

A blue, stylized graphic of a bridge or arch structure, composed of many thin lines forming a grid-like pattern, arching over the top left of the slide.

## Rely on standards

- In the Netherlands:
  - Digital signatures are defined by the Act on electronic signatures from May 8 2003 (*Wet elektronische handtekeningen*).
  - Dutch Ministry of Interior agency “Logius” defines standards for electronic communications and transactions
- The internet technology stack relies on standards at all levels, from hardware to application level.
- Standards developed for e-commerce, e-government or e-banking applications are all applicable in the online gambling environment.
- Typical standards that may be useful are
  - XSD/XML to define reporting formats
  - RFC3161 to define time stamps
  - XMLDSig for digital seals
  - X509 for digital certificates
  - ISO27001 for IT security management



## Agenda

Dictao

Control Systems for the online gambling industry

Recommendations for the design of control systems

**Examples**

A blue, stylized illustration of a bridge's truss structure, arching from the left side of the slide.

## Examples of Control Systems

**Example 1: Spain**

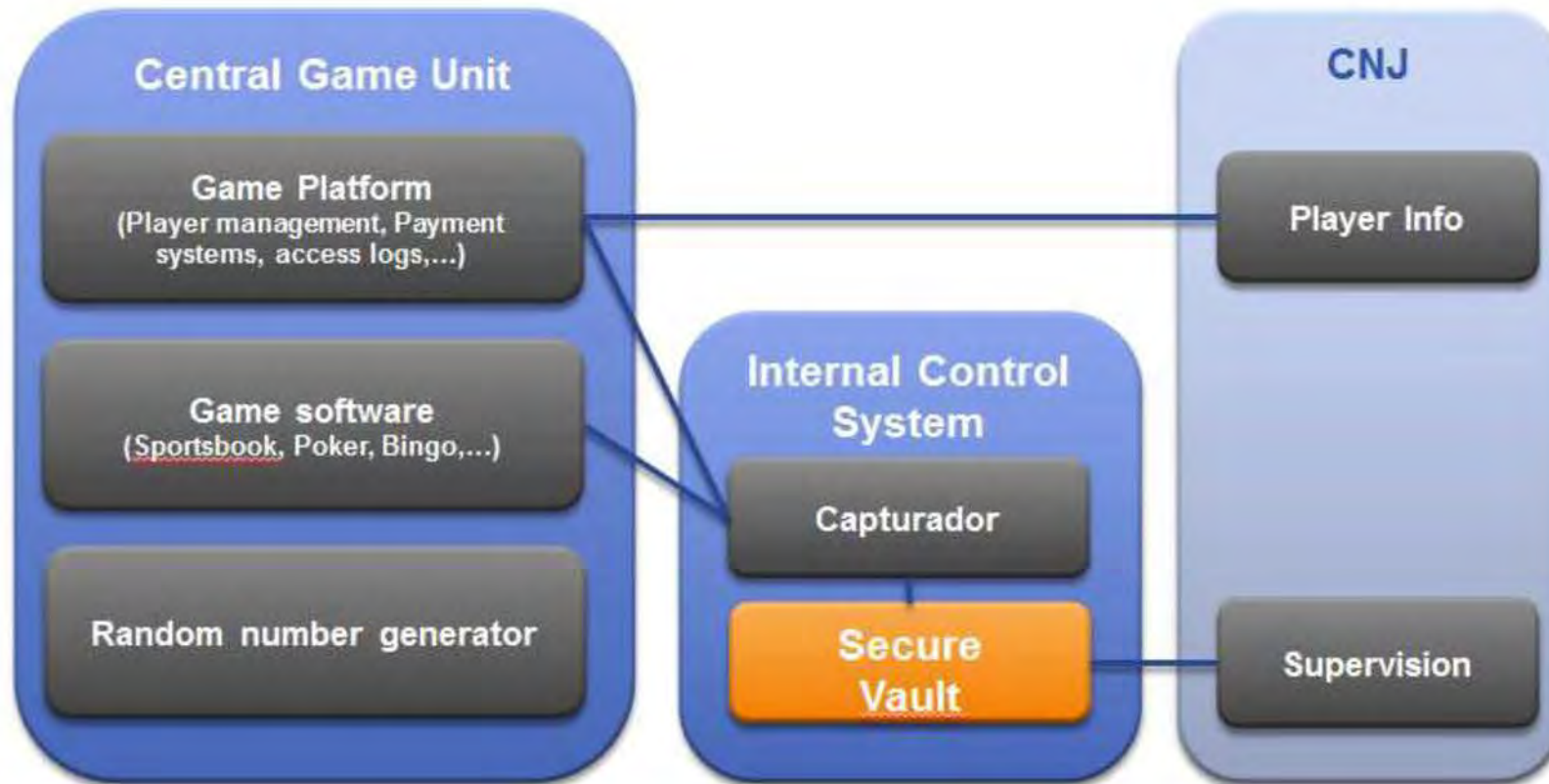
Example 2: France

Example 3: Denmark

Example 4: Schleswig-Holstein



## Spain – Technical architecture





## Spain – Authentication

- Spain is introducing electronic IDs for its citizens ("DNle" – Documento Nacional the Identidad). One of the authorized player registration mechanisms is the digital certificate from the electronic ID.
- The Spanish regulator has set up an online service to check personal details and verify player's age using a national citizen database.
- The Spanish regulator has set up an online service to check the banned player register. The register is updated hourly.



## Spain – Traceability

- Operators must implement a control and supervision system (internal control system)
- Operators are responsible to run their internal control system
- Transactions must be stored in near real-time in a Safe on Spanish soil
- The regulator (CNJ) has real-time access to the Safe
- Game software and hardware and the organization of the operator must be audited by an officially approved test lab

A blue, semi-transparent graphic of a bridge's steel truss structure, arching across the top left corner of the slide.

## Spain – Traceability

- Data is securely stored in a digital Safe:
  - Standardized XML-format to allow uniform processing by regulator
  - Main storage site located on Spanish soil
  - Digital signature to seal records (XAdES BES 1.3.2)
  - Timestamps from an approved TSA (RFC3161)
  - Encryption of records (AES-256)
  - Guarantee that regulator has real-time access via a secure channel to the data
  - Data archived one year online
  - Data archived six years offline
  
