

GJELDER FRA
APRIL
2023

SIKKERHETSINSTRUKS

Kommisjonærer og lokalinnehavere

Versjon 11.0

Denne instruksjonen skal leses av alle operatører og være plassert i plastlommen på innsiden av terminaldisken!

Alle operatører skal gjennomføre e-læringskurs Operatørgodkjenning!



Innhold

INNLEDNING	3
Bakgrunn	3
Målgruppe	3
Definisjoner	3
Formålet med instruksen	3
Gyldighet og eierskap	3
Hjemmel	4
ANSVAR OG ROLLER	4
Kommisjonær	4
Sikkerhetsprinsipper	4
Operatøransvarlig	4
Operatør	4
Operatøravtale	4
Salgsleder	5
Overføring av verv	5
Spilleregler	5
Ansvarlighetsrammeverk	5
ANSVARLIG SPILLVIRKSOMHET	6
Spillansvar	6
Regulering av spillmarkedet	6
Sikkerhetskultur	7
Betjening av terminal	7
Terminalutstyr	7
Bruk av Operatør-ID	8
Forebygging mot ran	8
Forretningsetikk	9
Hvitvasking, korrupsjon og misligheter	9
Tyveri fra tippekassen	10
Markedsføring	10
Behandling av klager	11
Kvalitet i kundemøte	11

KUNDEFORHOLD	11
Utstedelse av erstatningskort	11
Bruk av andres spillerkort	12
ID og kortvett	13
Endring av PIN-kode	13
Fullmakt og verge	14
Gjenglemte spillerkort	14
Forveksling av spillerkort	15
Personvern	15
Taushetsplikt	16
SMS-varslinger kunde og operatør	16
BETALING	16
Provisjon	16
Oppgjør til Norsk Tipping	16
Innskudd/uttak på spillerkonto	17
Godkjente betalingsmetoder	18
Registrering av betalingsmetode	18
Spill på kreditt	18
Manglende betaling for spill	19
SPILLSIKKERHET	19
Spill på Multix og Belago	19
Annullering av spill	20
Skrapelodd	20
Bruk av kuponger	20
PC-spill	21
Grasrotandel	21
Andelslag	21
Spillelag/Tippelag	22
SANKSJONER	23
SIKKERHETSFOLDER	23

INNLEDNING

Bakgrunn

Norsk Tippings samfunnsoppdrag er å sikre at pengespill gjennomføres på en ansvarlig og trygg måte, forebygge negative konsekvenser av pengespill og legge til rette for at mest mulig av overskuddet går til samfunnsnyttige formål. Denne instruksjonen skal bidra til god sikkerhet hos deg som kommisjonær, til beste for både deg, kunder og Norsk Tipping.

Målgruppe

Sikkerhetsinstruksjonen gjelder for Norsk Tippings kommisjonærer og lokalinnhavere. Kommisjonærer og lokalinnhavere omtales videre i denne instruksjonen som kommisjonær.

Definisjoner

Misligheter defineres som tilsiktede handlinger som innebærer uredelighet for å oppnå en urettmessig fordel for seg selv, virksomheten eller andre.

Hvitvasking er handlinger som gjøres for å sikre utbytte fra straffbar handling. For at utbyttet skal kunne tas i bruk av gjerningspersonene må det integreres i den legale økonomien. Formålet med hvitvasking er derfor å få det til å se ut som om utbyttet er ervervet på lovlig måte, samt å skjule dets illegale opprinnelse.

Formålet med instruksjonen

Formålet med sikkerhetsinstruksjonen er å:

- Bevisstgjøre kommisjonærer om risiko ved salg av spill, utstedelse av erstatningskort, bruk av terminaler og spillansvarlighet
- Bidra til at kommisjonærer etablerer gode sikkerhetsrutiner.
- Tydeliggjøre ansvarsforholdet mellom Norsk Tipping og kommisjonær.
- Synliggjøre konsekvenser dersom kommisjonær eller ansatte hos kommisjonærer er involvert i misligheter.

Gyldighet og eierskap

Sikkerhetsinstruksjonen er utarbeidet og oppdateres av Norsk Tipping. Oppdatert versjon finnes også på www.tippeskolen.no.

Sikkerhetsinstruksjonen er gyldig inntil ny versjon er publisert.

Oppdatert sikkerhetsinstruks finner du på www.tippeskolen.no.

**Alle operatører
skal gjennomføre
e-læringskurs
Operatørgodkjenning.**

4

Denne instruksjonen gjelder fra april 2023 for kommisjonærer og lokalinnhavere som har avtale med Norsk Tipping AS. Instruksjonen utdyper forhold omtalt i kommisjonærkontrakten og lokalinnhaveravtalen. Om du har spørsmål om denne instruksjonen eller behov for bistand, kan du kontakte Norsk Tippings salgsleder eller Kundenservice på telefon 625 07770.

Hjemmel

Det er flere rettsregler som har betydning for innholdet i denne sikkerhetsinstruksjonen. De viktigste er: Pengespilloven med forskrift, personopplysningsloven, hvitvaskingsloven, straffeloven, markedsføringsloven, kommisjonærkontrakten, lokalinnhaveravtalen og kundevilkår og spilleregler.

ANSVAR OG ROLLER

Kommisjonær / lokalinnhaver

Selskapet som har avtale med Norsk Tipping AS om kommisjonær- og/eller lokalinnhaververk.

Som kommisjonær har du et overordnet ansvar for at virksomheten utføres i henhold til kontrakter og instruksjoner gitt av Norsk Tipping, herunder Sikkerhetsinstruksjonen.

Sikkerhetsprinsipper

- Sørg for at alle ansatte har gjennomført e-læringskurset Operatørgodkjenning.

Operatøransvarlig

En *operatøransvarlig* har hovedansvar for terminalen, og kan f.eks. være butikksjef, eier eller spillansvarlig.

Den operatøransvarlige har ansvaret for å utstede *operatørkort* og tildele rettigheter til alle som betjener terminalen.

Operatør

Alle som betjener terminalen og ikke er Operatøransvarlig, kalles *operatør*. Alle som betjener terminalen må bruke sitt personlige Operatørkort.

Operatøravtale

For å bli operatøransvarlig eller operatør må man godkjenne egen *operatøravtale*. Operatøravtalen vises og godkjennes på terminalen når det opprettes nytt operatørkort.

Informasjon om avtalen kan leses på

www.tippeskolen.no.

Salgsleder

Norsk Tippings salgsledere er nærmeste kontaktperson for deg som kommisjonær. Salgsleder har ansvar for å bistå og veilede kommisjonærer hvis det oppstår tvil om hvordan sikkerhetsreglene skal forstås.

Overføring av verv

Overføring av verv til nye eiere eller ved skifte av daglig leder er regulert i Kommisjonæravtalen.

Sikkerhetsprinsipper

- Hvis kommisjonær selger virksomheten, gjør endringer i eierskapet eller flytter utsalgsstedet, må det søkes om videreføring av kommisjonærvervet.
- Når aksjeselskaper eller ansvarlige selskaper skifter ut daglig leder som angitt i kommisjonærkontrakten, skal ny daglig leder godkjennes skriftlig av Norsk Tipping.

