

NORSK TIPPING AS
Postboks 4414
2325 HAMAR

Endelig revisjonsrapport etter revisjon av internasjonale spill hos Norsk Tipping

Vi viser til gjennomført revisjon av internasjonale spill den 21.-22.april 2015 og oversender her endelig revisjonsrapport.

Vi ber om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp merknadene som fremgår av revisjonsrapporten innen 1.juli 2015.

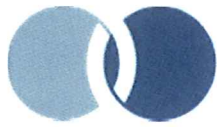
Med hilsen

Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Liv Røthe
rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og blir sendt uten signatur.

Kopi til:
KULTURDEPARTEMENTET, Postboks 8030 DEP, 0030 OSLO



Lotteri- og
stiftelsestilsynet

Norsk Tipping – revisjon av internasjonale spill

Endelig tilsynsrapport

Rapport nr. 01 - 2015

Norsk Tipping
Revisjon av området internasjonale spill
Foreløpig tilsynsrapport

Rapport nr:	01 - 2015
Saksnr:	15/001531
Revisjonsdato:	21. – 22. april 2015
Observasjon av Viking Lotto trekning	8. april 2015
Foretak:	Norsk Tipping
Revisjonsteam:	Liv Røthe, Lotteritilsynet, revisjonsleder Trude Iren Hessvik, Lotteritilsynet, medrevisor Monica Alisøy Kjelsnes, Lotteritilsynet, medrevisor

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 01-2015 beskriver eventuelle avvik og merknader etter revisjon av området internasjonale spill hos Norsk Tipping.

Hovedkonklusjoner:

Lotteritilsynet har gjennomført revisjon av Norsk Tippings internasjonale spill. Gjennom revisjonen har Lotteritilsynet mottatt bevis for at selskapet har etablert og implementert systemer som sikrer spillerens rettigheter ved gjennomføring, kontroll og oppfølging av spillene Viking Lotto, Eurojackpot og Nordisk Flax.

Revisjonen avdekket en merknad:

Lotteritilsynet anbefaler at selskapet iverksetter tiltak for å sikre at informasjon som fremgår av spillereglene er tilstrekkelig, hensiktsmessig og korrekt fremstilt slik at spillerne kan gjøre seg kjent med myndighetskrav, rettigheter og plikter gjennom disse.

Gjennom revisjonen avdekket vi at spillereglene ikke stemmer overens med hvordan gjennomføring av spillene skjer. Vår vurdering er likevel at selskapet gjennom internasjonale avtaler og selvpålagte krav har etablerte retningslinjer, rutiner og systemer som ivaretar spillerens sikkerhet ved deltakelse i internasjonale spill.

Utarbeidd dato: 10. juni 2015


Liv Røthe
revisjonsleder


Linda Vøllestad Westbye
avdelingsdirektør

Innholdsfortegnelse

1. Innledning	5
2. Metode og tilnærming	5
3. Revisjonskriterier	6
3.1 Pengespilloven	6
3.2 Spilleregler for Norsk Tipping sine spill.....	6
3.2.1 Felles bestemmelser for alle spill kapittel 1	6
3.2.2 Viking Lotto kapittel 4	6
3.2.3 Eurojackpot kapittel 9	7
3.2.4 Nordisk Flax kapittel 6.....	7
3.3 Kvalitetssystem hos Norsk Tipping	7
3.4 WLA Security Control Standard	7
4. Resultat.....	8
4.1 Viking Lotto og Eurojackpot	8
4.2 Nordisk Flax	9
5. Merknad	10
6. Avslutning	10
Vedlegg 1 - gjennomføring	11
Vedlegg 2 – spilleregler	12

1. Innledning

Norsk Tipping tilbyr tallspillene Viking Lotto og Eurojackpot, samt skrapespillet Nordisk Flax, i samarbeid med andre europeiske land. Viking Lotto samarbeidet, som består av 8 land, startet allerede i 1993. Norge har den største andelen Viking Lotto spillere og Norsk Tipping gjennomfører trekningen i spillet. Eurojackpot samarbeidet består av 16 land, og Norge kom med i februar 2013. Trekningen av Eurojackpot skjer hos det statlige spillskapet Veikkaus i Finland. Spilleregler som regulerer skrapespillet Nordisk Flax ble godkjent av Kulturdepartementet i desember 2014, og salget av skrapelodd startet tidlig vinter 2015.