- Internal control system must be certified





## Examples of Control Systems

Example 1: Spain

**Example 2: France**

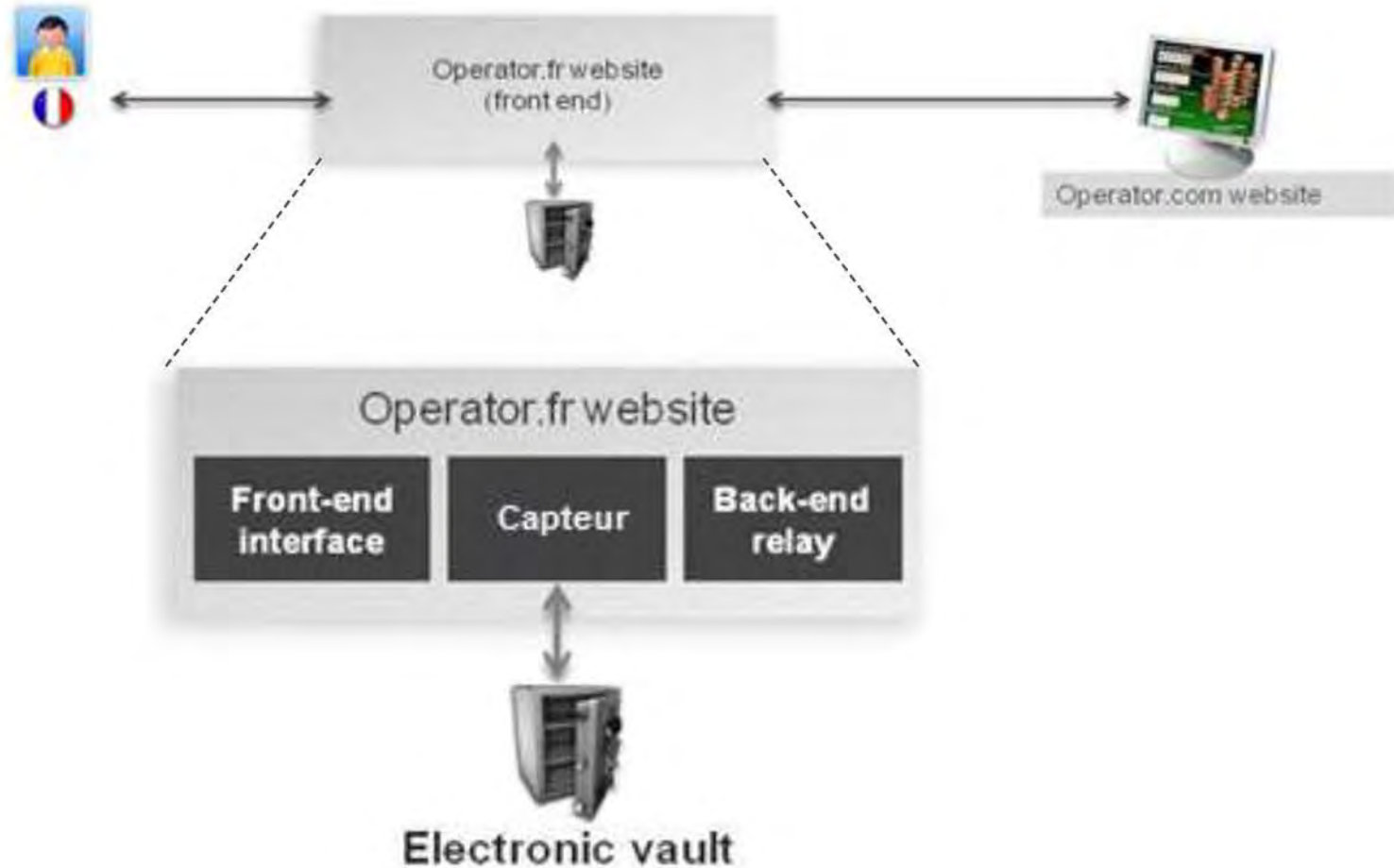
Example 3: Denmark

Example 4: Schleswig-Holstein





# France – Technical Architecture



A blue, semi-transparent truss structure, resembling a bridge or a large architectural framework, arching across the top left of the slide.

## France – Technical architecture

### ● Front-End

- In standard web architecture, this is the presentation layer. This module implements the gambling site interface in French, including all the moderators required by the authority (e.g. pop-ups, warnings).

### ● Data extraction („Capteur”)

- This module retrieves the information relevant for control and oversight by the regulator. The regulator defines the nature and format of the data (XML).

### ● Back-end relay

- This module transfers the transactions initiated by gamblers to the operator's back-end gambling engines. Back-end servers may be located outside of France.

### ● Digital Safe

- The vault module collects the records produced by the *capteur* to preserve them in a secure manner. If required, the future authority must be able to access the electronic vault either on site or remotely. The Safe must be certified (CSPN) by the French IT-security government agency (ANSSI).

A blue, stylized illustration of a bridge or walkway structure, composed of a series of vertical supports and horizontal beams, receding into the distance.

## France – Authentication

- Player registration is a complex paper-based process. One step of the process is a letter sent by physical mail to the player's address with an activation code.
- The regulator manages a national banned player register. Each operator must check his entire player base against that register at least once a month.



A blue, semi-transparent graphic of a bridge's steel truss structure, arching across the top left corner of the slide.

## France – Traceability

- Gaming activity is stored in real-time in a digital Safe. Data reflects the player's perspective.
  - Standardized XML-format to allow uniform processing by regulator
  - “Frontal” (Safe and capture device) located on French soil
  - Digital signature to seal records (XAdES)
  - Data protected with strong authentication mechanisms
  - Data encrypted with regulator public key (RSA). Only the regulator can decrypt records.
  - Operators are responsible for running the “Frontal”
  - Synchronous real-time processing
  - Data archived one year online
  - Data archived five years offline
  - Safe must be certified (CSPN) by the French IT-security government agency (ANSSI)

A blue, stylized illustration of a bridge's steel truss structure, arching from the left side of the slide towards the center.

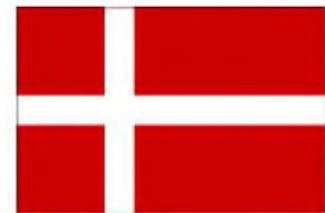
## Examples of Control Systems

Example 1: Spain

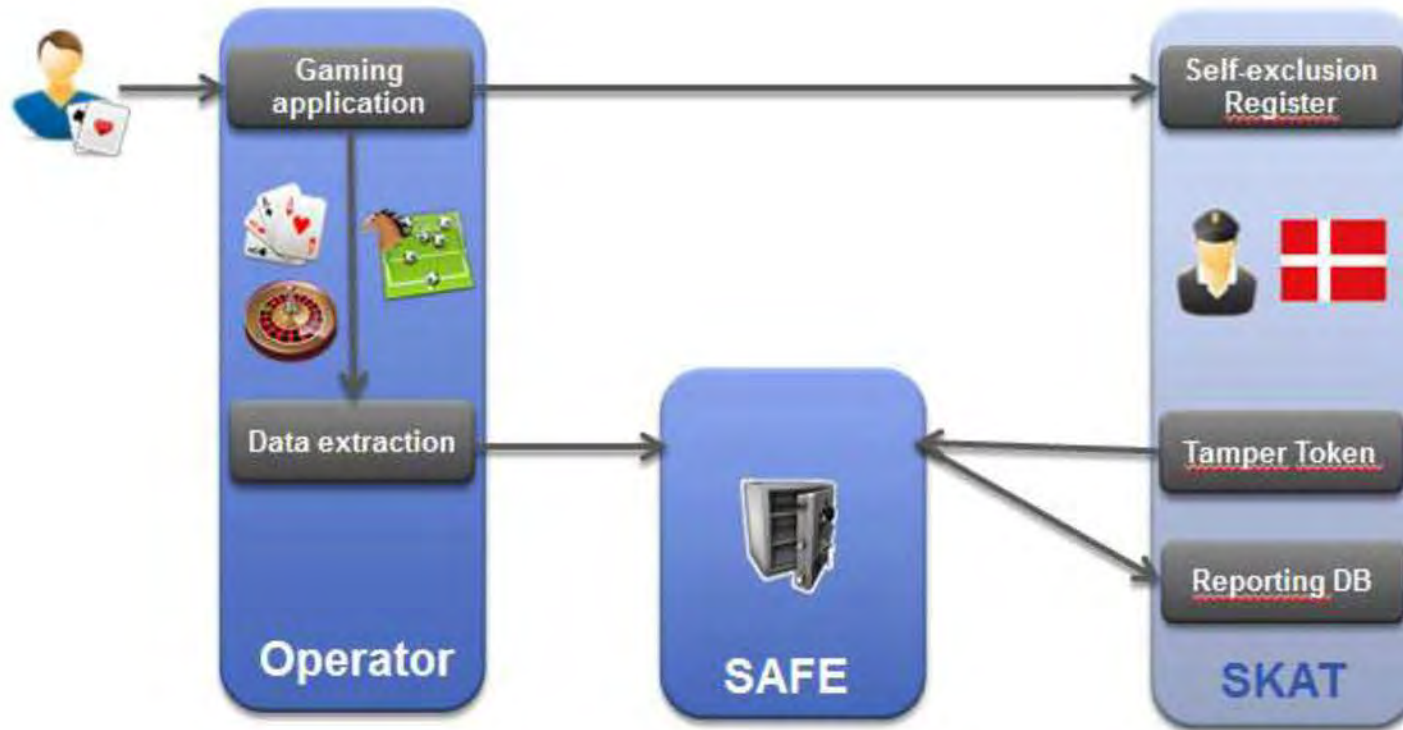
Example 2: France

**Example 3: Denmark**

Example 4: Schleswig-Holstein



# Denmark – Architecture





## Denmark – Authentication

- Regulator provides a central online service to check players against banned player register (ROFUS/LUR)
- The regulator manages this central register. Each operator is required to check through the online service whether a player is banned or not.
- Authentication at each login with NemID and an OCES digital signature. This is the same mechanism used for banks and online services of the public administration. The Danish service provider “DanID” runs this service for the government.

