

Men anledning av Kalla Faktas program om spelindustrin

Ikväll 20.00 sänds Kalla Faktas program där de granskar spelindustrin med fokus på ansvarsfullt spelande.

I en del av programmet registrerar en person från Kalla Fakta ett konto på Betsson.com och ringer Betssons kundtjänst. I samtalet säger "kunden" saker som kan indikera ett problemspelande. Vår kundtjänst har i ett av fallen tyvärr brustit i rutinerna och inte agerat tillräckligt snabbt. Vi vill förtydliga att de omedelbart "flaggade" kunden, men att kunden inte granskades enligt rutinerna, vilket ledde till att hennes konto förblev aktivt.

Kalla Fakta gjorde samtalen i april och när Betsson efter sommaren fick vetskap om att processen inte hade fungerat i ett fall erbjöd Betsson en intervju med VD Pontus Lindwall. Dessutom gick Betsson igenom över 9000 samtal till kundservice och fann då två ytterligare fall där processen inte fungerade. Vi har gjort förändringar och ytterligare utbildningsinsatser för att undvika att detta inträffar igen.

I Kalla Fakta intervjuas även en tidigare kund till Betsson. Detta fall har uppmärksammats i media förr och vår hållning är fortfarande: Vi kan inte ge ut detaljer i ett specifikt fall, men kan på en övergripande nivå säga att ärendet har granskats noggrant och vi har i detta ärende inte brustit mot några regler eller policys kring ansvarsfullt spelande. Fallet har tidigare anmälts till Konsumentverket som beslutade att avsluta ärendet utan vidare åtgärder.

Vi har erbjudit onlinespel i tjugo år och att kunna bedriva verksamhet så länge förutsätter nöjda och välmående spelare - det är en hållbarhetsfråga för oss. Vår snittintäkt per kund, dvs nettot mellan kunders vinster och förluster, är 600-700 kr per månad. Vi hade inte kunnat växa och behålla våra kunder om vi inte arbetat med ansvarsfullt spelande.

Alla anställda genomgår utbildning i ansvarsfullt spelande och vår kundservice får upprepande djupträning via det oberoende företaget Global Gambling Guidance Group (G4). Vi har i nuläget ett team på sex personer som dedikerat arbetar med frågor kring ansvarsfullt spelande.

Hos Betsson är hållbart företagande och ansvarsfullt spelande nära sammankopplat. Betsson använder idag en kombination av tekniska system och manuella processer för att förebygga och upptäcka tecken på spelproblem. Läs mer om Betssons insatser kring ansvarsfullt spelande här http://betssonab.com/Documents/Betsson_Booklet_A5_ENG_2017.pdf

Kontaktuppgifter:

Pia Rosin, VP Corporate Communications, Betsson AB
pia.rosin@betssonab.com, +46 736008500
