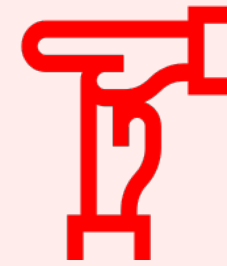




Follow-up on telephone intervention to High-Risk Gamblers

Identification - Investigation - Evaluation - Action



Swedish Gambling Authority

Follow-up is important to determine whether the responsible gambling measures taken have had an impact.

If a license holder at a follow-up check sees that the previous measures have not been sufficient to protect the player, further measures should be taken.

Through an overall assessment of the customer's gambling behavior and previous responsible gambling measures taken, the license holder can determine what measures are appropriate to take.

Identification

- Increased loss after completed motivational call
- Top 100 losses last 12 months
 - ❖ Svenska Spel Sport & Casino AB total
 - ❖ AB Svenska Spel total
 - ❖ Svenska Spel Sport & Casino AB retail
 - ❖ AB Svenska Spel retail
- Top 25 losses Vegas monthly
- Manual monitoring
- Tip off from AML, Customer Service, Retail and Casino and Poker providers



Today

Identification (tomorrow)

- Customers returning from self exclusion (all products, 3 – 6 – 12 - 36 months)
- Customers returning from self exclusion (specific products, 3 – 6 – 12 - 36 months)
- Customers with frequent use of 24 hours self exclusion
- Customers returning from pause (no self exclusion)
- Customers with many deposits (low to mid amounts)
- Customers with multiple deposit methods



Tomorrow

Investigation - Transactions



Transaktionslista - SC


 Data laddat t.o.m:
2023-05-25

 Svenska
Spel Sport
& Casino

 Kundnummer: Datum från: Datum till:


Kundnummer	Personnummer	Förnamn	Efternamn	Tidpunkt	Produkt	Andelsspel	Beskrivning	Referens	Mobilnummer	Kanal	Ombud	Försäljning	Vinst	Varav validerad vinst	Återbetalning	Makulering	Insättning	Uttag
				2022-12-26 23:16:21	Stryktips	Ja, Spela Till..				Webb			13 784,00					
				2022-12-26 23:16:21	Stryktips	Ja, Spela Till..				Webb			1 928,00					
				2022-12-26 23:16:21	Stryktips	Ja, Spela Till..				Webb			564,00					
				2022-12-26 23:16:21	Stryktips	Ja, Spela Till..				Webb			207,00					
				2022-12-26 23:16:21	Stryktips	Ja, Spela Till..				Webb			408,00					
				2022-12-26 23:16:21	Stryktips	Ja, Spela Till..				Webb			1 730,00					
				2022-12-26 23:16:21	Stryktips	Ja, Spela Till..				Webb			5,00					
				2022-12-26 23:16:22	Stryktips	Ja, Spela Till..				Webb			120,00					
				2022-12-26 23:16:22	Stryktips	Ja, Spela Till..				Webb			188,00					
				2022-12-26 23:16:23	Stryktips	Ja, Spela Till..				Webb			204,00					
				2022-12-27 00:00:00	Poker	Nej				Pokerklient		30,00						
					Reactoonz	Nej				Smartphone ..		1 540,00	360,50					
				2022-12-27 20:00:00	Reactoonz	Nej				Webb		3 570,00	1 830,50		70,00			
				2022-12-27 21:00:00	Reactoonz	Nej				Webb		18 690,00	10 262,00		70,00			
				2022-12-27 22:14:03	Oddset	Nej				Webb			1 267,00					
				2022-12-27 22:14:17	Oddset	Nej				Webb			1 267,00					
				2022-12-27 22:16:25	Oddset	Nej				Webb			1 267,00					
				2022-12-27 22:16:39	Oddset	Nej				Webb			1 267,00					
				2022-12-29 18:39:32	Europatipset	Nej				Webb		8 748,00						
				2022-12-29 23:32:13	Europatipset	Nej				Webb			944,00					
				2022-12-31 15:31:58	Stryktips	Nej				Smartphone ..		8 748,00						
				2023-01-01 19:34:07	Stryktips	Nej				Smartphone ..			6 186,00					
				2023-01-02 18:09:11	Topptipset egen	Nej				Webb		3 240,00						
				2023-01-03 18:30:32	Powerplay	Nej				Smartphone ..		3 240,00						
				2023-01-03 18:34:53	Topptipset egen	Nej				Smartphone ..		3 240,00						
				2023-01-04 17:58:45			SwedbankPay xx.. DEPOSIT (CARD) 115..										4 500,00	
				2023-01-04 18:17:22	Europatipset	Nej				Webb		8 748,00						
				2023-01-05 17:38:35			SwedbankPay xx.. DEPOSIT (CARD) 115..										5 000,00	
				2023-01-05 18:33:08	Bomben	Nej				Webb		4 096,00						
				2023-01-05 23:15:20	Europatipset	Nej				Webb			27,00					
				2023-01-06 19:20:05			SwedbankPay xx.. DEPOSIT (CARD) 115..										5 000,00	
				2023-01-06 19:22:03	Topptipset egen	Nej				Webb		3 240,00						
				2023-01-07 13:18:52			SwedbankPay xx.. DEPOSIT (CARD) 115..										5 650,00	
				2023-01-07 14:01:10			SwedbankPay xx.. DEPOSIT (CARD) 115..										1 000,00	
				2023-01-07 14:38:01	Powerplay	Ja, Spela Till..				Webb		320,00						
				2023-01-07 15:10:00	Stryktips	Nej				Webb		8 748,00						
				2023-01-07 23:05:21	Stryktips	Nej				Webb			160,00					
				2023-01-08 14:09:00			SwedbankPay xx.. DEPOSIT (CARD) 115..										8 500,00	
				2023-01-08 14:36:15	Europatipset	Nej				Webb		8 748,00						