Spilleregler

Pengespillforskriften fastsetter hvilke spill Norsk Tipping har tillatelse til å tilby. Norsk Tipping fastsetter spilleregler for spillene. Spillereglene gir føringer for utforming og gjennomføring av spillene. For kunden er det viktig å kjenne

spillereglene, i tilfelle det skulle oppstå tvil om spillgjennomføringen av spill, avvik, klager eller ansvarsforhold mellom Norsk Tipping, kunden og kommisjonærene.

Sikkerhetsprinsipper

- Informer kundene om at spillereglene finnes på www.norsk-tipping.no.

Ansvarlighetsrammeverk

Norsk Tipping har etablert et ansvarlighetsrammeverk for å forebygge spilleproblemer. Snakk med kundene om at informasjon om hvordan de setter egne grenser, pauser og utestenging finnes på www.norsk-tipping.no/spillevevt.

Rammeverket består av:

- 18 års grense.
- Kun registrert spill (sikker ID), untatt Flax
- Spillegrenser. Totalgrense for tap på maksimalt 20 000 kr. pr. måned.
Egne delgrenser for Multix og Belago.
- Nei takk-liste ifm. markedsføring (ikke bonus, autospill, gratisspill eller VIP programmer).
- Spillepauser/ utestenging.

**Mistenkes
uregelmessigheter med
bruk av Spillerkort eller
at mindreårige spiller -
kontakt NT kundeservice.**

*Det er 18 års grense
for å kjøpe spill
- også skrapelodd.*

6

- Spillregnskap er tilgjengelig via Norsk Tippings mobil-app og websiden, eller det kan bestilles via Min side eller ved å ringe Kundeservice.
- Playscan - risikovurdering av kundens spill.
- Omsorgssamtaler - kundeoppfølgings-samtaler rettet mot spillere med risikofylt spilleadferd
- Spillepuls - en digital interaksjon med spillere.
- Selvtest
- OTP (One Time Password til mobil-telefonen) for pålogging på Multix/Belago
- Store premier overføres direkte til bankkonto.

ANSVARLIG SPILL- VIRKSOMHET

Spillansvar

Som Operatør må du ha nok kunnskap om spillansvarlighet og sikkerhetsrutiner til å kunne veilede spillerne.

Sikkerhetsprinsipper

- Følg med på hvem som spiller - påse at mindreårige (under 18 år) ikke spiller. Spør om legitimasjon hvis du er i tvil.

- Sett deg godt inn i spillevevt-folderen slik at du kan veilede spillerne.
- Påse at spillevevt-folderen er lett tilgjengelig for spillerne.

Regulering av spillmarkedet

Norsk Tipping har fått i oppdrag fra selskapets eier, Kulturdepartementet (KUD) å tilby pengespill til nordmenn over 18 år. Selskapets oppdrag er å kanalisere nordmenns spillelyst inn til et ansvarlig tilbud, og forebygge og begrense sosiale og samfunnsmessige problemer gjennom strengt regulert spillvirksomhet. De fleste kunder opplever spill som uskyldig moro og lett underholdning i hverdagen, men dessverre har ca. 2 % av befolkningen spilleproblemer. Vår felles oppgave er å forebygge spilleproblemer gjennom å ha nødvendige regulerende tiltak på plass. Du som kommisjonær opptrer som Norsk Tippings representant, og det er derfor viktig at du utøver din del av vårt samfunnsansvar.

Sikkerhetsprinsipper

- Alle kommisjonærer og ansatte skal gjennomføre e-læringskurset Operatør godkjenning.

- Sørg for å ha informasjon om 18-årsgrense for spill, spillevelt og hjelpelinjefolder lett tilgjengelig for kunden i spillmiljøet
- Hvis du mistenker at noen av dine kunder har problemer med spill, meld ifra til Norsk Tipping Kundeservice (625 07770).

Sikkerhetskultur

Mange unge starter sin karriere i arbeidslivet som ansatt i dagligvarebutikker eller kiosker. Som kommisjonær har du en unik mulighet til å påvirke dem på en positiv måte.

Bevisstgjøring og forståelse for gode rutiner reduserer risikoen for at du som kommisjonær utsettes for svindel eller misligheter som kan påføre deg et alvorlig økonomisk tap.

Sikkerhetsprinsipper

- Påse at dine ansatte leser og forstår innholdet i sikkerhetsinstruksen og gjennomfører de kursene de er pålagt
- Påse at sikkerhetsinstruksen er plassert i plastlomme på innsiden av terminaldisken.

Betjening av terminal

Ansatte som skal betjene terminalen må få opplæring først.

Sikkerhetsprinsipper

- Operatører som betjener terminalen skal være fylt 16 år.
- Operatører som betjener terminalen skal beherske norsk og være egnet til å selge spill på vegne av Norsk Tipping.
- Skjermlåsen på terminalen skal aktiveres når terminalen ikke betjenes.
- Det er ikke tillatt for operatører å betjene seg selv i kassen.

Terminalutstyr

Terminalutstyret er kostbart og må behandles forsiktig.

***Påse at dine ansatte
 Leser instruksen.***

Den som betjener terminalen skal kun bruke sitt personlige Operatørkort.

Sikkerhetsprinsipper

- Det er ikke tillatt å koble fra eller flytte terminalutstyret uten avtale med Norsk Tipping.
- Kommissjonær skal straks melde fra til Norsk Tipping hvis det oppdages forsøk på sabotasje eller hæverk på Norsk Tippings utstyr.
- Restart av Multix/Belago terminalene skal fortrinnsvis gjøres ved bruk av servicekort. Hvis ikke dette virker, trekk ut stikkkontakten og vent i 30 sekunder.

Bruk av Operatør-ID

Operatørkortet er personlig og er en slags nøkkel til terminalen. Kortet brukes som gyldig ID når operatøren skal gjøre pengetransaksjoner for kunden, aktivere Flax og opprette andelslag m.m.

Sikkerhetsprinsipper

- Den som betjener terminalen skal kun bruke sitt personlige operatørkort.
- Hvis man har glemt operatørkortet kan operatøren i nødsfall identifisere seg ved bruk av fødselsnummer på terminalen.
- Operatørkortet er personlig og skal ikke brukes av/lånes ut til andre, og heller ikke leveres tilbake til kommissjonær når den ansatte slutter.

- Operatørkort skal oppbevares utilgjengelig for andre.
- Hvis kortet er mistet kan du selv utstede nytt Operatørkort på terminalen.
- Hvis et Operatørkort har vært inaktivt i mer enn 3 mnd må kortet aktiveres på nytt av en Operatøransvarlig.

Forebygging mot ran

Butikker, kiosker, bensinstasjoner og andre handelsbedrifter lever i risiko for å bli utsatt for ran. Opptre rolig og ikke utsett deg selv for fare om det skulle skje.

Sikkerhetsprinsipper

- Ikke oppbevar mer penger i kassen enn strengt nødvendig.
- Legg overskytende beløp i seddelboks eller verdiskap.
- Oppbevar nøkkelen til verdiskap trygt.
- Lås kassen og fjern nøkkelen når kassen ikke betjenes. Det anbefales å bruke knappen på terminalen for å åpne kassaskuffen.
- Kassaoppgjør bør gjøres i egnede rom - aldri ved disken. Hvis du har liten plass; lås døra og dekk til mot innsyn utenfra.

- Transport av penger til bank eller post på dagtid bør gjøres til ulike tidspunkter. Ikke følg et fast mønster. Det kan være en fordel å benytte profesjonell pengetransport.

