

# Etiska riktlinjer för spelansvar vid spel om pengar

(reviderade november 2017)

## INLEDNING

Detta är ramverket, principerna och riktlinjerna som Spers medlemmar har förbundit sig till att engagera sig i och följa. Grunddokumentet antogs av medlemmarna 2011. Reviderades 2014 och 2017.

De i november 2017 reviderade riktlinjerna utgår från dagens lagstiftning och vid tidpunkten gällande föreskrifter. Det har inte tagits hänsyn till kommande lagförslag (SOU 2017:30) som regeringen arbetar med. En revidering av dessa riktlinjer kommer ske när ny lagstiftning trätt i kraft.

Riktlinjerna har sin grund i gällande författningar samt av Spers överenskomna utökade ramverk för att säkerställa både ett konsumentskydd och en långsiktigt hållbar spelmarknad.

Spel är underhållande och ett nöje för många människor. Spel kan också - om det hantearas felaktigt - få negativa konsekvenser. Denna riktlinje syftar till att spel tillhandahålls på ett ansvarsfullt sätt ur ett konsumentskyddsperspektiv. Det är viktigt att de företag och organisationer som är medlemmar i Sper – och som därmed förbinder sig att följa riktlinjerna - minimerar de negativa konsekvenserna av spel. I det fortsatta används ordet "spelbolag" alternativt "medlem" för de företag och organisationer som organiserar spel (inklusive lotterier) för allmänheten och som är medlemmar i Sper.

Det bästa konsumentskyddet åstadkoms genom en tydlig självreglering. Fördelarna med ett sådant system är att regleringen blir förankrad, ändamålsenlig och bidrar till transparens. Självregleringen kan även relativt snabbt anpassas till en ständigt föränderlig marknad. Riktlinjerna ska fungera som ett underlag för spelbolagens arbete med spelansvar mot konsument.

Varje individ har ett tydligt ansvar för sitt eget spelbeteende. Dessa riktlinjer reglerar spelbolagens ansvar för det sätt de erbjuder konsumenterna att spela på produkterna.

De spelbolag som är medlemmar i Sper åtar sig därmed också en efterlevnadsskyldighet. I riktlinjerna identifieras ett antal områden där medlemmarna ansvarar för att reglerna beträffande spelansvar i ett konsumentskyddsperspektiv till fullo respekteras.

Dessa riktlinjer utgör ett komplement till gällande lagstiftning om konsumentskydd, t. ex. lagstiftning rörande spel och lotterier, anslutande myndighetsföreskrifter samt villkor i respektive spelbolags tillstånd/licens för verksamheten.

Riktlinjerna tillåter skillnader i medlemmarnas verksamhet. De är utformade som en miniminivå, vilket innebär att de kompletterar och förbättrar - men inte ersätter - de åtgärder som de enskilda spelbolagen redan har på plats enligt gällande tillstånd och lagstiftning. De enskilda spelbolagen kan således även i fortsättningen med fördel tillämpa en mer ambitiös policy på valda punkter för att därigenom ta ett större ansvar.

## SPER:S RIKTLINJER FÖR SPELANSVAR

Genom att arbeta utifrån 4 principer och de 10 riktlinjer som följer principerna, visar medlemmarna på sin vilja att skydda konsumenten och agera som ansvarsfulla spelbolag. Principerna i detta dokument ska inte tolkas som en inblandning i, eller försök att störa regeringens politik och de olika myndigheternas verksamheter, utan ses som ett komplement till relevant politik och myndighets verksamhet.

Spers riktlinjer syftar till att integrera spelansvar i medlemmarnas verksamhet. Riktlinjerna ska fungera som ett underlag för medlemmarnas egna program för spelansvar, som en naturlig del av verksamheten från produktutveckling till distribution och marknadsföring.

Riktlinjerna har utarbetats så att medlemmarna kan bygga egna åtgärdsprogram utifrån lagstiftning, tillstånd och koncessioner som medlemmarna har att följa samt utifrån de olika spel och kanaler de erbjuder sina spel i.

## IMPLEMENTERING AV SPER:S RIKTLINJER

Spers riktlinjer har utvecklats för att tillhandahålla varje medlem vägledning och stöd för att upprätthålla målen för en öppen och ansvarsfull spelverksamhet.

