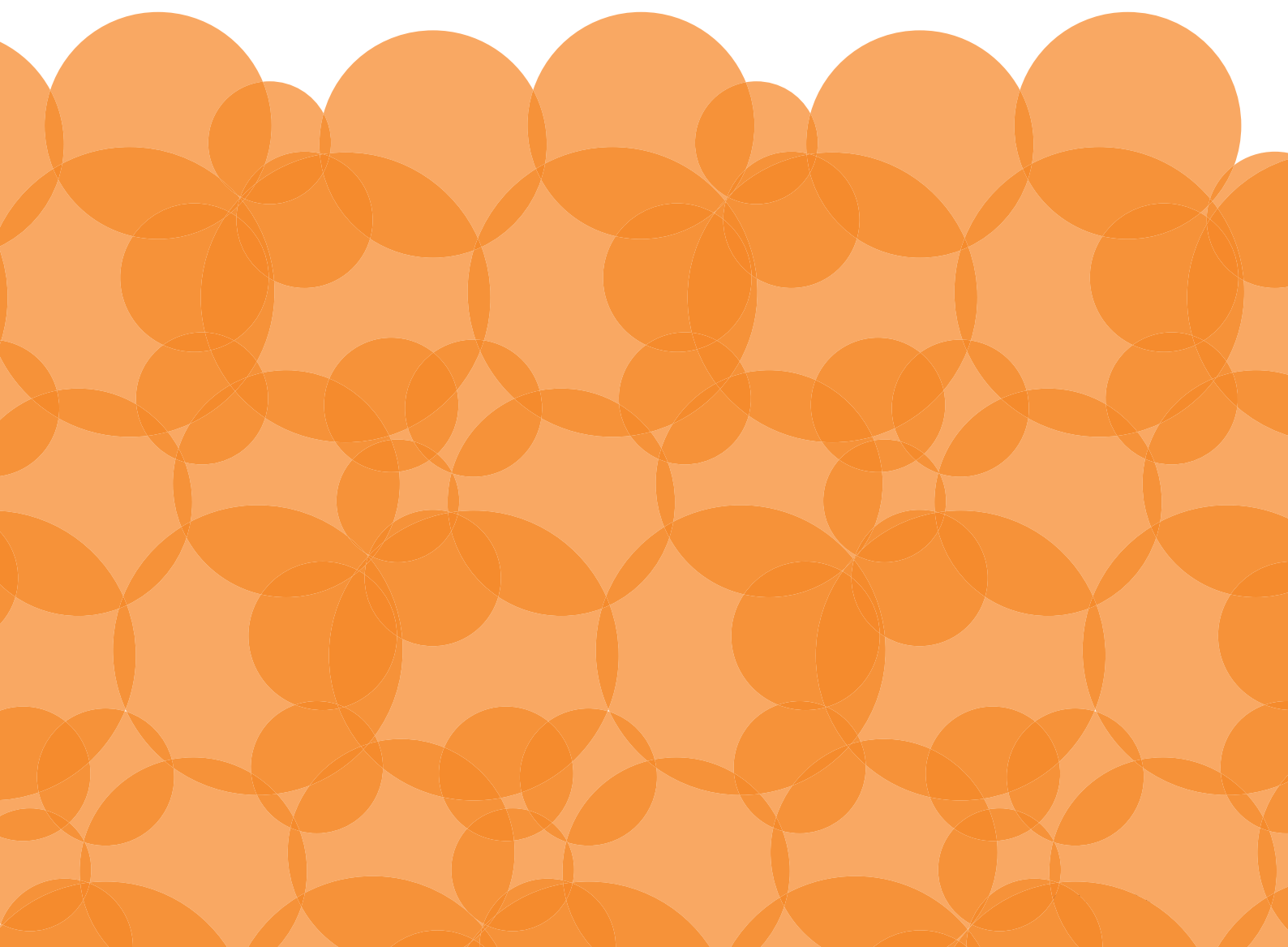


SPER.

SPELBRANSCHENS
RIKSORGANISATION

Spelansvar

En publikation från Sper



Innehåll



"Våra kunder ska vara med oss en hel livstid"

En hållbar spelmarknad måste vara reglerad och ha goda förebilder. ATG tar sin roll som spelbranschens kompass på största allvar. Sidan 4



Ansvarsfull verksamhet med kunden i centrum

Betsson ver hur viktigt det är med hållbarhet och därmed också värdet av att erbjuda sina kunder ett hälsosamt sätt att spela över tid. .. Sidan 5



Positiva spelupplevelser i en omsorgsfull miljö

ComeOn Groups målsättning är att alltid säkerställa hög spelaromsorg för att motverka skadeverkningar på individer och samhälle. Sidan 6



Sänkt insättningsgräns och nytt AI-baserat projekt

Folkspel är föreningslivets egen lotteriaktör som sedan starten 1991 genererat ett överskott på över 17,5 miljarder kronor. Sidan 7



kindred

Samarbeten ligger som grund för spelansvar

Att främja en sund och balanserad syn på spel för kunderna har varit centralt för Kindred Group under lång tid. Sidan 8



Lottköparna i fokus vid utveckling av nya produkter

Kombispiel & Nordic Lottery värnar ett sunt spelande och arbetar för att begränsa riskerna för spelproblem. Sidan 9



Ansvar måste alltid gå före vinst

Miljonlotteriets mål är att alltid ligga i framkant när det gäller spelansvar. Bolaget arbetar med spelansvar inom hela företaget. Sidan 10



Infört årliga obligatoriska förlustgränser

Pafs engagemang för hållbarhet och ansvarsfullt spelande genomsyrar hela verksamheten. Sidan 11



Hållbarhet innebär mer än spelansvar

För Postkodlotteriet är hållbarhet mer än spelansvarsfrågor – det innebär att aktivt bidra till ett hållbart samhälle. Sidan 12



Spelansvar – en stående punkt på dagordningen

Spelansvar som en stående punkt på dagordningen. Medarbetare som får regelbunden utbildning inom spelansvar. Sidan 13



Ansvarsfulla spelupplevelser resultatet av en långsiktig strategi

Svenska Spels arbete med ansvarsfulla spelupplevelser genomsyrar verksamheten. Sidan 14

Övrigt innehåll

Kort om spelmarkanden Sid 15
Spelansvar Sid 16
Spers uppdrag Sid 17
VD-ord Sid 18

Sper och syftet med publikationen

Spelbranschens Riksorganisation (Sper) är en branschorganisation som representerar både den digitala och fysiska licensierade spelmarknaden i Sverige.

Sper företräder elva spelbolag och två spelleverantörer. Sper representerar större delen av den svenska licensierade spelmarknaden och arbetar för att skapa en långsiktigt hållbar spelmarknad med ett högt konsumentskydd.

Våra medlemmar

Spers operatörsmedlemmar har svensk spellicens. För att spelbranschen ska vara sund och konsumentskyddet högt behövs samarbete. Fler kan göra mer och en stark förening har ökade möjligheter att påverka och förändra politiken, media och samhället.

Som medlem i Sper är man med och utvecklar en sund, modern och hållbar spelbransch. Spers medlemmar ska följa svensk lagstiftning, gällande praxis och de riktlinjer som Sper tagit fram.

Konsumentskyddet på den svenska spelmarknaden har stärkts väsentligt sedan marknaden omreglerades år 2019. Idag krävs licens för att få erbjuda spel i Sverige, och med licensen följer en långtgående skyldighet att

skydda spelare mot överdrivet spelande och vidta åtgärder där så är lämpligt.

En hållbar utveckling av den svenska spelmarknaden – där konsumentskyddet är i fokus – är central för branschens långsiktiga legitimitet och fortsatta lönsamhet.

Ansvar i fokus

Med den här publikationen vill Sper uppmärksamma medlemsföretagens spelansvarsarbete. Publikationen beskriver översiktligt de ansvarskrav som den svenska spelregleringen ställer på licensierade spelbolag och de utmaningar som branschen arbetar med för att åtgärda. Spelbranschens hållbarhetsarbete omfattar fler områden och frågor, men dessa är inte i fokus i denna publikation.