A blue, semi-transparent graphic of a bridge or arch structure, composed of a grid of lines, extending from the top left towards the center of the slide.

## Denmark – Traceability

- Standardized XML-format to allow uniform processing by regulator
- Near real-time: Data must be stored within five minutes of an event happening
- Safe location can be anywhere as long as the regulator has sufficient guarantees to get access
- Digital seals using the regulator's central tamper proof system
- Encrypted communication between digital Safe and regulator
- Operators are responsible for running the "Frontal"
- Data archived one year online
- Data archived five years offline
- End-of-day records

A blue, stylized bridge structure with a curved arch, composed of a grid of beams, extending from the left side of the slide.

## Examples of Control Systems

Example 1: Spain

Example 2: France

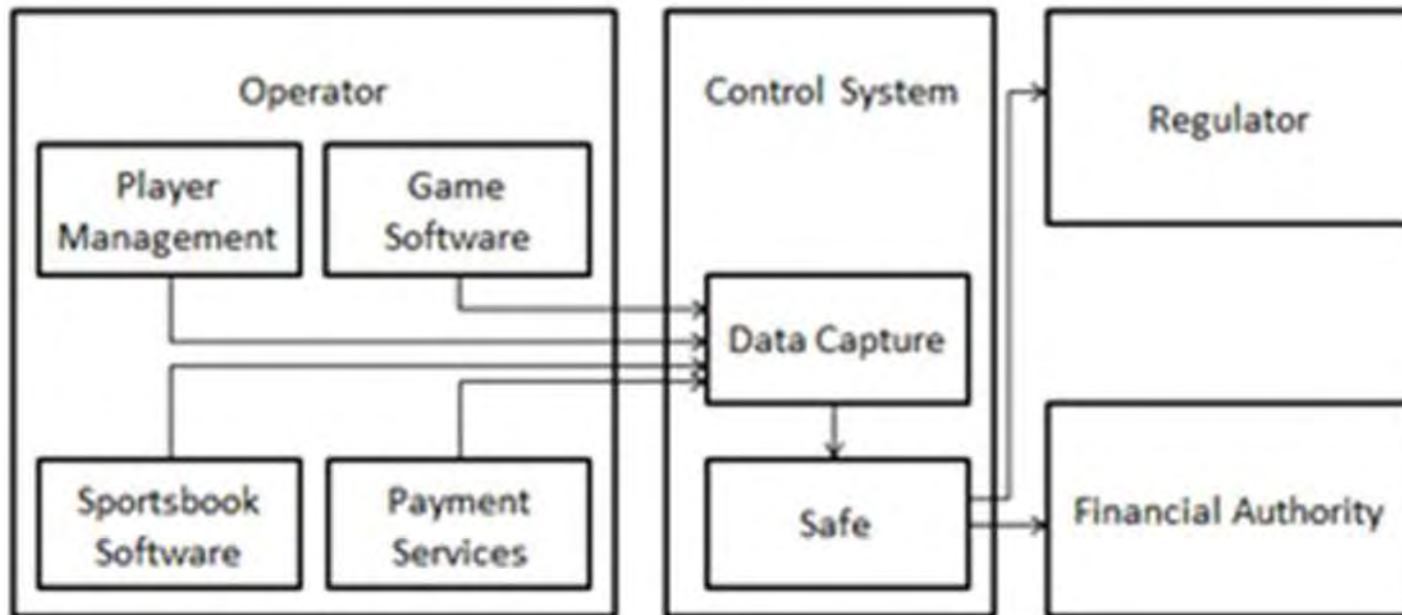
Example 3: Denmark

**Example 4: Schleswig-Holstein (Germany)**





# Schleswig-Holstein – Technical architecture



A blue, stylized illustration of a bridge's truss structure, receding into the distance. It is positioned in the top left corner of the slide.

## Schleswig-Holstein – SAFE-server features

- Location in Schleswig-Holstein
- Near-real time data capture
- Certification by accredited 3rd parties
- Data encryption
- Digital seals/signatures
- Standards-based
- 36 months data storage
- Standardized Data (XML)
  - Gameplay
  - Financial
  - Personal information



# Dictao



persoonsgegevens

[www.dictao.com](http://www.dictao.com)



persoonsgegevens

Beste deelnemers aan de expertgroep impactanalyse centraal register uitsluitingen kansspelen,

Tijdens de expertgroepbijeenkomst van 8 november 2012 spraken we af dat ik de bevindingen van de impactanalyse op hoofdlijnen zou terugkoppelen en jullie zou informeren over het vervolg. Dit memo is de invulling van deze afspraak. Mochten jullie nog vragen hebben, aarzel niet om contact met me op te nemen.

Met vriendelijke groet, mede namens het projectteam,

persoonsgegevens

---

### **Inleiding**

Tijdens de tweede helft van 2012 is op projectmatige manier door het departement, in nauwe samenwerking met relevante stakeholders uit de markt en verslavingszorg, een impactanalyse van een centraal register uitgevoerd. Deze analyse geeft inzicht in de effectiviteit van een centraal register in het (mede)bereiken van de preventiedoelstellingen ten aanzien van kansspelverslaving en de werklust voor betrokken partijen.

### **Beleidstheorie**

De beleidstheorie achter een centraal register is dat het risico op kansspelverslaving wordt verminderd door de deelname aan 'short odd' kansspelen te beperken. Het hiervoor ontwikkelde conceptueel model laat zien dat het centraal register in theorie kan bijdragen aan het verminderen van het risico op kansspelverslaving.

Het conceptueel model maakt ook duidelijk wat de randvoorwaarden zijn voor een effectief centraal register:

1. Het voeren van een passief en actief preventiebeleid door aanbieders van short odd kansspelen, waaronder de registratie en naleving van uitsluitingen in het centraal register.
2. Tijdige en juiste selectie van spelers die in aanmerking komen voor een vrijwillige uitsluiting (focus op doelgroep). Primaire focus op risicospelers die op weg zijn probleemgedrag te ontwikkelen, i.p.v. op pathologische kansspelers (probleemspelers).
3. De medewerking van de speler zelf, die in moet stemmen met de vrijwillige uitsluiting.
4. Een goede toerusting van de toezichthouder (ksa).
5. Hulpverlening (en capaciteit) die aansluit op de behoefte van betreffende risico- en probleemspelers.

