker en spillers adferd slik at den ansatte kan gjenkjenne problematisk spilleadferd.

Norsk Rikstoto har dokumentert at de gjennomfører opplæring av egne ansatte og samarbeidspartnere. De har styrket internopplæringen ved blant annet å investere i et nytt opplæringsverktøy som alle medarbeidere skal benytte. Innhold i opplæringen er utarbeidet og kvalitetssikret internt. Det nye verktøyet loggfører alle svar og finner områder som trenger mer oppfølging.

I 2023 har Kundesenteret, KS, i tillegg fått egen opplæring i ansvarlig spill. Opplæringen bygger på konseptet Motiverende Intervju som er den samme samtaleteknikken som er benyttet i proaktive samtaler.

Tapsgrenser

Norsk Rikstotos kunder har totalgrense for tap på 20 000 kroner per måned på tvers av spilltilbudet jamfør krav i § 26 i pengespillforskriften. Dersom kunden ikke taper hele den personlige grensen i løpet av måneden, følger restbeløpet med videre til neste måned, men maks i tre måneder. Premier som er vunnet de siste 365 dagene kan legges til beregning av tapsgrensen.

Norsk Tipping har strengere regler enn Norsk Rikstoto på dette området da Norsk Tipping tilbyr spill som har høyere risiko for problemspill enn Norsk Rikstoto.

Likevel medfører spill hos Norsk Rikstoto risiko for problematisk spilleadferd og stiftelsen har spillere som er kategorisert med både medium og høy risiko for problemspill. Dokumentasjon som er lagt frem under revisjonen viser at de aller fleste risikospillerne har lagt til premier til tapsgrensen. Noen av disse har vært høyrisikospillere i lengre tid.

Det er kjent at premier øker spillelysten hos enkelte og de sårbare spillerne ser ut til å bli mer trigget til økt spill intensitet enn andre. Norsk Rikstoto er kjent med at dette øker faren for problemspill.

Revisjonen har avdekket at Norsk Rikstoto ikke har kartlagt behov for risikoreduserende tiltak for problemspillere som har premier lagt til totalgrensen. Noen av disse spillerne har svært høy bruttoomsetning over tid noe som indikerer høy spillintensitet og risikospill.

Norsk Rikstoto må utarbeide tiltak hvor spilleren får god veiledning til å ta valg som demper spillintensitet. Dette kan for eksempel være å gi spilleren jevnlig påminning og gjøre det enkelt å velge vekk premier fra totalgrensen, se avvik under punkt 5.1.

Revisjonen har vist at Norsk Rikstoto oppfyller krav til informasjon til spillerne om risiko for problemspill jf. pengespillforskriftens § 7. På Norsk Rikstotos hjemmeside informeres det om skadevirkninger av uheldig spilleadferd, hvordan risiko for spilleproblemer kan reduseres og hvor spillerne kan få hjelp.

Norsk Rikstoto har lagt krav til informasjon inn i *Rutine for ansvarlig spill* under punkt 4.7.

Selv om forskriftskravet er oppfylt kan rutinen etterleves bedre. Det går frem at *«kunden skal ha god informasjon om risiko ved pengespill, skadevirkninger av uheldig spilladferd og hvordan risikoen for spilleproblemer kan reduseres»*.

Når Norsk Rikstoto skal forklare hvordan kunden skal fastsette tapsgrense forklares den med høyest mulig tapsgrense per måned, 20 000 kroner. Videre er det ikke informasjon om fare knyttet til å legge til premier til tapsgrensene. For å være i samsvar med rutine må dette rettes opp, se merknad i punkt 5.3.

Mentor

Norsk Rikstoto skal ha tiltak for å overvåke og oppdage problematisk spilleadferd jf. § 2 i pengespillforskriften.

Stiftelsen benytter overvåkingsverktøyet Mentor for å kartlegge spillemønstre og spilleradferd. Mentor overvåker kundenes spilleradferd og basert på ulike markører basert på adferd, sender Mentor meldinger ut til kundene for å gjøre de oppmerksom på endringer i spilleadferd som kan være problematisk.

