

Tipwin Limited  
Cospicua Road 101  
FLA 1905 Paola

## Spelansvar - kundtjänst och regler för anställdas spel

### Spelinspektionens beslut

Spelinspektionen skriver av ärendet från vidare handläggning utan ytterligare åtgärder.

### Beskrivning av ärendet

Tipwin Limited beviljades licens för att tillhandahålla kommersiellt onlinespel och vadhållning från och med den 1 januari 2019 i ärende med diarienummer 18Li8300 på webbplatserna [www.tipwin.se](http://www.tipwin.se) och [www.tipwin.com](http://www.tipwin.com).

Spelinspektionen har enligt 18 kap. 1 § första stycket spellagen (2018:1138) och Spelinspektionens instruktion tillsyn över att spellagen och de föreskrifter och villkor som meddelats med stöd av spellagen följs. Under våren 2020 inledde Spelinspektionen tillsyn mot ett antal licenshavare i syfte att granska licenshavarnas rutiner för hantering av kundtjänst och anställdas spel enligt 14 kap. 13 och 15 §§ spellagen.

Inom ramen för tillsynen begärde Spelinspektionen den 7 april och den 12 maj 2020 att Tipwin Limited skulle redogöra för rutinerna för bolagets kundtjänst och särskilda bestämmelser för anställda när det gäller spel på Tipwin Limiteds egna spel, 14 kap. 13 och 15 §§ spellagen.

Tipwin Limited har i yttrande den 5 maj och den 1 juni 2020 uppgett att Tipwin Limiteds kunder kan komma i kontakt med bolagets kundtjänst alla dagar från 09:00 till 23:00. Kunderna kan komma i kontakt med bolagets kundtjänst via e-post och kontaktformulär på bolagets webbplats. Tipwin Limited anger att de, under den 3 månaders period som Spelinspektionen efterfrågade, hade i genomsnitt 1,4 kundkontakter per dag från svenska kunder. Under kundtjänstens öppettider har inte bolaget någon svensktalande personal tillgänglig. Det kommer enligt Tipwin Limited att komma under året då bolaget planerar att expandera sin verksamhet i Sverige. Om svenska spelare tar kontakt med bolagets kundtjänst har Tipwin Limited interna resurser för översättningar samt svenska representanter som assisterar i dessa fall.

Tipwin Limited har redogjort för de rutiner bolaget har när en spelare visar tecken på spelproblem. Enligt dessa rutiner framgår bl. a de olika steg som personalen i Tipwin Limiteds kundtjänst arbetar efter när en spelare visar tecken på problemspel.

Tipwin Limited har i yttrandena även redogjort för de rutiner bolaget har när det gäller bestämmelser för anställdas spel på bolagets egna spel och hur bolaget säkerställer att dessa efterföljs. Av redogörelsen framgår vilka anställda som inte får delta i Tipwin Limiteds egna spel samt att bolaget har en intern databas över alla anställda som berörs av reglerna och som automatiskt gör att de inte har möjlighet att registrera ett spelkonto hos bolaget.

### **Tillämpliga bestämmelser**

Enligt 14 kap. 13 § spellagen ska en licenshavare ha rutiner och bemanning för hantering av klagomål och andra frågor om de spel som tillhandahålls.

En licenshavare ska vidare enligt 14 kap. 15 § spellagen ha regler som anger vilka anställda och uppdragstagare som inte får delta i licenshavarens spel och säkerställa att dessa inte deltar i spelen.

### **Spelinspektionens bedömning**

Av utredningen i ärendet framgår att Tipwin Limited har en kundtjänst, rutiner för anställdas och uppdragstagares deltagande i bolagets egna spel samt rutiner för att säkerställa att dessa regler följs. Tipwin Limited har inkommit med rutiner för hantering av spelare som uppvisar tecken på spelproblem.

Spelinspektionen gör mot den angivna bakgrunden bedömningen att Tipwin Limited inte bryter mot det aktuella regelverket när det gäller kundtjänst samt anställdas och uppdragstagares deltagande i bolagets spel. Ärendet ska därför skrivas av från vidare handläggning utan ytterligare åtgärder.

Detta beslut har fattats av avdelningschefen Patrik Gustavsson. Vid den slutliga handläggningen medverkade enhetschefen Nicklas Hjertonsson och handläggaren Karin Ardell, föredragande.

Patrik Gustavsson