### **Processtappen centraal register**

Het proces voor het registreren van uitsluitingen en vervolgens toepassen van het register bestaat uit vijf stappen:

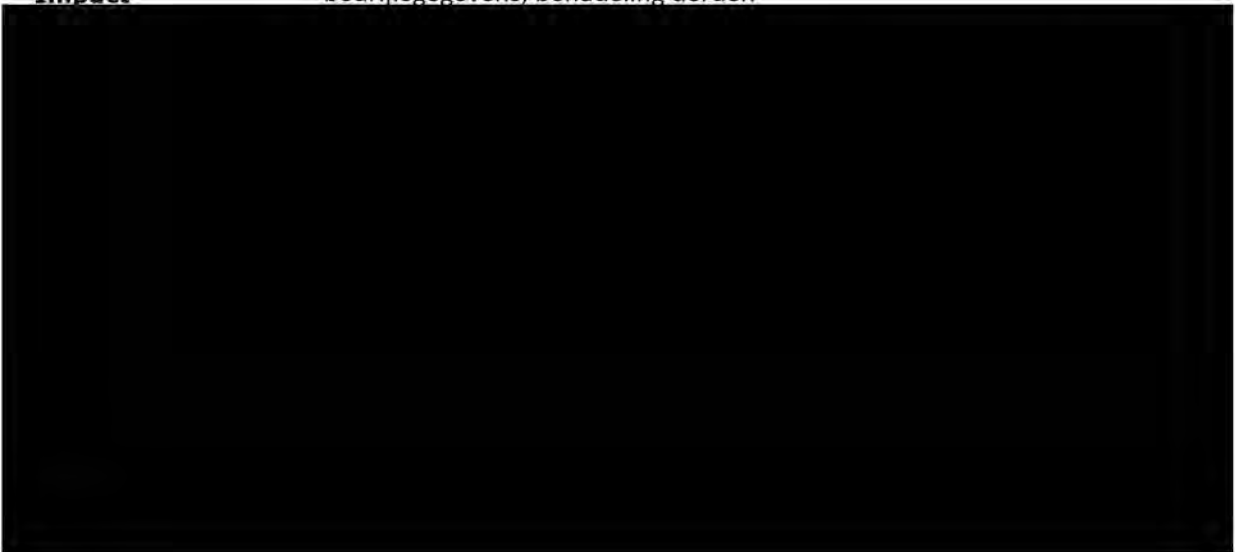
1. *Identificeren*: de eerste stap is dat een speler zich aan de (virtuele) deur van een aanbieder meldt om te gaan spelen. Voor een effectief register is het een noodzakelijke voorwaarde dat een aanbieder de speler identificeert en vervolgens het register raadpleegt om na te gaan of de speler erin voorkomt.
2. *Weren*: als na identificatie blijkt dat de speler in het centraal register staat, zal de aanbieder de speler de toegang tot zijn pand of (online) speelomgeving weigeren.
3. *Constateren en Intervenieren*: als blijkt dat de speler niet in het centraal register staat, kan deze gaan spelen. Het is vervolgens aan de aanbieder om eventueel risicovol speelgedrag te constateren. Hiertoe dient de aanbieder het speelgedrag te observeren en mogelijk risicovol

speelgedrag te signaleren. Hoe dit gebeurt, zal verschillen tussen offline en online aanbieders, en kan ook per speltype variëren. Bij risicovol speelgedrag zal de aanbieder een interventie plegen door de speler te confronteren met zijn speelgedrag.

4. *Registreren*: de interventie heeft als doel de risicospeler voor te stellen of ertoe te brengen zichzelf voor een bepaalde periode vrijwillig uit te sluiten van het spelen van kansspelen. Deze uitsluiting zal in het centraal register geregistreerd worden. Dit kan door de aanbieder of door de speler zelf gedaan worden.
5. *Routeren*: na een uitsluiting zal de aanbieder de speler routeren. Hieronder wordt verstaan dat hij de speler suggesties aandraagt waar hij terecht kan om verantwoord te spelen. Dit kan variëren van het voorstellen van een 'afkoelingsperiode' (naar huis zonder hulp) tot het aanbieden van informatie over of doorsturen naar verslavingszorg.

## Impact

bedrijfsgegevens, benadeling derden



benadeling derden

## Effectiviteit

Naar verwachting zal het centraal register een beperkt deel van de doelgroep (risicospelers en probleemspelers) kunnen bereiken. Het conceptuele model laat zien dat er tegengestelde prikkels zijn zowel vanuit aanbieders, als vanuit risicospelers zelf, om *risicospelers* richting de registratie

<sup>1</sup> Afhankelijk van bestaande inrichting speelhal.

<sup>2</sup> Afhankelijk van regulering online kansspelen.

<sup>3</sup> Afhankelijk van wel/niet verplichting actievere interventie.

<sup>4</sup> Afhankelijk van regulering online kansspelen.

<sup>5</sup> Afhankelijk van inrichting, aantal uitsluitingen, omvang speelhal en wie registreert.

<sup>6</sup> Afhankelijk van het wel/niet stellen van een verplichting tot actievere routering dan tot op heden plaatsvindt.

#### persoonsgegevens

van een uitsluiting in het register te leiden. Het is daarnaast moeilijk te bepalen wanneer het aanspreken van een speler op zijn gedrag nodig is.

Met *probleemspelers* ligt dat eenvoudiger. Aanbieders bevestigen dat deze groep wat hen betreft in elk geval in aanmerking komt voor centrale registratie. Mensen in deze groep zitten echter vaak diep in de problemen zodat alleen een uitsluiting in een centraal register niet preventief werkt. Als verder geen hulp geboden wordt, zal deze groep waarschijnlijk op een andere plek gaan gokken.

De conclusie op basis van deze analyse is dat de invoering van het centraal register een bijdrage kan leveren aan de preventiedoelstelling, waarbij de effectiviteit van dit register verhoogd kan worden door de selectie van de juiste doelgroep en het bieden van of doorverwijzen naar hulp in combinatie met de uitsluiting.

#### Privacy

Het verkennend onderzoek naar de privacywet- en regelgeving toont aan dat de afwegingen rondom de proportionaliteitstoets en de subsidiariteitstoets een rol spelen bij de beoordeling hoe de inrichting van een centraal register zoals voorzien binnen de ruimte van de privacywet- en regelgeving mogelijk is. Afhankelijk van de exacte interpretatie van de privacy wetgeving, kan de mogelijkheid om een gegeven toestemming voor opname in het register zelf te allen tijde terug te kunnen trekken, negatieve invloed hebben op de doelbereiking van het centraal register. Dit vraagt nader onderzoek, in ieder geval via de privacy impactanalyse (PIA).

#### Vervolgstappen

Er wordt verder uitwerking gegeven aan het ontwerp en de inrichting van een centraal register, volgens een 'lean and mean' model. Dat wil zeggen, klein en slagvaardig beginnen en eventueel later uitbreiden. Er wordt conform het PIA toetsmodel zo spoedig mogelijk een Privacy Impact Analyse uitgevoerd.

Uitgangspunten voor het ontwerp en de inrichting zijn o.a.:

- In de expertgroep is de voorkeur uitgesproken voor vrijwillige uitsluitingen in het centraal register. De staatssecretaris vindt het van belang ook de optie van onvrijwillige uitsluitingen in het centraal register mee te nemen. Zo snel mogelijk wordt onderzocht wat hiervan de implicaties zijn (juridisch, technisch etc.) en hoe een proces van verplichte uitsluiting vorm kan krijgen.
- Het register wordt door alle aanbieders geraadpleegd op basis van een sluitend deurbeleid.
- De termijn van uitsluiting in het centraal register wordt 6 maanden.
- De uitsluiting in het centraal register bevat geen differentiatie naar speltype of spelniveau.
- Entreebeperkingen worden niet opgenomen in het centraal register.

Deze uitgangspunten voor het centraal register laten onverlet dat individuele aanbieders eigen verfijningen hanteren t.a.v. bijv. bezoekbeperkingen, keuzemenu's in periodes van uitsluitingen of uitsluitingen per type spel.