Adferdsdata og risikoklassifisering av spillerne blir lastet inn i datavarehus for analyse og kunnskapsbygging. Under revisjonen kom det frem at Norsk Rikstoto prioriterer videreutvikling av Mentor og proaktive samtaler, se mer i punktet under. Målet er å kartlegge flere tiltak som skal reagere mot problematisk spilleadferd og at tiltakene skal treffe mer presist mot problemspillere.

Videre blir meldingene som blir sendt ut i Mentor jevnlig revidert. I tillegg er det et mål at flere spillere skal ta selvtest i Mentor.

Proaktive samtaler

Norsk Rikstoto skal reagere dersom de har kunder med problematisk spilleadferd jf. § 2 i forskriften.

Norsk Rikstoto har organisert og plassert ansvar for å følge opp disse kundene i Compliance avdelingen. Det er utarbeidet rutine for gjennomføring av proaktive samtaler. Det blir plukket ut ulike typer kunder som får omsorgssamtale.

Norsk Rikstotos medarbeidere har gjennomført et eget opplæringsprogram og det er utarbeidet rutiner og maler for hvordan en slik samtale skal foregå. Lotteritilsynet gjennomførte stikkprøvekontroll for å sikre at rutinene var etterlevd.

Det er viktig å opparbeide seg kunnskap om effekten av proaktive samtaler. Norsk Rikstoto prioriterer å analysere data og lære om eventuelle endringer etter gjennomførte risikoreducerende tiltak.

5. Avvik, merknad og anbefaling

Lotteritilsynet har under revisjonen avdekket ett avvik og en merknad. I tillegg kommer vi med en anbefaling til forbedring av kommunikasjon ut til spillerne.

5.1 Avvik – Kartlegge behov for tiltak mot problematisk spilleadferd

Norsk Rikstoto skal vurdere om det er behov for nødvendige risikoreducerende tiltak som skal forebygge, oppdage eller reagere mot problematisk spilleradferd, kriminalitet eller uredelig gjennomføring av pengespill jf. § 2 i pengespillforskriften.

§ 26 i pengespillforskriften krever at enerettstilbyderne skal ha en total tapsgrense på tvers av alle registrerte spill. Både Norsk Tipping og Norsk Rikstoto har en maks grense på 20 000 kroner per måned, men de har ulike regler for å legge til premier til tapsgrensene. Norsk Rikstotos kunder kan legge til alle premier som er vunnet de siste 365 til beregning av totalgrense for tap.

Risikoen for problemspill vil være betydelig høyere dersom alle premier legges til totalgrensen på 20 000 kroner per måned. Innsikt og analyse av spilleadferdsdata viser at premier øker spillelysten for sårbare spillere.

Dokumentasjon som er lagt frem under revisjonen viser at de aller fleste risikospillere har lagt til premier til tapsgrensen. Dette er Norsk Rikstoto kjent med, og de må kartlegge tiltak som kan redusere fare for problemspill. Innsikt viser at langvarige høyrisikospillere har lagt til premier til totalgrensen.

Norsk Rikstoto har ikke vurdert denne risikoen spesielt og det mangler tiltak som kan avdekke problemspill som er spesielt forårsaket av spill på premier.

Lotteritilsynet vurderer at det er behov for å kartlegge nødvendige tiltak for å redusere risikoen for sårbare spillere som har lagt til premier til tapsgrensen.

Norsk Rikstoto må rette opp for å være i samsvar § 2.

5.2 Merknad – manglende etterlevelse av intern rutine for risikokartlegging

Norsk Rikstoto gjennomfører systematisk risikovurdering og internkontroll beskriver hvordan de skal følge opp vurderingene to ganger per år. Videre går det frem av rutinen at det er normalt er avdelingsleder som er risikoeier.

