
Samfunnsoppdraget

Først og fremst ansvarlighet



Vårt samfunnsoppdrag og rammene for å lykkes med det, er styrket i 2022. Høydepunktene er den nye pengespilloven og at myndighetene har innført mer effektive tiltak for å bekjempe ulovlig markedsføring av spill i Norge.



Ambisjonen om et spillemarked med mindre risikospill og færre mennesker med spilleproblemer er bærebjelken for spillreguleringen i Norge. Lovverket,

tilsynsmyndighetene og enerettsaktørene har felles mål i å oppfylle hensikten i reguleringen.

Som den dominerende aktøren på markedet, har Norsk Tipping et særlig ansvar. I 2022 var ansvarlighetsarbeidet preget av ambisjonen om å bidra til et samfunn med mindre spilleproblemer, samtidig som vi opplever en stor kanalisering av spillere fra de utenlandske spillselskapene. Myndighetenes egne tiltak, *betalingsformidlingsforbud* og *reduksjon av TV-reklame fra utenlandske spillselskap*, ser ut til å ha god effekt.

Ved aktivt å flytte tyngdepunktet av spillforbruket i Norge i retning av lavrisikospill og styrke forbrukerbeskyttelsen for høyriskospillene, mener vi at selskapet bidrar til mindre spilleproblemer i Norge.

Denne effekten har ført til at vi i 2022 har styrket den forebyggende innsatsen, spesielt innenfor kategoriene kasinospill og sportsspill. Gjennom f. eks. produktutvikling, distribusjon, markedskommunikasjon og tilgjengelighet, forsøker selskapet å påvirke spillerne til å velge mindre risikofylte spill fremfor spill med høyere risiko.

Ved aktivt å flytte tyngdepunktet av spillforbruket i Norge i retning av lavrisikospill og styrke forbrukerbeskyttelsen for høyriskospillene, mener vi at selskapet bidrar til mindre spilleproblemer i Norge.

For å gå i dybden på vårt arbeid med ansvarlig spillvirksomhet i 2022 kan du lese vår [Rapportering om ansvarlig spillvirksomhet](#).

Kanalisering

Andelen problemspillere er høyere blant de som spiller hos de utenlandske spillselskapene enn blant de som spiller hos Norsk Tipping. Befolkningsundersøkelsen fra 2019 og statistikken fra Hjelpelinjen dokumenterer det. Å styre mest mulig av

spillelysten i befolkningen inn til et lovlig og ansvarlig spilltilbud er derfor grunnleggende for å kunne bevege spilleaktiviteten i retning av mindre risiko. Det er dette som kalles kanalisering, og skjer ved at spillere flytter hele eller deler av spillforbruket sitt fra de ulovlige tilbyderne til Norsk Tipping.

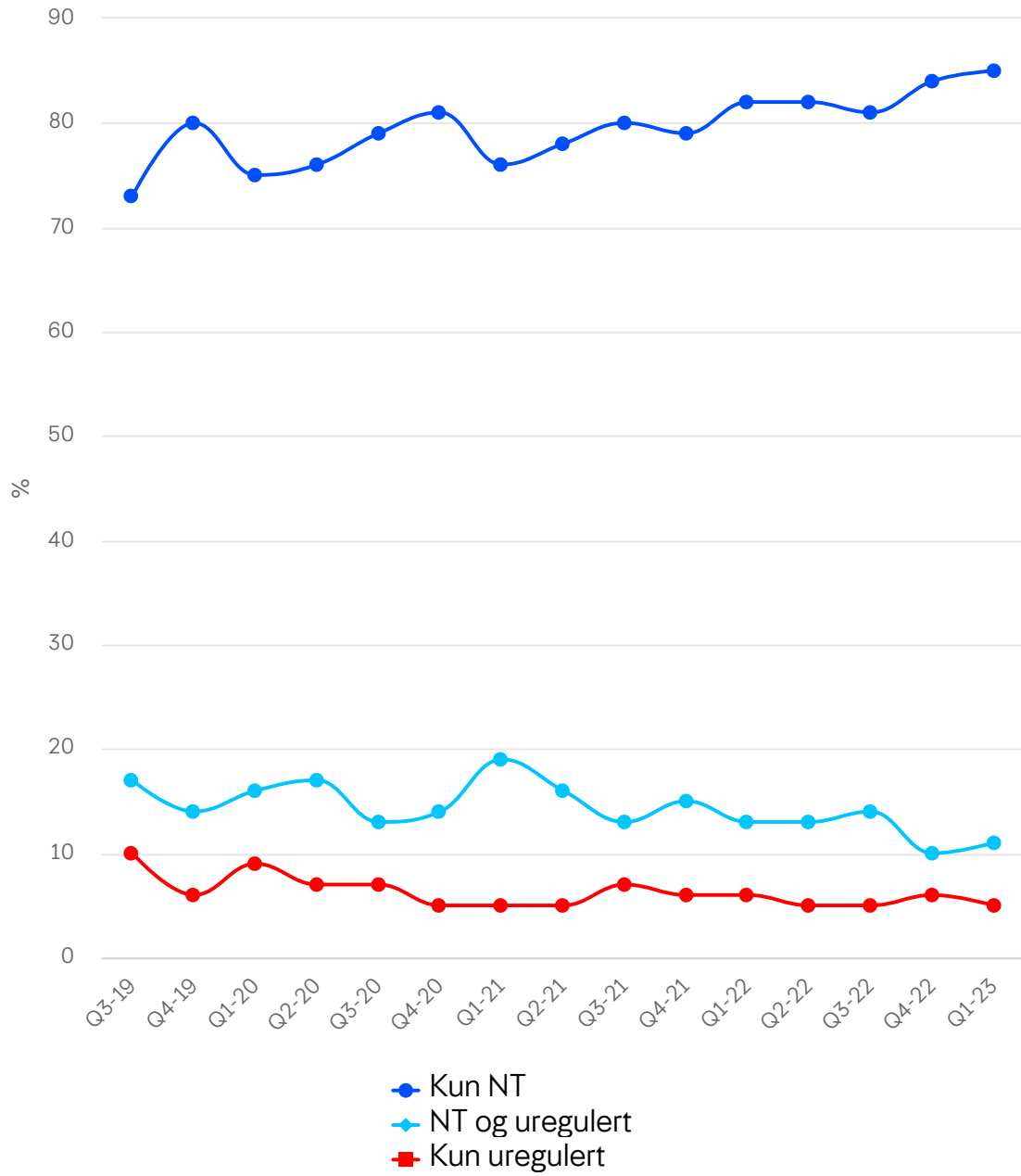
Det er utfordrende å dokumentere omfanget av kanalisering nøyaktig, og vi benytter mange kilder for å være så presis som mulig.