Er wordt een vervolgproject gestart waarbij via een iteratief proces zowel het ontwerp en de inrichting van het centraal register wordt uitgedacht, als de privacy impact analyse wordt uitgevoerd. Zo spoedig mogelijk worden de implicaties van een onvrijwillige centrale uitsluiting in beeld gebracht. De dialoog over het ontwikkelen van uniforme, objectieve of vergelijkbare criteria t.a.v. de processtap observeren, signaleren en confronteren wordt later dit jaar gestart, eerst krijgt nu het ontwerp en de inrichting van het register voorrang, worden de privacyaspecten beoordeeld en krijgt dit alles zijn beslag in het concept wetsvoorstel dat volgende de planning begin april in consultatie zal gaan. Ook zal er aandacht zijn t.a.v. hoe de bedrijfsmatige impact van het register, gegeven de uitgangspunten, zo beperkt mogelijk kan worden gehouden ('lean en mean').



██████████ Januari 2013

persoonsgegevens

Ik wil alle deelnemers aan de expertgroep hartelijk bedanken voor de constructieve bijdrage. In de komende periode wil het programma Modernisering Kansspelen graag een beroep op jullie blijven doen bij het vormgeven van het Centraal Register en mogelijk bij het bespreken van andere vraagstukken met betrekking tot verslavingspreventie en responsible gambling. Ik hoop dat jullie daartoe bereid blijven, ondanks dat de uitkomst van de impactanalyse mogelijk niet voor iedereen bevredigend is.

Los van bovengenoemde zal naar verwachting in april het wetsvoorstel kansspelen op afstand in (internet) consultatie gaan. In dit wetsvoorstel worden ook de kernbepalingen ten aanzien van het Centraal Register opgenomen. Alle stakeholders zullen worden ingelicht over de start van de consultatie.

\*\*\*



Naar aanleiding van de gesprekken met Italië <sup>persoonsgegevens</sup> [redacted], Denemarken [redacted] en [redacted] en België [redacted] en [redacted] zijn de volgende overwegingen meegenomen in het wetsvoorstel online kansspelen:

### Algemeen

- Het gebruik van creditcards is in Italië en Denemarken mogelijk. In België zijn creditcards verboden, maar e-pay en paypal zijn wel toegestaan. Alle drie landen kennen geen soortgelijk ideal systeem.
- In Denemarken mogen online aanbieders een .com extensie hebben. In Italië en België moeten online aanbieders een .it en .be extensie hebben.

### Italië

- Casino games worden populairder, poker neemt af
- Aanbieders bieden loterijen in vorm van kraskaarten aan, maar dit spel is niet populair onder spelers.
- Poker is landbased niet toegestaan.
- Heeft reclame restricties. Reclame mag mensen niet aanzetten tot gokken, echter is dit lastig te vertalen in wetgeving.
- Heeft maar één soort vergunning voor online, namelijk een B2C vergunning. <sup>persoonsgegevens</sup> [redacted] raadde aan ook een vergunning mogelijk te maken voor B2B.
- IT vereist niet dat een vergunningaanvrager een bedrijf is dat specifiek gericht is op kansspelen. Dit vereiste stuitte op bezwaar van de EC. EC is van mening dat ook andere bedrijven, zoals bv Microsoft, in aanmerking zouden moeten kunnen komen voor een vergunning. IT heeft daarom bepaald dat non-gaming bedrijven een bankgarantie van 1,5 mln dienen te storten.
- Kansspelsverslaving is niet toegenomen. Spelers zijn verplicht stortlimieten aan te geven. Wijzigingen daarvan door de speler, hebben een wachttijd van week.
- Fraude: transacties hoger dan 1000 euro dienen te worden gevolgd en gecheckt te worden door de financiële politie.
- 1 spelersaccount per aanbieder. Geen overboekingen tussen spelersrekeningen onderling.
- Om spelerstegoeden te beschermen, dient het spelerstegoed gestald te worden op een aparte bankrekening. Daar is geen verdere juridische bescherming aan gekoppeld.
- ISP blocking is moeilijk uit te voeren, echter een goed middel om naar buiten toe te communiceren. Naming en shaming en social media zijn middelen die in Italië worden gebruikt om illegaal aanbod tegen te gaan.
- De eis om de server in Italië te huisvesten wordt niet gesteld omdat dit een beperking van de 'freedom of movement' is. Wel wordt als vergunningvoorwaarde gesteld dat de vergunninghouder de toezichthouder toegang moet geven tot de server.
- [redacted] benadeling derden
- De data is realtime.
- [redacted]
- [redacted]

benadeling derden

### Denemarken

- Loterijen willen een online vergunning, maar dit mogen ze niet. Alleen Danske Spil mag online kansspelen aanbieden.
- Weddenschappen zijn het meest populair in DK. Alle soorten weddenschappen zijn toegestaan. Paardenweddenschappen is echter een monopolie in DK.
- In 2014 wordt een rapport uitgebracht waarin geëvalueerd wordt hoe succesvol het reguleringsproces van online kansspelen is verlopen.
- Bedrijven hebben een jaar de tijd om te kunnen voldoen aan de gevraagde technische voorwaarden, ze moeten wel een contactpersoon hiervoor aanwijzen die de stavaza weet.



- ROFUS systeem van de toezichthouder. Vergunninghouders dienen dit systeem te raadplegen, voordat spelers mogen spelen. Op dit moment zijn er ongeveer 1500 mensen geregistreerd.
- Online aanbieders moeten op hun website verwijzen naar hulpinstanties.
- Vergunninghouders krijgen een label die aangeeft dat ze een vergunning hebben. Deze mogen ze op de websites tonen om aan te geven dat ze legaal opereren.
- Een limiet op bonussen wordt niet geëist. Bonussen mogen niet worden afgestemd op individuele personen. En bonussen kunnen niet worden afgetrokken van belasting.
- Bedrijven die fuseren, hoeven niet opnieuw een vergunning aan de vragen.
- De server moet in Denemarken staan tenzij een MoU is gesloten. Een eis is wel dat de toezichthouder toegang krijgt tot de server wanneer zij daarom vragen.
- MoU's worden face toe face gesloten.
- De toezichthouder wordt betaald door de vergunninghouders.

## België

internationale betrekkingen

- De toezichthouder neemt de beslissing van uitsluiting van spelers.
- Het uitsluitingsregister is niet van toepassing op loterijen.
- Ze verplichten niet dat de consument een spelersprofiel invult.
- Een online aanbieder mag om ID vragen, dit wordt geverifieerd door een payment provider.
- Fraude wordt niet gemonitord. De server moet in België staan en deze wordt iedere 3 jaar gecontroleerd.
- Hanteert een zwarte lijst. Als een aanbieder van de zwarte lijst af wil dan moeten ze een boete betalen.

- Doet niet aan payment blocking. benadeling derden, internationale betrekkingen
- Het faciliteren van illegale kansspelen is strafbaar.





