

Hero Gaming Limited  
Level 0, Spinola Park, Triq Mikiel Ang Borg  
SPK 1000 St Julians

## Spelansvar- kundtjänst och regler för anställdas spel

### Beslut

Spelinspektionen skriver av ärendet från vidare handläggning utan ytterligare åtgärder.

### Beskrivning av ärendet

Hero Gaming Limited beviljades licens för att tillhandahålla kommersiellt onlinespel och vadållning från den 1 januari 2019 i ärende med diarienummer 18Li7408 på webbplatserna casinoheroes.com, speedycasinocom.com, speedybet.com, speedylotto.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 6 april och den 13 maj 2020 att Hero Gaming Limited skulle redogöra för rutinerna för bolagets kundtjänst och särskilda bestämmelser för anställda när det gäller spel på Hero Gaming Limiteds egna spel.

Hero Gaming Limited har i yttrande den 20 april och den 20 maj 2020 uppgett att Hero Gaming Limiteds kunder kan komma i kontakt med bolagets kundtjänst mellan klockan 09.00 - 00.00 (CET) alla dagar. Kunderna kan komma i kontakt med bolagets kundtjänst via e-post och live chatt. Hero Gaming Limited har redogjort för de rutiner som bolaget har när en spelare uppvisar tecken på spelproblem. Enligt rutinerna framgår att personalen i kundtjänsten normalt är de som hanterar kunder som uppvisar tecken på spelproblem och de får löpande utbildning i hur man identifierar och hanterar problemspelare. Rutinerna beskriver vidare hur ett ärende kan slussas vidare ("eskaleras") inom

bolaget om kundtjänstmedarbetare känner sig osäkra på hur ett konto ska hanteras.

Hero Gaming Limited har i yttrandena även redogjort för de rutiner bolaget har när det gäller bestämmelser för anställda när det gäller spel på bolagets egna spel och hur bolaget säkerställer att dessa följs. Av redogörelsen framgår vilka kriterier som uppställs för att exkluderas från rätten att nyttja bolagets speltjänster på annat sätt än för test av bolagets produkter. Det framgår av rutinerna att medarbetare vid bolagets introduktionsprocess samt i bolagets välkomstbrev till nyanställd medarbetare informeras om att anställda inte tillåts göra uttag från Hero Gaming Limiteds produkter. Uppdragstagare som har ett sådant uppdrag som gör att det är olämpligt att denne spelar på Hero Gaming Limiteds produkter exkluderas från spel genom bestämmelse i uppdragsavtalet. Hero Gaming Limited har uppgett att bolaget regelbundet genomför kontroller av kundlistorna för att säkerställa att det inte förekommer oegentligheter rörande anställdas spel på bolagets egna spel.

### **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 Hero Gaming Limited har en kundtjänst, rutiner för anställdas och uppdragstagares deltagande i bolagets egna spel samt rutiner för att säkerställa att dessa regler följs. Bolaget har inkommit med rutiner för hantering av spelare som uppvisar tecken på spelproblem.

Spelinspektionen gör mot den angivna bakgrunden bedömningen att Hero Gaming 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

Patrik Gustavsson