Dokumentasjonen viste imidlertid at det er en medarbeider i ansvarlighetslaget som står som risikoeier for alle risikoer på revisjonsområdet.

For å sikre en reell risikokartlegging av ulike områder bør den ansvarlige for et område, for eksempel salg også være risikoeier og ansvarlig for eventuelle tiltak, oppfølging og restrisiko. Dette vil gi en tydelig og kort vei mellom risiko og risikoeier.

5.3 Anbefaling- forsterke informasjon i digitale kanaler

Norsk Rikstoto skal informere spillerne om risikoen ved pengespill, skadevirkninger av uheldig spilleadferd og hvordan risikoen for spilleproblemer kan reduseres.

Norsk Rikstoto oppfyller krav som går frem av § 8 i pengespillforskriften, men Lotteritilsynet anbefaler at stiftelsen kartlegger forbedringer i kommunikasjonen på Norsk Rikstotos hjemmeside og i andre salgskanaler.

Norsk Rikstotos forklaring til hvordan spilleren skal sette personlige grenser viser til høyeste mulige alternativ for månedlige tapsgrense. De aller fleste kundene til Norsk Rikstoto har månedlige tapsgrenser under 5000 kroner per måned. Det kan da være et uheldig signal å sende sårbare spillere.

Lotteritilsynet finner heller ikke informasjon om farene med å legge til premier til tapsgrensen.

Lotteritilsynet anbefaler at Norsk Rikstoto evaluerer og forsterker informasjonen som ivaretar § 8 i pengespillforskriften.

6. Oppsummering

Kvalitetsrevisjonen har vist at Norsk Rikstoto i all hovedsak er i samsvar med myndighetskravene. Pengespillmarkedet er i endring og enerettsaktørene må være i beredskap for endringer som kan medføre økt risiko for problemspill.

Lotteritilsynet vil derfor følge opp og kontrollere at Norsk Rikstoto etterlever krav om et ansvarlig spilltilbud på trav og galoppSPORT.

Lotteritilsynet ber om oppfølgingsplan for retting av avvik og merknad innen 30. januar 2024.

Vedlegg:

1. Tidsplan for stedlig revisjon hos Norsk Rikstoto

Tidsplan 21. november 2023 Virksomhet: Norsk Rikstoto

Tidspunkt	Tema	Deltakere
09:00 – 09:20	Åpningsmøte	Camilla, André, Lene, Anne, Hedda, Anders, Lillebil, Trine
09:20 – 10:20	Overordnet - Innsikt, kunnskap og effekt for ansvarlighetsarbeidet siste år	Anne, Hedda, Lene og André Erik
10:20 – 11:00	Risikovurdering – ansvarlig spilltilbud	Hedda, Anne og Lene og André Erik
11:00 – 11:30	Lunsj	
11:30 – 12:30	Overvåking av tapsgrenser	Anne, Hedda og Lene, André Erik
12:30 – 13:00	Case – oppfølging av problemspiller	Anne eller Hedda
13:00 – 13:15	Pause	
13:15 – 14:00	Mentor	Hedda, Anne og Lene Erik
14:00 – 15:15	Proaktive samtaler	Hedda, Anne og Lene Erik

Tidsplan 22. november 2023 Virksomhet: Norsk Rikstoto

Tidspunkt	Tema	Deltakere
08:30 – 09:30	Kontinuerlig forbedring - Effekt av innførte tiltak - Effekt av opplæringsprogram - Kundesenteret	Effekt av innførte tiltak: Anne, Hedda, Lene Effekt av opplæringsprogram: Anders, Lillebil Kundesenteret: Trine Erik, André
09:30 – 10:00	Kontroll og avvikshåndtering ansvarlig spill	Erik, Hedda og Anne, Lene, André
10:00 – 11:00	Lotteritilsynet internt møte	
11:00 – 11:30	Lunsj	
11:30 –	Sluttmøte	Camilla, André, Lene, Anne, Hedda, Anders, Lillebil, Trine