Vinner markedsandeler

Det er særlig innenfor kategoriene sport og kasinospill at ulovlige selskaper har konkurrert hardt om kundene, og det er innenfor disse kategoriene at utviklingen av problemspill har vist bekymringsfull utvikling de siste årene. Det er utfordrende å dokumentere omfanget av kanalisering nøyaktig, og vi benytter mange kilder for å være så presis som mulig. Den viktigste kilden er Norsk Tippings markedstrackere, som er jevnlig spørreundersøkelser til et representativt utvalg nordmenn. Disse har åpenbart en viss feilmargin, men sett over tid er det grunn til å feste lit til trendene og utviklingen tallene viser.

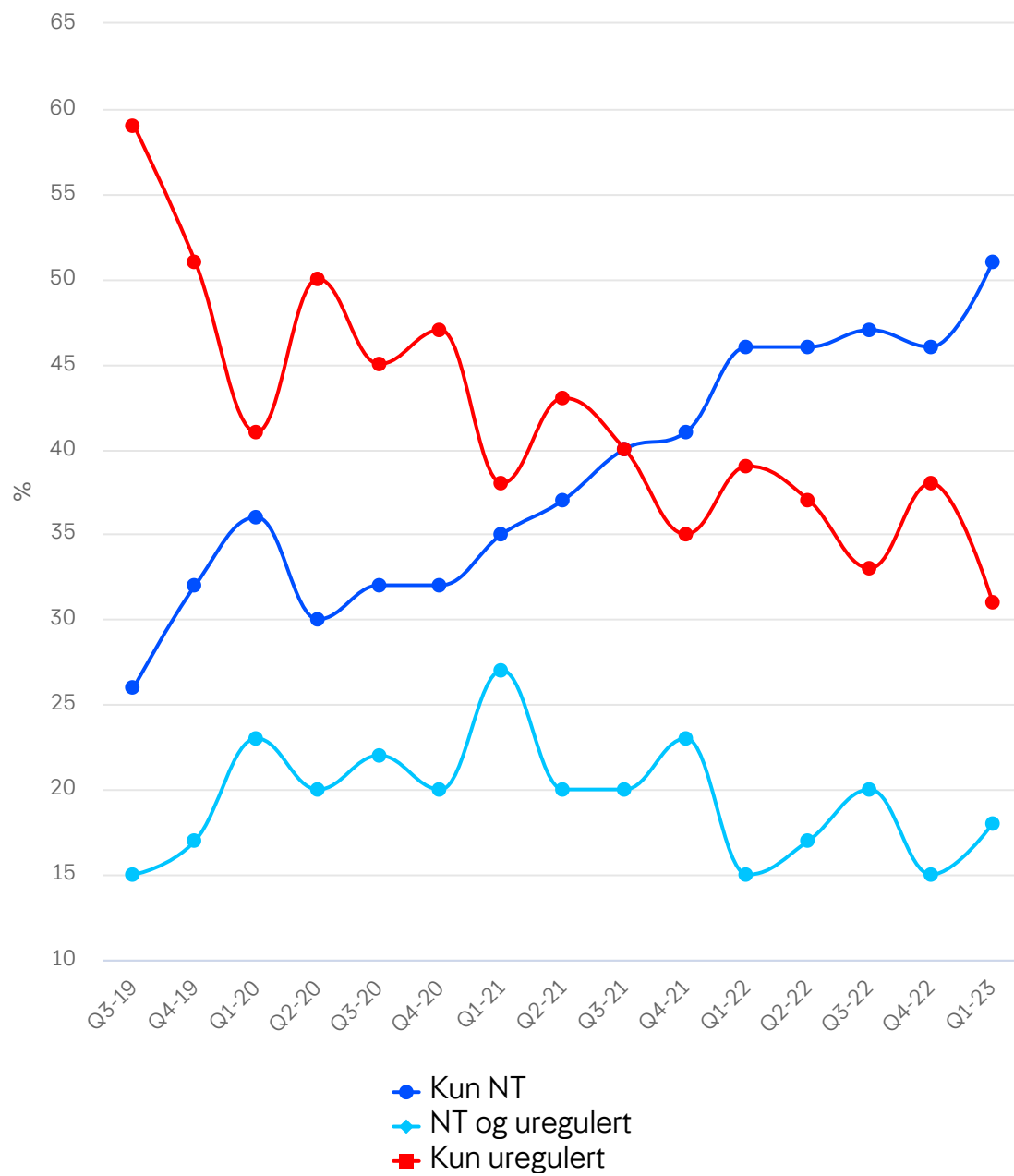
Vi anser at kanaliseringen har vært svært høy i 2022. Dette skyldes effekten av myndighetstiltak som begrenser mulighetene til utenlandske spillselskap å tilby spill ulovlig i Norge, kombinert med vårt eget tilbud og synlighet.

