



**Lotteri- og  
stiftelsestilsynet**

## **Endelig tilsynsrapport**

Revisjon av spillet Flax (fysiske) hos Norsk Tipping

**Rapport nr. 2 - 2014**

**Norsk Tipping**  
**Revisjon av Flax – (fysiske)**  
**Endelig tilsynsrapport**

Rapport nr: 2-2014  
Saksnr: 14/00256  
Revisjonsdato: 18 – 19. mars 2014  
Foretak: Norsk Tipping  
Revisjonsområde: Flax (fysiske)  
Revisjonsteam: Liv Røthe, Lotteritilsynet, revisjonsleder  
Trude Iren Hessvik, Lotteritilsynet, medrevisor

---

**Rapportens innhold:**

Tilsynsrapport 2-2014 beskriver eventuelle avvik og merknader etter revisjon av spillet Flax (fysiske) tilbudt av Norsk Tipping.

**Hovedkonklusjoner:**

Lotteritilsynet har gjennomført revisjon av spillet Flax (fysiske). Gjennom revisjonen har Lotteritilsynet kontrollert om formidling av fysiske skrapelodd er i henhold til spillereglene for spillet Flax, og om etablert internkontroll er tilstrekkelig sett opp mot kravene i WLA Security Control Standard, L.1 Instant tickets og selvpålagte krav. Revisjonen omfatter en gjennomgang av hele skrapespill prosessen fra produktutvikling av skrapespill til avslutning og oppgjør. Revisjonen har i tillegg omfattet kontroll av etterlevelse av prosessen gjennom spillet OL-Flax.

Revisjonen avdekket ingen avvik eller merknader på spillet Flax (fysiske) tilbudt av Norsk Tipping.

Lotteritilsynet anbefaler imidlertid at Norsk Tipping gjennomfører internrevisjon av spillereglene som foreligger for området skrapespill for å vurdere om spillereglene bør oppgraderes til å møte kravene som fremgår av WLA Security Control Standard (WLA-SCS: 2012 L.1 Instant tickets) og selvpålagte krav.

Utarbeidd dato: 28.04.2014

  
Liv Røthe  
rådgiver

  
Elna Berge  
avdelingsdirektør

## **Innhold**

1. Innledning .....	4
2. Metode og tilnærming.....	4
3. Revisjonskriterier.....	6
3.1 Spilleregler for spillet Flax.....	6
3.2 WLA Security Control Standard.....	6
4. Resultater .....	6
4.1 Generelt .....	6
4.2 Utvikling av loddkonsepter .....	6
4.3 Produksjon av lodd .....	7
4.4 Logistikk.....	7
4.5 Salg og premieheving .....	7
4.6 Avslutning og oppgjør.....	7
4.7 Innspill til videre arbeid.....	7
5. Konklusjon.....	8
Vedlegg 1 .....	9

## 1. Innledning

Lotteritilsynet har ikke tidligere foretatt revisjon som har omfattet Flax konseptet alene. Fysiske Flax lodd er det eneste spillet i Norsk Tipping sin portefølje med uregistrert spill. Spillereglene som foreligger for spillet Flax er generelle og stiller få krav til konseptet. Norsk Tipping har også lansert digitale skrapespill gjennom sin satsning på nettbaserte spill i 2014. Med bakgrunn i dette ønsket Lotteritilsynet å gjennomføre en kontroll av skrapespill.

Revisjonens mål er å vurdere i hvilken grad selskapets internkontroll ved spill på fysiske skrapelodd er tilstrekkelig og om det er behov for revisjon av spillereglene for spillet Flax.

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

- Hvordan har NT oppfylt kravet til internkontroll ved spill på fysiske skrapelodd?
- Hvordan håndterer spillereglene produksjon og spill på Flax sett opp mot selvpålagte krav og WLA standard?

Med bakgrunn i en risiko- og vesentlighetsvurdering besluttet Lotteritilsynet å gjennomføre et tilsyn for å kontrollere om formidling av fysiske skrapelodd er i henhold til spillereglene for spillet Flax og om etablert internkontroll er tilstrekkelig sett opp mot kravene i WLA Security Control Standard, L.1 Instant tickets. Videre ønsket en å kontrollere etterlevelsen av de overordna rutiner og prosedyrer som foreligger i skrapespill prosessen gjennom spillet OL-Flax.

## 2. Metode og tilnærming

Lotteritilsynet har siden høsten 2013 vært i dialog med internrevisor hos Norsk Tipping i forbindelse med planer om å gjennomføre kvalitetsrevisjon av området fysiske skrapespill. Lotteritilsynet sendte årsplan til Norsk Tipping 8. januar 2014 hvor revisjon av spillet Flax var planlagt februar 2014. Grunnet logistikkutfordringer ble revisjonen besluttet flyttet til mars 2014.

Varsel om revisjon ble sendt til Norsk Tipping den 23. januar 2014 hvor forespørsel om spesifisert dokumentasjon i forkant av stedlig revisjon ble spesifisert.