Med en spellicens följer även andra skyldigheter som till exempel att rapportera misstänkt penningtvätt och motverka matchfixning. Du kan läsa mer om detta på sper.se.

Vår vision

Sper är medlemmarnas plattform som arbetar för en sund spelbransch att vara stolt över. Spel om pengar ska vara rolig underhållning. Branschen ska vara långsiktigt hållbar och skapa ett högt förtroende.

”Våra kunder ska vara med oss i en hel livstid”

En hållbar spelmarknad måste vara reglerad och ha goda förebilder. Därför tar ATG sin roll som spelbranschens kompass på största allvar.

– Spelansvaret är vår viktigaste hållbarhetsfråga. Vi vill att våra kunder ska vara med oss i en hel livstid och spela för nöjes skull, säger Lotta Nilsson Viitala, CFO på ATG.

I sin roll som CFO är Lotta Nilsson Viitala övergripande ansvarig för bolagets hållbarhetsarbete. Den viktigaste hållbarhetsfrågan är spelansvar och hon lyfter fram vikten av att ha välmående kunder.

– Att spela ska vara livskvalitetshöjande och ett roligt nöje. För att spel ska vara just ett nöje är det centralt att ha en fungerande spelmarknad. Vi vill vara en förebild i det arbetet, då kan vi fortsätta ha långa kundrelationer, vilket är till gagn för hästnäringen, säger Lotta.

Det unika med ATG som spelbolag är nämligen att det till 100 procent ägs av hästsporten, närmare bestämt av Svensk Travsport och Svensk Galopp. Det innebär att ATG:s överskott tillfaller hästsporten (2,3 miljarder år 2023), pengar som i förlängningen betyder fler hästar och fler arbetstillfällen i den svenska hästnäringen.

– Utan ATG som hästnäringens motor hade hästnäringen sett annorlunda ut i dag. Därför är det otroligt viktigt för oss att kunna fortsätta leverera medel till våra ägare, medel som kommer från ett hållbart spelande och välmående kunder, säger Lotta.

Många insatser kring spelansvar

ATG jobbar aktivt för att säkerställa spelarnas välmående. Internt utbildas alla medarbetare, spelombud och samarbetspartners i spelansvar. För medarbetarna arrang-

eras även årligen ”Responsible Gambling Week”, en vecka laddad med seminarium i ämnen som spelproblematik, antipenningtvätt, kanalisering med mera.

Även för kunder finns självklart flera givna spelansvarsinsatser, till exempel självttest online. Dessutom arbetar man förebyggande med att identifiera problemspelare och med hjälp av omsorgssamtal stötta kunder till ett sunt spelande, eller till att sluta spela. Under 2023 genomförde ATG nästan 8 500 omsorgssamtal.

Det som är unikt Vad i ATG:s spelansvarsarbete kan då anses unikt?

– Där vill jag egentligen lyfta tre saker; att vi har fler spelansvarsåtgärder än vad lagen kräver, till exempel obligatorisk förlustgräns i vårt casino, att vi jobbar för en förbättring av det nationella avstängningsregistret spelpaus.se samt att vi avstår att erbjuda bonusar, berättar Lotta.

ATG är faktiskt det enda spelbolaget på den svenska licensmarknaden som väljer att jobba helt utan bonuserbudanden till sina kunder.

– För oss är det en självklarhet då spelberoendeföreningar tydligt kan se att bonusar drabbar de mest sårbara grupperna i samhället, de med spelproblem. Ett gemensamt bonusförbud för spelbranschen skulle vara ett steg mot en mer ansvarsfull och sund spelmarknad, avslutar Lotta.



Lotta Nilsson Viitala är ansvarig för ATG:s hållbarhetsarbete. ”Spelansvaret är vår viktigaste hållbarhetsfråga”, säger hon.



ATG ägs till 100 procent av Svensk Travsport och Svensk Galopp. Pengarna som genereras via spelet hos ATG tryggar därmed den svenska trav- och galoppsportens långsiktiga förutsättningar och gynnar hela den svenska hästnäringen. ATG erbjuder spännande spelupplevelser, på ett schysst och smidigt sätt, vilket också är grunden till företagets viktigaste hållbarhetsfråga - spelansvaret.

Ansvarsfull verksamhet med kunden i centrum

Med över 60 år i spelbranschen vet Betsson hur viktigt det är med hållbarhet och därmed också värdet av att erbjuda sina kunder ett hälsosamt sätt att spela över tid. Tack vare sin långa erfarenhet kan Betsson stötta kunden i att spela ansvarsfullt, vilket är bra för både kunden och företaget.

Betssons arbete med hållbarhet utgår från koncernens hållbarhetsramverk, vilket har fem fokusområden: Ansvarsfullt spelande, Etik och regelefterlevnad, Medarbetarpåverkan, Samhällspåverkan och Miljöpåverkan.

Ansvarsfullt spelande är hörnstenen i Betssons verksamhet och avgörande för att bygga långsiktiga och hållbara kundrelationer. Precis som alla andra företag vill Betsson ha lojala kunder som trivs med att spela med Betsson år efter år. Det enda sättet att uppnå det är att kunderna är bekväma med nivån på sitt spelande.

– Betsson ska erbjuda förstklassig underhållning och den bästa kundupplevelsen, vilket inkluderar vägledning, support och trygghet för spelare, säger Jonna Danlund, hållbarhetschef på Betsson.

Rigorös process och noggranna rutiner

Betsson tar omsorgsplikten på största allvar, och koncernen har en rigorös process för att stötta kunderna i att spela hälsosamt. Betsson har noggranna rutiner för kundkännedom som inbegriper information om ansvarsfullt spel. Denna finns också lätt tillgänglig på koncernens spelsidor, och kunderna får dessutom löpande påminnelser om vikten av att spela ansvarsfullt.

Alla koncernens varumärken erbjuder ett antal verktyg för att kunden ska kunna ha koll på sitt spelande, och spelare har tillgång till välutbildad och professionell kundtjänst dygnet runt, veckans alla dagar.

Betsson var en av de första speloperatörerna som anställde en person



Betssons hållbarhetsramverk innehåller fem fokusområden.

specifikt för ansvarsfullt spelande, och har idag ett helt team av experter med kompetens och mandat att agera.

Spelarnas beteende granskas i realtid

Betsson använder ett egenutvecklat verktyg som baserat på vetenskapliga parametrar granskar spelarnas beteende i realtid, men också tredjepartsverktyg och ett antal manuella och automatiska rapporter. Teamet för ansvarsfullt spelande arbetar dessutom nära andra team som exempelvis kundservice och betalningsteam. Alla kunder som uppvisar ett riskbeteende enligt vissa parametrar analyseras manuellt och följs upp genom obligatoriskt självtest, insättningsgräns eller avstängning från spel.

För den svenska marknaden rapporterar Betsson halvårsvis nyckeltal för riskfyllt spelande, och effekterna av

koncernens förebyggande kontakter när det gäller kundernas spelbeteende. Nyckeltalen finns tillgängliga på www.betssonab.com

Klimatkompensering för kundernas elanvändning

Ansvarsfullt spelande är det viktigaste hållbarhetsområdet för Betsson, men även övriga områden spelar en integrerad roll i koncernens hållbarhetsarbete. Etik- och regelefterlevnad är grundläggande för att säkerställa en långsiktig lönsamhet, medan omsorg om medarbetarna, samhället och klimatet är viktiga parametrar för en hållbar verksamhet. På klimatområdet satte Betsson vetenskapliga mål (SBT) för minskade utsläpp redan 2020, koncernen klimatkompenserar också för kundernas elanvändning när de spelar på Betssons spelsiter.

Sammanfattningsvis är hållbarhet en central beståndsdel i Betssons affärstrategi och avgörande för att skapa värde för aktieägarna, samtidigt som Betsson tar ett långsiktigt ansvar för kunder, medarbetare och de samhällen där koncernen är verksam.

betsson group

Med sina över 20 varumärken är Betsson Group en av de största speloperatörerna online i Europa. Ägarbolaget Betsson AB, som är noterat på Nasdaq Stockholm Large Cap, har som ambition att växa snabbare än marknaden, både organiskt och genom förvärv. Detta ska ske på ett lönsamt och hållbart sätt, primärt på lokalt reglerade marknader.