Spillerutvikling sport

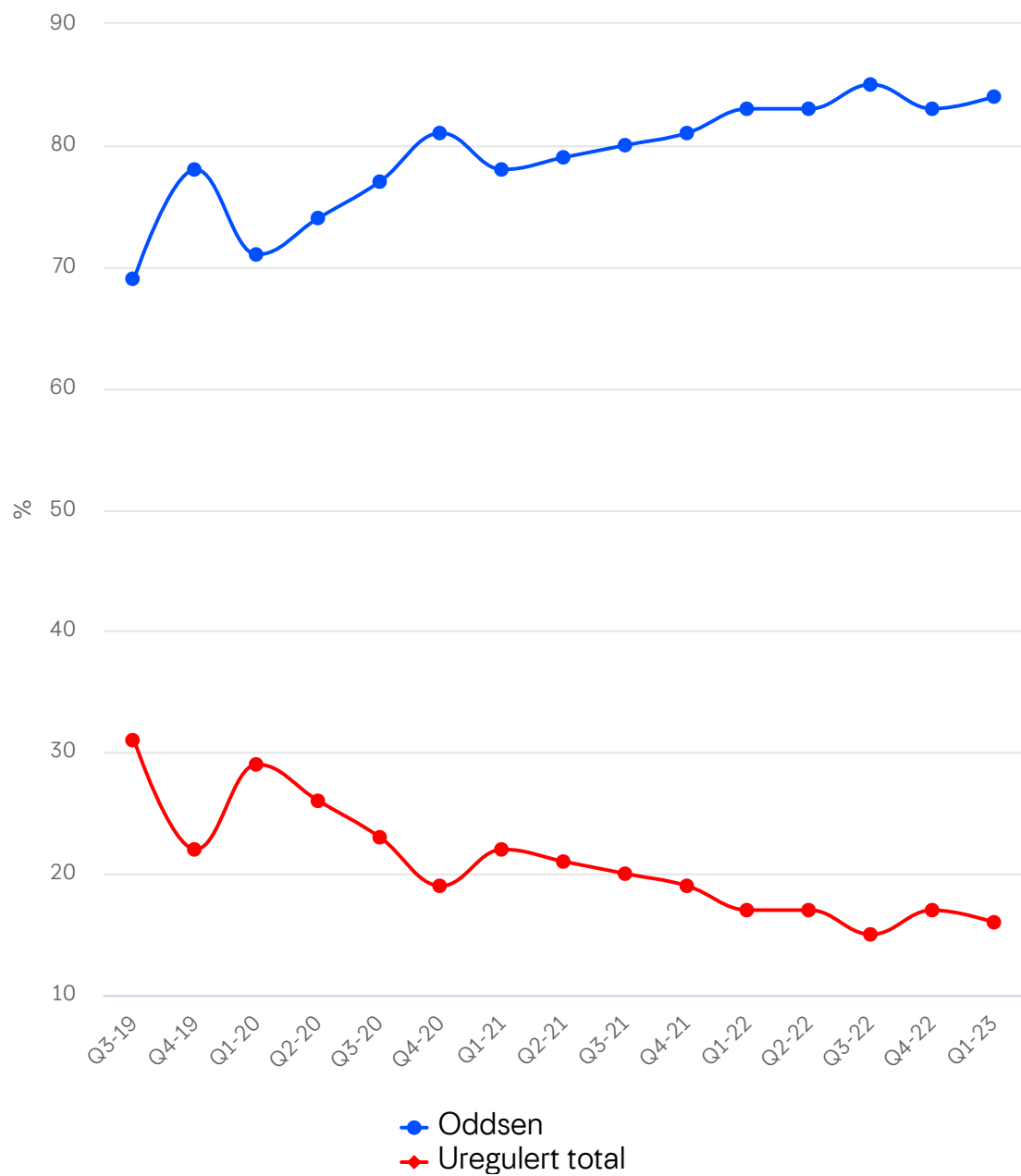


Spillerutvikling kasinospill

på nett

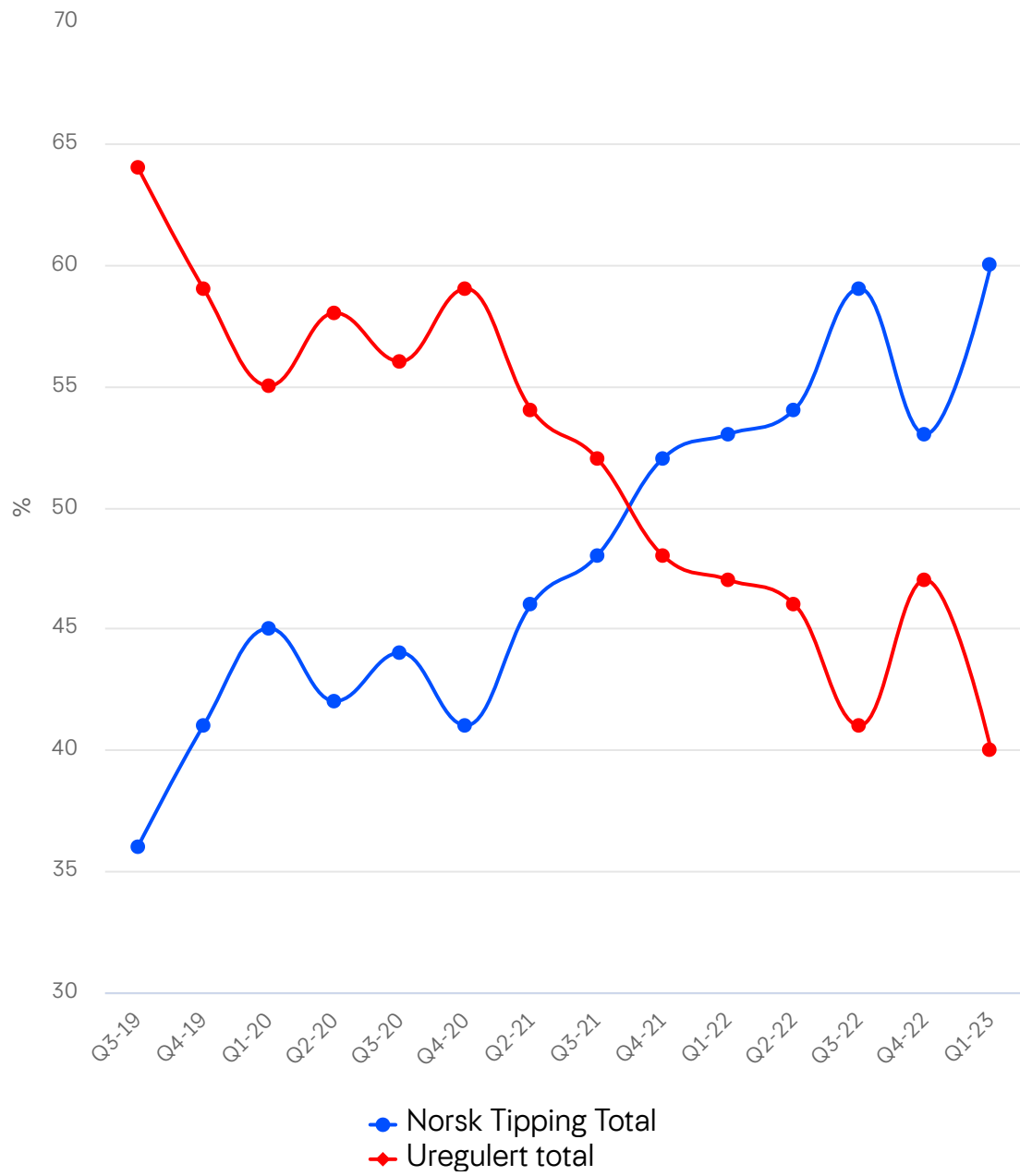


Markedsutvikling sport



Markedsutvikling kasinospill

på nett



Grafene over markedsandel må leses i lys av at vi har strenge tapsgrenser. Det bidrar til å begrense omsetningen, og dermed vil markedsandelen framstå mindre enn den kunne ha vært. Tabellen må derfor sammenholdes med kundeutviklingen, som står i egen graf.

Utviklingen gir tydelig indikasjon på at kombinasjonen av myndighetstiltak og selskapets spilltilbud kanalisere både spillere og spillforbruk fra ulovlige tilbydere av pengespill inn til Norsk Tipping. For kasinospill har endringen vært kraftig - vi har gått fra ca. 35 prosent til ca. 58 prosent markedsandel på to og et halvt år. Dette gir et godt grunnlag for å redusere omfanget av spilleproblemer i Norge, men det medfører også at vi får flere spillere med en risikofylt spilleadferd inn i vår kundemasse. Enten ved at allerede eksisterende kunder flytter kasinoomsetningen sin til oss, eller ved at vi får helt nye kunder som tar med seg risikoatferd til Norsk Tipping.

Det perspektivet er viktig å ha med når utviklingen av antall røde spillere hos Norsk Tipping skal vurderes.

Balansert kanalisering

Norsk Tipping bruker spillporteføljen aktivt for å bidra til mindre problemspill. Resultatet av denne tankegangen er det vi kaller for *balanserte kanaliseringsmål*, der vi gjennom å påvirke spillenes egenskaper, markedsføring og attraktivitet, styrer kundene mot en spilleadferd med lavere risiko.

Den overordnede analysen bak balanserte kanaliseringsmål peker på at en moderat vekst innenfor lotterier, sportspill og grønne øyeblikkspill (f.eks. Flax), kombinert med at totalmarkedet for kasinospill reduseres, vil stabilisere og forhåpentligvis redusere spilleproblemer over tid.