Forretningsetikk

Norsk Tipping vil bidra til en etisk forsvarlig og bærekraftig utvikling. Norsk Tipping stiller derfor krav om at kommisjonærene skal overholde menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter, grunnleggende miljøkrav og drive etisk forretningsvirksomhet.

Straffbare eller ulovlige handlinger eller virksomhet som kan skade Norsk Tippings omdømme, kan medføre at Norsk Tipping suspenderer eller hever kommisjonærvervet, selv om handlingene ikke kan relateres direkte til Norsk Tippings tjenester.

Sikkerhetsprinsipper

- Etterlev Arbeidsmiljøloven og likestillings- og diskrimineringsloven.
- Ikke tilby gaver eller pengegaver til Norsk Tippings ansatte/representanter eller deres nærmeste.
- Ikke bidra til ulovlig samarbeid om prising, ulovlig markedssamarbeid eller andre brudd på konkurranselovgivningen.

Hvitvasking, korrupsjon og misligheter

Norsk Tipping har som mål å forebygge økonomisk kriminalitet knyttet til spill. Salg av enkelte spilltyper og kontantoperasjoner hos kommisjonærer er identifisert som et risikoområde når det gjelder hvitvasking og misligheter.

Hvitvaskingsregelverket krever at det skal være etablert sikkerhetsrutiner, som er beskrevet i denne sikkerhetsinstruksen.

Anonym varsling gjøres på <https://norsktipping.whistlelink.com/>.

Sikkerhetsprinsipper

- Varsle Kundeservice så snart som muli hvis du mistenker hvitvasking, misligheter, bedrageri eller korrupsjon.
- Operatører skal gjennomføre e-læringskurs.

**Mistenker du
hvitvasking skal du
snarest kontakte
Kundeservice
625 07770.**

**Husk at markedsføring
skal skje iht.
pengespillforskriften
og instruksens
bestemmelser.**

10

Tyveri fra tippekassen

Tyveri fra tippekassen er kostbart for deg som kommisjonær. I mange tilfeller avdekkes det at det er utro ansatte som stjeler fra kommisjonæren, enten ved ikke å betale for egne spill, eller ikke legge kontanter i kassen ved kontantinnskudd.

Sikkerhetsprinsipper

- Ved avvik eller mistanke om underslag fra kasse bør Norsk Tipping varsles umiddelbart (Kundeservice 625 07770).

Markedsføring

Norsk Tipping er underlagt pengespillforskriften med strenge regler for markedsføring. All markedsføring i regi av Norsk Tipping eller av deg som vår samarbeidspartner, er gjenstand for årlige revisjoner av Lotteritilsynet.

Dersom du som kommisjonær skriver egne plakater eller på annet vis reklamerer for Norsk Tippings produkter, må du ta hensyn til:

Sikkerhetsprinsipper

- Markedsføringen skal være strengt begrenset til det som er nødvendig; den skal være faktabasert og informativ, tilstrekkelig veiledende og ikke villedende.

- Alt materiell må alltid påføres vinner-sjanse, hjelpelinjen.no og 18-årsgrense (for eksempel slik: 18+).
- Markedsføringen av høye premier skal ikke benytte triggende virkemidler. Det skal ikke brukes adjektiv (beskrivende ord) slik som gigantisk, uhorvelig eller fantastisk (ikke uttømmende liste).
- Markedsføringen skal ikke rette seg mot personer under 18 år ved for eksempel å påføre symboler, bilder eller annet som særlig virker tiltrekkende på barn. Det er heller ikke lov å benytte personer under 18 år i markedsføringen.
- Det er ikke tillatt å benytte bilder av fysiske penger i markedsmateriellet, f.eks. ikke tegne eller påføre en stabel med pengestykker, dalende sedler eller lignende illustrasjoner.
- Produkter skal ikke pakkes sammen med andre produkter (for eksempel sjokolade) slik at det fremstår som om det er "tilbud" eller "rabatt" på pengespill.

Kontakt din salgsleder hvis du har spørsmål om markedsføring. Pengespillforskriften kan finnes her: www.lovdatabas.no eller på www.tippeskolen.no.

Behandling av klager

Kunder som mener at de har opplevd feil ved sine spill, kan klage til Norsk Tipping. De fleste klager handler om forsøk på å heve skrapelodd med utgått hevingsfrist. Det er viktig at du informerer kunden om at premie ikke utbetales når hevingsfristen er passert.

I noen tilfeller mottar også Norsk Tipping klager fra kunder som tror de ikke har levert korrekt spill. Dette kan skyldes at maskinen ikke har lest alle markeringer og kommisjonæren har trykket på "LYNSPILL" i stedet for å korrigere spillet iht. kundens ønsker eller kryss. Avslag på klager hos Norsk Tipping kan påklages til Forbrukertilsynet.

Sikkerhetsprinsipper

- Kunder som henvender seg til kommisjonæren for å klage på spill, skal gis informasjon om hvordan de skal gå frem for å levere klage. Be kunden fylle ut skjema og sende det til Norsk Tipping. (Husk å be kunden om å vedlegge kopi av spill mv.)

Kvalitet i kundemøte

Gode kundeopplevelser, drømmer og magi skapes i møtet mellom kunder og kommisjonærer. Iblant kontrollerer Norsk Tipping kvaliteten i kundemøtet for å forvisse oss om at sikkerhetsrutinene etterleves, men også for å kunne gi tilbakemelding til kommisjonæren om hvordan møtet med kunden oppleves. Kvalitetskontrollene gjennomføres ved bruk av metoder som ukjent kunde (også kalt mystery shopper).

Sikkerhetsprinsipper

- Etter at du har hatt besøk fra ukjent kunde (mystery shopper) skal du motta varsel om det, og om det er avdekket avvik.

KUNDEFORHOLD

Utstedelse av erstatningskort

Sikker identifisering av den enkelte, både ved utstedelse av erstatningskort og ved endringer av data om kunden, er svært viktig.

*Hvis kunden ønsker
å klage skal klagen
sendes til
Norsk Tipping*

Kontroller at ID-beviset er korrekt skannet og stemmer med kundeopplysningene

12

Sikker identifisering brukes til å sikre at den enkelte kunde får sine premier, og at Norsk Tippings tiltak innenfor ansvarlig spillvirksomhet fungerer etter hensikten. Forsøk på ID-tyveri er straffbart.

For å bli kunde hos Norsk Tipping kreves det registrering ved bruk av bank ID.

I de tilfeller der korteier selv ikke har signert på endringen av PIN-koden, har opprettet erstatningskort på et annet kundeforhold, eller har opprettet spillerkort på en annen kunde, anses dette som forsøk på ID-tyveri.

Sikkerhetsprinsipper

- Kontroller at kunden har gyldig norsk legitimasjon (førerkort eller pass/bankkort med bilde/ nasjonale IDkort utstedt av et EU/EØS-land/reisebevis for flyktninger (grønt pass)/utlendingspass (blått pass) flyktningpass utstedt av politiet). NB! Digitalt førerkort godtas ikke.
- Kontroller at kundeopplysningene stemmer med ID-en som er lagt frem og med kunden som fremlegger ID-beviset.
- Vær nøye og kontroller at ID-beviset er gyldig og korrekt skannet. Husk at det er bildesiden av kundens IDbevis som skal tas bilde av.

- Manglende eller feil skanning av ID-bevis vil medføre at kundeforholdet blir sperret.
- Informer om at spillerkortet er personlig og ikke skal lånes ut til andre. Norsk Tipping kan av sikkerhetsmessige hensyn velge å sperre kundeforhold, f.eks. ved mistanke om misligheter.