*By players, for players*

**Customer Service, Player Safety and  
Responsible Gaming**

Dutch Ministry of Security & Justice – 5 February 2013

# Agenda

## ▶ Customer Service

persoonsgegevens

## ▶ Security and Fraud

persoonsgegevens

## ▶ Responsible Gaming

persoonsgegevens

persoonsgegevens

# Customer Service



## Callcenter

persoonsgegevens

102 employees

## Events

persoonsgegevens

25 employees

# Unibet Malta

persoonsgegevens

186 employees

## Fraud

persoonsgegevens

22 employees

## Accounts

persoonsgegevens

25 employees

Product Experts  
6 employees

Receptionist/HR  
3 employees



**CALLCENTER  
UNIBET**

85 agents  
NL +BE 13 agents

20 languages

Communication Channels

- Free phone
- Emails
- Live chat

# Unibet Customer Service Agent Profile

- ▶ Young and dynamic personality
- ▶ Native language, perfect English, potential 3rd language
- ▶ University or Superior study degree level
- ▶ And/or experience service industry (call-center, tourism)
- ▶ Preferably already based in Unibet Malta

**Unibet training:  
3 weeks**

**6 months probation period**



## Induction training includes

- ▶ Customer Service
- ▶ All products
- ▶ Finance
- ▶ Fraud
- ▶ Compliance (LGA, other licences)
- ▶ Data Protection
- ▶ Responsible Gaming

Regular assessment  
on the above



Potential retraining  
Ongoing process



## CS Roles & Responsibilities

To make sure our customers will benefit from a fast and efficient service 7 days/week

08.00 to 24.00 (SE-NO-NL-BE-DK)  
10.00 to 22.00 (others)

Outside opening hours: service in English 24/7

Service level measurable by

- Quality
- Quantity



# Quality Measure

- ▶ Be Friendly!: personal, celebrate players
- ▶ Be Passionate!: length of a call = as long as it takes
- ▶ Be Expert!: CS main communication channel client -product
- ▶ Be Unibet!



# Quality Measure

## Agent's personal performance overview

Agent: *Moira Tavaras* TL: *Sam*

Overview for period: *1 week*

Meeting Date: *3/12/12*

Meeting Time: *16:40*

Archived Date: *3/12/12*

Monthly Goals <input type="checkbox"/>	Q Bonus Goals <input type="checkbox"/>	PAGE Goals <input checked="" type="checkbox"/>
--	--	--

KPI	S/D	Discussed KPI	Agreed Action
<b>Contact Quality</b> Phone Email Chat FCR Escalations P. CSAT	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Discussed/Explained the ratings</i>	
<b>Statistics</b> Contact/Hour WOCAS N No service time% Occupancy%	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Discussed/Explained the ratings</i>	
<b>Professionalism</b> Positive attitude Customer centred Respect for other employees Respect for internal rules	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Discussed/Explained the ratings</i>	
<b>Teamwork</b> Late-ness Attendance Communication Pro-active, sharing ideas	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Discussed/Explained the ratings</i>	
<b>Contributions</b> Extra tasks Overtime	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Discussed/Explained the ratings</i>	

Team

Picked Contacts

Recording File

Totals

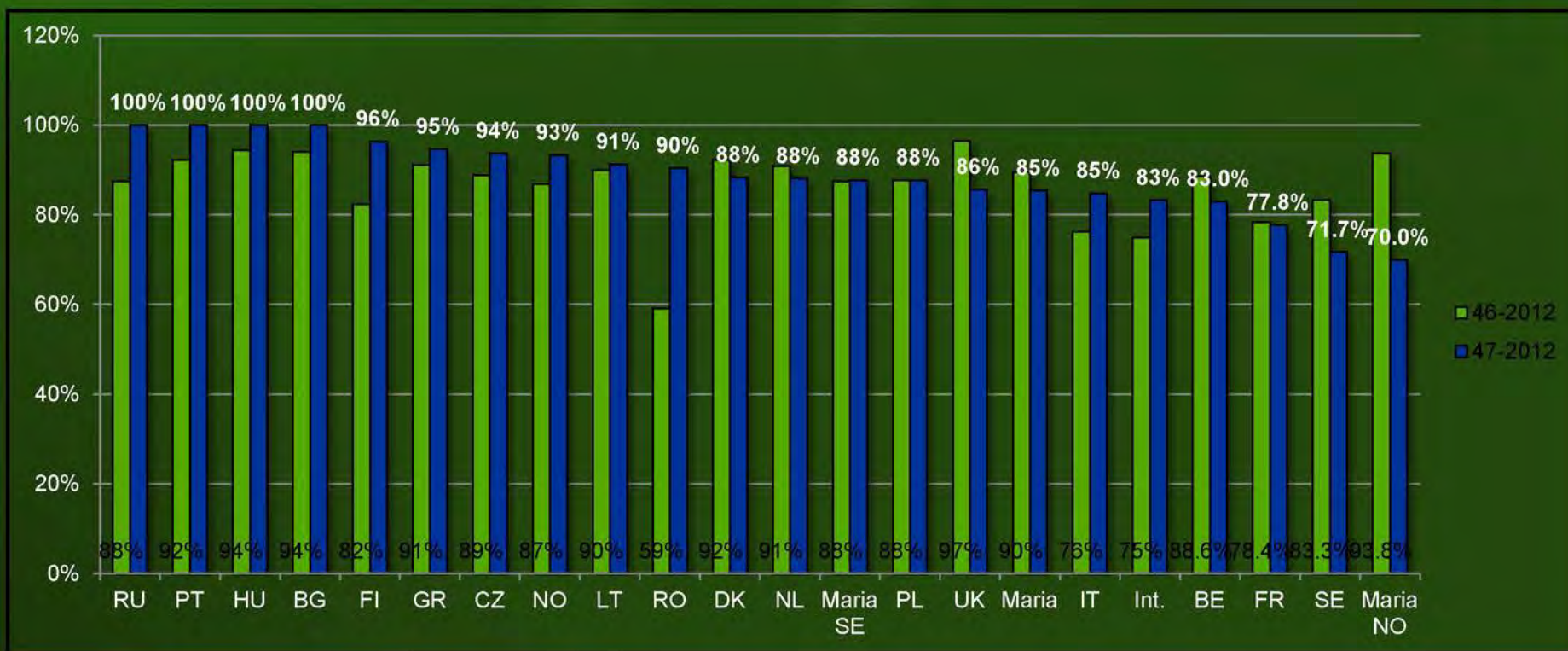
**61%**

**37%**

**49%**

Month	Status	Channel	Contact ID	Acc.nr	Product	Subject	Behaviour & Professionalism	Product Knowledge & Compliance	Auto AVG
		Chat	Chat 1/Craig	10234077	Sportsbook	bet settlement +transfer to casino	40%	0%	20%
		Chat	Chat 2/Graeme		Poker	fast poker	80%	0%	40%
		Chat	Chat 3/Kelly	3397757	Sportsbook	streaming issues	100%	40%	70%
		Email	E-mail 1	10284810	Finance	withdrawal	10%	0%	5%
		Email	Email 2	4961425	Sportsbook	bonus	100%	90%	95%
		Email	Email 3	10194097	Finance	withdrawal issue	100%	60%	80%
		Call	Call 1/Craig	100425664	Account	account issues	10%	20%	15%
		Call	Call 2/Stephen		Casino	customer asking for a bonus	10%	40%	25%
		Call	Call 3/Graeme	5058326	Sportsbook	bet settlement	100%	80%	90%