Positiva spelupplevelser i en omsorgsfull miljö

– En utgångspunkt för vårt hållbarhetsarbete är att tyngdpunkten ska ligga nära kärnan i verksamheten där vi har som störst möjlighet att göra långsiktig skillnad. Omsorgsarbetet är den enskilt viktigaste pusselbiten i vårt hållbarhetsuppdrag, säger Juergen Reutter, VD på ComeOn Group.

ComeOn Groups målsättning är att alltid säkerställa hög spelaromsorg för att motverka skadeverkningar på individer och samhälle, samt att bidra till en säkrare och mer hållbar spelmarknad. ComeOn Group har tre vägledande principer för hållbarhetsarbetet:

- **Integrerat.** Hållbarhet och spelansvar är integrerat i allt arbete och förankrat i värdegrunden.
- **Kontinuerlig utveckling.** Långsiktigt förbättringsarbete drivs av både etablerad evidens och hållbar innovation.
- **Samverkan.** Engagemang med olika intressenter stärker kunskapsutvecklingen och säkerställer att alla relevanta perspektiv beaktas och integreras i arbetet.

Investerat i AI-teknik

Utvecklingsarbetet de senaste åren har omfattat en rad olika initiativ. En central komponent har varit investering i AI-teknik som möjliggör användning av data för effektiva monitoreringsprocesser samt identifikation av tecken på avvikande, överdrivet eller högriskspelande. Tillsammans med dataanalysexperterna Neccton, Dr Michael Auer & Professor Mark Griffiths har ComeOn skräddarsytt det evidensbaserade system som används för spelbevakning och kommunikation.

Fokus på kundkommunikation

Spelmiljön och kommunikationen med kunder är centrala delar



Juergen Reutter, VD på ComeOn Group, anser att omsorgsarbetet är den viktigaste pusselbiten i hållbarhetsarbetet.

av det praktiska omsorgsarbetet. Det inkluderar verktyg, information och återkoppling om spelbeteende så väl som omsorgskontakter och skadebegränsande insatser. Den viktigaste resursen i detta arbete är dedikerad och utbildad personal, inom ett ramverk där systemlösningar och tekniska verktyg kompletterar de manuella processerna. Efter kontakt visas att:

- Cirka två av tre minskar sina insättningar inom en vecka.
- Lika många drar ner på sin speltid, minskningen är i genomsnitt 50 procent efter 7 dagar.

Att optimera verktygen, informationen och stödet som erbjuds kunder har varit ett prioriterat område. Arbetet har drivits med hjälp av kunskap och lärdomar som framkommit genom engagemang och samarbeten med olika grupper av

intressenter. Däribland experter inom kommunikation, beroendevård och behandling, såväl som frivilligorganisationer och individer med personliga erfarenheter av spelproblem, antingen som drabbade själva eller som anhöriga.

Effektiva verktyg

– Vi knyter samman all den samlade kunskap vi fått från de senaste årens utvecklingsarbete i våra nuvarande lösningar. Det är viktigt för oss att nå fram till spelarna på ett engagerande sätt som känns relevant och som uppmuntar till reflektion oavsett var de befinner sig i sin spelresa, säger Juergen Reutter.

Under 2023 lanserades en rad nya verktyg för att ge kunderna en tydligare bild av sitt spelbeteende och för att öka medvetenheten om deras egna spelvanor. Spelarens riskprofil innehåller överskådliga grafer, personlig och normativ feedback samt möjlighet att interagera och testa hur medvetna de är om sitt eget spelande.

comeon group

ComeOn Group grundades 2008 och är idag en ledande global aktör i spelbranschen. Första sajten lanserades redan 2010 och idag driver ComeOn Group mer än ett dussin spännande varumärken på flera licensierade marknader. På den egenutvecklade plattformen erbjuds en säker, modern och underhållande spelupplevelse inom casino och sport.

Sänkt insättningsgräns och nytt AI-baserat projekt

Folkspel är föreningslivets egen lotteriaktör som sedan starten 1991 genererat ett överskott på över 17,5 miljarder kronor. Som ett led i arbetet med spelansvar har Folkspel nyligen beslutat att insättningsgränsen under andra kvartalet 2024 sänks till 4 000 kronor per månad.

Folkspel tillhandahåller spel och lotterier för allmännyttiga ändamål enligt 6 kapitlet i Spellagen. De spelformer som erbjuds inom ramen för licensområdet består av lotterier och onlinebingo med en begränsad vinståterbetalning om maximalt 50 procent.

Folkspel erbjuder generellt spel med förhållandevis låg risk och vidtar spelansvarsåtgärder utifrån principen "åtgärd efter risk", både inom den digitala och analoga affären. Folkspel strävar också efter att öka kunskapen om spelmönster.

Sänkning av den fasta insättningsgränsen

Baserad på Folkspels värdegrund som ideell organisation, tillämpas för den digitala affären en fast insättningsgräns på maximalt 10 000 kronor per månad.

Som ett led i arbetet med spelansvar har Folkspel beslutat att insättningsgränsen under andra kvartalet 2024 sänks till 4 000 kronor per månad. Men självklart kan en digital kund hos Folkspel alltid sätta en lägre insättningsgräns per månad, vecka eller dag.

Folkspel arbetar löpande med att inom ramen för den analoga affären informera kommersiella och ideella ombud (föreningar och lag) om vikten av att inte sälja Folkspels produkter till underåriga. Detta är ett ständigt pågående arbete som bedrivs främst genom informationsmaterial och muntliga kontakter.

Nytt AI-baserat projekt

I en strävan efter att lära sig mer om kunderna har Folkspel under våren 2024 startat ett projekt baserat på



Allt överskott från Folkspel går till föreningslivet.

artificiell intelligens (AI). Syftet är att lära sig mer om spelbeteende och spelmönster vid digitala köp hos kvinnor i övre medelåldern – Folkspels största målgrupp. Det är en grupp som tidigare inte blivit uppmärksammas i forskningen kring spelproblematik. Folkspel har erhållit stöd från Sveriges innovationsmyndighet, Vinnova, för att driva projektet.



Folkspel är föreningslivets egna lotteriaktör, utan privata intressen. Vi är en ideell organisation bestående av 74 riksorganisationer. Sedan starten 1991 har vi genererat ett överskott på över 17,5 miljarder kronor, som oavkortat gått till Sveriges klubbar, föreningar och organisationer. Vårt uppdrag är att utveckla spel och lotterier på ett ansvarsfullt sätt för att bidra till civilsamhället.

Samarbeten ligger som grund för spelansvar

Att främja en sund och balanserad syn på spel för kunderna har varit centralt för Kindred Group under lång tid. För att förverkliga denna ambition samarbetar Kindred med både globala och lokala partners inom spelansvar.

Under 2023 fortsatte Kindred Group att stärka sina band med olika aktörer på spelmarknaden, inklusive behandlingscentra, forskare, branschorganisationer och utbildningsföretag.

Forskning spelar en central roll i strategin för spelansvar. Kindred Group delar data med akademiska forskare och stöttar relevanta forskningsarbeten, vilket inte bara ökar förståelsen för ämnet utan även bidrar till att öka samhällets kunskap om ansvarsfullt spelande.

På samma tema anordnar Kindred Group en internationell hållbarhetskonferens, Sustainable Gambling Conference, som samlar operatörer, leverantörer, forskare, beteendevetare, myndigheter och fd spelare med spelproblem. Konferensen bidrar till en ökad samsyn och fokus på områden som bidrar till en mer hållbar spelupplevelse.

Under 2023 finansierade Kindred Group ett flertal doktorandtjänster, och två forskningsartiklar om produktrisker:

Behavioural Markers of Harm and Their Potential in Identifying Product Risk in Online Gambling, publicerad i International Journal of Mental Health and Addiction¹.

Behavioural Tracking and Profiling Studies Involving Objective Data Derived from Online Operators: A Review of the Evidence, publicerad i Journal of Gambling Studies².

I Danmark är Kindred ett av fem spelbolag som samarbetar med den Danska Kommittén för Spelproblem (DPGC) för att stödja dansk forskning om problemspelande. Genom samarbetet kan Kindred erbjuda



Kindreds ambition är att spel ska vara trygg och säker underhållning.

forskarna tillgång till bolagets användardata, information om kundbeteenden och insikter om kommersiella aspekter³.