Hovedpunktene i strategien er:

- **Redusere omfanget av kasino.** Færre lotterispillere skal prøve kasinospill.
- **Vri spillmarkedet i grønn retning.** Flest mulig av de som ønsker å spille pengespill skal spille lotterier fremfor spill med høyere risikoprofil. Det er derfor viktig for forebyggingen at lotteriene styrker appellen.

- **Bevege spillerne i grønn retning.** Virksomheten skal bygge opp under målet om å bevege spillerne i grønn retning, altså i retning av spill med lavere risiko.

Lotteriene er nøkkelen

En attraktiv og dominerende lotterikategori er nøkkelen til å lykkes med å flytte den samlede spillaktiviteten i retning av mindre risikospill. Det er det flere grunner til. Lotterispill, som Lotto, Vikinglotto, Eurojackpot og lignende, er den spillkategorien som er minst knyttet til utvikling av spilleproblemer. Jo mer av nordmenns spillebehov som får utløp gjennom lotterispill, jo bedre er det i lys av risiko for å utvikle spilleproblemer.

En moderat vekst på lotterisiden, som ivaretar spillebehovet hos nye spillere, er med på å demme opp for uregulerte aktører og for risikospill.

Dominerende aktør

Norsk Tipping har lyktes med å ta en dominerende posisjon på lotterimarkedet. Det er trolig den viktigste årsaken til at utenlandske spilltilbydere ikke har sett det bryet verdt å konkurrere på dette markedet, som er den mest lukrative delen av spillemarkedet. En rekke andre land har opplevd et betydelig trykk fra uregulert side, nettopp fordi enerettsaktørene ikke ha hatt en sterk nok posisjon på lotterimarkedet. Et sterkt lotterisegment er derfor viktig for å beskytte enerettsmodellen og som bidrag til å holde den uregulerte bransjen ute av det norske markedet.

