



Bjørn Helge Hoffmann, innfelt, er fagsjef for ansvarlig spillvirksomhet i Norsk Tipping.

30-09-2019 13:16 CEST

Slik måler vi kundenes risiko for spilleproblemer

I Norsk Tipping snakker vi om grønne, gule og røde spillere. Her kan du lese hvorfor.

Alle som spiller hos Norsk Tipping må identifisere seg med sikker ID når de oppretter kundekonto – enten det skjer online eller hos kommisjonær. For å levere spill må du alltid logge deg inn, eller bruke et gyldig spillerkort. Slik kan det digitale analyseverktøyet vårt, Playscan, blant annet registrere hvor ofte en kunde spiller, for hvor mye, og hvor lenge.

Playscan er ett av våre viktigste verktøy for å forebygge pengespillproblemer.

Takket være at alle må spille registrert, kan det tolke risikoatferden til alle Norsk Tippings kunder. Systemet utarbeider en så nøyaktig risikoprofil som mulig, basert på spillerdata og [en frivillig selvtest der man svarer på spørsmål om spillevaner](#).

Kunden kan få enten grønn, gul eller rød profil. Grønn for lav, gul for middels og rød for høy risikoatferd. Deretter får han eller hun en direkte tilbakemelding relevant til risikoprofilen.

Systemet sørger også for at ingen spillere med gul eller rød risikoprofil mottar direkteklame via epost eller sms fra Norsk Tipping.

Hva avgjør risikonivå?

Forbruk er bare en av faktorene som påvirker om du blir grønn, gul eller rød. Playscan bruker en rekke «usynlige» parameter i analysen, for eksempel hvor ofte du spiller, hvilken type spill du spiller, hvor mye tid du bruker – og selvsagt hvor mye penger du satser. I tillegg kobles kundens svar på selvtesten til disse dataene.

Endringer i spillemønster spiller også inn. Hvis Playscan oppdager at en kunde har økt spillefrekvensen og brukt mer penger enn vanlig, blir risikovurderingen oppdatert. Da vil kunden vil få tilbakemelding. Det kan være en anbefaling om å se på spillregnskapet sitt, sette lavere tapsgrenser eller å stenge seg ute fra spill – avhengig av risikoprofilen.

Dette er altså elementene som avgjør hvilken fargekode man får presentert. En typisk lotterispiller som leverer en kupong en gang i uken vil mest sannsynlig anses som en «grønn» spiller. En kunde som spiller mye kasino vil derimot kunne bli kategorisert som gul eller rød. De ulike spillene har nemlig tilsvarende ulik grad av risiko. Kasinospill har i seg selv høyere risiko enn lotterispill, og dette vil påvirke resultatet av Playscan-analysen.

[Les mer om problemene vi ser ved kasinospillene her](#)

Stiller ikke diagnoser

Det er viktig å understreke at Playscan ikke er et diagnoseverktøy som avgjør om en spiller har spilleproblemer eller ei. Det er et forebyggende verktøy som kjenner igjen risikonivåer og gir tilbakemeldinger til kunden, slik at han eller

hun får bedre oversikt og kontroll over eget spillemønster. Verktøyet er utviklet av psykologer og pengespilleksperter, og er obligatorisk for alle kunder.

For Norsk Tipping er verktøyet et sentralt ledd i ansvarlighetsarbeidet. Det hjelper oss å sette konkrete og målbare verdier for risiko og avdekke hvor risikobildet er størst for våre spillere. Uten denne kunnskapen ville det vært vanskelig å utvikle og forbedre ansvarlighetstiltak som [proaktive samtaler](#) der vi følger opp risikospillere på telefon.

Datamaterialet vi har besitter, blant annet gjennom Playscan, er helt unikt i verdensammenheng. Derfor benyttes et anonymt datamateriale ofte i forskning – enten i egenregi eller i akademiske miljøer.

Spillevett-uka uke 40

[I mai arrangerte vi årets første Spillevett-uke hvor fokuset ble rettet mot de syv spillevettreglene.](#) Vi oppfordret også våre kunder til å ta en selvtest (GamTest) som gir kunden tilbakemelding på spillemønsteret sitt. Dette er en tilsvarende test til selvtesten Playscan benytter seg av.

Denne uken har vi årets andre Spillevett-uke og bygger vi videre på den første. Vi har lagd nye videosnutter som bygger videre på spillevettreglene og vi vil sette søkelys på det oppdaterte spillregnskapet i vår kundekommunikasjon. Spillregnskapet er viktig fordi vår erfaring er at de som spiller mye ikke har oversikt over hvor mye de taper.

Den 17.oktober inviterer Norsk Tipping til frokostseminar i Oslo hvor du kan lære hva som skjer når det gjelder markedsføring og regulering av pengespill i Europa.

Norsk Tipping er et statlig selskap med enerett på en rekke pengespill på det norske markedet.

Hovedoppgaven Stortinget har gitt Norsk Tipping er å forebygge problemer som kan følge av pengespill, gjennom å kanalisere nordmenns spillelyst inn mot et offentlig kontrollert spilltilbud.

Hele overskuddet går til samfunnsnyttige formål.

Siden 1948 har Norsk Tipping bidratt med cirka 200 milliarder kroner (prisjustert) til samfunnsnyttige formål.

Vi gir drømmen en sjanse!

Kontaktpersoner



Roar Jødahl

Pressekontakt

Senior kommunikasjonsrådgiver og pressekontakt

Generelle spørsmål.

roar.jodahl@norsk-tipping.no

97 07 14 04



Anne Marit Sletten

Pressekontakt

Senior kommunikasjonsrådgiver

Generelle spørsmål.

anne-marit.sletten@norsk-tipping.no

951 85 708