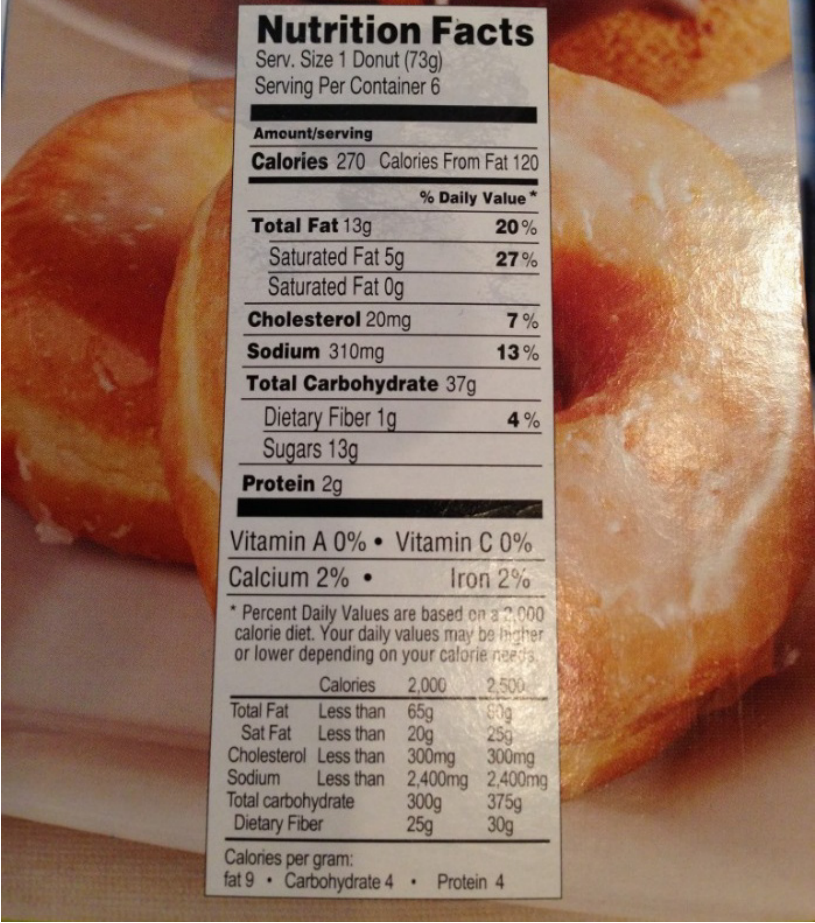




SPIELVERHALTENS-MONITORING ZURÜCK IN DEN SHOP



- Grundprinzip des Verbraucherschutzes
 - Pflichten des Anbieters liegen in der fairen, verständlichen und vollumfänglichen Information
 - Pflichten des Konsumenten liegen in der verantwortungsvollen Nutzung dieser Information
- Anwendung in nahezu allen Bereichen, auch solchen mit erheblichen Konsequenzen (z.B. Wertpapiergeschäfte)
- Wenn Sucht aber durch **Kontrollverlust** und die **Fortsetzung auch angesichts negative Konsequenzen** gekennzeichnet ist, dann kann dieses Prinzip nicht sinnvoll angewandt werden.