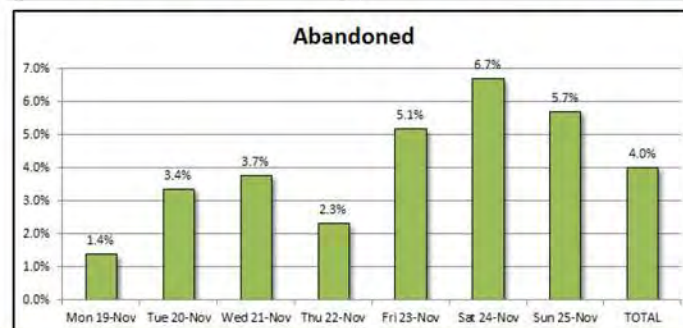
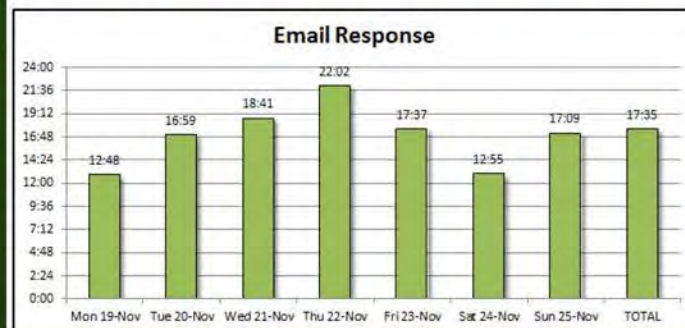
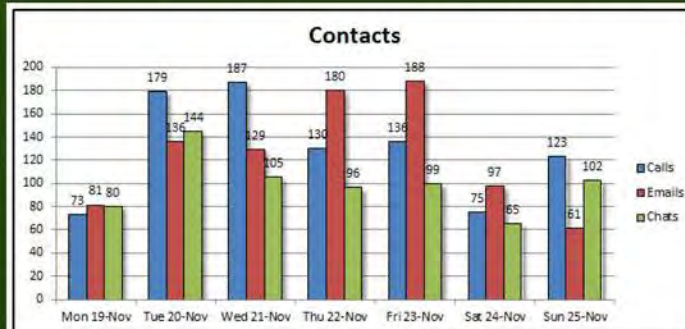
# CSAT per market





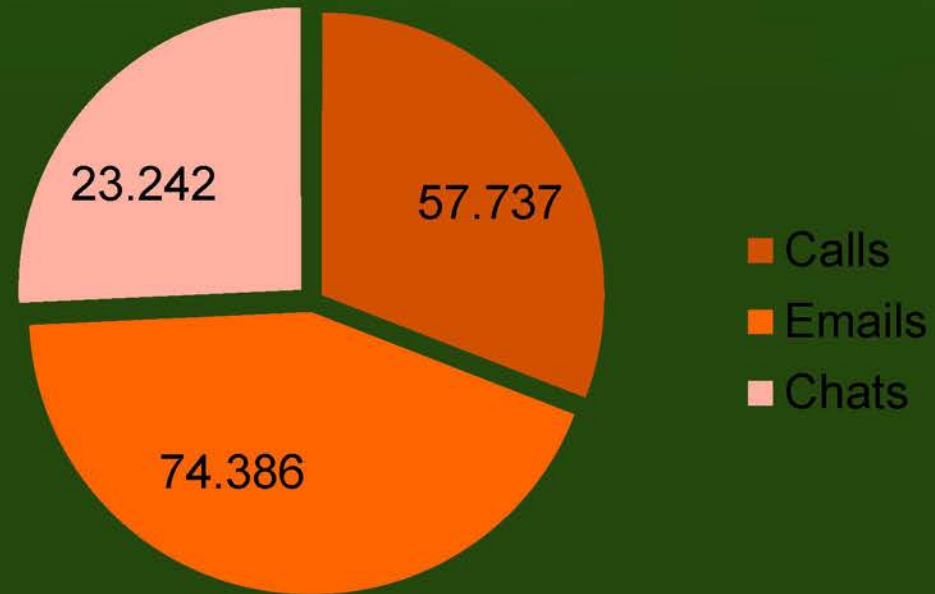
# Quantity measure

- ▶ Lost Call Rate: target 3%
- ▶ Service Level: 85% of all our calls within 20 sec
- ▶ Email Response time: less than 8 hrs



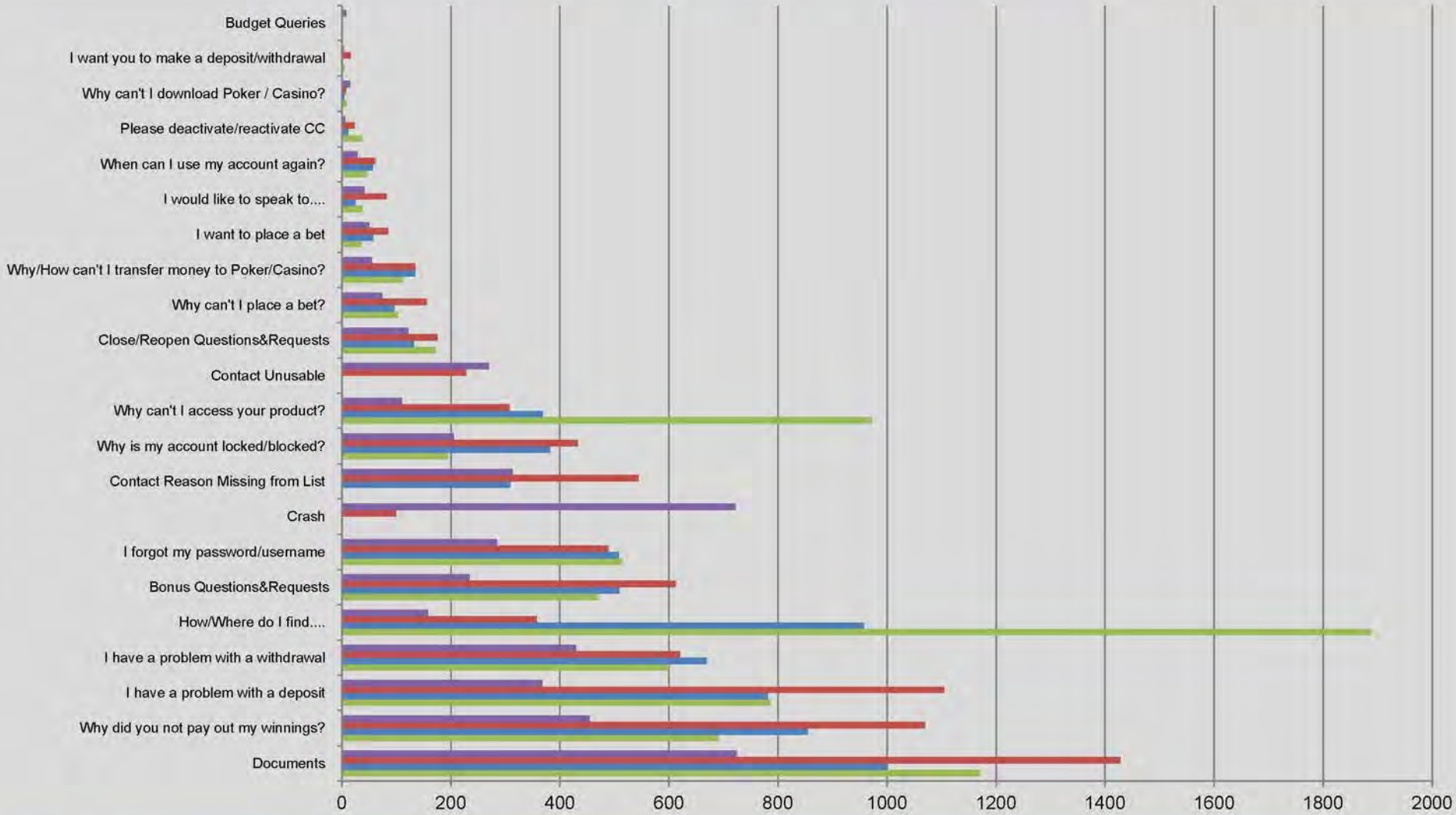
## Contact volumes Western Team

- ▶ 155.365 contacts in 2012 (+20% compared to 2011)