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

Revisjonen har omfattet:

- Gjennomgang av tilsendt dokumentasjon som omhandler policy, retningslinjer og rutiner knyttet til skrapespill prosessen i Norsk Tipping sitt kvalitetssystem (selvpålagte krav)
- Gjennomgang av krav knyttet til WLA Security Control Standard
- Gjennomgang av årlige kontroller knyttet til WLA systemsertifisering utført av DNV
- Gjennomgang av intern kvalitetsrevisjon av WLA SCS 2006 kap. L.1. Instant Tickets og kap. 4 Prize Money Protection
- Gjennomgang av spilleregler for spillet Flax
- Stedlig tilsyn 18. og 19. mars 2014
  - intervju av relevante personer for overordna gjennomgang av skrapespillprosessen, se vedlegg 1
  - intervju av relevante personer for kontroll av etterlevelse av skrapespillprosessen for spillet OL-Flax, se vedlegg 1
- Gjennomgang av dokumentasjon mottatt under stedlig revisjon i forbindelse med kontroll av etterlevelse av skrapespill prosess for spillet OL-Flax
- Uformell samtale med kommisjonærledet for å få innblikk i kommunikasjonen mellom Norsk Tipping og kommisjonærer på spillet Flax. Samtale gjennomført med kommisjonærer i Oslo og Førde

Lotteritilsynet har avgrenset revisjonen til kun å inkludere selve skrapespill prosessen, fra produktutvikling til avslutning og oppgjør av de enkelte spill. Revisjonen har ikke gått utdypende inn på området spillansvarlighet eller opplæring. Revisjonen dekker heller ikke problemstillinger knyttet til markedsføring. Disse områdene blir dekket gjennom andre revisjoner som Lotteritilsynet skal gjennomføre mot Norsk Tipping i 2014.

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

Tilsynsrapporten beskriver eventuelle avvik og merknad som er registrert gjennom revisjonen.

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

Til avvik beskrives revisjonsbevis som faktagrunnlag og som fastsettelsen av eventuelle avvik bygger på. Til eventuelle merknader forventer Lotteritilsynet at de håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til/bidrar til avvik.

Ved avvik ber Lotteritilsynet om en oppfølgingsplan for hvordan og når Norsk Tipping vil utbedre påviste avvik og hvilke korrigerende tiltak som vil bli

gjennomført. Ved merknad ber en om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Lotteritilsynet praktiserer normalt negativ rapportering fra revisjoner, men rapporten omhandler også tiltak som er tilfredsstillende oppfylt.

Kopi av tilsynsrapporten blir sendt til Kulturdepartementet.

### **3. Revisjonskriterier**

Revisjonskritene presentert under er de som danner grunnlaget for vurderingene som følger i tilsynsrapporten.

#### **3.1 Spilleregler for spillet Flax**

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

#### **3.2 WLA Security Control Standard**

Lottery and Gaming Security and Integrity Standard for Operations WLA- SCS: 2012  
L.1 Instant tickets

### **4. Resultater**

#### **4.1 Generelt**

Norsk Tipping har etablert prosesser for gjennomføring av konseptet fysiske skrapespill. Lotteritilsynet har gjennom revisjonen aktivt knyttet opp de interne prosessene mot WLA Security Control Standard (WLA-SCS: 2012) på området L.1 Instant ticket ved bedømmelsen om etablert intern kontroll er tilstrekkelig for en betryggende gjennomføring av fysiske skrapespill hos Norsk Tipping.

Videre har vi vurdert om de fastsatte spillereglene for spillet Flax håndterer produksjon og spill på en tilfredsstillende måte når en tar i betraktning kravene som følger av WLA standarden og Norsk Tipping sine selvpålagte krav.

#### **4.2 Utvikling av loddkonsepter**

Det foreligger bevis for at Norsk Tipping har en tilstrekkelig prosess ved utvikling av nye loddkonsept. Selskapet har en dokumentert prosedyre for utvikling og bestilling av loddserie. Intern sikkerhetsavdeling er deltakende i prosessen fra utvikling til bestilling av loddserie hos skrapelodd leverandør.

### **4.3 Produksjon av lodd**

Det foreligger bevis for at det stilles strenge sikkerhets- og kvalitetskrav til Norsk Tippings skrapelodd leverandør. Loddleverandør må videre være ISO sertifisert etter 27001:2005 og oversende revisjonsrapport for hver loddproduksjon. Det foreligger dokumenterte rutiner for opprettelse og gjennomføring av skrapespill internt hos Norsk Tipping.

### **4.4 Logistikk**

Det foreligger bevis for at det er etablert et effektivt system for mottak og lagring av lodd fra leverandør, samt utsending og retur fra kommisjonærer. Alle prosessene er nedfelt i rutiner som spesifiserer arbeidsoppgavene. Intern sikkerhetsavdeling er delaktig gjennom prosessen. Norsk Tipping benytter et IT-system som styrer vareflyt og logistikk av de ulike loddproduksjonene og viser eierskap til de enkelte loddpakkene i hver spillproduksjon.