Bruk av andres spillerkort

Kundeforholdet til Norsk Tipping er personlig. Det er ikke tillatt for kunder å utgi seg for å være noen andre, eller bevisst oppgi uriktige opplysninger. Ved mistanke om dette skal kommisjonær kreve at det fremvises fullmakt. Kommisjonæren må ikke tilrettelegge for eller bidra til at regelverk for registrert spill eller tapsgrenser omgås gjennom at spill plasseres på andres spillerkort. Det vil kunne medføre sanksjoner mot kommisjonærvervet og kunden..

Sikkerhetsprinsipper

- Varsle Norsk Tipping hvis du mistenker at det leveres spill på en måte som omgår ansvarlighetsgrensene eller regelverket om registrert spill.
- Det er ikke tillatt med fullmakt ved spill på Multix/ Belago og Oddsen.
- Ved manglende fullmakt skal spillet avvises.

ID og kortvett

Kundevilkårene skal sikre at den elektroniske ID-en ikke misbrukes. Det er viktig at kommisjonærer, ved utstedelse av erstatningskort, gir informasjon til kunden om gjeldende ID- og kortvett.

Sikkerhetsprinsipper

- Informer om at spillerkortet er personlig og ikke skal utleveres eller lånes ut til andre.
- Informer kunden om at PIN-koden er personlig, og må håndteres på en sikker måte slik at den ikke kommer uvedkommende i hende.
- Informer kunden om aldri å oppgi PIN-koden til andre, selv ikke bank, politi, familie eller venner etc. Informer kunden om at PIN-koden bør læres utenat og aldri må oppbevares sammen med kortet.
- Informer kunden om å melde fra til Kundeservice umiddelbart hvis kortet blir mistet eller hvis kunden har mistanke om at noen har fått tilgang til kort eller PIN-kode. Kundeservice vil sperre kortet.
- Av hensyn til kundens og Norsk Tippings sikkerhet, kan selskapet sperre kunde-forhold.

- Informer om at kunden selv er ansvarlig for tap ved uaktsom bruk av kortet. Dette inkluderer tap av innestående på spillerkonto og tap påført tredjepart ved bruk av kortet og kundens elektroniske signatur.
- Å låne kundeforhold av andre er å anse som brudd på kundevilkårene.

Endring av PIN-kode

Kommisjonær har i dag mulighet til å avblokkere PIN-kode til kunder som har glemt koden til spillerkortet. Kunder som ønsker å endre sin kode, får en SMS med en avblokkeringskode som skal nyttes for å lage den nye PIN-koden.

Hvis kunden ikke er registrert med mobilnummer, sendes brev med avblokkeringskode til kundens bostedsadresse.

Sikkerhetsprinsipper

- Kundeservice skal varsles ved mistanke om at en kunde endrer PIN-kode på en annen kundes spillerkort. (625 07770).

Informer kunden om at spillerkortet er personlig og ikke skal lånes ut til andre. Kunden skal heller ikke låne andres spillerkort.

***Varsle korteier om at
spillerkortet er gjenglemt
ved å sende SMS fra
terminalen.***

Fullmakt og verge

For kunder som ønsker erstatningskort, men som ikke selv er i stand til å møte opp hos kommisjonær for å legitimere seg, godtas bruk av fullmakt eller verge-målserklæring.

Betingelsene er at den som har fullmakt legger fram egen legitimasjon og kopi av kundens legitimasjon, i tillegg til fullmakt/vergeattest. Den skal inneholde begge fullt navn, den skal være datert og det skal fremkomme av teksten at fullmakten eller vergeattesten dekker utstedelse av erstatningskort hos kommisjonær.

Sikkerhetsprinsipper

- Kontroller fullmakten og legitimasjon fra spilleren og den som har fullmakten/vergeattesten.
- Be den som har fullmakt/vergeattest signere på signaturkvittering med egen underskrift merket «etter fullmakt/som verge».

Gjenglemte spillerkort

Det er etablert flere tekniske tiltak for å redusere risiko for gjenglemte spillerkort. Eksempler på tiltak er lydsignal hvis kortet blir stående lenge i kortleseren og mulighet for å sende SMS-varsel til kunden om at spillerkortet er glemt i butikken.

Sikkerhetsprinsipper

- Varsle korteier om at spillerkortet er gjenglemt ved å sende SMS fra terminalen.
- Sjekk legitimasjon ved utlevering av gjenglemte spillerkort.
- Gjenglemte spillerkort som ikke er hentet av eieren etter gjentatt SMS-varslinger, skal klippes i stykker.

Forveksling av spillerkort

Noen ganger forveksler kundene spillerkortet sitt med andre kunder, slik at spill ikke er registrert på riktig kunde. I henhold til spillereglene utbetales premie til eieren av det spillerkortet som er benyttet ved levering av spillet.

Sikkerhetsprinsipper

- Det er kundens ansvar å kontrollere at han/hun har fått riktig spill og at spillet leveres på kundens eget spillerkort.
- Vær årvåken med tanke på at kunden kan ha forbyttet sitt spillerkort med en annen.
- Informer kunde hvis du har mistanke om at han/hun kan ha forvekslet spillerkortet med en annen.

Personvern

Norsk Tipping er underlagt Personopplysningsloven og EUs forordning om personvern (General Data Protection Regulation). Operatøravtalen regulerer Norsk Tippings be-

handling av dine opplysninger som operatør. Når du inngår operatøravtale, godkjenner du vilkårene som følger av avtalen.

Norsk Tipping har eget personvernombud som ivaretar personverninteressene til de som har inngått operatøravtale og godtatt kundevilkår og spilleregler.

Personvernombudet gir råd og veiledning om behandling av personopplysninger, slik at personopplysninger behandles i tråd med regelverket.

Sikkerhetsprinsipper

- Operatøravtalen regulerer hvordan Norsk Tipping behandler operatørens personopplysninger.
- Les Norsk Tippings personvernerklæring på www.norsk-tipping.no/personvern

**Husk
taushetsplikten**

*Det er ikke tillatt å ta
ekstra betalt i form
av gebyr*

Taushetsplikt

Som kommisjonær behandler du taushetsbelagte kundedata på vegne av kunden.

Sikkerhetsprinsipper

- Kommisjonærenes behandling av kundenes personopplysninger er underlagt taushetsplikt.
- Kunder som krever innsyn i egne kundedata skal henvises til Kundeservice.

SMS-varslinger kunde og operatør

Norsk Tipping varsler kunder og operatører med SMS når viktige hendelser inntrer. Hensikten er å gjøre kunden eller operatøren oppmerksom på viktige endringer i registrerte data, men også forsøk på svindel.

Sikkerhetsprinsipper

Kunden mottar SMS ved:

- Avblokkering av PIN-kode.
- Endring av bankkontonummer.
- Utstedelse av erstatningskort.
- Annullering av spill (når kundens spillerkort ikke står i kortleseren).
- Endring av grasrotmottaker.
- Utstedelse av nytt operatørkort.

- Gjenglemt spillerkort (initieres av operatør på terminalen).
- Endring av mobiltelefonnummer (eier av nytt og gammelt telefonnummer varsles).

BETALING

Provisjon

Norsk Tipping betaler kommisjonæren provisjon for tjenester som utføres etter kommisjonærkontrakten.