Behandlingscentra och utbildningsinsatser

En av höjdpunkterna under 2023 var ett omfattande samarbete med EPIC Global Solutions, en global partner baserad i Storbritannien. Deras utbildnings- och träningsprogram grundas på upplevda erfarenheter av spelberoende och utgör en viktig resurs för Kindreds omsorgs- och kundtjänstpersonal när det gäller att ge stöd och vägledning till kunder i behov av hjälp⁴. Genom partnerskapet har Kindred stärkt förmågan att hantera spelrelaterade problem och att erbjuda en säker och ansvarsfull spelmiljö för kunder.

I Sverige utvidgade Kindred sitt lokala samarbete med behandlingscentret Spelfriheten. I maj 2023 anslöt de sig som spelansvarspartner till Unibets och Svensk Elitfotbolls (SEF) partnerskap. Spelfriheten erbjuder SEF ett 360-graders stöd som sträcker sig från förebyggande genom utbildning av samtliga spelare i de 32 elitklubbarna, till behandling⁵.

Andra samarbeten

Under 2023 deltog Kindred även i CEN:s (Europeiska Kommittén för Standardisering) arbete med att etablera en internationell standard för kriterier för att identifiera skademarkörer i spel⁶.

Kindred samarbetade även med Gamban, en leverantör av spelansvarsprogramvara, för att förbättra deras självhjälpverktyg som begränsar användarens tillgång till spelsajter.

Kindreds ambition är att spel ska vara trygg och säker underhållning, våra samarbeten kring spelansvar är centrala för att nå dit. Vi är stolta över det arbete vi gör och kommer under 2024 och framåt att fortsätta arbeta för att spel ska vara en betrodd form av underhållning som bidrar positivt till samhället.

Referenser:

- ¹ (PDF) Behavioural Markers of Harm and Their Potential in Identifying Product Risk in Online Gambling (researchgate.net)
- ² (PDF) Behavioural Tracking and Profiling Studies Involving Objective Data Derived from Online Operators: A Review of the Evidence (researchgate.net)
- ³ <https://danskludomanikomite.dk/rapporter>
- ⁴ EPIC proud to partner with Kindred on their journey towards zero - EPIC Global Solutions
- ⁵ Samarbete med Spelfriheten för att belysa ett samhällsproblem - Föreningen Svensk Elitfotboll - 6. Tillsammans utvecklar vi svensk elitfotboll
- ⁶ CEN to develop a European standard on markers of harm for online gambling - EGBA



kindred

Kindred Group är ett av världens ledande nätbaserade spelbolag med verksamhet i Europa och Australien. Kindred Group erbjuder underhållning i en säker, trygg och hållbar miljö för över 30 miljoner kunder via något av de 9 varumärken som ryms inom koncernen. Kindred har cirka 2 500 medarbetare globalt och är medlem av European Gaming and Betting Association (EGBA), samt medgrundare av IBIA, (International Betting Integrity Association).

Lottköparna i fokus vid utveckling av nya produkter

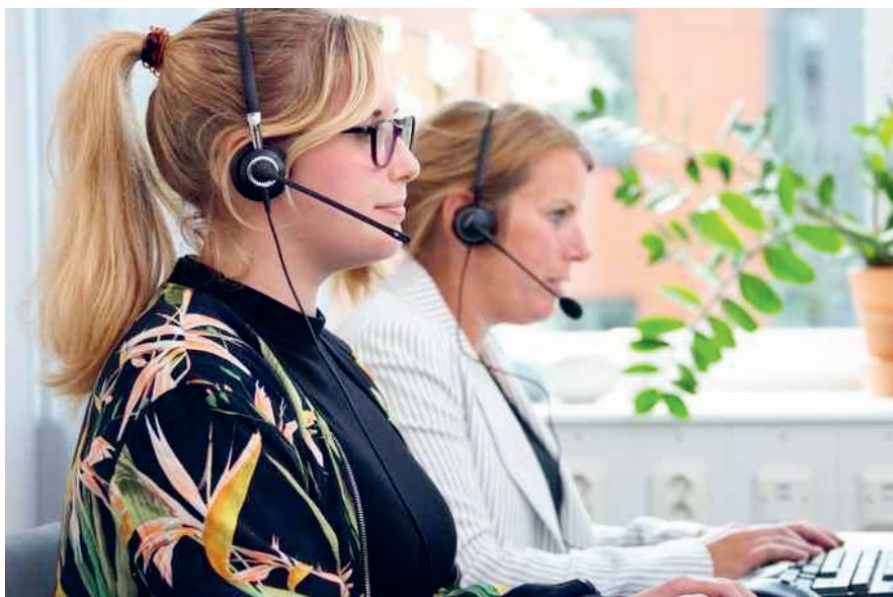
Kombispiel & Nordic Lottery värnar ett sunt spelande och arbetar för att begränsa riskerna för spelproblem. Företaget anser att lotterier ska vara en stunds lättsam förströelse och underhållning, varken mer eller mindre.

– Vi erbjuder endast spelformer med förhållandevis låg risk för spelberoende. Det finns dock inga riskfria spel. Därför är det viktigt för oss att ta ett stort spelansvar och göra vad vi kan för att skydda våra lottköpare mot ett överdrivet spelande, säger Patric Fridell, Ansvarig Spelansvarsåtgärder, Kombispiel & Nordic Lottery.

Spelansvaret är en central del i hur lotterierna utformas och marknadsförs. Det innebär bland annat att omsorg om lottköparna är i fokus när produkter utvecklas och gällande riktlinjer om en ansvarsfull marknadsföring följs. Alla som arbetar med produkterna utbildas i spelansvar.

Kombispiel & Nordic Lottery erbjuder nummerlotterier på prenumeration och skraplotter, i butik och online. I traditionella prenumerationlotterier begränsas risken för spelproblematik av lotteriernas natur. Att det är en lott som landar i brevlådan en gång i månaden leder till långa cykler; det tar tid från det att man har beställt en lott tills dess att man deltar i sin första dragning. Det går inte att omsätta en eventuell vinst direkt i nya spel och det finns inget spelkonto, utan vinster utgörs av varor, presentkort eller kontanter som sätts in på kundens bankkonto.

I framtagandet av det digitala erbjudandet ställdes frågan om omsorg på sin spets och Kombispiel & Nordic Lottery anser sig ha lyckats hålla fast vid spelansvaret som ledstjärna. Därför har företaget valt att lansera en i all jämförelse långsam digital skraplott, som tar upp till tre minuter att konsumera. Ett tak på insättningar på 3 000 kr per månad har införts och vinster större än 10 000 kr sätts in på kundens bankkonto (istället för på spelkontot).



För Kombispiel & Nordic Lottery är omsorg om lottköparna i fokus när produkterna utvecklas.

Pauser med kontrollfrågor direkt i plattformen för den som spenderar mer aktiv tid än 20-30 min under en session har byggts in.

Detta är omsorgsåtgärder som Kombispiel & Nordic Lottery är stolta över att kunna erbjuda sin kunder och företaget uppmuntrar övriga aktörer att matcha dem. Tuffa åtgärder, men allt för att även lotterier online ska vara just en stunds lättsam förströelse och underhållning, varken mer eller mindre.

Hög kunskapsnivå

– Inga spel eller lotterier är helt utan risk. Därför arbetar vi löpande för att hålla en hög kunskapsnivå, hos såväl medarbetare som våra leverantörer, om vikten av att vidta relevanta spelansvarsåtgärder och visa omsorg om våra lottköpare i vårt dagliga arbete, säger Patric Fridell, Ansvarig Spelansvarsåtgärder, Kombispiel & Nordic Lottery.



Kombispiel & Nordic Lottery finns till för att ge allmännyttiga ideella organisationer verktyg och möjligheter att samla in medel via egna lotterier. Kombispiel & Nordic Lottery har sin grund i folkrörelserna och har en lång tradition av att ta fram och driva lotterier. Kombispiel grundades redan 1956 och Nordic Lottery har varit verksam sedan 1915.