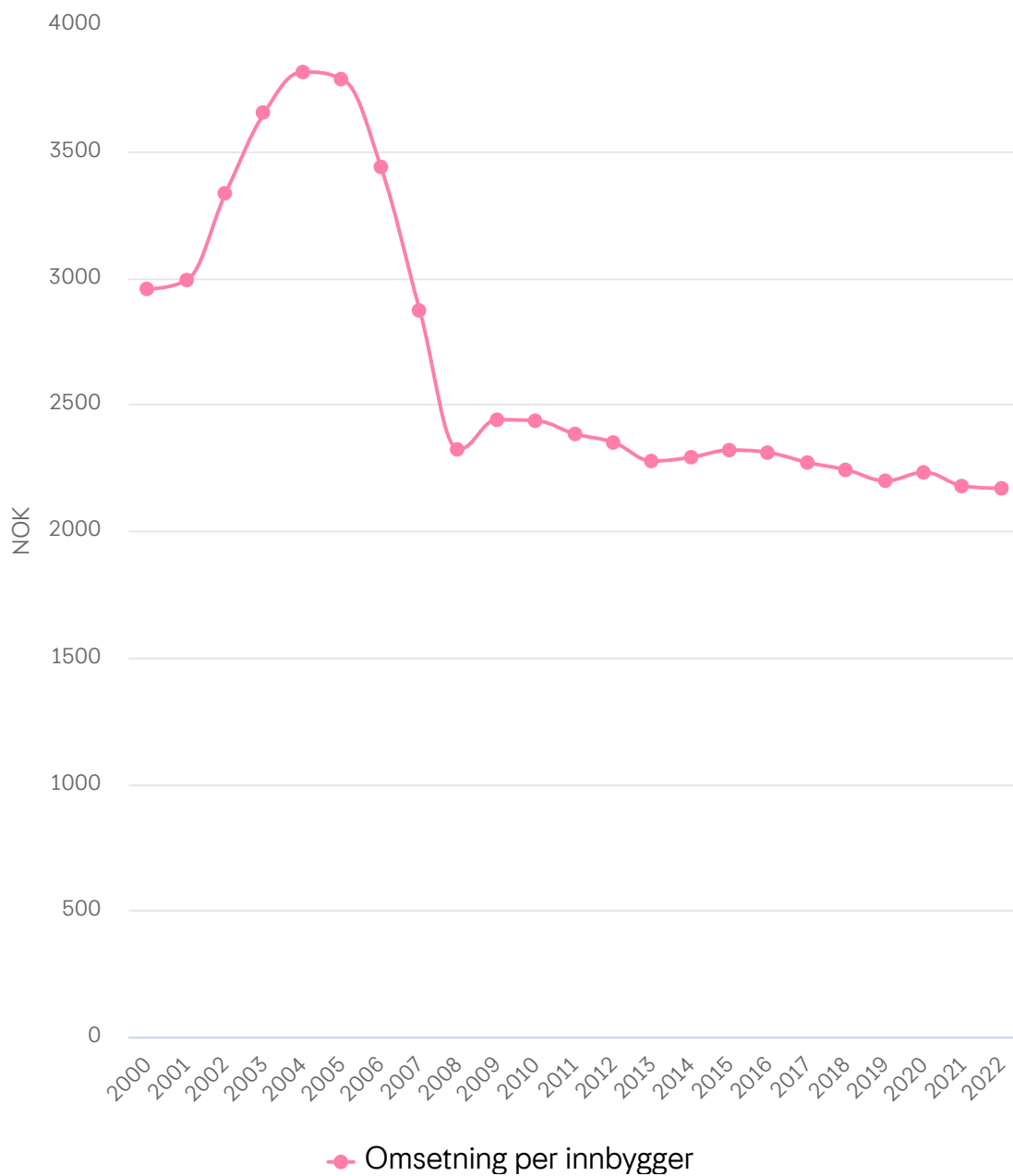
I lys av dette er det viktig at Norsk Tipping får rom til å gjøre det som er nødvendig for å beholde den dominerende posisjonen på lotterimarkedet. Det betyr en viss produktutvikling og tilstrekkelig markedsføring, slik at vi kanalisere mest mulig av ny spillelyst til den grønneste delen av markedet.

Ikke overstimulert

Gjennom å ta porteføljen aktivt i bruk, har vi med andre ord begrenset spillmuligheten i den risikoutsatte delen av markedet, som f.eks. kasinospill. Det er grunnleggende at satsingen på lotterikategorien ikke er mer aktiv enn nødvendig. Tallene viser så langt at det ikke er grunn til å bekymre seg for overstimulering av det regulerte markedet. Tabellen nedenfor viser indeksregulert omsetning per innbygger i det regulerte markedet. Siden automatereformen har omsetningen per innbygger vært svakt synkende.

Omsetning per innbygger.

Beløpene er omregnet til 2022-kroner.



Nye ansvarlighetstiltak

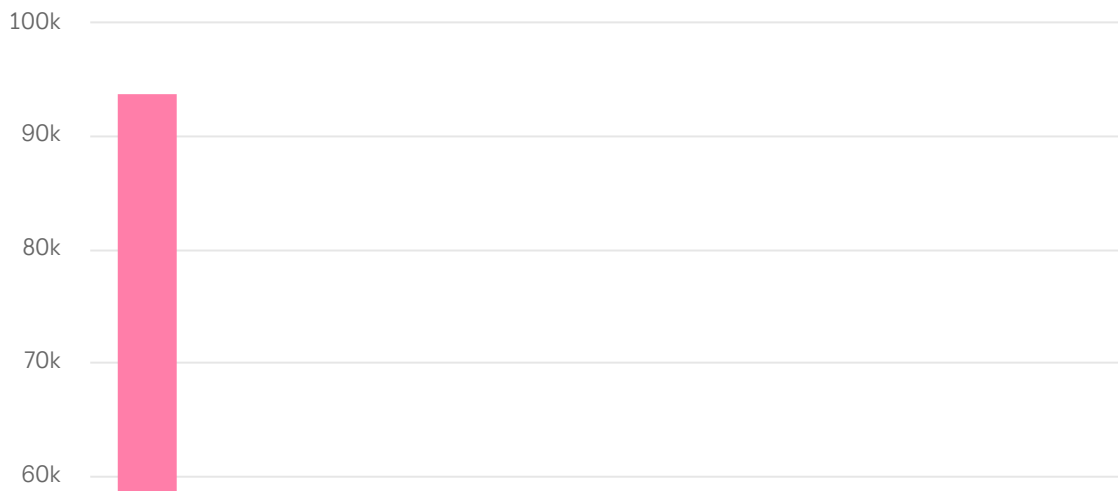
Anvarlighetsrammeverket er summen av verktøy og virkemidler selskapet legger rundt spillaktiviteten for å forebygge at kunder får problemer med spill. Det handler blant annet om spillegrenser, varslings tjenester, informasjon, tilgjengelighet, spillegenskaper og en rekke andre faktorer.