# Skyline Classification

Western Team

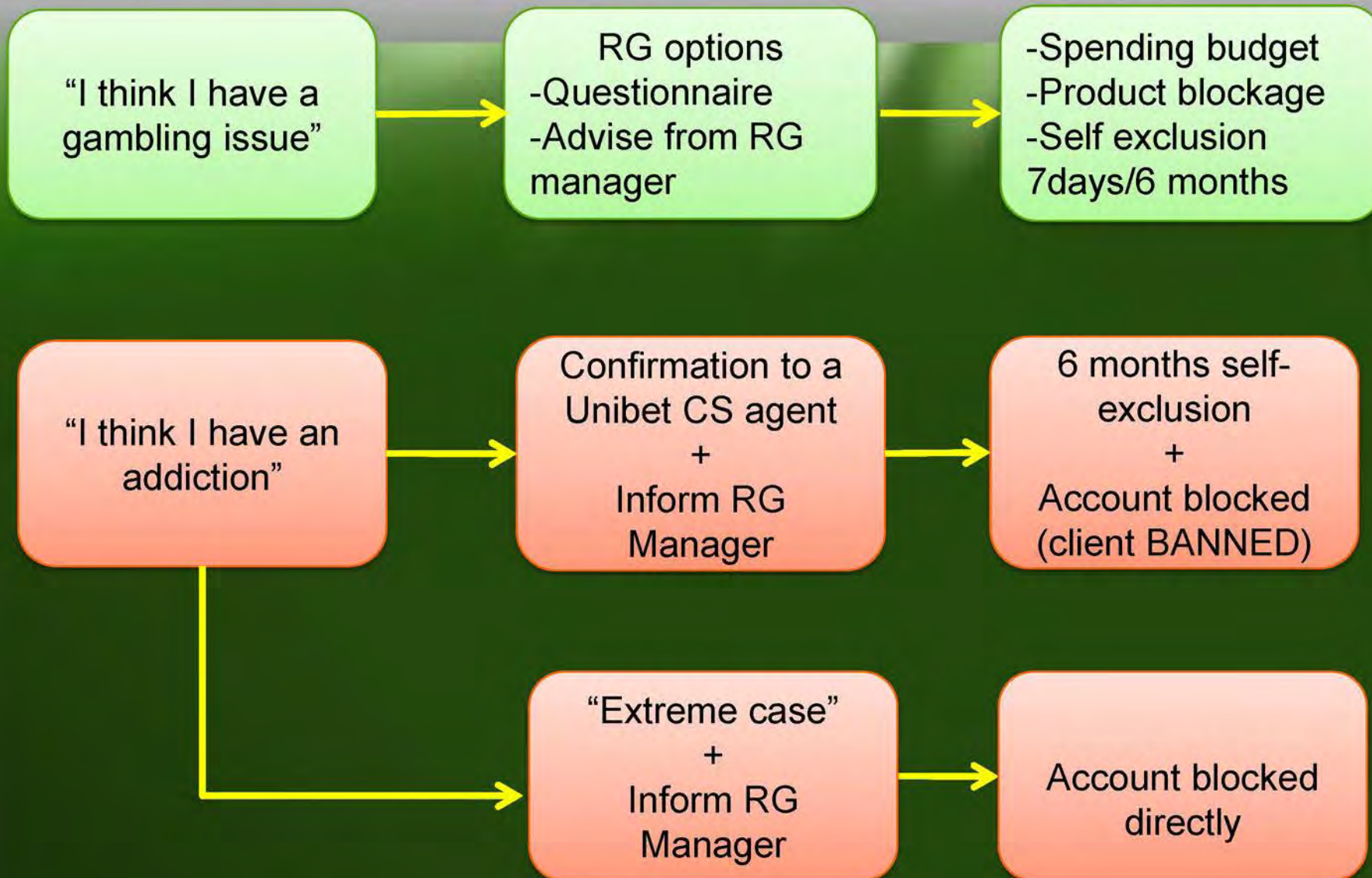




## Bridge between clients and fraud department

- ▶ Unibet reserves the right, at its own discretion, at all times, to:
  - Request documents to verify the identity
  - Verify the authorisation to use a specific Card
  - And/or other facts provided by the Account Holder,
- ▶ To inform our customers about our RG options





# Complaint procedure



# Player Safety



# Introduction:

## Player Safety:

- ▶ Part of Legal & Compliance team
- ▶ Cover all aspects related to Fraud, AML and responsible gaming
- ▶ Insures that Unibet remains a safe PLAYING field for our customers
- ▶ Guarantees financial integrity



## Background:

- Market leader in player protection with +15y experience
- Dedicated systems (user friendly) and staff (experts)
- Active contributor to CEN standard responsible gambling
- Consulted both by FATF and the EU commission in developing AML legislation and Green Paper Expert Meetings
- Driving cooperation within the industry and with authorities
- Audited by leading external bodies: PWC, GLI, eCOGRA, G4 and NMI



# Fraud Prevention:

## ► What is "Fraud"?:

*'Obtaining money or a financial advantage, for yourself, or for another person, through dishonesty or deception.'*

## ► Why commit fraud?

- Obtain money (Credit Card fraud, Promotion abuse)
- Launder proceeds from criminal activity
- Part of a problem gambling behaviour



# Credit Card Fraud

## Third party fraud

1. Obtain card data
  - Phishing, Skimming, Hacking, Identity theft
2. Transfer funds from card
3. Convert the funds into cash equivalents

## First party fraud

Cover losses or purchases through disputing genuine transactions



# Chargeback

- ▶ Fraud committed against operators
- ▶ The card holder disputes, through his bank, transactions made to the merchant (Unibet)
- ▶ Several reasons for a chargeback exists
- ▶ We need to prove that the card holder indeed authorized the transaction – reversal burden of proof
- ▶ If chargeback is not successfully defended we are liable for the full amount

# Anti Money Laundering

## • What is Money Laundering?

“Engaging in financial transactions to conceal the identity, source, or destination of illegally gained money”

Three phases:

- Placement
- Layering
- Integration

### Unibet:

- Group wide AML Policy/Mandatory training
- Specifically designated AML officer
- Adhering to 3<sup>rd</sup> money laundering directive
- Advising for the 4th directive
- Experts approving transactions
- Dedicated system functionality



## Player Safety: Operation and Key processes

- 4 teams based in Malta: Monitoring, Financial, Investigation, Intel team.
- All teams focussed on specific moment of customer life cycle
- Currently consisting of 14 highly skilled specialists – 24/7 monitoring of transactions
- Background and experience in various fields
  - Auditing
  - Criminology
  - Finance
  - Psychology
  - Customer service
- Constant liaison with law enforcement and financial institution



# Customer Life Cycle:

**Monitoring team**

**Financial team**

**Investigations Team**

Register

Deposit

Play

Withdraw

Report (3<sup>rd</sup> party)

AML

Collected Confidence (Verification/Due diligence)

Confidence Evaluation

**Intel Team**

Restrictions on future behaviour (Permissions)

## Risk based approach:



Example:

Behaviour:

- step a **OR** b **OR** c  
= low risk
- step a **AND** b  
= medium
- step a **AND** b **AND** c  
= high risk

# Customer verification: KYC platform:

A built in application.....

Overview
Classification
Verification
KYC Back office

**CustomerInfo**

Username: ThicolUnibet@unibet  
Country: GB  
Jurisdiction: MT  
LicenseType: COM  
Currency: EUR  
Language: en  
RegistrationDate: 2010.07.20 17:24:20  
DaysSinceRegistration: 700  
CustomerState: TEMPORARY  
TestUser: false

**IPInfo**

RegistrationIP: 194.204.124.32  
RegistrationGeoIP: MT

**Classification**

Problem Withdrawal (ID, PA) X

---

Reason:  Add

**Restrictions**

BLOCK\_WITHDRAW  
(Problem Withdrawal (ID, PA))

BLOCK\_WITHDRAW2K  
(MT/AG jurisdiction (COM/NET license) - Not allowed to withdraw 2K)

Event	Date	Created By	Change	Reason
ClassificationChangeEvent	2012.06.20 12:11:11	thicol	[Problem Withdrawal (ID, PA)] [BLOCK_WITHDRAW, BLOCK_WITHDRAW2K]	