Sikkerhetsprinsipper

- Kommisjonæren har ikke anledning til å ta ekstra betalt i form av gebyrer eller lignende fra kunden.

Oppgjør til Norsk Tipping

Det er svært viktig å etablere gode rutiner slik at du har kontroll med oppgjøret som skal innbetales til Norsk Tipping. Norsk Tipping foretar ukentlig autogirotrekk fra avtalt oppgjørskonto.

Ved større omsetning enn normalt, kan Norsk Tipping kreve manuell innbetaling av omsetning for foregående dag.

Sikkerhetsprinsipper

- Norsk Tipping foretar trekk fra oppgjørs-konto på tirsdager. Det er kommisjonærens plikt å sørge for at det er dekning på konto.
- Gjør opp kassen daglig og ukentlig, slik at avvik avdekkes så tidlig som mulig.
- Manglende eller forsinket innbetaling til Norsk Tipping vil medføre at terminalen stenges for spill. Dette anses som brudd på kontrakten og kan medføre heving av vervet.

Innskudd/uttak på spillerkonto

Spillerkortet er knyttet til både et bank-kontonummer og en spillerkonto.

Spillerkonto er en e-pengekonto som alle kundene har som del av avtaleforholdet sitt. Gevinster under 10 000 kroner overføres til spillerkontoen, hvis ikke den totale summen på spillerkonto overstiger 10 000 kroner. Da overføres hele gevinsten til bankkonto. Når formålet er å spille, har kunden også mulighet til å sette inn penger på spillerkonto hos kommisjonæren. Øvre grense for dette er på 10 000 kr pr mnd. pr. kunde. Kunden kan også ta ut penger i kontanter fra egen spillerkonto dersom kommisjonæren aksepterer det. Håndtering av kontanter vedrørende innskudd eller uttak er alltid

kommisjonærens ansvar, og tap som følge av dette må dekkes av kommisjonæren.

Sikkerhetsprinsipper

- Spillerkonto som tilhører kommisjonærer og ansatte hos kommisjonær skal ikke brukes som del av den daglige driften av vervet.
- Spillerkontoen er kun ment til bruk for Norsk Tippings spill.
- Ved uttak fra spillerkonto på over 1000 kr skal kunden kvittere for mottatt beløp før pengene utbetales.
- Ved innskudd over 2500 kr skal det tas kopi av kundens ID-bevis ved bruk av kamera på kundesiden. Vær nøye med at det blir korrekt skannet.
- Det er ikke tillatt å dele opp innskudd i flere beløp for å omgå regel for ID.
- Hvis bankterminal ikke fungerer (reserve-løsning), bør NETS kontaktes for å sjekke at det er dekning på bankkortet (ring 08989).
- Ansatte hos kommisjonærer har ikke lov til å betjene seg selv ved f.eks. innskudd/uttak på eget kundeforhold.
- Ansatte har ikke lov å betjene seg selv ved kjøp av spill.
- Det er ikke tillatt å veksle verdi på gavekort til kontanter.

***Spillerkontoen er
tilknyttet et kundeforhold
og skal ikke brukes som
en del av den daglige
driften av vervet***



*Kontant betaling
registreres som
betalt kontant,
betaling med
bankkort registreres
som betalt med
bankkort*

Godkjente betalingsmetoder

Betaling for spill skal kun skje mot kontant betaling. Med kontant betaling menes bruk av kontanter, bankkort, nettbank, gavekort eller betaling fra kundens spillerkonto. Det er ikke tillatt for kommisjonæren å ansette lønnede eller ulønnede mellommenn for innsamling/salg av spill.

Sikkerhetsprinsipper

- Betaling for spill skal skje på utsalgsstedet.
- Følgende betalingsmetoder er godkjent: kontanter, bankkort, nettbank, gavekort og betaling fra kundens spillerkonto.
- Ved bruk av nettbank, skal betalingen være tilgjengelig på kommisjonærens bankkonto forut for salg av spill.
- Bankterminaler som er knyttet til tippeterminalen, skal ikke akseptere kredittkort.
- Det er ikke tillatt å omgjøre verdier på gavekort til kontantutbetaling.
- Det er ikke tillatt å foreta valutaveksling eller betaling for spill med utenlandsk valuta i tippekassen.

Registrering av betalingsmetode

Ved betaling er det spesielt viktig at dette registreres på korrekt måte slik at det er kontroll med hvilken betalingsmetode som er brukt.

Sikkerhetsprinsipper

- Er det betalt med kontanter skal betalingen registreres som kontant betaling.
- Er det betalt med bankkort skal betalingen registreres som betalt med bankkort, enten det benyttes bankterminal tilknyttet spillterminalen eller butikk-kasse.

Spill på kreditt

Spill på kreditt er ikke tillatt, og dette vil kunne medføre at avtaleforholdet mellom Norsk Tipping og kommisjonæren blir avsluttet.

Sikkerhetsprinsipper

- Det er ikke tillatt for kommisjonær eller ansatte hos kommisjonærer å yte kreditt til spillere.
- Det er ikke tillatt å akseptere utsatt betaling.
- Det er ikke tillatt å motta spill ringt inn per telefon, sendt per e-post, eller på SMS etc.

Manglende betaling for spill

Det ikke mulig å annullere spill etter spillestopp. Manglende betaling for spill er kommisjonærens ansvar. Vær obs på at uærlige kunder kan forsøke å svindle deg som kommisjonær ved å levere større spill rett før spillestopp.

Sikkerhetsprinsipper

- Hendelser der kunden unnlater å betale for spill skal umiddelbart varsles til NT Kundeservice.

SPILLSIKKERHET

Spill på Multix og Belago

Multix- og Belagoterminalene hos kommisjonærer gir kundene tilgang til interaktive spill.

Terminalene har strenge krav til spillansvarlighet gjennom blant annet tapsgrenser.

Kommisjonærer har ikke anledning til verken å låne ut eller leie ut spillerkort til kunder.

Hvis vi avdekker at kommisjonærer låner ut spillerkort til kunder, gir det grunnlag for å heve kommisjonærkontrakten.

Kommisjonærer som oppdager kunder som låner spillerkort seg i mellom, skal notere tidspunktet og terminalen det spilles på, og varsle Norsk Tipping om dette så snart som mulig.

Sikkerhetsprinsipper

- Det er forbudt og et brudd på kommisjonæravtalen å låne ut eget, andres eller gjenglemte spillerkort til andre spillere, for bruk på Multix/Belago.
- Kommisjonær skal melde fra til Norsk Tipping hvis det er mistanke om ureglementert spilleaktivitet, f.eks. at mindreårige benytter andres spillerkort for å spille Multix/Belago. Noter tidspunkt og terminal. Det forventes ikke at du som kommisjonær skal påtale avvik direkte ovenfor kunden.
- Operatører har ikke lov til å spille på Multix og Belago i arbeidstiden - den perioden operatøren skal betjene kunder.
- Det skal ikke selges spill utenom kommisjonærervets åpningstid.

Spill på kreditt er ikke tillatt

Ved salg av Flax-lodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år

Annullering av spill

Annullering av spill må skje samme dag, før spillestopp og hos den kommisjonæren som solgte spillet før spilleomgangen stenges. Det er ikke mulig å annullere spill etter spillestopp, hos andre kommisjonærer eller direkte til Norsk Tipping. Spill på andelslag må annulleres innen 15 minutter etter registrering.