I 2022 er rammeverket vurdert og forbedret på flere områder.

Mindre synlige kasinospill

Vi har styrket ansvarligheten rundt kasinospill. Det er et mål at færrest mulig i Norge skal spille disse spillene, men at flest mulig av de som gjør det skal spille hos Norsk Tipping. For å nå målet er det viktig å lykkes med kanalisering av spillelysten i befolkningen for disse spillene, uten å stimulere til kasinospill som ellers ikke ville forekommet.

Vi har dempet synligheten for kasinospill ved å fjerne inngangen til spillene fra forsiden på nettsiden og appen. Dette har vært mulig fordi myndighetenes innstramminger har redusert kasinoreklame for utenlandske spillselskaper betydelig. Målet er å dempe rekrutteringen til kasinospill, og vi ser lovende resultater allerede. For første gang siden starten i 2014 har nyrekrutteringen til Norsk Tippings nettkasino gått ned.



Bedre kommunikasjon

Vi har gjennomført en grundig vurdering av grenseregimet. Der kom det fram at selskapet kan bli bedre til å kommunisere med spillerne i forbindelse med setting av grenser, og dermed redusere mulige misforståelser. Gjennomgangen viste at de fleste misforståelsene skyldtes uklar kommunikasjon og ikke grenseregimet i seg selv.

Lavere maksimumsgrense for spillere under 20 år

Forskning viser at yngre mennesker har større risiko for å utvikle spilleproblemer, og vi ønsker å øke beskyttelsen for disse spillerne.

Vi har besluttet å innføre en lavere maksimalgrense på kr 2 000 for spillere under 20 år hos Norsk Tipping. Dette vil bidra med tidlig forebygging og gi en tydelig signaleffekt for denne aldersgruppen. Grensen er planlagt innført før sommeren 2023.

Spillepuls

Spillepuls er en nyskapende løsning for personalisert, digital dialog med kundene, basert på selskapets informasjon om hver enkelt kundes atferd.

Spillepuls har til hensikt å forebygge at spillere blir eller forblir risikospillere.

Målgruppen er kunder med gul eller rød risikostatus i Playscan, men løsningen dekker

også enkelte kundegrupper med grønn status.

Så langt er det gjennomført 22 piloter/kontrollerte eksperimenter hvor ca. 110 ulike dialogvarianter er testet. 385 000 unike kunder har mottatt mer enn 2,8 millioner meldinger.

Norsk Tipping har tre målsettinger med Spillepuls:

- At kundene bruker løsningen, altså at de åpner, leser og fullfører meldingene
- At løsningen oppleves relevant, nyttig og ikke forstyrrende
- At kundene gjør tiltak og/eller reduserer spillforbruket sitt

Selskapet anser at målene er oppnådd. I de siste utsendelsene har over 90 prosent av mottakerne fullført meldingene de har fått. 147 000 kunder har gitt feedback på meldingene, og de gir løsningen gode karakterer.

På tvers av alle piloter gjør 1 av 3 kunder tiltak etter å ha fått melding. Dersom man inkluderer pilot 8 (premier KongKasino) gjør 41 prosent av kundene tiltak i dialogene.

Mange av dialogene har som mål at kundene setter lavere grenser, og det er en høy andel som tar affære. Vi ser også at kundene senker grensen betydelig, og at 90 prosent av kundene beholder de nye grensene to-tre måneder etter interaksjonen.

Proaktive samtaler

En proaktiv samtale er en kundeoppfølgingssamtale over telefon rettet mot spillere med risikofylt spilleatferd og høyt tap hos Norsk Tipping. Kundene informeres og bevisstgjøres om eget spilleforbruk innenfor en gitt periode, og om mulige tiltak vi kan tilby for å begrense spillingen, dersom kundene ønsker det.

I løpet av 2022 ble det gjennomført proaktive samtaler med 3 299 kunder og tatt 661 oppfølgingssamtaler. Dette er en betydelig økning fra 2 033 kunder og 794 oppfølgingssamtaler i 2021. Økningen skyldes i hovedsak målrettet arbeid med å forbedre rutiner og prosesser slik at effektiviteten er økt.

For året samlet under ett ble det avtalt tiltak med 81,7 prosent av spillerne, noe som er en økning fra 76,3 prosent i 2021. Dette er en svært høy tiltaksgrad og viser at proaktive samtaler er et meget godt virkemiddel for å nå disse spillerne.

Proaktive samtaler med

3 299

kunder

Gjennomført

661

oppfølgingssamtaler

Avtalt tiltak med

82%

av spillerne

Playscan-indeks

Playscan er et analyseverktøy som måler endringer i spilleatferd i form av risiko for å utvikle problemer med spill.

