

Norsk Rikstoto
Revisjon av området ansvarlig spillvirksomhet
Endelig tilsynsrapport

Rapport nr: 13-2013
Saksnr: 13/06381
Revisjonsdato: 28.11.2013
Foretak: Norsk Rikstoto
Revisjonsområde: Ansvarlig spillvirksomhet
Revisjonsteam: Liv Røthe, Lotteritilsynet, revisjonsleder
Linda Vøllestad Westby, medrevisor

Rapportens innhold:

Tilsynsrapport 13-2013 beskriver eventuelle avvik og merknader etter revisjon av området for ansvarlig spillvirksomhet hos Norsk Rikstoto

Hovedkonklusjoner:

Konsesjonsvilkårene gir Norsk Rikstoto et overordnet ansvar for å iverksette systematiske tiltak for å redusere faren for uønsket spilladferd. Revisjonen avdekket at selskapet sine tiltak for å forhindre uheldig spilladferd ikke er tilstrekkelig systematisert og forankret i selskapets målsettinger, strategier og virksomhetsstyring.

Revisjonen avdekket at Norsk Rikstoto ikke oppfyller alle krav som fremgår av retningslinjer for spill på elektroniske kanaler.

Lotteritilsynet har også knyttet en merknad til selskapets oppfølging av kommisjonærene sin kunnskap om uheldig spilladferd.

Utarbeidd dato: 03.02.2013


Liv Røthe
revisjonsleder


Elna Berge
avdelingsdirektør



**Lotteri- og
stiftelsestilsynet**

Norsk Rikstoto – revisjon av området ansvarlig
spillvirksomhet

Endelig tilsynsrapport

Rapport nr. 13 - 2013

Innhold

1. Innledning	4
2. Metode og tilnærming	4
3. Revisjonskriterier	5
3.1. Konesjon for totalisatorspill	5
3.2. Regler for spill gjennom elektroniske kanaler	5
4. Avvik	6
Avvik 1	6
Avvik 2	7
5. Merknad	7
6. Kommentar til selskapets kundestøtte ved henvendelser knyttet til problemspill	7
7. Oppfølging av revisjonen	8
Gjennomføring	8

1. Innledning

«Ansvarlig spillvirksomhet» omhandler å tilby spill som ikke skaper uheldig spilladferd eller andre samfunnsmessige problemer. For Norsk Rikstoto innebærer det at selskapet må identifisere risikoer knyttet til uheldig spilladferd og håndtere disse gjennom sin virksomhetsstyring.

Med bakgrunn i en risiko og vesentlighetsvurdering besluttet Lotteritilsynet å gjennomføre en undersøkelse på dette området.

Målet med revisjon har vært å vurdere om selskapets systemer og aktiviteter sikrer målsettinger, krav og føringer som følger av lov, konsesjon, regler og selvpålagte krav. Videre har målet vært å vurdere kvaliteten i selskapets internkontroll for å ivareta en ansvarlig spillvirksomhet

2. Metode og tilnærming

Det går frem av konsesjonsvilkårene at Norsk Rikstoto skal etablere systematiske tiltak for å redusere faren for uønsket spilladferd. Lotteritilsynet forstår systematiske tiltak som at selskapet skal ivareta ansvarlig spillvirksomhet på en måte som kan dokumenteres og etterprøves gjennom selskapets helhetlige virksomhetsstyring og internkontroll.

Revisjonen er gjennomført med intervju og dokumentgjennomgang. Innledningsvis ble det foretatt intervju av ledelse samt ansatt med medansvar for internkontroll. Videre ble foretatt intervju med ansatte som har ansvar for spill på elektroniske kanaler og for det fysiske kommisjonærleddet.

Dokumentasjonen som ble lagt til grunn ble samlet inn og systematisert av medarbeidere ved Norsk Rikstoto basert på forespørsel fra Lotteritilsynet. Lotteritilsynet har også mottatt dokumentasjon i etterkant av selve revisjonsdagen.

Lotteritilsynet har også lagt vekt på en revisjon fra mai 2012 fra samme område, hvor det i en merknad ble anbefalt at planer og tiltak knyttet til uheldig spilladferd ble tydeliggjort og at risikoer ved virksomhetens spill og distribusjonsformer ble identifisert.

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

Tilsynsrapporten beskriver avvik og merknad som er registrert gjennom revisjonen.

- AVVIK er forhold som tilsynet mener ikke er i samsvar med krav fastsett i lov eller i medhold av lov.
- MERKNAD er forhold som ikke er i strid med krav fastsett i lov eller i medhold av lov, men der tilsynet finner grunn til å påpeke mulighet for forbedring.

Til avvik er det beskrevet revisjonsbevis som faktagrunnlag og som fastsettelsen av avvik bygger på. Til merknad forventer Lotteritilsynet at de håndteres slik at de ikke senere utvikler seg til/bidrar til avvik.

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

Ved avvik ber Lotteritilsynet om en oppfølgingsplan for hvordan og når Norsk Rikstoto vil utbedre påviste avvik og hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført. Ved merknad ber vi om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp Lotteritilsynets anbefaling.

Kopi av tilsynsrapporten blir sendt til Landbruks- og matdepartementet.

3. Revisjonskriterier

3.1. Konesjon for totalisatorspill

Konesjon for totalisatorveddemål fastsatt ved kongelig resolusjon 2. desember 2011 i medhold av lov 1.juli 1927 om veddemål ved totalisator og vilkår for konesjon gitt av Landbruks- og matdepartementet 9. desember 2011 pkt. 5.

3.2. Regler for spill gjennom elektroniske kanaler

Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 7 fastsatt av Landbruks- og matdepartementet 1. august 2006 i medhold av lov av 1.juli 1927 nr 3 om veddemål ved totalisator.