Riktlinjerna tillåter skillnader i verksamhet och är utformad för att komplettera och förbättra - inte ersätta - de åtgärder som enskilda medlemmar redan har på plats enligt gällande tillstånd och lagstiftning.

Riktlinjerna implementeras i två nivåer som speglar hur väl en medlem har integrerat spelansvar i sin verksamhet. De två nivåerna är:

### Nivå 1

I nivå 1 ska en bedömning göras för hur Spers riktlinjer ska implementeras hos medlemmen utifrån genomförd gap-analys. Gap-analysens (enligt framtagen mall) resultat ska ligga till grund för genomförande. I detta arbete ska medlemmen ha en utarbetad strategi och budget. Tidplanen för att implementera ska vara maximalt ett (1) år. Under implementeringsprocessen ska Sper kontinuerligt följa att medlemmen arbetar i den riktningen. Nivå 1 ska vara uppfylld och implementerad innan nivå 2.

### Nivå 2

I nivå 2 ska riktlinjerna vara en del av verksamheten hos medlemmen. Medlemmen ska uppdatera och kontinuerligt förbättra sina spelansvarsåtgärder för att kunna uppfylla Spers riktlinjer. Medlemmens arbete ska årligen utvärderas i en GAP-analys som redovisas transparent inom Sper.

## **PRINCIP A - SPER:S MEDLEMMAR SKA ERBJUDA PRODUKTER OCH ÅTGÄRDER SOM ÄR UTFORMADE FÖR EN TRYGG OCH SÄKER SPELVERKSAMHET**

### **Riktlinje 1: Medlemmarna ska erbjuda en trygg och säker spelupplevelse Det innebär att erbjuda spel på ett ansvarsfullt sätt genom olika spelansvarsåtgärder anpassat till produkt och distribution.**

Medlemmarna och/eller deras ombud:

- 1.1 ska erbjuda olika former av spelansvarsverktyg som är anpassade efter produkt och distributionskanal
- 1.2 ska inte erbjuda spel till personer under 18 år
- 1.3 ska inte erbjuda kreditspel (se Lotteriinspektionens bedömning i frågan)
- 1.4 ska genom sin verksamhet eftersträva att förebygga kriminella handlingar och bidra till att förebygga penningtvätt
- 1.5 ska respektera den personliga integriteten och inte kränka någon grupp av konsumenter.

### **Riktlinje 2: Medlemmar ska ta informerade beslut vid utveckling av spel och tjänster.**

Medlemmarna är medvetna om de olika riskfaktorer som är kopplade till spelande och de olika spelens utformning. Medlemmarna ska riskbedöma sina produkter i Gamgard eller liknande system. Medlemmarna ska kontinuerligt ha gemensam avstämning för samsyn.

Medlemmarna ska:

- 2.1 vid utvecklingen av nya produkter eller tjänster genomföra en analys för att bedöma riskfaktorer utifrån kända fakta eller forskning
- 2.2 implementera åtgärder, utifrån gjord analys, för att begränsa eventuella risker med spelet eller tjänsten. Åtgärderna ska dokumenteras och utvärderas löpande.

### **Riktlinje 3: Medlemmar ska erbjuda tillämpliga spelansvarsverktyg i alla digitala kanaler.**

Medlemmarna är medvetna om att spel via digitala kanaler innebär en ökad tillgänglighet. Dessa kanaler skapar såväl en ökad risk för att utveckla spelproblem som en ökad möjlighet att erbjuda konsumenterna verktyg för att kontrollera sitt spelande. Medlemmarna ska erbjuda spelansvarsverktyg på ett synligt och lättillgängligt sätt till sina konsumenter, genom att:

- 3.1 erbjuda olika former av budgetfunktioner som bygger på konsumentens egna val
- 3.2 erbjuda möjlighet till självavstängning
- 3.3 erbjuda en självttest - så att konsumenten kan bedöma sitt eget spelbeteende
- 3.4 erbjuda möjlighet till realtidskontroll (klocka, spelhistorik etc.)
- 3.5 värdet av satsade pengar ska finnas lättillgängligt på spelsidan
- 3.6 om möjligt, inkludera spelansvarsbudskap i direktkontakt med konsumenten
- 3.7 erbjuda pauser i spelandet.