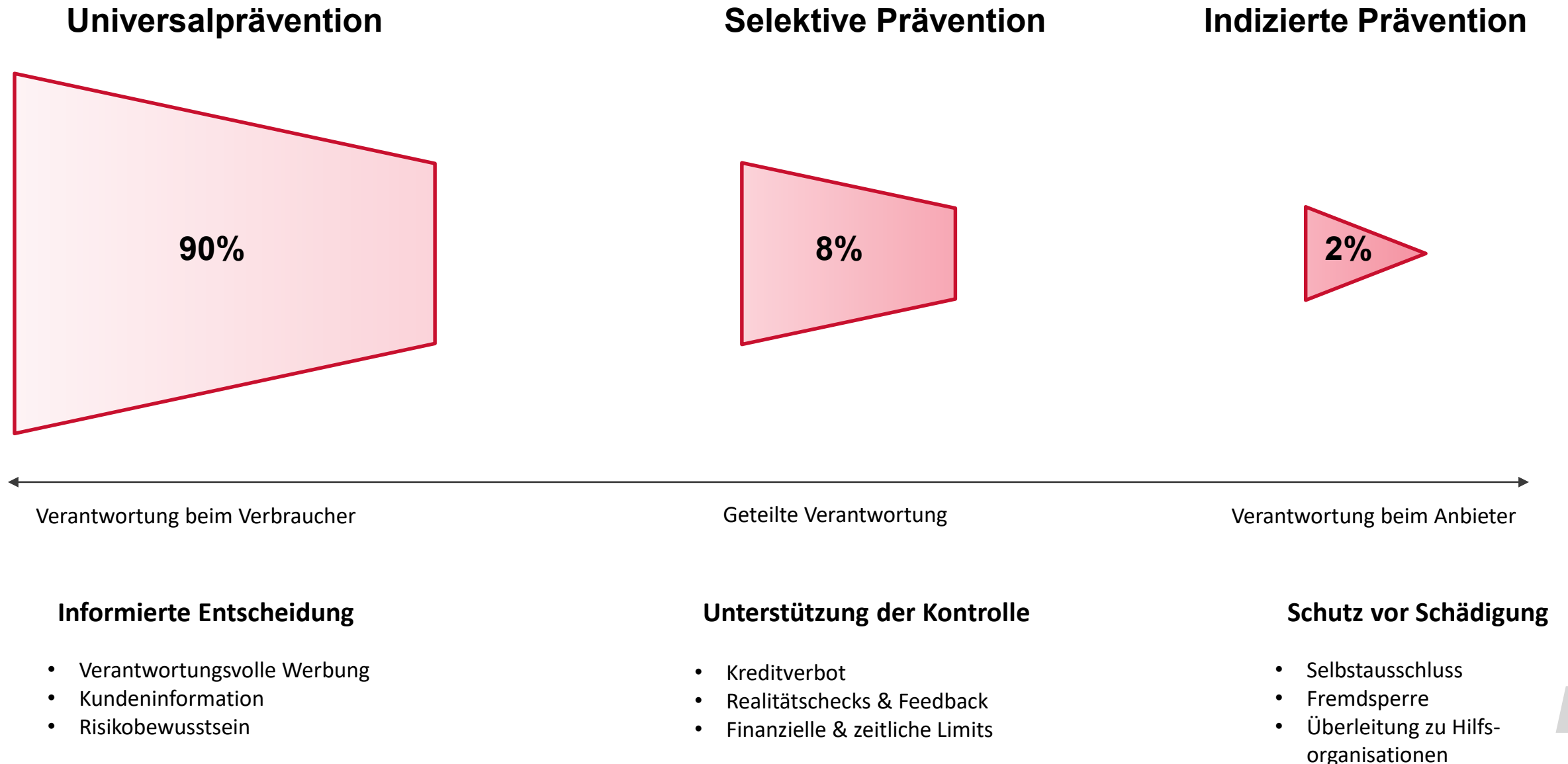
Nutrition Facts	
Serv. Size 1 Donut (73g)	
Serving Per Container 6	
Amount/serving	
Calories	270
Calories From Fat 120	
% Daily Value *	
Total Fat	13g 20%
Saturated Fat	5g 27%
Saturated Fat	0g
Cholesterol	20mg 7%
Sodium	310mg 13%
Total Carbohydrate	37g
Dietary Fiber	1g 4%
Sugars	13g
Protein	2g
Vitamin A 0% • Vitamin C 0%	
Calcium 2% • Iron 2%	
* Percent Daily Values are based on a 	
	Calories 2,000 2,500
Total Fat	Less than 65g 60g
Sat Fat	Less than 20g 25g
Cholesterol	Less than 300mg 300mg
Sodium	Less than 2,400mg 2,400mg
Total carbohydrate	300g 375g
Dietary Fiber	25g 30g
Calories per gram:	
fat 9 • Carbohydrate 4 • Protein 4	

Aufsichtspflicht

- Geht davon aus, dass Konsumenten nicht in der Lage sind, hinreichen verantwortungsvolle Konsumentscheidungen zu treffen.
- Relevante Entscheidungen für den Konsumenten getroffen werden.
- Wird vom Konsumenten kritisch beurteilt werden, wenn sich der Vorteil für den Konsumenten nicht offensichtlich erschließt.
- Das unterminiert das Ziel, die vorhandene Nachfrage in geordnete Angebote zu kanalisieren.