Investigation – Products, deposits and withdrawals



Spelöversikt & Överföringar spelkonto för valt kundnummer och datum

Välj kundnummer

Startdatum

Slutdatum

Svenska Spel Sport & Casino

Spelöversikt

	Försäljning kund	Varav Försäljning Spela Tillsammans Kund till Kund	Varav Försäljning Spela Tillsammans Ombud till Kund	Vinst	Återbetalning kund	Spelnetto	Återbetalning %	Försäljning Butik	Försäljning Online	Försäljning Butik %	Försäljning Online %	Försäljning Kund till Kund %	Försäljning Ombud till Kund %	% Av total försäljning
SPORTSBETTING	12 051			4 738	0	7 313	39,3%	0	12 051		100,0%			0,8%
SPORT POOLSPEL	1 244 100	156 478		480 632	0	763 468	38,6%	0	1 244 100		100,0%	12,6%		86,0%
NÄTCASINO	190 910			101 482	1 090	88 338	53,5%	0	190 910		100,0%			13,2%

Överföringar spelkonto

Kundnummer	Personnummer	Förnamn	Efternamn	Beskrivning	ID	Överföringstidpunkt	Mobilnummer	Insättning	Uttag	Balans
				SwedbankPay xx1559 (111801154)	111801154	2023-05-24 18:08:55		8 000	0	9 678
				SwedbankPay xx1559 (111742588)	111742588	2023-05-23 17:01:44		4 500	0	4 918
				SwedbankPay xx1559 (111629353)	111629353	2023-05-21 14:09:28		8 500	0	9 145
				SwedbankPay xx1559 (111365513)	111365513	2023-05-18 14:02:21		8 000	0	9 350
				SwedbankPay xx1559 (111003712)	111003712	2023-05-13 14:43:56		9 000	0	9 292
				SwedbankPay xx1559 (110833051)	110833051	2023-05-11 20:15:45		800	0	8 991
				SwedbankPay xx1559 (110525472)	110525472	2023-05-07 14:05:46		8 000	0	8 989
				SwedbankPay xx1559 (110223959)	110223959	2023-05-04 17:56:19		4 000	0	4 229
				SwedbankPay xx1559 (110138639)	110138639	2023-05-03 18:28:23		7 100	0	8 977
				SwedbankPay xx1559 (109751442)	109751442	2023-04-29 14:15:55		6 500	0	8 011
				SwedbankPay xx1559 (109751642)	109751642	2023-04-29 14:16:47		900	0	8 911
				SwedbankPay xx1559 (109474212)	109474212	2023-04-26 18:41:19		6 500	0	9 107
				SwedbankPay xx1559 (109396097)	109396097	2023-04-25 19:07:00		5 000	0	5 847
				SwedbankPay xx1559 (109148364)	109148364	2023-04-22 13:38:10		5 000	0	8 759
				SwedbankPay xx1559 (109005629)	109005629	2023-04-20 20:32:37		5 000	0	5 748
				SwedbankPay xx1559 (108937618)	108937618	2023-04-19 20:17:56		9 000	0	9 496
				SwedbankPay xx1559 (108517142)	108517142	2023-04-14 17:59:42		2 500	0	4 360
				SwedbankPay xx1559 (108537310)	108537310	2023-04-14 21:38:43		5 000	0	5 320

Investigation – Time of play



Tidpunkt för spelande för valt kundnummer

Kundnummer Datum från Datum till

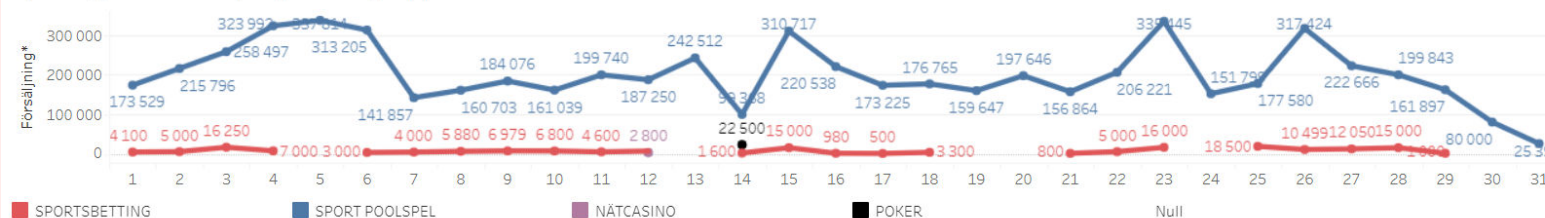
...