Sikkerhetsprinsipper

- Lever aldri ut spillkvittering til kunden før du har mottatt betaling.
- Forlater kunden butikken, f.eks. for å hente gjenglemt lommebok, skal spillet annulleres umiddelbart.

Skrapelodd

Husk at du som kommisjonær blir belastet for loddpakker samtidig med at du aktiverer. Det er derfor svært viktig at det er etablert gode rutiner for hvem som gjør dette hos den enkelte kommisjonær. Skrapelodd gjennomgår omfattende kvalitetskontroller slik at kunder som vinner skal få sin rettmessige premie. Heving av premier fra stjålne aktiverte skrapelodd medfører at kommisjonær risikerer økonomisk tap.

Sikkerhetsprinsipper

- Ved salg av Flax-lodd og heving av premier på Flaxlodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år.
- Ikke aktiverte Flax-lodd skal sendes tilbake til Norsk Tipping i henhold til gjeldende rutiner.
- Meld umiddelbart fra til Norsk Tipping hvis du mistenker at skrapeloddpakker er stjålet, kunder prøver å heve premie på et skrapelodd som ikke er aktivert eller forsøk på svindel med skrapelodd.

Bruk av kuponger

Kundene kan i blant fylle ut kupongene feil, f.eks. at han/hun slurver med avkryssing eller ikke bruker sort eller blått blekk.

Sikkerhetsprinsipper

- Be alltid kunden om å kontrollere at han har fått riktig spill. Det er kundens ansvar å kontrollere dette.
- Kontroller at ferdigutfylte kuponger kun selges for den aktuelle spilleomgangen. Spill levert etter spillestopp medfører at spillet deltar på neste trekning.

PC-spill

PC-spill gir kunden mulighet for å lage egne systemspill. For å levere PC-spill via terminal må det nyttes USB minnepinne. Bruk av USB minnepinne innebærer risiko for at minnepinner kan bli ombyttet, glemt igjen, eller at det ligger andre spill på USB minnepinnen som ikke var ment for levering.

Sikkerhetsprinsipper

- Det er kun tillatt å bruke USB-inngangen i fronten på terminalen ved levering av PCspill.
- Kunder skal kun nytte egne USB minnepinner ved levering av PC-spill.

Grasrotandel

Grasrotandelen gir spillere mulighet til å være med og bestemme hva noe av overskuddet skal gå til.

For å kunne motta midler fra Grasrotandelen, må laget eller foreningen være registrert i Frivillighetsregistret og godkjent som grasrot-mottaker. Lotteritilsynet fører kontroll med ordningen.

Sikkerhetsprinsipper

- Kontroller at kunden bruker eget spillerkort når han/hun knytter seg til en grasrotmottaker.

- Hvis du får mistanke om misbruk av grasrotandelen, kontakt Norsk Tipping eller Lotteritilsynet.

Andelslag

Eksempler på begrensninger i løsningen er min./maks beløp per andel, min./maks antall andeler per andelslag og maks sum usolgte andeler per kommisjonær. For mer informasjon, se e-læringskurs om andelslag på www.tippeskolen.no.

Usolgte andeler er kommisjonærens økonomiske risiko. Andelslagets pålydende betales til Norsk Tipping ved ordinært ukentlig oppgjør. Eventuelle premier for usolgte andeler tilfaller kommisjonærværet.

Sikkerhetsprinsipper

- Det er kun Norsk Tippings andelslagsløsning som tillates brukt ved salg av Norsk Tippings produkter.
- Kunden skal betale for sin andel når andelen kjøpes, det vil si når andelen registreres på kunden.
- Kommisjonæren eller ansatt kan opptre som kunde og kjøpe andeler for privat deltakelse. Det er ikke tillatt å videre-selge slike andeler.

*Hvis du mistenker
misbruk av
Grasrotandelen,
kontakt Norsk Tipping
eller Lotteritilsynet*

*Etter endringer i
pengespilloven vil
kun Norsk Tippings
digitale løsning være
lovlig å benytte for
spillelag*

Spillelag/Tippelag

Etter endringer i pengespilloven 01.01.2023 er spillelag regulert i loven. Ved spill i spillelag må hver spillers andel i spillet registreres på hver spillers kundeforhold. Det vil da kun være tillatt med spillelag i den løsningen Norsk Tipping har for dette i digital kanal. Denne løsningen vil være tilgjengelig innen sommeren 2023.

SANKSJONER

Kontrakten mellom Norsk Tipping og kommisjonæren er basert på et gjensidig tillitsforhold, der kommisjonæren plikter å innrette sin virksomhet slik at den er i henhold til lovgivning, kommisjonæravtalen, sikkerhetsinstruksen, øvrige instruksjoner gitt av Norsk Tipping og god forretningsskikk.

Norsk Tipping vurderer hvor alvorlig et avvik er og kan vurdere ulike sanksjoner, f.eks. muntlig og skriftlig advarsel.

I ytterste konsekvens kan brudd på sikkerhetsinstruksen medføre heving av kommisjonærforholdet.

Brudd på lovgivning, kommisjonæravtalen, sikkerhetsinstruksen eller øvrige instruksjoner som betyr tap for kunder eller Norsk Tipping, kan medføre erstatningsansvar for kommisjonæren.

Norsk Tipping kontrollerer at sikkerhetsreglene i dette dokumentet etterleves. Kontrollene gjøres både som stedlige sikkerhetsrevisjoner hos kommisjonæren og gjennom overvåkning av transaksjoner hos kommisjonær.

Sikkerhetsprinsipper

- Kommisjonærer som mottar advarsel fra Norsk Tipping plikter å bringe forholdene som er påtalt i orden.
- Muntlig advarsel benyttes som en sanksjon ved mindre alvorlige avvik.
- Skriftlig advarsel benyttes når det er avdekket forhold av alvorlig karakter, men som ikke medfører heving av vervet.
- Heving av vervet innebærer at avtaleforholdet med Norsk Tipping opphører.
- Gjentatte mindre avvik kan også medføre heving av vervet.

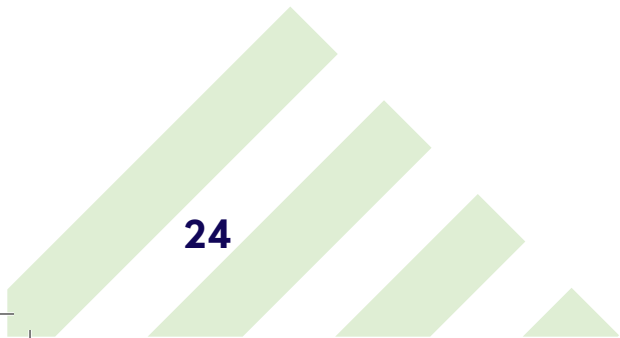
SIKKERHETSFOLDER

Sikkerhetsfolderen kan klippes ut og deles ut til de ansatte.

Sikkerhetsfolderen oppsummerer de aller viktigste sikkerhetsprinsippene som alle operatører må kunne.

***Manglende
etterlevelse av
sikkerhetsinstruksen
kan medføre
heving av vervet***

24



Huskeliste for deg som Operatør!

De aller viktigste sikkerhetsprinsippene som alle operatører må kunne.