Denn unterschiedliche Zielgruppen benötigen verschiedene Maßnahmen



Früherkennung (2000er)

„Die Früherkennung ergibt sich aus dem direkten Kontakt mit dem Spieler.“

Dieser sehr vage Ansatz wurde durch Früherkennungskriterien systematisiert (Delfabbro, King & Griffiths, 2012; Hayer et al., 2014).

Effektivität weiterhin problematisch:

- Früherkennung in der Praxis nicht valide (Delfabbro, Borgas & King, 2011; Meyer, 2017)
- Fremdsperren kommen nur selten vor (Fiedler, 2014)



- Was weiß der Anbieter wirklich über diesen Kunden?
- Ist Wissen über den Kunden jederzeit für jeden Mitarbeiter verfügbar?

Alles online Glücksspiel ist kontobasiert. Dadurch kann jede Transaktion einer verifizierten Person zugeordnet werden.

Riesige Datenbasis

- Spielverhaltensdaten und deren Verlauf (Braverman et al., 2013; Braverman & Shaffer, 2012; LaPlante, Belson & Grey, 2014)
- (Schriftliche) Kommunikationsdaten und Risikoindikatoren darin (Häfeli, Lischer & Schwarz, 2011; Häfeli, Lischer & Häusler, 2015)

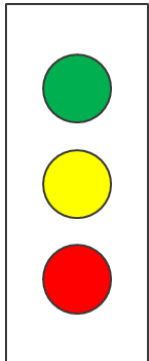
Automatische Auslösung von Interventionen

- Information
- Normatives Feedback
- Visuelle Darstellung von Spielverhaltensänderungen

Allerdings: Interventionen gehen oft nicht über den Rahmen informierter Entscheidung hinaus.

Jede Interaktion mit einem Kunden soll durch die Gesamtheit der über diesen Kunden vorliegenden Informationen angeleitet werden.

- Notwendigkeit eines klaren Verständnisses von jedem individuellen Kunden, das die Verantwortungsteilung bestimmt
- Risikolevel ergibt sich aus der Gesamtbetrachtung aller Interaktionen
- Die Rechte, die ein Kunde hat (z.B. Limit erhöhen) ergeben sich aus dem Risikolevel
- Jede Interaktion mit einem Kunden erfolgt in Abhängigkeit vom momentanen Risikolevel

	Cluster	Beschreibung	Verantwortung	Präventive Werkzeuge	Einschätzung Tipicos
	GRÜN	Keine Anzeichen auf Probleme	Konsument	Information	Kunde verlässlich bei Planung und Ausführung
	GELB	Anzeichen auf riskante Verhaltensweisen bzw. problematische Einstellungen	Geteilt	Limits, Spielpause	Kunde verlässlich bei Planung, Unterstützung bei Ausführung in der „Hitze des Gefechts“ nötig
	ROT	Anzeichen für manifeste Probleme	Typico	Spielsperre	Kunde weder bei Planung noch bei Ausführung verlässlich

	Online	Retail
Spielverhalten	• statistisches Vorhersagemodell • automatisierte Interventionen • Einfluss auf Kunden-Risikobeurteilung	
Kommunikationsverhalten	• standardisierte Beurteilungsprozesse • manuelle Interventionen • Einfluss auf Kunden-Risikobeurteilung	• standardisierte Beurteilungsprozesse • manuelle Interventionen

- Statistisches Modell für Spielverhalten im Shop?
- Automatisierte bzw. angeleitete Interventionen im Shop?
- Gemeinsames Risikomanagement für Beobachtungen online und in verschiedenen Shops?
- Gemeinsames Verrechnungsmodell für Beobachtungen und Vorhersagemodelle?