Produktgrupp	Försäljning*	Vinst	Spelnetto	Varav Försäljning* Spela Tillsammans (O2K)	Varav Försäljning* Spela Tillsammans (K2K)	%Försäljning* Online	%Försäljning* Ombud	%Återbetalning
SPORTSBETTING	170 338	110 442	-59 896			97%	3%	65%
SPORT POOLSPEL	6 273 045	4 858 004	-1 415 041			39%	61%	77%
NÄTCASINO	2 800	7 300	+4 500			100%	0%	261%
POKER	22 500	26 078	+3 578	0	0	100%	0%	116%
TOTALT	6 468 683	5 001 824	-1 466 859	0	0	41%	59%	77%

Speltimme på dygnet per produktgrupp (exkl Poker eftersom analysplattformen ej redovisar Pokerspel per timme)



Speldag i månaden per produktgrupp



Investigation – Financial situation vs limits

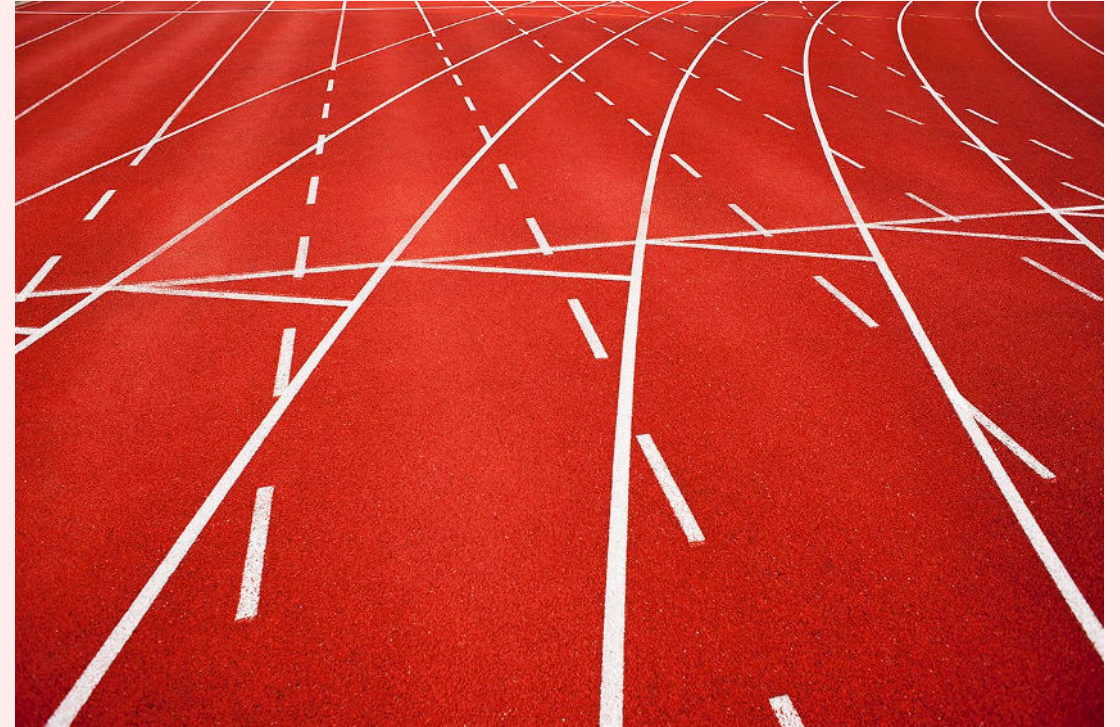
- Deposit limit
- Loss limit - product specific
- Time limit
- Actual financial situation
- Online vs retail
- 5 years of transaction data

Evaluation and Action

- New call or not
- Describing investigation and motivating why the call is relevant
- Focus on deviation
- From proactive to reactive
- Customers perception vs actual data
- Main goal is always mutual agreement
- Relevant and extensive notes on every call

Next steps

- Automation automation and automation
- Shorter response time (live monitoring?)
- IT wishlist
- New laws, possibly 1/1-24
- Credit check
- Further development and integration
Playscan. Warnings vs actual restrictions
- Follow-up on self assessments



Thank you!