## **PRINCIP B - SPER:S MEDLEMMAR SKA GE KONSUMENTEN KORREKT OCH TYDLIG INFORMATION SÅ ATT DEN KAN TA VÄLINFORMERADE BESLUT KRING SITT SPELANDE**

**Riktlinje 4: Medlemmarna ska bedriva ett konsekvent informationsarbete gentemot sina konsumenter med syfte att hjälpa så att de kan ta välinformerade beslut kring sitt spelande.**

Vilket ställer krav på tydlig information och olika spelansvarsverktyg anpassade efter spelform och distributionskanal.

Medlemmarna ska:

- 4.1 erbjuda information om vinstchans, samt hur man spelar, vilket tillåter konsumenten att bedöma möjligheterna och riskerna med att spela
- 4.2 inte uppmuntra konsumenterna att jaga ikapp sina förluster och inte vid något tillfälle bör det föreslås att spel är ett sätt att lösa ekonomiska problem.

**Riktlinje 5: Medlemmar ska marknadsföra och distribuera sina olika spelprodukter och tjänster på ett ansvarsfullt sätt.**

Medlemmarna ska varken i sin marknadsföring eller i sin distribution av produkter vända sig direkt mot sårbara grupper. För att säkerställa detta ska:

- 5.1 medlemmarna följa de gemensamma riktlinjerna för marknadsföring
- 5.2 medlemmarna tillse:
  - a) att centrala NIX-register respekteras;
  - att e-post och SMS innefattar ett väl synligt och/eller tydligt sätt att avsluta
  - b) marknadsföring via den aktuella kanalen;
  - c) att inga marknadsföringsutskick via direkta kanaler som e-post, sms, postal direktreklam och eller telemarketing riktas till en konsument som har stängt av sig från spelande hos spelbolaget
- 5.3 medlemmarna ha ett särskilt regelverk för ombud som syftar till att skydda sårbara grupper. Regelverket ska innehålla:
  - 5.3.1 krav på ålderskontroll
  - 5.3.2 förbud att ge kredit för spel (se Lotteriinspektionens bedömning i frågan)
  - 5.3.3 någon form av sanktioner vid försummelse
- 5.4 medlemmarna ska varje år utvärdera utfallet av åtgärderna enligt regelverket.

**Riktlinje 6: Medlemmarna ska erbjuda konsumenten information och förståelse för spelets risker samt erbjuda hänvisning till stöd och behandling för konsumenter med problem och deras anhöriga.**

Informationen ska finnas lättillgänglig för alla. Genom att:

- 6.1 erbjuda information om spelets risker i fysiska och digitala kanaler
- 6.2 erbjuda tydlig information om tillgängliga spelansvarsverktyg och hur man enkelt kan använda dessa
- 6.3 startsidan i digitala kanaler ska ha en 18-årssymbol vilken länkar till information om riskerna med minderårigt spelande
- 6.4 erbjuda en länk till råd, stöd och hjälp i digitala kanaler
- 6.5 erbjuda information om råd, stöd och hjälp i fysiska kanaler

- 6.6 avhålla sig från marknadsföring av spel på informationssidor om spelansvar och spelets risker.

## **PRINCIP C - SPER:S MEDLEMMAR SKA GE ANSTÄLLDA OCH SAMARBETSPARTNERS, KUNSKAP OCH INSIKT I ATT FÖREBYGGA SPELPROBLEM**

### **Riktlinje 7: Spers medlemmar ska utbilda och informera anställda och samarbetspartners i spelansvar.**

Anställda ska utbildas i spelansvar och ges insikt i vad som kan leda till spelproblem. Spelbolagens ombud, deras anställda och samarbetspartners ska utbildas i spelansvar.

Detta säkerställs genom att:

- 7.1 alla anställda får en relevant grundutbildning avseende spelansvar och spelets risker
- 7.2 genomföra särskilda utbildningsinsatser baserade på arbetsuppgift och nivå av konsumentkontakt
- 7.3 minst en gång per år ge alla anställda information om företagets spelansvarsarbete
- 7.4 kommersiella ombud får en relevant utbildning i spelansvar, spelets risker och spelproblem innan de tillåts att börja sälja spelprodukter. Icke kommersiella ombud såsom föreningar erbjuds information om spelansvar, spelets risker och spelproblem
- 7.5 erbjuda utbildningar i spelansvar och spelets risker till sina samarbetspartners
- 7.6 informationen är aktuell och utvärderas med jämna intervall.