### **4.5 Salg og premieheving**

Det foreligger bevis for at det er utarbeidet en policy for å beskrive prosessen for gjennomføring av spill og premieutbetalinger. Basert på selskapets policy er det etablert retningslinje og konkrete rutiner for gjennomføring av skrapespill som sikrer betryggende håndtering av salg og premieheving både internt hos Norsk Tipping og eksternt hos kommisjonærer. Norsk Tipping har kontinuerlig kommunikasjon med kommisjonærer via blant annet blåterminal, terminalhåndbok og ved utsending av nye loddpakker for å informere om gjeldende rutiner knyttet til håndtering av loddpakker og premieheving. I tillegg er salg og premieheving regulert i kommisjonærkontrakten §§ 14 og 15.

### **4.6 Avslutning og oppgjør**

Det foreligger bevis for at det er tilfredsstillende rutiner knyttet til avslutning og oppgjør av en loddserie. Norsk Tipping har fortløpende kommunikasjon med kommisjonærer og det er etablerte prosedyrer som sikrer en effektiv og trygg avslutning av en loddproduksjon både internt i Norsk Tipping og ute hos kommisjonærer.

### **4.7 Innspill til videre arbeid**

Gjennomført tilsyn av skrapespill konseptet har identifisert at spillereglene som foreligger på området er svært generelle og er mangelfulle sett opp mot kravene som foreligger i WLA Security Control Standard (WLA-SCS: 2012 L.1 Instant tickets) og mot Norsk Tipping sine selvpålagte krav.

Lotteritilsynet anbefaler Norsk Tipping å gjennomføre internrevisjon av spillereglene som foreligger for området skrapespill og vurdere om spillereglene bør oppgraderes til å møte kravene som fremgår av WLA Security Control Standard (WLA-SCS: 2012 L.1 Instant tickets) og de selvpålagte kravene. Dette for å gi sikkerhet til både kundene av spillet, kommisjonærene og for Norsk Tipping.

## 5. Konklusjon

Som det fremgår av rapporten har Lotteritilsynet mottatt bevis for at Norsk Tipping har etablert en tilstrekkelig internkontroll som gir en betryggende gjennomføring av fysiske skrapespill i alle spillets faser, fra produktutvikling til avslutning og oppgjør av de enkelte spill.

Revisjonen som Lotteritilsynet har gjennomført for området skrapespill avdekket ingen avvik eller merknader. Revisjonen viser at Norsk Tipping har etablert en god prosess for å gjennomføre en sikker og effektiv skrapespillproduksjon. Skrapespillprosessen er i henhold til gjeldende spillerregler for spillet Flax, WLA Security Control Standard (WLA-SCS: 2012 L.1 Instant tickets) og selvpålagte krav.



## Vedlegg 1

### Gjennomføring av revisjon

**Tirsdag 18. mars 2014**

Deltagere i hele prosessen på dag 1: Leder Lotteri og skrapespill Linda Eng Strand, Merkevareansvarlig Vibeke Haakonsen, Fagsjef produktutvikling Silje Lamark Tysse

<u>Klokkeslett</u>	<u>Tema</u>	<u>Deltagere</u>
09:00 - 09:30	Åpningsmøte	Avd. dir produkt og merkevare, Lene Finstad Sikkerhetsrådgiver, Knut Henrik Nilsen Fagsjef ansvarlig spill, Bjørn Helge Hoffmann Advokat, Merethe Haug Jørstad Intern revisor, Alf Eldar Bergset
10:00-11:00	Prosesshjul fase 1-8	Knut Henrik Nilsen Merkevare konsulent, Lise Berntsen Vold
11:00-12:00	Lunsj	
12:00-13:00	Prosesshjul fase 9-11	Sikkerhetsrådgiver, Knut Henrik Nilsen Leder Service og logistikk, Børre Østvang
13:00-14:00	Prosesshjul fase 12-18	Sikkerhetsrådgiver, Knut Henrik Nilsen Leder forhandlersalg, Per Are Ødegårdstuen
14:00-15:00	Prosesshjul fase 19-22	Knut Henrik Nilsen

**Onsdag 19. mars 2014**

Deltagere i hele prosessen på dag 2: Leder Lotteri og skrapespill Linda Eng Strand, Merkevareansvarlig Vibeke Håkonsen

<u>Klokkeslett</u>	<u>Tema</u>	<u>Deltagere</u>
09:00 – 11:00	Etterlevelse prosesshjul av spillet OL-Flax	Sikkerhetsrådgiver, Knut Henrik Nilsen Produksjon og logistikk, Lise Vold
11:00-12:00	Lunsj	
12:00-13:00	Etterlevelse av prosesshjul av spillet OL-Flax	Sikkerhetsrådgiver, Knut Henrik Nilsen Produksjon og logistikk, Lise Vold
13:00-13:30	Oppsummering	Lotteritilsynet Avd. dir produkt og merkevare, Lene Finstad Sikkerhetsrådgiver, Knut Henrik Nilsen Advokat, Merethe Haug Jørstad
13:30-14:30	Sluttmøte	Intern revisor, Alf Eldar Bergset