Sikkerhetsprinsipper

- Bidra til å sikre salget på din arbeidsplass
– sett deg godt inn i sikkerhetsinstruksen!
- Påse at sikkerhetsinstruksen alltid befinner seg i plastlommen på innsiden av terminaldisken!
- Ved salg av Flax-lodd og heving av premier på Flaxlodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år!
- Operatørkort og Pin-kode er personlig og skal ikke lånes ut til andre!
- Spill på kreditt er ikke tillatt!
- Utlever aldri spillekvitteringer før betaling er mottatt! (be alltid kunden sjekke at han har fått riktig spill)
- Overhold taushetsplikten!
- Det er ikke tillatt å ta i mot eller plassere spill hos andre kommisjonærer!
- Utlån av Spillerkort er ikke tillatt!
- Varsle Kundeservice (625 07770) ved uregelmessigheter
- Husk riktig skanning av fremsiden av ID-beviset. Bildet av ID-beviset må være leselig og synlig.



Huskeliste for deg som Operatør!

De aller viktigste sikkerhetsprinsippene som alle operatører må kunne.

Sikkerhetsprinsipper

- Bidra til å sikre salget på din arbeidsplass
– sett deg godt inn i sikkerhetsinstruksen!
- Påse at sikkerhetsinstruksen alltid befinner seg i plastlommen på innsiden av terminaldisken!
- Ved salg av Flax-lodd og heving av premier på Flaxlodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år!
- Operatørkort og Pin-kode er personlig og skal ikke lånes ut til andre!
- Spill på kreditt er ikke tillatt!
- Utlever aldri spillekvitteringer før betaling er mottatt! (be alltid kunden sjekke at han har fått riktig spill)
- Overhold taushetsplikten!
- Det er ikke tillatt å ta i mot eller plassere spill hos andre kommisjonærer!
- Utlån av Spillerkort er ikke tillatt!
- Varsle Kundeservice (625 07770) ved uregelmessigheter
- Husk riktig skanning av fremsiden av ID-beviset. Bildet av ID-beviset må være leselig og synlig.



Huskeliste for deg som Operatør!

De aller viktigste sikkerhetsprinsippene som alle operatører må kunne.

Sikkerhetsprinsipper

- Bidra til å sikre salget på din arbeidsplass
– sett deg godt inn i sikkerhetsinstruksen!
- Påse at sikkerhetsinstruksen alltid befinner seg i plastlommen på innsiden av terminaldisken!
- Ved salg av Flax-lodd og heving av premier på Flaxlodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år!
- Operatørkort og Pin-kode er personlig og skal ikke lånes ut til andre!
- Spill på kreditt er ikke tillatt!
- Utlever aldri spillekvitteringer før betaling er mottatt! (be alltid kunden sjekke at han har fått riktig spill)
- Overhold taushetsplikten!
- Det er ikke tillatt å ta i mot eller plassere spill hos andre kommisjonærer!
- Utlån av Spillerkort er ikke tillatt!
- Varsle Kundeservice (625 07770) ved uregelmessigheter
- Husk riktig skanning av fremsiden av ID-beviset. Bildet av ID-beviset må være leselig og synlig.

Spillansvar

Som Operatør må du ha tilstrekkelig kunnskap om spillansvarlighet og sikkerhetsrutiner til å kunne veilede spillerne.

Sikkerhetsprinsipper:

- Følg med på hvem som spiller - påse at mindreårige (under 18 år) ikke spiller (hvis du er i tvil - spør om legitimasjon)
- Sett deg godt inn i spillevevt folderen slik at du kan veilede spillerne.
- Påse at spillevevt folderen er lett tilgjengelig for spillerne.

klipp ut og del ut til dine ansatte



Spillansvar

Som Operatør må du ha tilstrekkelig kunnskap om spillansvarlighet og sikkerhetsrutiner til å kunne veilede spillerne.

Sikkerhetsprinsipper:

- Følg med på hvem som spiller - påse at mindreårige (under 18 år) ikke spiller (hvis du er i tvil - spør om legitimasjon)
- Sett deg godt inn i spillevevt folderen slik at du kan veilede spillerne.
- Påse at spillevevt folderen er lett tilgjengelig for spillerne.

klipp ut og del ut til dine ansatte



Spillansvar

Som Operatør må du ha tilstrekkelig kunnskap om spillansvarlighet og sikkerhetsrutiner til å kunne veilede spillerne.

Sikkerhetsprinsipper:

- Følg med på hvem som spiller - påse at mindreårige (under 18 år) ikke spiller (hvis du er i tvil - spør om legitimasjon)
- Sett deg godt inn i spillevevt folderen slik at du kan veilede spillerne.
- Påse at spillevevt folderen er lett tilgjengelig for spillerne.

klipp ut og del ut til dine ansatte

Huskeliste for deg som Operatør!

De aller viktigste sikkerhetsprinsippene som alle operatører må kunne.

Sikkerhetsprinsipper

- Bidra til å sikre salget på din arbeidsplass
– sett deg godt inn i sikkerhetsinstruksen!
- Påse at sikkerhetsinstruksen alltid befinner seg i plastlommen på innsiden av terminaldisken!
- Ved salg av Flax-lodd og heving av premier på Flaxlodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år!
- Operatørkort og Pin-kode er personlig og skal ikke lånes ut til andre!
- Spill på kreditt er ikke tillatt!
- Utlever aldri spillekvitteringer før betaling er mottatt! (be alltid kunden sjekke at han har fått riktig spill)
- Overhold taushetsplikten!
- Det er ikke tillatt å ta i mot eller plassere spill hos andre kommisjonærer!
- Utlån av Spillerkort er ikke tillatt!
- Varsle Kundeservice (625 07770) ved uregelmessigheter
- Husk riktig skanning av fremsiden av ID-beviset. Bildet av ID-beviset må være leselig og synlig.

Huskeliste for deg som Operatør!

De aller viktigste sikkerhetsprinsippene som alle operatører må kunne.

Sikkerhetsprinsipper

- Bidra til å sikre salget på din arbeidsplass
– sett deg godt inn i sikkerhetsinstruksen!
- Påse at sikkerhetsinstruksen alltid befinner seg i plastlommen på innsiden av terminaldisken!
- Ved salg av Flax-lodd og heving av premier på Flaxlodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år!
- Operatørkort og Pin-kode er personlig og skal ikke lånes ut til andre!
- Spill på kreditt er ikke tillatt!
- Utlever aldri spillekvitteringer før betaling er mottatt! (be alltid kunden sjekke at han har fått riktig spill)
- Overhold taushetsplikten!
- Det er ikke tillatt å ta i mot eller plassere spill hos andre kommisjonærer!
- Utlån av Spillerkort er ikke tillatt!
- Varsle Kundeservice (625 07770) ved uregelmessigheter
- Husk riktig skanning av fremsiden av ID-beviset. Bildet av ID-beviset må være leselig og synlig.

Huskeliste for deg som Operatør!

De aller viktigste sikkerhetsprinsippene som alle operatører må kunne.

Sikkerhetsprinsipper

- Bidra til å sikre salget på din arbeidsplass
– sett deg godt inn i sikkerhetsinstruksen!
- Påse at sikkerhetsinstruksen alltid befinner seg i plastlommen på innsiden av terminaldisken!
- Ved salg av Flax-lodd og heving av premier på Flaxlodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år!
- Operatørkort og Pin-kode er personlig og skal ikke lånes ut til andre!
- Spill på kreditt er ikke tillatt!
- Utlever aldri spillekvitteringer før betaling er mottatt! (be alltid kunden sjekke at han har fått riktig spill)
- Overhold taushetsplikten!
- Det er ikke tillatt å ta i mot eller plassere spill hos andre kommisjonærer!
- Utlån av Spillerkort er ikke tillatt!
- Varsle Kundeservice (625 07770) ved uregelmessigheter
- Husk riktig skanning av fremsiden av ID-beviset. Bildet av ID-beviset må være leselig og synlig.