Samarbeid på tvers av landegrensene stiller krav til felles avvikshåndtering og rapportering av hendelser. Ved internasjonale spill må det etableres system som sikrer korrekt premieberegning og utbetaling i hver spilleomgang. Videre må ansvar og organisering av endringer i spilleregler som har betydning for samarbeidet, klargjøres og samkjøres.

Målet med revisjonen var å vurdere om selskapet har etablert et system som sikrer at spillerens rettigheter ivaretas gjennom deltakelse i internasjonale spill. Revisjonen har kartlagt hvordan internasjonale spill gjennomføres, kontrolleres og følges opp, samt hvordan selskapet registrerer og følger opp hendelser. Revisjonen har videre kontrollert etterlevelse av styrende dokumenter for gjennomføring av mekaniske trekninger.

2. Metode og tilnærming

Lotteritilsynet varslet Norsk Tipping 9. februar 2015 om revisjon av internasjonale spill, jamfør Lotteritilsynets dokument *Årsplan for revisjon 2015*. Av årsplanen går det frem at revisjonen var planlagt gjennomført i mars 2015. Med bakgrunn i ønske fra selskapet ble stedlig revisjon flyttet til 21. - 22. april 2015.

Lotteritilsynet observerte en Viking Lotto trekning 8. april 2015 på Hamar. Det ble også gjennomført intervjuer av trekningsansvarlig, trekningsoperatør, redaktør og vaktleder før selve trekningen.

På stedlig tilsyn ble det foretatt intervju av direktør, ledere og medarbeidere med ansvar for internasjonale spill. Intervjuene omfattet internasjonale spill i et overordnet perspektiv, samt en gjennomgang av planlegging, gjennomføring og oppfølging av de enkelte spill. Se vedlegg 1.

Dokumentasjonen som ble lagt til grunn ble samlet inn og systematisert av medarbeidere ved Norsk Tipping basert på forespørsel fra Lotteritilsynet. Revisjonen baserer seg på at mottatt dokumentasjon er blitt sannferdig fremstilt.

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

Revisjonen ble gjennomført i samsvar med *Retningslinjer for tilsyn utført som revisjon i Lotteritilsynet*. Hensikten med revisjonen er å dokumentere eventuelle avvik og påpeke mulige forbedringsområder (merknader).

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.

Ved avvik fremlegges revisjonsbevis og Lotteritilsynet vil be om en oppfølgingsplan for hvordan og når påviste avvik vil bli utbedret, 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 vi om en tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapporten blir sendt til Kulturdepartementet.

3. Revisjonskriterier

Revisjonskriteriene danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

3.1 Pengespilloven

Lov om pengespill av 28. august 1992 nr. 103.

Det følger av § 1 andre ledd at «*Loven skal sikre at pengespill foregår i betryggende former under offentlig kontroll, med sikte på å forebygge negative konsekvenser av pengespill..*».

Vurderingskriteriet i denne rapporten blir om Norsk Tippings etablerte system for å ivareta kundens rettigheter kan anses som «betryggende».

3.2 Spilleregler for Norsk Tipping sine spill

Spilleregler fastsatt og sist endret av Kulturdepartementet 25. februar 2015 med hjemmel i lov om pengespill m.v. av 28. august 1992 nr. 103 § 11

I denne revisjonen retter vi oppmerksomhet mot bestemmelsene under.

3.2.1 Felles bestemmelser for alle spill kapittel 1

- Punkt 1.8 regulerer hvordan trekninger gjennomføres

3.2.2 Viking Lotto kapittel 4

- Punkt 4.7 regulerer selskapets mulighet for kansellering av spilleomgang
- Punkt 4.8 regulerer hvor mange tall som skal trekkes

- Punkt 4.9.1 regulerer hvordan premier skal beregnes
- Punkt 4.9.2 regulerer nærmere om premiefordeling

3.2.3 Eurojackpot kapittel 9

- Punkt 9.1 gir forklaring av spillet
- Punkt 9.8 regulerer selskapets mulighet for kansellering av spilleomgang
- Punkt 9.9 regulerer hvor mange tall som skal trekkes
- Punkt 9.10 regulerer hvordan premier skal beregnes

3.2.4 Nordisk Flax kapittel 6

- Punkt 6.1 gir forklaring av spillet
- Punkt 6.4 regulerer krav til spesifisering lodd
- Punkt 6.5 regulerer krav til merking av salgspris
- Punkt 6.6 regulerer krav premieplan og kunngjøring av denne
- Punkt 6.7 regulerer premieutbetalinger
- Punkt 6.8.1 regulerer og definerer ugyldige lodd

3.3 Kvalitetssystem hos Norsk Tipping

Norsk Tippings etablerte kvalitetssystem gir føringer for hvordan aktiviteter skal planlegges, organiseres, utføres og evalueres. I denne revisjonen har vi rettet oppmerksomhet mot føringer som fremgår av:

- Policy for gjennomføring av spill og premieutbetalinger med underliggende retningslinjer og rutiner
- Sikkerhetspolicy med underliggende retningslinjer og rutiner.