4. Avvik

Avvik 1

Konsesjonsvilkårene gir Norsk Rikstoto ansvar for å sette i verk systematiske tiltak for å redusere faren for uønsket spilladferd.

For å kunne ivareta vilkårene må tiltakene som settes i verk være basert på en helhetlig vurdering av risikoer ved spillvirksomheten til selskapet. Videre må området «ansvarlig spillvirksomhet» kunne forventes å være synliggjort i selskapets overordnede og styrende dokumenter.

Det foreligger ikke bevis for at selskapet har synliggjort området for ansvarlig spillvirksomhet i sine overordnede og styrende dokumenter.

Selskapet har ikke klart å gjøre rede for hvordan en systematisk forebygger, oppdager og reagerer mot uønsket spilladferd

I mai 2012 gjennomførte Lotteritilsynet en revisjon for samme området. Ved den revisjonen ble det påpekt et forbedringsområde og selskapet ble bedt om at planer og tiltak som iverksettes for å forebygge og redusere faren for uønsket spilladferd tydeliggjøres og at risikoer ved virksomhetens spill identifiseres. Lotteritilsynet kan ikke se at selskapet har fulgt opp dette forbedringspunktet fra 2012.

Avvik fra:

Konsesjonsvilkårene av 2. desember 2011 pkt.5.

«Norsk Rikstoto skal iverksette systematiske tiltak for å redusere faren for uønsket spilleadferd»

Mottatt dokumentasjon:

- Rapport for kartlegging av overvåking og håndtering av avvikssituasjoner datert 15.11.2013.
- GAP analyse, etterlevelse av konsesjon gitt av Landbruks- og Matdepartementet av 5.4.2013.
- Rutine for risikostyring, rettet mot informasjonssikkerhet datert 13.11.2013
- Hvordan identifiserer og forebygger Norsk Rikstoto risiko for uønsket spilladferd datert 15.11.2013
- Kommisjonæravtale oppdatert 1.1.2008
- e-kommisjonæravtale standard
- Sjekkliste rapportbesøk kommisjonærer

Mottatt dokumentasjon gir ikke bevis for at selskapet har iverksatt systematiske tiltak for å redusere faren for uønsket spilladferd.

Avvik 2

I Retningslinjer for spill på elektroniske kanaler § 7 går det frem at det skal være et eget menyvalg med henvisning til informasjon om spillavhengighet.

Det foreligger bevis for brudd på krav om eget menyvalg i tilknytning til spilldistribusjon hos e-kommisjonærer.

Avvik fra:

Regler om distribusjon av spill gjennom elektroniske kanaler § 7 fastsatt av Landbruk- og Matdepartementet 1.august 2006 med hjemmel i lov av 1.juli 1937 nr 3 om veddemål ved totalisator § 2.

Revisjonsbevis:

- Ved intervju bekreftes det at krav om meny med henvisning ikke er oppfylt i alle distribusjonsløsninger ved spill hos e-kommisjonærer.
- Revisorene hos Lotteritilsynet har gjennomført testing og funnet at eget menyvalg med henvisning til informasjon om spillavhengighet ikke alltid er oppfylt hos en rekke av e-kommisjonærene til Norsk Rikstoto f.eks. www.nettavisen.no , www.dagbladet.no , www.trav.vg.no

5. Merknad

Det går frem av konsesjonsvilkårene pkt.5 g, at Norsk Rikstoto skal skape bevissthet blant ansatte for problemer knyttet til uønsket spilladferd, gjennom kurs og seminarvirksomhet.

Lotteritilsynet har funnet det bevist at det gjennomføres kurs rettet mot kommisjonærene, men at den i liten grad omhandler uheldig spilladferd hos kunder. Videre er det noe uklart hvilke krav som stilles til spillansvarlig hos kommisjonær for videre opplæring av andre ansatte som håndterer spillterminalene.

Lotteritilsynet anbefaler at selskapet styrker internopplæringen av kommisjonærene knyttet til området ansvarlig spill. En bør i den sammenheng også vurdere om selskapets internkontroll er tilstrekkelig for å avdekke manglende kunnskap om ansvarlig spill hos kommisjonærene.

6. Kommentar til selskapets kundestøtte ved henvendelser knyttet til problemspill

Lotteritilsynet har gjennom revisjonen og testing av kundestøtte på selskapets hjemmeside funnet at selskapet har en pålitelig og god håndtering av spillere som tar kontakt angående problemspill.

- Ved henvendelse får spilleren raskt svar, skriftlig eller eventuelt muntlig
- Selskapet har medarbeidere med kunnskap til å veilede spilleren til hjelpeapparat eller foreslå pause fra spill.

7. Oppfølging av revisjonen

1. Lotteritilsynet ber om en oppfølgingsplan for retting av påviste avvik. Oppfølgingsplanen skal som et minimum angi en tidsramme for retting av avvik, hvilke korrigerende tiltak som vil bli gjennomført og hvem i virksomheten som er ansvarlig.
2. Vi ber også om tilbakemelding på hvordan selskapet vil følge opp merknad til tilsynets anbefaling om styrking av kompetanse hos kommisjonærene.

Frist for oversending av oppfølgingsplan er satt til 3.mars 2014.

Gjennomføring

Varsel om revisjon : 31. oktober 2013

Dokumentasjonsgjennomgang: Medio november 2013

Åpningsmøte : 28. november 2013

Gjennomføring : 28. november 2013

Intervjuer : Carl Fredrik Stenstrøm – kommersiell direktør
Morten Halvorsen – sikkerhetssjef
Morten Tønnessen – nettspillsjef
Geir Langseth – salgssjef

Sluttmøte : 28.november 2013