Ansvar måste alltid gå före vinst

Spelansvar har sedan starten 1964 varit en hörnsten i Miljonlotteriets verksamhet. Målsättningen är att alltid ligga i framkant när det gäller spelansvar och därför arbetar bolaget praktiskt med spelansvar inom hela företaget.

Vi bedriver lotteriverksamhet utifrån en etisk kompass och arbetar med spelansvarsfrågor såväl i vår marknadsföring som i försäljning och produktutveckling. Utgångspunkten för att säkerställa sunt lottköpande är alltid att eftersträva många kunder som köper lite istället för få kunder som köper mycket, säger Jonatan Hjort, VD på Miljonlotteriet.

Spelansvarsarbetet minskar risken för att lottköpare ska utveckla spelproblem så att lotterier kan fortsätta vara roligt och underhållande i stunden. Därför är det viktigt att spelansvar är grunden i allt som Miljonlotteriet gör – ansvar måste alltid gå före vinst. Miljonlotteriets arbete med spelansvar grundar sig i ambitionen att ingen individ ska drabbas. Här är viktiga exempel:

- Några av de spelansvarsaktiviteter som vidtas är att lotteriet tillämpar en insättningsgräns på max 10 000 kronor/kalendermånad för onlinespel. Alla kunder som gör insättningar över 5 000 kr under en månad kontaktas via telefon för ett omsorgsamtal om kundens spelande.
- Vad gäller fysiska lotter kan en kund normalt inte köpa fler än sex lotter i månaden per prenumeration. Det finns inga bindningstider på prenumerationerna, och en kund kan när som helst returnera oskrapade lotter och få köpet krediterat.
- Miljonlotteriet följer löpande upp hur kunderna



Miljonlotteriet anser att ansvar alltid måste gå före vinst.

uppfattar att lotteriet tar spelansvar. I den senaste kundundersökningen gav kunderna Miljonlotteriet betyg 4,1 av 5 möjliga, något över målet som är minst 4 i betyg.

En bättre värld för alla

IÖGT-NTO och Miljonlotteriets dröm är en bättre värld för alla, där ingen far illa av alkohol eller andra droger. Det har varit drivkraften sedan starten 1964. Ett exempel på verksamheter som kan finansieras genom lotteriöverskotten är Kamratstödet. Kamratstödsverksamheter finns runt om i hela Sverige och välkomnar alla unga och vuxna i behov av stöd. Där får en del hjälp att hantera beroenden och andra får hjälp och stöd som medberoende. Därigenom hjälps flera bort från en livsfarlig vardag fylld av alkohol och droger till en drogfri miljö. Via Kamratstödet och dess människor med liknande erfarenhet hittar deltagarna den kraft de behöver för att ta sig vidare och bort från sitt missbruk.

MILJON
LOTTERIET

Miljonlotteriet är en del av IÖGT-NTO förbundet och lotteriet grundades 1964. Miljonlotteriet erbjuder skraplotter via prenumeration och online samt bingo på nätet. Hela överskottet går till IÖGT-NTO-rörelsens arbete vars arbete ger barn och vuxna stöd att komma till en drogfri miljö. Miljonlotteriet står idag för tre fjärdedelar av IÖGT-NTO:s intäkter.

Infört årliga obligatoriska förlustgränser

Pafs engagemang för hållbarhet och ansvarsfullt spelande genomsyrar hela verksamheten. Paf har infört flera initiativ för att främja säkra och ansvarsfulla spelvanor, bland annat en unik åtgärd med årliga obligatoriska förlustgränser för kunderna, vilket är en radikal åtgärd i branschen.

En kund hos Paf kan inte förlora mer än förlustgränserna eftersom de blir avstängda om de når gränsen. Det finns en mycket enkel logik till varför en fastslagen förlustgräns är bra.

– Ingen kund hos Paf ska kunna förlora hus och hem. Förlustgränserna stoppar de mest intensiva spelarna som i många fall tappat förmågan att kontrollera sitt eget spelande, säger Daniela Johansson, Chief Responsibility Office & vice VD.

Pafs förlustgränser

Så här ser förlustgränserna ut:

Över 25 år – 17 500 € / 190 000 SEK

20-24 år – 8 000 € / 90 000 SEK

18-19 år – 1 800 € / 20 000 SEK

En kund hos Paf kan givetvis sätta en egen maxgräns för sitt spelande, det går både enkelt och snabbt att sätta lägre förlustgränser på dag-, vecko- eller månadsbasis av spelaren själv.

Specialfokus på unga kunder

De unga spelarna är och har varit ett fokusområde för Paf de senaste åren. Därför har Paf valt att införa specifika och klart lägre förlustgränser för de yngsta kunderna. Forskningen kring spelproblem och olika riskgrupper indikerar generellt sett att unga personer utgör en riskgrupp.

– De lägre förlustgränserna för unga personer stärker ytterligare vårt fokus på spelansvar för unga vilket är bra, eftersom det är i linje med forskningen om spelproblem som säger att unga vuxna är en extra sårbar grupp när det kommer till spelande, säger Jenna Ekström, Responsible Gaming Manager.



Daniela Johansson, vice VD, och Christer Fahlstedt, VD, anser att Pafs förlustgränserna stoppar de mest intensiva spelarna.

Öppenhet behövs i spelbranschen

Paf tror starkt på att mer öppenhet behövs i spelbranschen och företaget har valt att vara en föregångare inom området. Paf redovisar sedan några år tillbaka öppet siffrorna för kundernas vinster och förluster, samt hur olika kundsegment utvecklats. Siffrorna visar hur intjäningen ser ut i ett internationellt spelbolag och vilka enorma summor ett litet antal kunder kan spela för.

– Om vi ska göra spelbranschen bättre så måste vi både våga och kunna diskutera öppet hur spelet ser ut i verkligheten. Våra siffror visar hur spelet ser ut och på samma gång hur vi på Paf ökat de hållbara intäkterna år efter år, säger Daniela Johansson.

Paf har bevisligen lyckats minska antalet kunder som spelar för större summor och öka antalet kunder som spelar för mindre summor. Det är en synbar trend i Pafs öppna kundsegment och en tydlig utveckling i flera års tid.

Rejälå åtgärder som förbättrar spelansvaret kostar pengar. Ett spelbolag kan få in enorma summor från intensiva

storspelare och därför är det uppenbart svårt för många spelbolag att ställa om och införa åtgärder som på riktigt stärker spelansvaret. Vi på Paf har valt att ställa om och vi tror på en hållbar spelmarknad i framtiden.

– Vi har genomfört flera investeringar i spelansvar och vi väljer att se det som investeringar. Investeringar kostar pengar men på lång sikt kommer de att gynna våra kunder och oss. Vi ska inte ha osunda kortsiktiga intäkter, vi ska vara ett hållbart spelbolag som finns kvar i mer än 50 år till, säger Daniela Johansson.



Paf är ett nordiskt spelbolag som grundades 1966 på Åland för att generera medel till samhällsnyttiga ändamål. Paf bedriver också fysisk spelverksamhet ombord på över 30 kryssningsfartyg på Östersjön och Nordsjön. Paf (Ålands Penningautomatförening) licensieras och kontrolleras av Ålands landskapsregering.

Hållbarhet innebär mer än spelansvar för Postkodlotteriet

För Postkodlotteriet är det självklart att arbeta med spelansvar och skapa en trygg lotteriupplevelse för en miljon kunder. Men för Postkodlotteriet är hållbarhet mer än spelansvarsfrågor – det innebär ett aktivt hållbarhetsarbete och att bidra till en mer hållbar värld.

Övertygelsen om att världen blir bättre med starka ideella organisationer är grunden till att lotteriet startades. Därför går hela överskottet – över en miljard kronor varje år – till organisationer som arbetar för bättre villkor för människa, djur och natur.

I Postkodlotteriet deltar och vinner grannar tillsammans. Postkodlotteriet arbetar på flera sätt för att vara ett tryggt lotteri som skapar glädje för kunderna och samtidigt bidrar positivt till omvärlden. Lotterikonceptet är klassificerat som ett grönt lotteri vilket betyder att det utgör låg risk för att utveckla spelberoende eller problematiskt spelbeteende, då det går lång tid mellan insats och utbetalning av vinst. Dessutom är antalet lotter en kund får köpa begränsat.