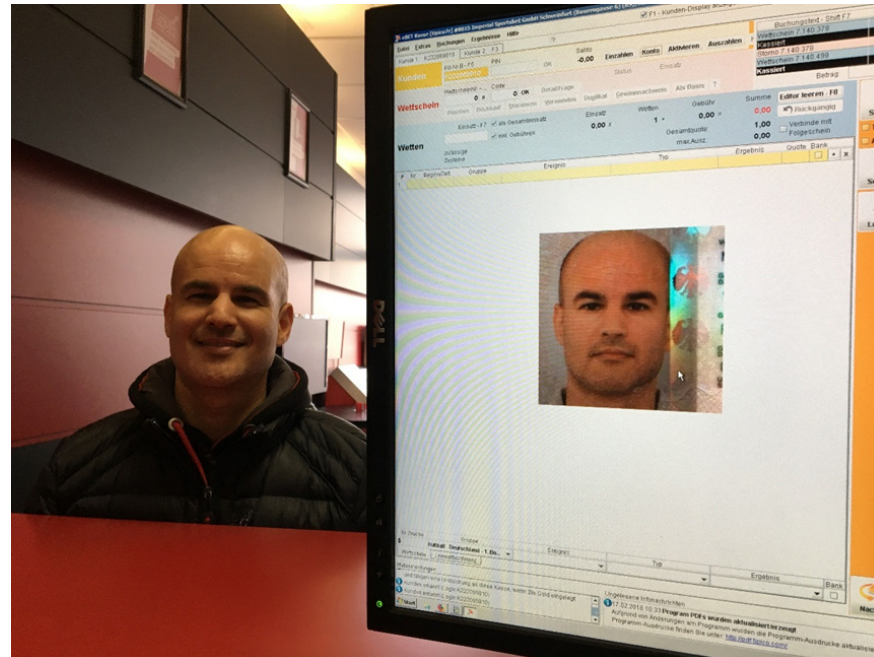
Eine Kundenkarte bedeutet nicht zwangsläufig kontobasiertes Glücksspiel.

Kundenkarte als Mittel der Eingangskontrolle

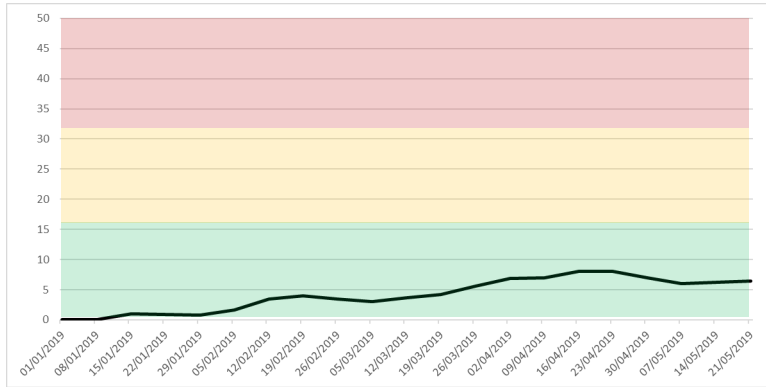
- Verweist auf eine Spieleridentität
- Wird einmal am Eingang geprüft
- Kann eine OASIS Abfrage durchführen
- Ignoriert Spielverhalten
- Kann zu einem Spielermonitoring nur begrenzt beitragen

Kundenkarte als kontobasiertes Glücksspiel

- Verweist auf ein Spielkonto (Identität + Verhalten)
- Wird vor jeder Transaktion geprüft
- Kann eine OASIS Abfrage durchführen
- Zeichnet Spielverhalten am Konto auf
- Kontobasierte Methode des Spielermonitorings