## **PRINCIP D - SPER:S MEDLEMMAR SKA UTGÅ IFRÅN OCH UPPMUNTRA TILL OBEROENDE FORSKNING MED SYFTE ATT UTVECKLA PRAXIS FÖR SPELANSVAR SAMT FRÄMJAJA EN BÄTTRE FÖRSTÅELSE FÖR DE SOCIALA EFFEKTERNA AV SPEL**

### **Riktlinje 8: Medlemmarna ska uppmuntra till mer kunskap om vad som orsakar problemspelande**

Detta ska ske genom löpande dokumentation och uppföljning av åtgärder för spelansvar med syfte att öka kunskapen om riskerna med spel, spelbeteende och vad som orsakar spelproblem.

Genom att:

- 8.1 ha en process för att samla och följa upp fakta med syfte att följa upp vidtagna åtgärder för spelansvar
- 8.2 löpande utvärdera vidtagna spelansvarsåtgärder
- 8.3 uppmuntra till forskning inom spelansvarsområdet
- 8.4 bjuda in olika intressenter med syfte att informera om arbetet med spelansvar.

### **Riktlinje 9: Medlemmarna ska agera transparent genom att ha en öppen kommunikation och rapportering kring arbetet med spelansvar**

Informationen ska innehålla spelansvarsåtgärder, mål och utfall av dessa samt finnas lätt tillgängligt via olika kanaler.

Genom att:

- 9.1 ha en regelbunden dialog med nyckelintressenter
- 9.2 definiera nyckeltal (KPI) utifrån satta mål, på olika nivåer i företaget
- 9.3 rapportera om vad som gjorts under året i för företaget relevanta kanaler.

## **Riktlinje 10: Medlemmarna ska samarbeta med olika intressenter för att skaffa insikt i frågor som rör spelproblem och spelansvar**

Syftet är att bidra till en helhetssyn i spelansvarsfrågor samt att få mer insikt i vad som orsakar spelproblem och de spelberoendes perspektiv på spel och hur det påverkar deras situation

Genom att:

- 10.1 ta del av erfarenheter och kunskap för att skapa ett effektivare spelansvar
- 10.2 bjuda in olika intressenter till dialog med syfte att få större insikt i de spelberoendes situation
- 10.3 erbjuda föreläsningar om spelproblem i samarbete med spelberoendes organisationer
- 10.4 bidra till en gemensam plattform för samordning i frågor som rör spelproblem och spelansvar
- 10.5 verka för mer kunskap om spelproblem och spelansvar.

## **BAKGRUND**

Spers riktlinjer för spelansvar har tagits fram för att ge medlemmarna vägledning och stöd för att ytterligare stärka spelansvaret i Sverige och bidra till en långsiktigt hållbar spelmarknad.

Medlemmarna har identifierat ett antal målområden som är viktiga vid upprättande av Spers principer och riktlinjer för spelansvar som ska visa att det är varje Sper-medlems målsättning att:

- arbeta för att förebygga problemspelande
- verka i enlighet med forskning och bästa praxis för spelansvar utöver gällande lagstiftning. Nivån på ansvarsåtgärder ska bygga på riskanalyser av spelandet
- styrka engagemang och efterlevnad genom att samtycka till riktlinjer och utvärderingar
- säkerställa att konsumenten och intressenternas förtroende för branschen ökar.

Denna upplaga av riktlinjerna är granskad av Sustainable Interaction och godkända av alla medlemmar i Sper: AB Trav- och Galopp (ATG), Kombispiel, Folkspel, Idrottens spel Miljonlotteriet, Sveriges Bingoarrangörers Centralorganisationer (Svebico), Postkodlotteriet, AB Svenska Spel (Svenska Spel) och Sportlotteriet.

Bilaga a) Spers riktlinjer för ansvarsfull marknadsföring inkl. riktlinjer för bonus.