En trygg lotteriupplevelse

Det finns ingen bindningstid i Postkodlotteriet och kunden kan när som helst avsluta sin lottprenumeration. Endast betalda lotter är med i dragningarna och en kund kan inte köpa lott på kredit eller bli betalningsskyldig. För de som behöver stöd att begränsa sitt deltagande har Postkodlotteriet utvecklat ett eget avstängningssystem, eftersom lotteriet inte omfattas av avstängningsregistret Spelpaus. Kunder med många lotter kontaktas personligen av specialutbildad kundservicepersonal. Om personen visar tecken på att behöva hjälp att hantera sitt spelande finns olika spelansvarsverktyg till hands.

I vinstplanen finns både större och mindre vinster som



Postlotteriets kunder kan när som helst avsluta sin lottprenumeration.

grannar vinner tillsammans. När större vinstsummor lottas ut sker även det med omsorg för kunderna. Alla som vinner en miljon kronor eller mer kontaktas och erbjuds kostnadsfri rådgivning inom ekonomi och juridik av extern part samt stöd av psykolog. På så vis får glada vinnare stöd att hantera en härlig, men ibland omtumlande händelse.

Bidrar till ett hållbart samhälle

Utöver spelansvar fokuserar Postkodlotteriets hållbarhetsarbete på områdena starkt civilsamhälle, klimat och miljö, socialt ansvar samt affäretik. Postkodlotteriet driver ett proaktivt arbete för att förebygga och minska klimatavtryck och miljöpåverkan i egna led, och arbetar brett med miljöansvar och hållbara inköp. Därutöver klimatkompenseras hela verksamheten sedan 2011. Svenska konsumenter uppfattar Postkodlotteriet som det mest hållbara varumärket i spelbranschen, enligt undersökningen

Sustainable Brand Index 2024.

– Ett kontinuerligt arbete med spelansvarsfrågor är en självklarhet för Postkodlotteriet. Men hållbarhet är mer än så för oss. Vill du på allvar verka för ett mer hållbart samhälle måste du våga tänka större. Vi vill uppmuntra fler företag och givare att satsa på icke-öronmärkt stöd som bygger på långsiktighet och hållbarhet, säger Anders Årbrandt, Managing Director.

Varje år delar Postkodlotteriet ut över en miljard kronor till civilsamhället, tack vare alla som är med i lotteriet. Stödet är i huvudsak icke-öronmärkt med syfte att stödja organisationernas verksamheter i Sverige och internationellt. Organisationerna har störst kunskap om hur medlen bör användas och vet var pengarna gör störst nytta, både på kort och lång sikt. Ett flexibelt basstöd möjliggör också snabb omprioritering vid oväntade händelser i omvärlden. Sedan starten 2005 har Postkodlotteriet delat ut 15,5 miljarder kronor till ideella organisationer och är idag Sveriges största privata givare till ideell sektor.



Postkodlotteriet är Sveriges största lotteri där du vinner tillsammans med dina grannar samtidigt som du bidrar till en bättre värld. Hela överskottet går till 61 ideella organisationer. Tack vare alla lottköpare har Postkodlotteriet fördelat 15,5 miljarder kronor till civilsamhället sedan starten 2005. Postkodlotteriet är idag Sveriges största privata givare till ideell sektor.

Spelansvar – en stående punkt på dagordningen

Spelansvar som en stående punkt på dagordningen. Medarbetare som får regelbunden utbildning inom spelansvar.

Svebico var en av de drivande organisationerna bakom bildandet av Sper.

Svebicos arbete med spelansvar startade 1991 då organisationen kontaktade den nystartade föreningen "Spelberendes Riksförbundet" som arbetar med att avhjälpa och förebygga spelberoende. Samarbetet innebar att alla bingohallar fick tillgång till material med information om, och kontaktuppgifter till, riksförbundet. Svebico hade redan då en självpåtagna åldersgräns på 18 år för att få spela bingo.

Svebico har därefter haft spelansvar som en stående och viktig punkt på dagordningen. Medarbetare får regelbunden utbildning inom spelansvar. Svebico har även deltagit i ett flertal seminarier om spelansvar under årens lopp.

Var med och bildade OSS

Svebico var med och bildade Oberoende Spelsamverkan (OSS) 1998 som från början bestod av representanter från Lotteriinspektionen, Folkhälsoinstitutet, Svenska Spel, ATG och Svebico. I samband med omregleringen av spelmarknaden 2019 utökades antalet organisationer som deltar i samarbetet. OSS har idag utvecklats till ett nationellt branschråd för kunskaps- och erfarenhetsutbyte av frågor som rör spelproblem. Svebico var också en av de drivande organisationerna bakom bildandet av Sper.

Svebico har en egen digital utbildning för alla medarbetare som genomförs en gång per år. Detta är en levande produkt som uppdateras årligen. Svebico har dessutom en digital utbildning i spelansvar tillsammans med Svenska Spel.

Avtal om besöksförbud

Svebico har en centralt framtagna handlingsplan för omsorgsplikt. Hand-



Svebico driver frågan om spelansvar för samtliga bingohallar.

lingsplanerna anpassas sedan lokalt i respektive bingoverksamhet. Organisationen har även tagit fram ett avtal för besöksförbud som finns tillgängligt för alla bingohallar.

Ett avtal om besöksförbud tecknas mellan en besökare och en bingohall. Avtalet är av stort värde. De kunder som avtalat om besöksförbud har i stor utsträckning slutat spela. Svebicos åldersgräns är fortfarande 18 år men den gäller numera även för att få tillträde till bingohallen.

– Svebico har sedan bildandet av Sper varit delaktiga i såväl styrelsearbetet som det viktiga arbetet i olika arbetsgrupper avseende gemensamma remissyttranden och övriga ärenden som berör en aktiv branschförening, säger Patrick Hämquist, ordförande i Svebico.



SVEBICO, Sveriges Bingoarrangörers Centralorganisation, bildades 1980. SVEBICO representerar samtliga bingohallar som har licens att bedriva bingospel och som även bedriver spel på Vegas värdeautomater. Vi har till uppgift att bevaka och främja en sund utveckling av bingospelet. Vi driver frågan om spelansvar för samtliga bingohallar.

Ansvarsfulla spelupplevelser resultatet av en långsiktig strategi

Statligt ägda Svenska Spel har som mål att vara ett föredöme inom hållbarhet. Arbetet med ansvarsfulla spelupplevelser är något som genomsyrar varje del av verksamheten och bygger på en långsiktig strategi. Genom hållbara spelupplevelser bidrar Svenska Spel till ett bättre Sverige.

Att spela hos Svenska Spel ska vara tryggt och glädjefyllt. För att hjälpa kunderna hålla koll på sitt spelande har Svenska Spel utvecklat sin Spelkolls-teknologi i nära samarbete med forskare och experter. Genom smarta individanpassade verktyg får kunderna hjälp att hantera sitt spelande.

Hur hjälpverktygen bör utformas för att göra störst nytta kräver insikter och ökad kunskap. Därför avsätter Svenska Spel årligen 8,5 miljoner kronor till forskning om spelproblem. Men det är inte alltid som innovativ teknik räcker och därför tar vi också personlig kontakt genom omsorgssamtal med kunder som visar tecken på riskfyllt spelande.

Axel Lyckberg, specialist på spelansvar hos Svenska Spel, berättar:

– När vi började med omsorgssamtal 2017 var vi oroliga att våra kunder skulle uppfatta det som integritetskränkande, men vi blev positivt överraskade över hur väl det togs emot. Vi insåg genast att samtalen hade stor betydelse, men det är också viktigt för oss att våra metoder är baserade på beprövad fakta. Eftersom forskningsområdet kring spelproblem fortfarande är ungt, är vi öppna för nya metoder samtidigt som vi utvärderar befintliga metoder när resultaten blir tillgängliga.

Från 10 000 till 26 000 samtal

Under de senaste åren har Svenska Spel ökat antalet omsorgssamtal markant. 2021 genomfördes omkring 10 000 samtal per år.