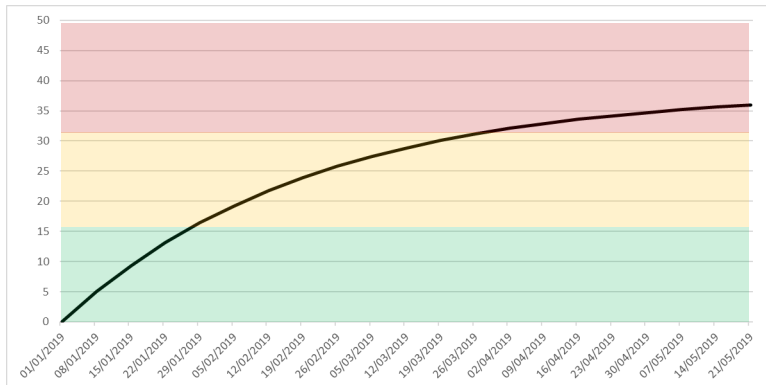


Gemeinsame Verrechnung von Modellen und Beobachtungen



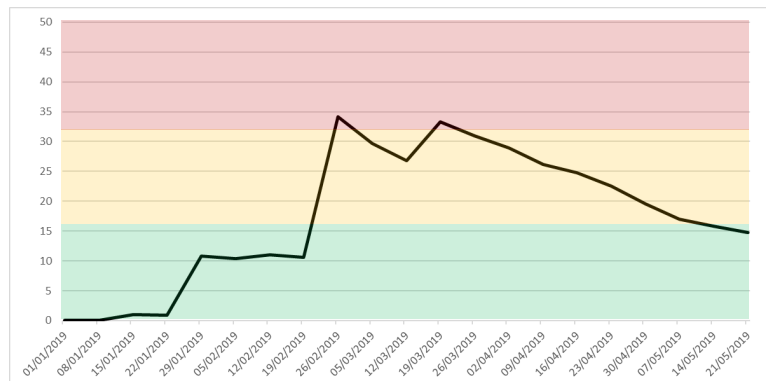
Beispiel 1. Unauffälliges Spielverhalten; keine Beobachtungen

- Das statistische Modell trägt jede Woche in geringem Ausmaß zur Risikobeurteilung bei.
- Keine Beobachtungen wurden gemeldet.
- Das führt aber insgesamt nie zu einem nennenswerten Gesamtrisiko.
- Schutzstrategie verbleibt im Rahmen der Universalprävention.



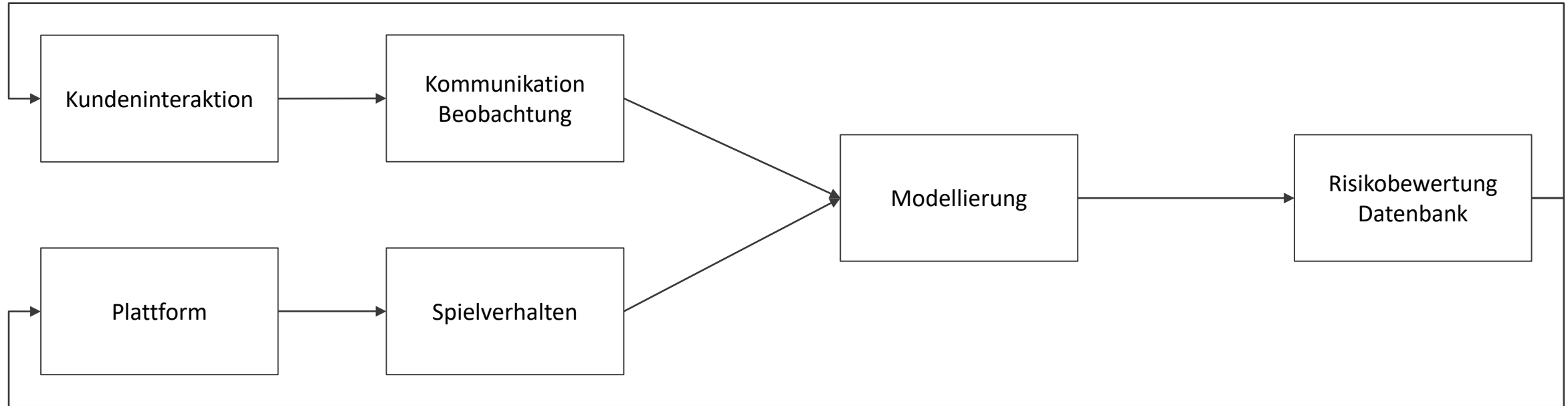
Beispiel 2. Spielverhalten auffällig

- Das statistische Modell trägt jede Woche substantiell zur Risikobeurteilung bei.
- Keine Beobachtungen wurden gemeldet (wie Beispiel 1).
- Das führt zu einem kontinuierlichen Anstieg des Gesamtrisikos.
- Individualisierte Schutzmaßnahmen werden entsprechend der Risikostufen ausgelöst.



Beispiel 3. Beobachtungen gemeldet

- Das statistische Modell trägt jede Woche in geringem Ausmaß zur Risikobeurteilung bei (wie Beispiel 1).
- Mehrere Beobachtungen wurden gemeldet.
- Das führt zu einem sprunghaften Anstieg des Gesamtrisikos, das danach langsam wieder abklingt.
- Individualisierte Schutzmaßnahmen werden entsprechend der Risikostufen ausgelöst.