3.4 WLA Security Control Standard

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

WLA standarden definerer krav til sikkerhet, integritet og risikostyring for lotteri- og pengespillaktører. Standarden stiller krav til kontroller, og er i samsvar med NS-ISO/IEC 27001: 2013 (Styringssystemer for informasjonssikkerhet)

I denne revisjonen har vi rettet oppmerksomhet mot føringer som fremgår av:

- G.1 Organization of security
- G.3 Physical and environmental security
- G.4 Access control to gaming systems
- G.5 Information system maintenance
- L.1 Instant tickets
- L.2 Lottery draws
- L.4 Prize money protection

4. Resultat

Norsk Tipping har ikke etablert noe felles overordnet mål for selskapets deltakelse i internasjonale spill, men under revisjonen blir det redegjort for, og funnet bevist at mål og strategi for det enkelte spill er i samsvar med selskapets samfunnsoppdrag om å avholde pengespill i betryggende og kontrollerte former. Dette gjenspeiles i selskapets systemer for gjennomføring av spill, og det er vår oppfatning at samfunnsoppdraget er godt forankret og kommunisert ut i avdelingene.

Hvert spill som deltar i internasjonale premiepotter er regulert med egne nasjonale spilleregler i deltakerlandene. De norske spillereglene for Viking Lotto, Eurojackpot og Nordisk Flax er godkjent av Kulturdepartementet og selskapets fellesbestemmelser for alle spill, gjelder også disse.

Det er inngått internasjonale avtaler som regulerer ansvar og mynde for gjennomføring, kontroll og oppfølging av spillene. Av avtalene går det frem hvordan og hvem som fatter beslutninger i spillsamarbeidet, for eksempel gjennom årsplaner og ved endringer i spilleregler. Videre er det beskrevet krav til organisering og gjennomføring av operasjonelle prosedyrer for spillene.

4.1 Viking Lotto og Eurojackpot

For spillene Viking Lotto og Eurojackpot bidrar deltakerlandene med lik avsetning til felles premiepott, og det er etablert prosedyrer som sikrer en dokumentert prosess over roller, ansvar og de aktiviteter som skal gjennomføres før, under og etter trekning. Avtalene for Viking Lotto og Eurojackpot kan en se i forhold til hverandre, men avtaleverket for Eurojackpot er mer omfattende enn for Viking Lotto. Begge spillene er organisert med en sentralisert styring for gjennomføring i egne kontrollsenter. Kontrollsenterne samler transaksjonsdata fra deltakerlandene i forkant av trekningen, og foretar verifisering av disse. Når trekningen er foretatt beregner de antall vinnere og tilhørende gevinst. Kontrollsenterne koordinerer transaksjonsdata fra alle deltakerland og sikrer at alle følger gjeldende prosedyrer, før og etter trekning. Trekningen godkjennes ikke før alle deltakerland har oppfylt sine plikter i henhold til fastsatte sjekklister og kjøreplaner som fremgår av de internasjonale avtalene. Kontrollsenterne blir igjen revidert av uavhengige revisorer, og alle som deltar i spillsamarbeidet må være underlagt ISO 27001 (Styringssystemer for informasjonssikkerhet) og WLA Security Control Standard.

Lotteritilsynet observerte og gjennomførte intervju under trekning av Viking Lotto 8. april 2015. Hensikten med observasjonen var å vurdere om spilleregler, policyer, retningslinjer og prosedyrer blir etterlevd ved gjennomføring av trekning. Prinsipper og krav som fremgår av selskapets styrende dokumenter for gjennomføring av mekaniske trekninger er operasjonalisert gjennom kjøreplaner for de enkelte ansvarsområder. Observasjon av gjennomført trekning viser at både trekningsoperatør, redaktør og driftsansvarlig følger kjøreplanen gjennom hele trekningsprosessen. Dette sikrer at mekaniske trekninger gjennomføres i henhold til etablert kvalitetssystem. Observasjon av trekningen verifiserte videre at kommunikasjon med kontrollsenter utføres i henhold til fastsatte prosedyrer for Viking Lotto samarbeidet.