Två år senare, 2023, hade antalet samtal stigit



Svenska Spel upprätthåller en personlig kontakt med kunder som visar tecken på riskfyllt spelande.

git till över 26 000. Svenska Spel har prioriterat omsorgssamtal i takt med att forskning visat att de har en tydlig positiv effekt för människor som har eller är på väg att tappa kontrollen över sitt spelande.

Anneli Berger-Ekman, chef inom spelansvar hos Svenska Spel:

– Numera initierar vi samtal med kunder baserat på fler riskindikatorer än tidigare. Det handlar exempelvis om lång speltid, förändrade insättningar och andra beteendemönster. Syftet är att nå riskspelare så tidigt som möjligt, innan förlusterna blivit för stora eller att kunden tappat kontrollen över spelet. På så vis vill vi främja en ansvarsfull och positiv spelupplevelse.

FAKTA

- Svenska Spel har sedan 2010 finansierat oberoende forskning med drygt 87 miljoner kronor.
- För alla kunder som önskar en insättningsgräns över 10 000 kronor per månad gör vi en inkomstgranskning av ekonomisk förmåga. Kunder i åldern 18-19 år får inte

ha en högre insättningsgräns än 1 000 kronor per månad.

- Gränserna har god effekt och det potentiellt riskfyllda spelet hos kunderna i åldern 18–19 år som spelar sport- och casinospel har minskat med en tredjedel.
- 2023 genomfördes drygt 93 000 självtester av Svenska Spels kunder. 88 procent av de som genomfört ett självtest har koll på sitt spelande.



Svenska Spel skapar hållbara och roliga spelupplevelser som bidrar till ett bättre Sverige. Genom spel som Triss, Stryktipset, Lotto och besök på Casino Cosmopol ger vi våra fyra miljoner kunder spänning, glädje och drömmar. Våra spel är enkla och trygga och oavsett om man spelar online eller fysiskt, själv eller tillsammans med andra, så ska upplevelsen alltid vara positiv. Svenska Spel bildades 1997 efter en sammanslagning mellan Tipstjänst och Penninglotteriet. Överskottet går till statskassan och därmed tillbaka till samhället.

Kort om spelmarknaden

ningsindustrin. Spel har i tusentals år attraherat människor och för de flesta innebär det avkoppling, spänning och drömmar. Svenskar har traditionellt sett varit ett spelande folk som snabbt har intresserat sig för nya spelprodukter. För den breda allmänheten är spel förknippat med underhållning och majoriteten säger sig spela för nöjes skull. Andra spelar för att vinna, för att det är socialt eller för ett gott ändamål. Av de som inte spelar anger den största gruppen att anledningen är för att de "ändå inte vinner". Vanligaste spelen är lotterier och nummerspel följt av trav.

Olika aktörer tar del av förtjänsten

Utöver att ge underhållning till miljontals svenskar bidrar spel positivt till samhället genom att staten, hästsporten, ideella organisationer och idrottsrörelsen får en förtjänst från spelbranschen. Staten erhåller vinst från Svenska Spel samt licensavgifter och skatt från kommersiella spelbolag. ATG:s vinst tillfaller hästsporten. De ideella föreningarnas lotterier ger sitt överskott till föreningslivet. De kommersiella spelbolagen sponsrar idrottsrörelsen och även andra aktörer vilket ger ett extra stöd till mottagarna. Dessa bolag betalar också skatt och ger utdelning till sina ägare.

- Statens intäkter från spelskatten uppgick 2022 till 4,3 miljarder kronor, en ökning med 6 procent jämfört med 2021.
- De allmännyttiga ideella organisationernas intäkter från spel uppgick till 1,5 miljarder kronor 2022, en minskning med drygt 6 procent jämfört med 2021.
- Spel på hästar ger varje år ett överskott på drygt två miljarder kronor till hästsporten.

Spelandet på en stabil nivå

Spel om pengar har länge legat på en stabil nivå av den totala disponibla inkomsten. Sedan 2003 har nettospe-

landet (efter utbetalda spelvinster) legat på cirka en procent av den disponibla inkomsten. Under 2023 har 75 procent av alla svenskar spelat om pengar någon gång under det senaste året. Spelbolag med svensk licens omsatte 27,1 miljarder kronor efter utbetalda vinster under 2023, en minskning med drygt 1 procent jämfört med 2022.

Alla spelaktörer ska ha en licens

Spelmarknaden omreglerades den 1 januari 2019 då Sverige fick en ny spelreglering genom spellagen (2018:1138). Bakgrunden till omregleringen var att en allt större del av svenskarnas spelande skedde över internet hos spelbolag som saknade tillstånd i Sverige. Spelregleringen bygger på ett licenssystem där alla spelaktörer ska ha en licens och bara spelaktörer med en licens är tillåtna att vända sig direkt till svenska konsumenter. Aktörer utan licens ska stängas ute. Efter omregleringen är marknaden uppdelad i

- en konkurrensutsatt del som är öppen för alla spelbolag med licens, som främst omfattar onlinespel och vadhållning på sport och hästar,
- en del som förbehålls allmännyttiga organisationer som främst omfattar lotterier och landbaserad bingo, samt
- en del som förbehålls staten som främst omfattar spel på landbaserade kasinon (Casino Cosmopol) och värdeautomater.

Spelansvar

Spellagen ställer höga krav på spelansvar. Spelansvar handlar om att minimera risken för spelproblem. Spelen ska ha ett starkt konsumentskydd och de negativa effekterna av spelandet ska begränsas. Nedan redogörs för några av de krav som ställs på licenshavarna.

Licenspliktigt spel får inte erbjudas till någon som är under 18 år. Den som är under 20 år får inte ges tillträde till ett landbaserat kasino. Vid onlinespel är det obligatoriskt för spelare att ange en övre gräns för sina insättningar. En licenshavare ska erbjuda spelare ett självtest för att de ska kunna bedöma sitt eget spelande. Licenshavare ska kontinuerligt utbilda sin personal i spelansvar.

Enligt spellagen får bonusar inte erbjudas annat än vid första speltillfället. Aktörer som erbjuder lotterier enligt spellagen kap. 6 får dock erbjuda och lämna bonus även vid andra tillfällen. All spelreklam ska vara måttfull och får inte riktas till personer under 18 år eller till personer som stängt av sig från spel i Spelpaus.se.

Det är vidare inte tillåtet för en licenshavare att erbjuda eller lämna kredit för insatser i ett spel. Detsamma gäller för den som är spelombud. Mindre belopp för lotter enligt spellagen kap. 6 som säljs som prenumeration kan betalas med faktura.

Omsorgsplikt

En viktig del av spelansvaret är den så kallade omsorgsplikten som innebär att alla som har licens i Sverige för att bedriva spel om pengar ska säkerställa att sociala och hälsomässiga hänsyn iakttas i spelverksamheten. En licensinnehavare måste skydda sina kunder mot överdrivet spelande och hjälpa dem att minska sitt spelande när det finns anledning till det. Licensinnehavaren ska följa spelares

spelbeteende och spelmönster för att kunna vidta åtgärder för att motverka problem med överdrivet spelande. Licenshavare ska också i en handlingsplan beskriva hur omsorgsplikten ska uppfyllas och rapportera uppgifter om kundernas spelbeteende till Spelinspektionen.

Spelpaus.se

Spelpaus.se är ett nationellt självavstängningssystem där man kan stänga av sig från spel som kräver registrering hos de spelbolag som har licens att bedriva spel om pengar i Sverige. Avstängningsperioderna är 1, 3, 6 månader eller tills vidare. En avstängning kan inte ångras. Lotterier som inte är onlinespel tillåts inte kontrollera mot Spelpaus.se, vilket bland annat innebär att folkrörelserna inte får stämma av mot Spelpaus.se inför marknadsföringsutskick för dessa lotterier.

Viktiga utmaningar för spelbranschen

Riskabelt spelande

För den breda allmänheten är spel förknippat med underhållning och majoriteten säger sig spela för nöjes skull, men allt spel innebär en viss risk för spelproblem. Vissa typer av spel ökar risken att utveckla spelproblem. Spel med hög riskpotential kännetecknas av att det är kort tid mellan satsning, resultat och möjlighet att satsa igen på samma spel. Ju kortare tid, desto högre risk att utveckla ett problemspelande. Faktorer som möjlighet till långa spelsessioner, ofta speciellt ljus och ljud till spelupplevelsen samt tillgänglighet via online ökar också risken.