- Das statistische Modell nutzt Daten aus Spieltransaktionen und aus Kommunikation / Beobachtung.
- Gemeinsames Modell für online wie für stationäres Geschäft.
- Die Risikobewertung ergibt sich aus dem statistischen Modell.
- Die Risikobewertung eines Kunden steuert das Aussehen und Verhalten der Spielplattform und die Übernahme der Verantwortung bei zukünftigen Interaktionen mit dem Kunden.

tipico

VIELEN DANK!



Minimales Eingriffslevel erlaubt weite Verbreitung

Zielgruppe: Regelmäßig / häufig spielende Kunden

Ziele: Proaktive Kommunikation des verantwortungsbewussten Spiels, Problembewusstsein schaffen, Spielerschutzmaßnahmen anbieten

- In erster Linie Teil der Universalprävention
- Kein Schaden durch Versand an einen nicht gefährdeten Spieler
- Entscheidungsalgorithmus kann komplett auf Maximierung der Sensitivität ausgerichtet werden

 Login | Browser-Ansicht

Hallo %%FirstName%%,

(Benutzername: %%Username%%)

einer generellen Vorgabe der Regulierungsbehörde Folge leistend, informieren wir Kunden mit dieser E-Mail über Maßnahmen, die ihr Wett- und Spielerlebnis bei Tipico noch sicherer und vertrauenswürdiger machen sollen. Dies ist eine Verantwortung, der wir allerhöchste Priorität einräumen.

So können Sie uns dabei unterstützen:

- Wetten Sie zur Unterhaltung und immer im Rahmen dessen, was Sie sich leisten können.
- Werfen Sie einen Blick auf unsere [Spielerschutzseite](#), wo Sie Informationen zu bewusstem Wetten finden können.
- Wenn Sie Fragen zum Spielerschutz oder Ihrem Spielverhalten haben, wenden Sie sich bitte an unser Spielerschutz-Team.

[Zur Info-Seite »](#)

Bewusstes Wetten bedeutet für uns, dass Sie unser Wettangebot auf eine sichere und unterhaltsame Art und Weise nutzen können. Die folgenden Hilfsmittel können Sie dabei unterstützen:

- 1 Kontoauszug**
Sie können sich zu jedem Zeitpunkt eine Übersicht über Ihre vergangenen Transaktionen anzeigen lassen. So verlieren Sie niemals den Überblick.
- 2 Selbsttest**
Mit diesem ganz kurzen Selbsttest können Sie überprüfen, ob Ihr Spielverhalten zu Problemen führen könnte.
- 3 Limits**
Wenn Sie möchten, können Sie verschiedene Arten von Limits (z.B. Einzahlungslimit) setzen. Wir stellen dann sicher, dass Sie zu keinem Zeitpunkt das Limit überschreiten.

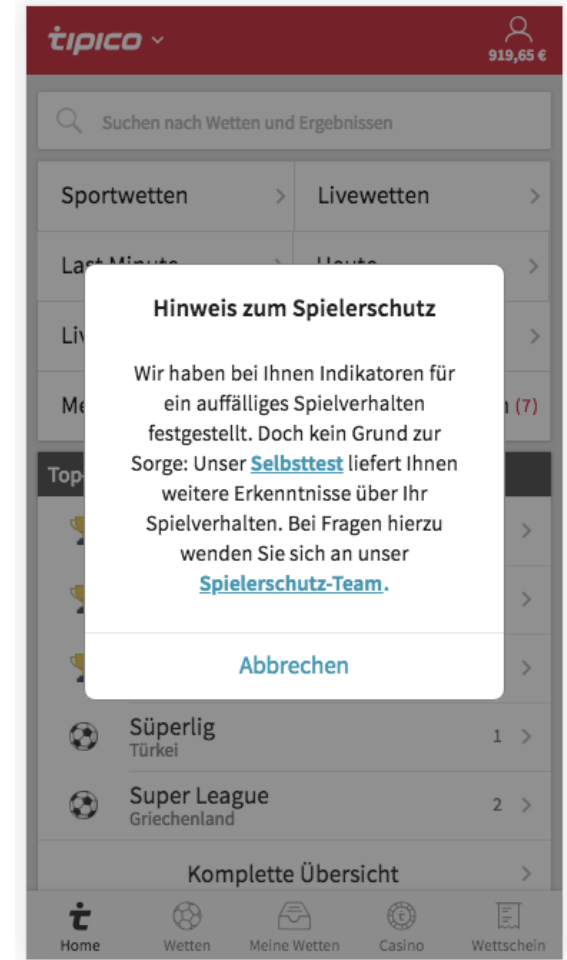
[Zur Info-Seite »](#)