Vi ble under revisjonen forelagt rutine for oppbevaring og vedlikehold av trekningsutstyr. Ansvar for oppgaver i rutinen er klart definert, og personell som gjennomfører vedlikehold har ikke oppgaver i forbindelse med trekning. Lotteritilsynets vurdering er at styrende dokumenter blir operasjonalisert gjennom loggskjema og servicerapporter som blir lagret i arkivsystemet. Dette støtter vår oppfatning om at styrende dokumenter (kvalitetssystemet) også virker på tvers i organisasjonen.

Det er utarbeidet prosedyrer for gjennomføring av risikovurderinger på tvers av deltakerlandene, og det er lagt frem dokumentasjon for at risikovurderingene gjennomføres og oppdateres jevnlig. Norsk Tipping gjennomfører i tillegg egne risikovurderinger for å identifisere mulige forbedringsområder. Ansvar for gjennomføring av tiltak er klart definert mellom deltakerlandene og internt i Norsk Tipping. Selskapet viste til en nedgang i antall avvik, noe som indikerer at risikoreduserende tiltak har hatt effekt.

Ved gjennomgang av styrende dokumenter for de internasjonale spillene, intervju av ansatte hos Norsk Tipping og observasjon av Viking Lotto trekning har vi fått forelagt bevis for at etablert system for internasjonale spill har fokus på å sikre at myndighetskrav og selvpålagte krav etterleves. Kundens rettigheter ivaretas ved at det utøves streng kontroll for overføring og verifisering av transaksjonsdata som legger grunnlag for korrekt vinnerutvelgelse og premieberegning.

4.2 Nordisk Flax

Nordisk Flax er et samarbeid mellom Norge, Finland og Danmark om et felles nordisk skrapespill. Samarbeidet ble etablert i 2013, og spilleregler ble godkjent av Kulturdepartementet i desember 2014. Det er undertegnet en internasjonal avtale som regulerer planlegging og gjennomføring av spillet, eksempelvis felles krav til utforming av loddsett og premiestruktur. Loddets design kan imidlertid variere mellom medlemslandene. Det utformes og produseres en loddserie som er delt i tre, med lik premiestruktur i hvert land. Hvert land sikres en av de fire hovedgevinstene, mens den fjerde er plassert helt tilfeldig i et av landene.

Lanseringstidspunkt for første loddserie i Nordisk Flax ble senere enn den opprinnelige planen, og dette medfører kortere salgperiode og hevingsfrist enn Norsk Tipping normale praksis for distribusjon av Flax lodd. Det går frem av loddet at hevingsfristen for premier er 31. august 2015, og selskapet har satt siste aktiveringsdato til 31. mai 2015. Dette medfører at det kun er tre måneder fra siste aktiveringsdato til hevingsfrist, mens normal praksis er 12-15 måneder. Norsk Tipping holder seg likevel innenfor sitt selvpålagte krav om minimum tre måneder.

Norsk Tipping dokumenterer at de har gjennomført risikovurderinger knyttet til kort salgperiode. For å redusere risiko for at spillere ikke får hevet eventuelle premier, grunnet kort hevingsfrist, er fristen utsatt i fire måneder i spillsystemet. Selskapet bekrefter at kommisjonærene skal informeres om utsettelsen og påminnes jevnlig frem til hevingsfrist. I tillegg understrekes det at det kun er 15 lodd, mot normalt 50 til 100 lodd per pakke. Dette reduserer risiko for usolgte lodd ved hevingsfrist.

Lotteritilsynets vurdering er at tiltakene som er iverksatt for denne spillomgangen er tilstrekkelig for å sikre spillerens rettigheter ved deltakelse i Nordisk Flax.

5. Merknad

Lotteritilsynets vurdering er at Norsk Tipping har etablert og implementert et betryggende system som sikrer at spillerens rettigheter er ivaretatt ved deltakelse i de internasjonale spill.

Gjennom revisjonen har vi imidlertid avdekket at spillereglene ikke gir spillerne korrekt og tilstrekkelig informasjon om myndighetskrav, rettigheter og plikter. Mellom annet har vi avdekket at spillereglene på noen områder ikke stemmer overens med hvordan spillene gjennomføres (vedlegg 2), og spillereglene er utformet med ulik struktur og form.