Spillansvar

Som Operatør må du ha tilstrekkelig kunnskap om spillansvarlighet og sikkerhetsrutiner til å kunne veilede spillerne.

Sikkerhetsprinsipper:

- Følg med på hvem som spiller - påse at mindreårige (under 18 år) ikke spiller (hvis du er i tvil - spør om legitimasjon)
- Sett deg godt inn i spillevevt folderen slik at du kan veilede spillerne.
- Påse at spillevevt folderen er lett tilgjengelig for spillerne.

klipp ut og del ut til dine ansatte



Spillansvar

Som Operatør må du ha tilstrekkelig kunnskap om spillansvarlighet og sikkerhetsrutiner til å kunne veilede spillerne.

Sikkerhetsprinsipper:

- Følg med på hvem som spiller - påse at mindreårige (under 18 år) ikke spiller (hvis du er i tvil - spør om legitimasjon)
- Sett deg godt inn i spillevevt folderen slik at du kan veilede spillerne.
- Påse at spillevevt folderen er lett tilgjengelig for spillerne.

klipp ut og del ut til dine ansatte



Spillansvar

Som Operatør må du ha tilstrekkelig kunnskap om spillansvarlighet og sikkerhetsrutiner til å kunne veilede spillerne.

Sikkerhetsprinsipper:

- Følg med på hvem som spiller - påse at mindreårige (under 18 år) ikke spiller (hvis du er i tvil - spør om legitimasjon)
- Sett deg godt inn i spillevevt folderen slik at du kan veilede spillerne.
- Påse at spillevevt folderen er lett tilgjengelig for spillerne.

klipp ut og del ut til dine ansatte

Huskeliste for deg som Operatør!

De aller viktigste sikkerhetsprinsippene som alle operatører må kunne.

Sikkerhetsprinsipper

- Bidra til å sikre salget på din arbeidsplass
– sett deg godt inn i sikkerhetsinstruksen!
- Påse at sikkerhetsinstruksen alltid befinner seg i plastlommen på innsiden av terminaldisken!
- Ved salg av Flax-lodd og heving av premier på Flaxlodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år!
- Operatørkort og Pin-kode er personlig og skal ikke lånes ut til andre!
- Spill på kreditt er ikke tillatt!
- Utlever aldri spillekvitteringer før betaling er mottatt! (be alltid kunden sjekke at han har fått riktig spill)
- Overhold taushetsplikten!
- Det er ikke tillatt å ta i mot eller plassere spill hos andre kommisjonærer!
- Utlån av Spillerkort er ikke tillatt!
- Varsle Kundeservice (625 07770) ved uregelmessigheter
- Husk riktig skanning av fremsiden av ID-beviset. Bildet av ID-beviset må være leselig og synlig.

Huskeliste for deg som Operatør!

De aller viktigste sikkerhetsprinsippene som alle operatører må kunne.

Sikkerhetsprinsipper

- Bidra til å sikre salget på din arbeidsplass
– sett deg godt inn i sikkerhetsinstruksen!
- Påse at sikkerhetsinstruksen alltid befinner seg i plastlommen på innsiden av terminaldisken!
- Ved salg av Flax-lodd og heving av premier på Flaxlodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år!
- Operatørkort og Pin-kode er personlig og skal ikke lånes ut til andre!
- Spill på kreditt er ikke tillatt!
- Utlever aldri spillekvitteringer før betaling er mottatt! (be alltid kunden sjekke at han har fått riktig spill)
- Overhold taushetsplikten!
- Det er ikke tillatt å ta i mot eller plassere spill hos andre kommisjonærer!
- Utlån av Spillerkort er ikke tillatt!
- Varsle Kundeservice (625 07770) ved uregelmessigheter
- Husk riktig skanning av fremsiden av ID-beviset. Bildet av ID-beviset må være leselig og synlig.

Huskeliste for deg som Operatør!

De aller viktigste sikkerhetsprinsippene som alle operatører må kunne.

Sikkerhetsprinsipper

- Bidra til å sikre salget på din arbeidsplass
– sett deg godt inn i sikkerhetsinstruksen!
- Påse at sikkerhetsinstruksen alltid befinner seg i plastlommen på innsiden av terminaldisken!
- Ved salg av Flax-lodd og heving av premier på Flaxlodd skal det sjekkes legitimasjon til alle kunder som antas å være under 23 år!
- Operatørkort og Pin-kode er personlig og skal ikke lånes ut til andre!
- Spill på kreditt er ikke tillatt!
- Utlever aldri spillekvitteringer før betaling er mottatt! (be alltid kunden sjekke at han har fått riktig spill)
- Overhold taushetsplikten!
- Det er ikke tillatt å ta i mot eller plassere spill hos andre kommisjonærer!
- Utlån av Spillerkort er ikke tillatt!
- Varsle Kundeservice (625 07770) ved uregelmessigheter
- Husk riktig skanning av fremsiden av ID-beviset. Bildet av ID-beviset må være leselig og synlig.

Spillansvar

Som Operatør må du ha tilstrekkelig kunnskap om spillansvarlighet og sikkerhetsrutiner til å kunne veilede spillerne.

Sikkerhetsprinsipper:

- Følg med på hvem som spiller - påse at mindreårige (under 18 år) ikke spiller (hvis du er i tvil - spør om legitimasjon)
- Sett deg godt inn i spillevevt folderen slik at du kan veilede spillerne.
- Påse at spillevevt folderen er lett tilgjengelig for spillerne.

klipp ut og del ut til dine ansatte



Spillansvar

Som Operatør må du ha tilstrekkelig kunnskap om spillansvarlighet og sikkerhetsrutiner til å kunne veilede spillerne.

Sikkerhetsprinsipper:

- Følg med på hvem som spiller - påse at mindreårige (under 18 år) ikke spiller (hvis du er i tvil - spør om legitimasjon)
- Sett deg godt inn i spillevevt folderen slik at du kan veilede spillerne.
- Påse at spillevevt folderen er lett tilgjengelig for spillerne.

klipp ut og del ut til dine ansatte



Spillansvar

Som Operatør må du ha tilstrekkelig kunnskap om spillansvarlighet og sikkerhetsrutiner til å kunne veilede spillerne.

Sikkerhetsprinsipper:

- Følg med på hvem som spiller - påse at mindreårige (under 18 år) ikke spiller (hvis du er i tvil - spør om legitimasjon)
- Sett deg godt inn i spillevevt folderen slik at du kan veilede spillerne.
- Påse at spillevevt folderen er lett tilgjengelig for spillerne.

klipp ut og del ut til dine ansatte





Norsk Tipping

**Under 23 år? Vær
forberedt på å vise
legitimasjon ved kjøp
og ved heving av
premier på Flaxlodd
(aldersgrensen er 18 år)**



Norsk Tipping

**Under 23 år? Vær
forberedt på å vise
legitimasjon ved kjøp
og ved heving av
premier på Flaxlodd
(aldersgrensen er 18 år)**



Norsk Tipping