Höheres Eingriffslevel macht höhere Selektivität notwendig

Zielgruppe: Kunden, welche sich immer stärker “einbringen” (häufigeres Spiel, höhere Einsätze, riskantere Quoten etc.)

Ziele: Gezieltes, individuelles und normatives Feedback zum Spielverhalten

- Feedback kann sehr hilfreich sein – vorausgesetzt, es wird als angebracht wahrgenommen
- Daher ist auf dieser Stufe hohe Spezifität ebenso wichtig wie hohe Sensitivität
- Der Entscheidungsalgorithmus muss die richtige Balance finden



Interventionsstufe 3: Investigation

Starke anbieterseitige Eingriffe müssen sehr selektiv stattfinden, um die Kanalisierung aufrechtzuerhalten

Zielgruppe: Kunden, welche potenzielles Risikoverhalten zeigen

Ziele: Risiko detailliert überprüfen, Spielerschutz-Dialog mit dem Kunden starten, Risikominimierung durch anbieterseitige Maßnahmen vornehmen (wo notwendig)

- Individuelle “Ermittlungen” sind per Definition ein tiefer Eingriff: Spieler werden offensiv auf problematisches Verhalten angesprochen
- Daher wäre eine hohe Anzahl von “Fehlalarmen” ein Problem: Spieler würden sich bevormundet fühlen und abwandern
- Entscheidungen müssen das “Fehlalarm-Risiko” niedrig halten und die höchstmögliche Sensitivität erreichen

Person Account Detail [Edit](#) [New Case](#)

▼ Segmentation and Ratings

Segmentation	Base
Segment_Sportsbook	Base
Key Account	☐
Segment_Casino	Base

Key Account Manager

UUID 7ad1b80f-aa62-458f-8d53-f3f93b660697

▼ Bonus Guidelines CS

▼ Overview

Ebet Login	test
Registration Date Time	
Username	test
Ebet Last Login	23/08/2018 10:43

▼ VIP Event Summary

Event invitations	
VIP Event history	

▼ Fraud/Payments/RG

KYC Status	VERIFIED
RG Level	
Manual RG Rating	



Current Selections

Segment

Base
Core
High Neg
High Value
Low Neg
New
Not Rated
VIP High
VIP Low
VIP Med
VIP Top

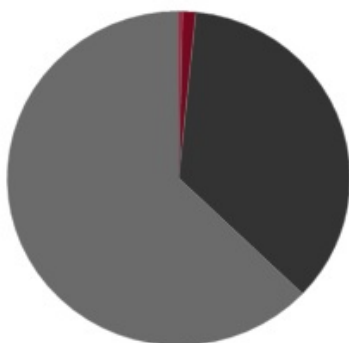
TOTAL ECOLOGY VIEW

RG Level Table

RG Level

RG Level

RG Level



RG Risk	
3	2334
2	8059
1	231775
0	409392

AVG Score Evolution per Segment

AVG Score Evolution per Segment

15
10
5
0
-5
-10

19/08/2018

26/08/2018

02/09/2018

09/09/2018

16/09/2018

23/09/2018

Segment

Base
Core
High Neg
High Value
Low Neg
New
Not Rated
VIP High
VIP Low
VIP Med
VIP Top
-

KPI.RG_H_SCORE.kpi_date

Level 3 Customer List

Risk Scores

Risk Scores

Customer Count

40000
30000
20000
10000
0

-2

-1.5

-1

-0.5

0

0.5

1

1.5

2

2.5

3

3.5

4

Threshold 1

Threshold 2

Threshold 3

RG Score

Darstellung eines Kundenprofils: Spieler ohne erhöhtes Risikoprofil