Verktøyet kategoriserer spillerne i tre kategorier:

Rød:

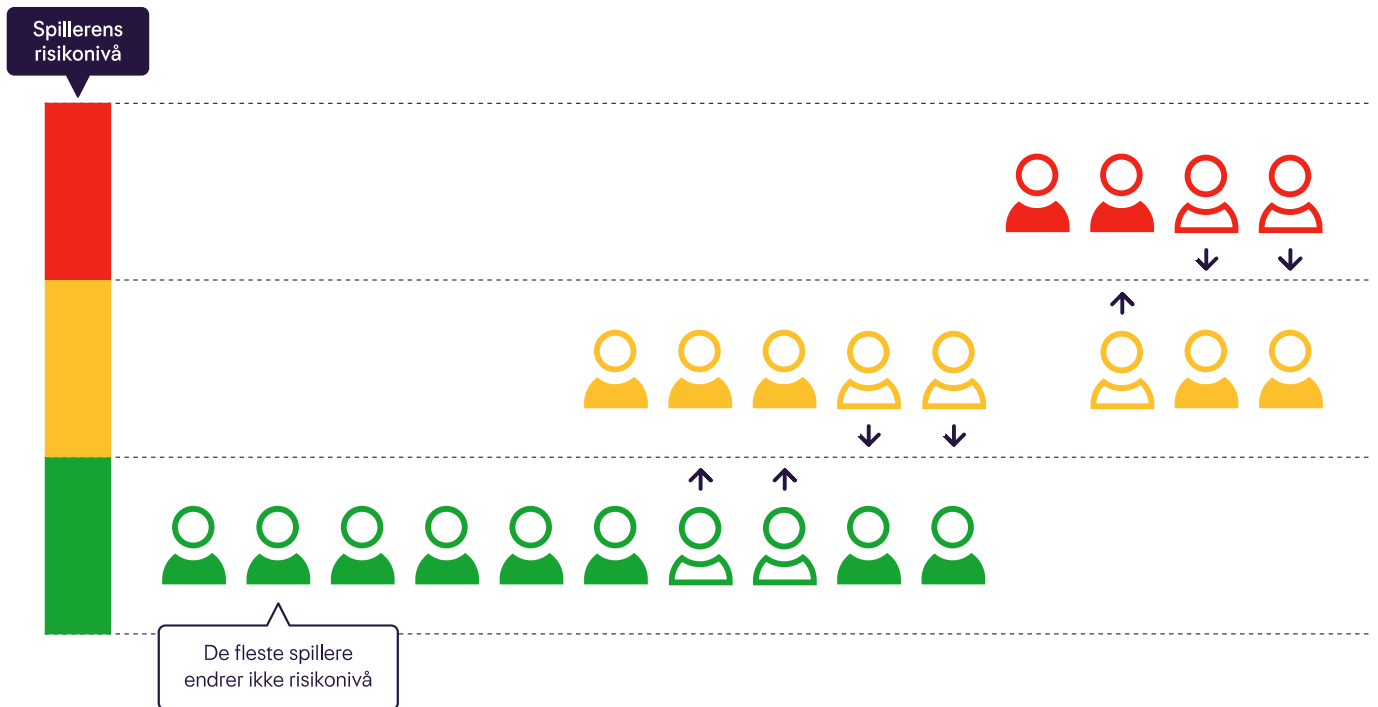
Dette er en høyrisikospiller, hvor sannsynligheten for at spilleren opplever problemer med pengespill er høy.

Gul:

Dette er en moderat risikospiller, hvor sannsynligheten for at spilleren opplever problemer med pengespill er middels.

Grønn:

Det er en lavrisikospiller, hvor sannsynligheten for at spilleren opplever problemer med pengespill er lav.



Norsk Tipping bruker Playscan-indeksen som en indikasjon på hvor godt selskapet lykkes med å forebygge spilleproblemer. Indeksen måler endringen av Playscan-statusen for alle spillerne, det vil si hvor mange som for eksempel går fra å være gul til rød. Alle positive endringer (bevegelse i grønn retning) får pluss-poeng, mens alle negative endringer (bevegelse i rød retning) får minus-poeng, som vist i figuren under.

En Playscan-indeks større enn 0 betyr at flest bevegelser skjer i grønn retning, mens Playscan-indeks mindre enn 0, betyr at flest bevegelser skjer i rød retning. Tanken bak Playscan-indeksen er å ha en indikator som er mer robust med tanke på kanalisering enn bare, for eksempel, å telle antall røde spillere.