Omfattningen av spelproblem är i stort sett oförändrad efter omregleringen. Enligt den senaste mätningen av spelproblem i befolkningen, Folkhälsomyndighetens befolkningsstudie Swelogs 2021, är drygt 4 procent i riskzonen. 3 procent har viss risk för spelproblem, knappt 1 procent har förhöjd risk för spelproblem och en halv procent har spelproblem. Jämfört med 2015 har andelen i befolkningen som befinner sig i riskzonen minskat från knappt 6 procent.

Förtroendet

Spelbranschen har ett lågt förtroende hos allmänhet och spelare. Svenskt Kvalitetsindex (SKI) mäter årligen kundnöjdhet och förtroende. Det samlade betyget för kundnöjdhet uppgår 2023 till 58,4 på en skala 0–100 vilket är lägre än Sverigesnittet som är 66,5. Ett index under 60 anses också vara ett svagt betyg. Spelare har ett relativt gott förtroende för det spelbolag man oftast använder, men är kritiska till branschen i övrigt. Resultatet av SKI:s undersökning visar att såväl spelare som allmänhet anser att branschen har problem, bland annat i form av spelberoende.

Spers uppdrag

– ett högt konsumentskydd och ett ökat förtroende

Några av Spers viktigaste uppdrag är att arbeta för ett högt konsumentskydd och ett ökat förtroende för branschen. Spel är underhållning och ingen ska få problem av sitt spelande. Sper samlar aktörerna inom spelbranschen, diskuterar utmaningar och lösningar samt sätter gemensamma mål för att verka för konsumentens bästa. Vår uppfattning är att såväl samarbeten inom Sper som samarbeten med politik, myndigheter, beroendeorganisationer med flera leder till att branschen kan göra ett ännu bättre arbete för att stärka konsumentskyddet.

Vårt mål är:

- Nöjda kunder med ett sunt spelande som agerar som ambassadörer.
- Att kunna rekrytera och behålla kvalificerade medarbetare som känner stolthet i att verka i en hållbar och sund spelbransch
- En acceptans hos beslutsfattare som skapar legitimitet för en lagstiftning som tilltror branschen en viss mån av självreglering.

Sedan 2017 mäter Sper förtroendet för den svenska spelbranschen i en årlig undersökning. Sper anser att återkommande mätningar är värdefullt för att förstå hur utvecklingen ser ut och vilka områden som branschen måste arbeta vidare med. Resultatet av de årliga mätningarna analyseras med utgångspunkt i att vi ska vara transparenta om våra utmaningar. Vi tar kritiken på allvar och arbetar för att skapa insikt. Här har branschen ett stort eget ansvar. Vi agerar genom olika aktiviteter för en långsiktigt hållbar spelbransch där arbetet med spelansvar är prioriterat och kommunicerar vad vi gör.

Det finns dock stora utmaningar för den licensierade spelbranschen som påverkar förtroendet men som branschen inte själv kan lösa. Inom bland annat följande områden behövs åtgärder från såväl politiken som ansvariga myndigheter:

1 Det olicensierade spelet måste stoppas

Det olicensierade spelet är en av branschens största utmaningar. Att en stor del av spelandet, framför allt på onlinescasino, sker utanför den licensierade spelmarknaden är dåligt för branschen och regleringen i stort men framför allt för konsumenten. De som spelar olicensierat omfattas inte av det starka konsumentskydd som den licensierade marknaden omfattas av. Vi behöver en reglering som aktivt kan stoppa spelbolag utan licens att erbjuda spel i Sverige. Konsumenterna ska spela hos spelbolag med svensk licens som har ett högt konsumentskydd och följer svenska lagar och regler.

2 Överskuldssättning är ett stort och växande samhällsproblem

Snabblånebranschen är ett stort bekymmer. Sper har länge drivit frågan om behovet av ett register som visar vilka skulder en spelare har, så att inte minst snabblånen minskar. Vi vill även se ett avstängningsregister för snabblån, likt Spelpaus. En möjlighet till lånestopp skulle också komplettera nyttan med Spelpaus genom att göra det svårare för människor att finansiera sitt spelande med snabblån.

3 Spelpaus behöver utvecklas

Licenstagare/operatörsbolag som erbjuder fysiska lotter som inte kräver registrering måste få möjlighet att slå mot spelpaus.se så att de som är avstängda från spel inte får reklam från dessa bolag. Dessutom bör alla som stängt av sig från spel ges möjlighet att få information om de stöd som finns tillgängliga för att de ska förbli spelfria och inte fortsätter att spela hos exempelvis spelbolag utan svensk spellicens.

Spers vd: Kraven ska vara höga

Arbetet med att stärka konsumentskyddet är ständigt pågående, säger Maria Wennerberg Sedigh, vd på Sper. Sper, som representerar den licensierade delen av spelmarknaden, tar detta ansvar på stort allvar. Kraven på de licensierade spelbolagen är höga och det ska de vara. Sper står helt bakom ett högt konsumentskydd och övriga krav som ställs på bolag med licens i Sverige.

Med den här publikationen vill vi uppmärksamma Sper och våra medlemmars arbete med spelansvar. Vi arbetar kontinuerligt med omsorgsplikten. Vi kommer fortsätta att vara transparenta med våra utmaningar och följa upp hur branschen uppfattas genom våra årliga förtroendemätningar. Våra medlemmar vill erbjuda underhållning och etablera sunda och långsiktiga kundrelationer. För att uppnå den målsättningen kommer vi fortsätta att utveckla åtgärder för att skydda spelare från ett överdrivet spelande.

Den nya spelregleringen har inneburit att konsumentskyddet stärkts. Hårdare krav för de licensierade bolagen när det gäller spelansvar och marknadsföring har införts. Omsorgsplikten har förstärkts. Men för att omsorgsplikten ska fungera ännu mer effektivt behövs det mer kunskap och forskning inom området. Vi har ett jobb kvar att göra och behöver bli ännu bättre på att tidigt identifiera och kontakta spelare som riskerar att få ett problem med sitt spelande.

Omfattningen av spelproblem oförändrad

Omfattningen av spelproblem är i stort sett oförändrad efter omregleringen. Vi bedömer att det förbättrade konsumentskyddet i form av bland annat spelansvarsåtgärder kan ha bidragit till att spelproblemen inte ökat efter omregleringen, trots ökad konkurrens och betydligt fler lagliga kommersiella spelföretag på marknaden, samt fortsatt digital utveckling på spelmark-



Maria Wennerberg Sedigh, vd på Sper.

naden med ökad tillgänglighet.

Spelbranschen har varit banbrytande inom innovation, tech och fintech. Det finns en stor it-kunskap hos spelbolagen och en hög kunskapsnivå hos medarbetarna. Kompetenta och kritiska medarbetare har den kunskap som krävs för att vi ska kunna utveckla spelprodukter som både underhåller och minimerar risken för spelproblem.

En av våra viktigaste frågor

Men vi arbetar också med att få stöd från politik och myndigheter. Vi förfogar inte över alla beslut som behöver fattas för att stärka konsumentskyddet och därmed öka förtroendet för branschen. I den här publikationen har vi därför också lyft behovet av att stoppa spel på olicensierade bolag. Det är en av de viktigaste frågorna just nu. Dessa bolag omfattas inte av den strikta reglering som de licensierade bolagen följer där

ett högt konsumentskydd är centralt. Vidare tar vi upp andra viktiga frågor för ett starkt konsumentskydd som ett effektivare spelpaus.se och behovet av att utreda utformningen av ett lånestoppsregister.

Avslutningsvis vill jag lyfta fram Spers vision som medlemmarnas plattform som arbetar för en sund spelbransch att vara stolt över.

Spel om pengar ska vara rolig underhållning. Branschen ska vara långsiktigt hållbar och skapa ett högt förtroende. För att nå dit ska vi i branschen ta ansvar för de utmaningar som finns och fortsätta att driva på vårt förändringsarbete.