Formålet med Norsk Tippings interne dokument «*Retningslinje for opprettelse og endring av spilleregler*» er å sørge for en effektiv og betryggende håndtering av opprettelse og revidering av spilleregler. Retningslinjen eller underliggende rutine gir imidlertid ikke føringer for krav til innhold, form og struktur for spillereglene.

Lotteritilsynet er kjent med at selskapet har gjennomført en internrevisjon av spillereglene og utarbeidet forslag til endringer i spillereglene, men selskapet må uansett sikre at innholdet i spillereglene er i samsvar med hvordan spillene gjennomføres.

Vi anbefaler at selskapet iverksetter tiltak for å sikre at informasjon som fremgår av spillereglene er tilstrekkelig, hensiktsmessig og korrekt fremstilt slik at spillerne kan gjøre seg kjent med myndighetskrav, rettigheter og plikter gjennom disse.

6. Avslutning

Som det fremgår av rapporten har Lotteritilsynet mottatt bevis for at Norsk Tipping har etablert og implementert systemer som sikrer spillerens rettigheter og plikter ved deltakelse i internasjonale spill. Selskapet har redegjort for at mål og strategi for internasjonale spill er i samsvar med samfunnsoppdraget til Norsk Tipping og at dette gjenspeiles i selskapets systemer for gjennomføring av spill.

Vi ber om tilbakemelding på hvordan Norsk Tipping vil følge opp Lotteritilsynets merknad innen 1. juli 2015.

Vedlegg 1 - gjennomføring

Varsel om revisjon:	9. februar 2015
Formøte:	6. mars 2015
Åpningsmøte:	21. april 2015
Gjennomføring:	21. – 22. april 2015
Intervjuer:	Lene Finstad – direktør Produkt og merkevare Alf Elder Bergset – internrevisor Marit Holmberg - trekningsansvarlig Silje L. Tysse – leder lotteri- og skrapespill Stein Onsrud – fagsjef produktutvikling Marit Elton – merkevareansvarlig Viking Lotto Ingvild Keller – fagansvarlig lotterispill Merete Jørstad – advokat Knut Henrik Nilsen - sikkerhetsrådgiver Vibeke Haakonsen – fagansvarlig skrapespill
Sluttmøte:	22. april 2015

Vedlegg 2 – spilleregler

Spilleregel	Innhold spilleregel	Praksis Norsk Tipping	Konklusjon
Punkt 1.8	Alle trekninger gjennomføres av Norsk Tipping i henhold til godkjente prosedyrer og rutiner og under tilsyn av Lotteritilsynet	Trekningen for Eurojackpot gjennomføres i Finland og ikke av Norsk Tipping. Tidligere observerte Lotteritilsynet hver trekning med mekanisk trekningsmaskin, men denne praksis ble avvirket 1. november 2011. Det er nå en uavhengig part (eksternt selskap) som er tildelt oppdrag med å observere gjennomføring av trekning med mekanisk trekningsmaskin.	Feilinformasjon i spilleregler
Punkt 9.9	Trekningen skjer i samsvar med nærmere fastsatte trekningsregler og på det tidspunkt som bestemt av deltakerlandene i samråd med deres kontrollmyndigheter	Kontrollmyndigheter er ikke inne å fastsetter trekningsregler eller tidspunkt for trekning	Feilinformasjon i spilleregler
Punkt 4.9.2	Den enkelte premie innen hver premiegruppe avrundes til nærmeste hele fem kroner. Den delen av premiebeløpet som ikke kommer til utbetaling avsettes til fond, jf. pkt.1.1.	Feil henvisning i spillreglementet. Avsetning til fond er regulert i punkt 1.11	Feilinformasjon i spilleregler
Punkt 9.10.1 punkt b), 3. avsnitt, 2. setning	Dette forutsetter at spilleren har oppgitt mobilnummer eller e-postadresse og har teknisk løsning som støtter applikasjonen som formidler spillet.	Holder at en deltar i trekningen. Registrert spill ivaretar spillerens rettigheter og spiller deltar i trekningen om nasjonal premiegruppe A.	Feilinformasjon i spilleregler
Punkt 6.6, andre avsnitt	Premieplanen fastsettes av Norsk Tipping	I Nordisk Flax fastsettes premieplanen av alle deltakerlandene, herunder Finland, Danmark og Norge	Feilinformasjon i spilleregler