Playscan-indeksen for 2022

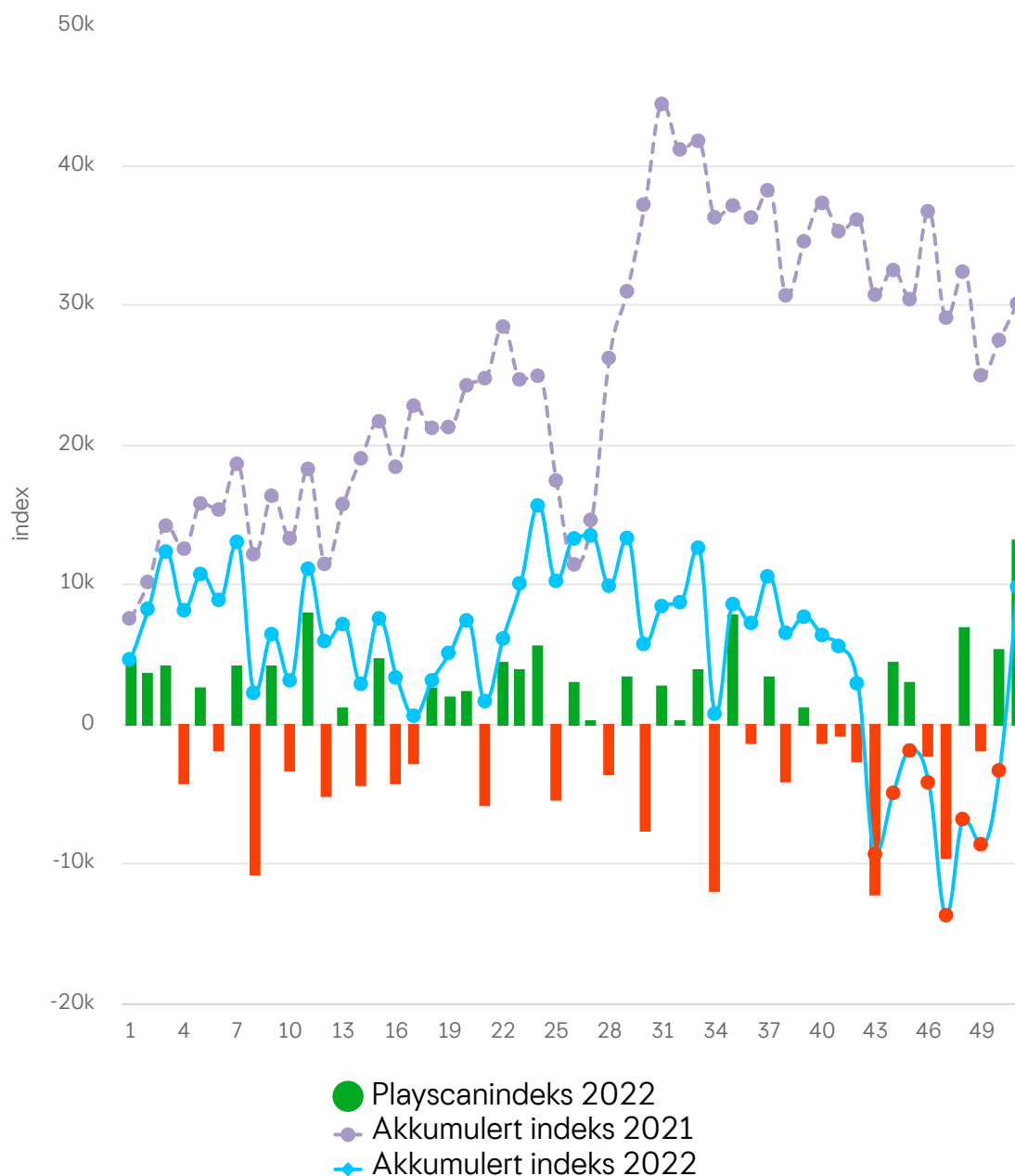
Figuren under viser Playscan-indeksen for 2022 sammenlignet med 2021.

Forklaringen på «kulen» nedover i ukene 44 til 49 er endringer som følge av fotball-VM og månedsskiftet fra november til desember hvor tapsgrensene nullstilles.

Playscan fanget opp at det typisk var en del spillere som økte spillingen sin under mesterskapet, og at de reduserte spillingen sin igjen etter mesterskapet.

Fra uke 34 kan det ses at Playscan-indeksen har en svakt fallende trend. Dette henger sammen med at spill-intensiteten generelt øker i høsthalvåret når Premier League starter og i perioden mot jul. Ukene i oktober fra 41 til månedsskiftet i uke 44 hadde en rødere utvikling enn forventet. Dette skyldtes i hovedsak en økning i antall kasinospillere og at Eurojackpots førstepremiepott var over en milliard kroner for første gang.

Ukentlig og akkumulert Playscan-indeks:



De grønne søylene i figuren over viser uker med bevegelse i grønn retning og de røde søylene viser uker med bevegelse i rød retning. Den blå kurven tegner den akkumulerte Playscan-indeksen, mens den grå stiplede kurven viser den tilsvarende akkumulerte kurven for året før.

Playscan-indeksen endte positivt med verdien 9 790, noe som betyr at i sum har bevegelsene vært i en grønn retning i 2022. Tilsvarende tall for 2021 endte på 30 058.

Usikkerhet rundt konsekvenser av større endringer som påvirker samfunnet, styrket kanalisering, fortsatt vekst i kategorien kasinospill og fortsatt økt digitalisering, er

faktorer vi regnet med ville gjøre det utfordrende å lykkes med målsettingen om en positiv Playscan-indeks. Derfor er vi meget fornøyd med å ha oppnådd et godt resultat for Playscan-indeksen.

Det at indeksen viser en bevegelse i grønn retning, er en indikasjon på at de tiltakene selskapet og myndighetene har gjort har hatt god effekt med tanke på å snu trenden med økte spilleproblemer i Norge. Det gir et godt utgangspunkt for det videre arbeidet.

Ansvarlighetskommunikasjon

Vi har i 2022 videreutviklet selskapets kommunikasjon knyttet til ansvarlighet. I tillegg til mer ansvarlighetskommunikasjon i direkte uttak, er det jobbet med tydeligere ansvarlighetsbudskap i kundereiser.

Vi er tettere på med ansvarlighetskommunikasjonen i perioder og ved hendelser der vi vet at det er en større risiko for utvikling av negativ spillatferd. Eksempler på dette er sportsmesterskap, høytider og feriepengeutbetaling.

Kommunikasjonskonsept om ansvarlighet med den fiktive spilleren Finn Erik Svendstuen (ble hovedsakelig sendt i reklamepausene rundt Premier League og under EM i fotball sommeren 2022)

Resertifisering European Lotteries Responsible Gaming Standard

Norsk Tipping er sertifisert etter European Lotteries Responsible Gaming standard. Sertifiseringen gjøres hvert tredje år og en gang i denne treårsperioden skal det gjøres en periodisk revisjon. Det er blitt gjennomført re-sertifisering i 2022 og dette var femte gang selskapet ble sertifisert.

DNV er valgt som partner for å gjennomføre sertifiseringer og periodisk revisjoner etter standarden - som er den mest omfattende Responsible Gaming-standard i bransjen. Standarden dekker store deler av virksomheten med 11 områder som

revideres. For å bli sertifisert kreves det minimum 75 prosent måloppnåelse fra hvert av de 11 områdene i standarden.

For tredje gang oppnådde selskapet full score på 11 av 11 områder, og 1100 poeng av 1100 mulige. Dette er en viktig anerkjennelse og dokumentasjon av vårt arbeid med ansvarlig spillvirksomhet.