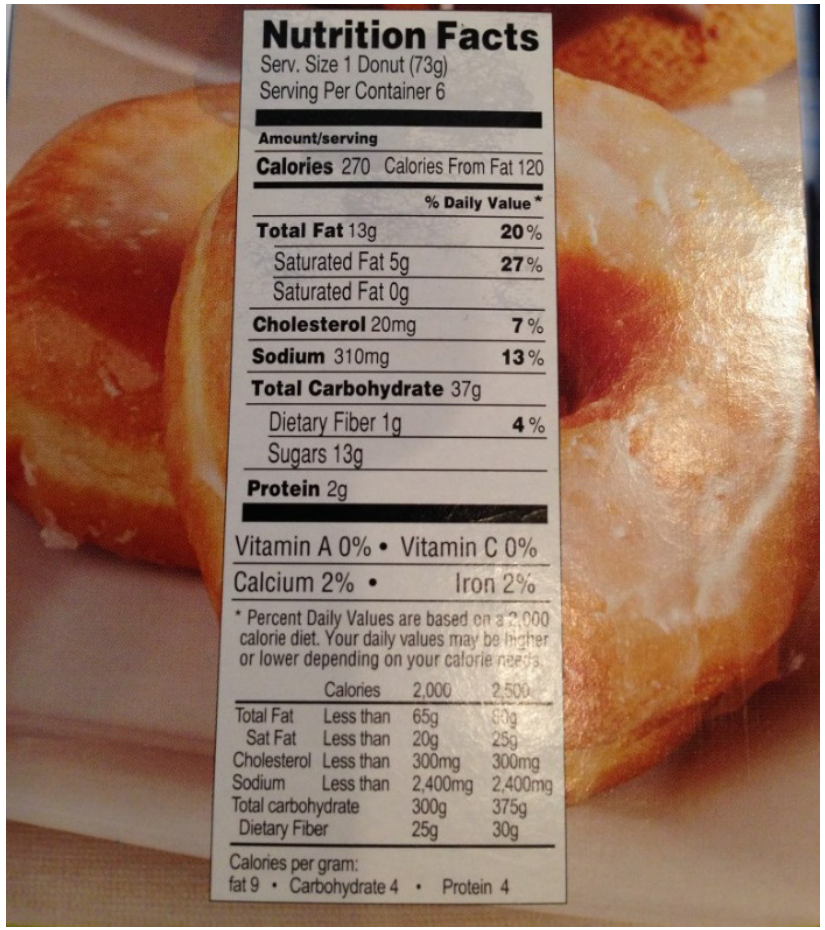
tipico

SPIELVERHALTENS-MONITORING
ZURÜCK IN DEN SHOP

Informierte Entscheidung

- 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.

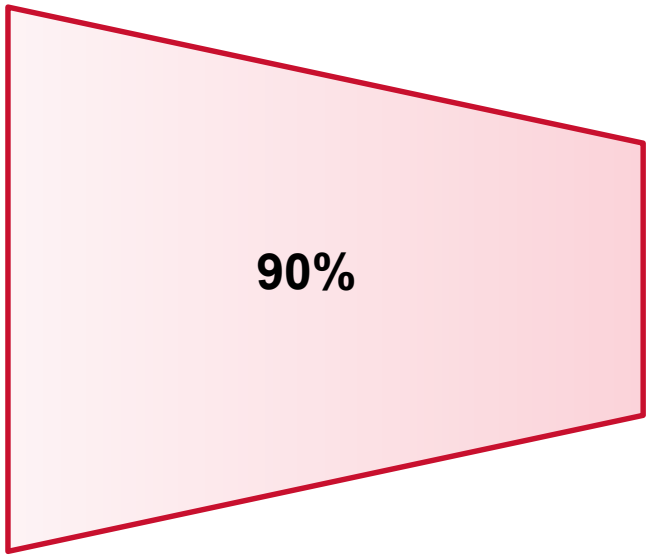


Aufsichtspflicht

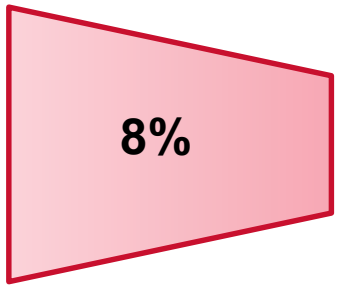
- Geht davon aus, dass Konsumenten nicht in der Lage sind, hinreichen verantwortungsvolle Konsum-entscheidungen zu treffen.
- Relevante Entscheidungen für den Konsumenten getroffen werden.
- Wird vom Konsumenten kritisch beurteilt werden, wenn sich der Vorteil für den Konsumenten nicht offensichtlich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

Denn unterschiedliche Zielgruppen benötigen verschiedene Maßnahmen

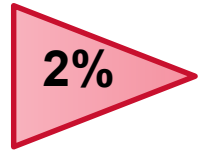
Universalprävention



Selektive Prävention



Indizierte Prävention



Verantwortung beim Verbraucher

Geteilte Verantwortung

Verantwortung beim Anbieter

Informierte Entscheidung

- Verantwortungsvolle Werbung
- Kundeninformation
- Risikobewusstsein

Unterstützung der Kontrolle

- Kreditverbot
- Realitätschecks & Feedback
- Finanzielle & zeitliche Limits

Schutz vor Schädigung

- Selbstausschluss
- Fremdsperre
- Überleitung zu Hilfs-organisationen

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?

Früherkennung (2010er)

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

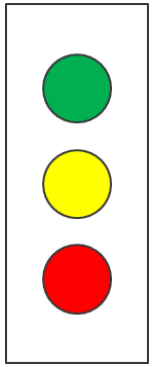
- Information
- Normatives Feedback
- Visuelle Darstellung von Spielverhaltensänderungen

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

Individualisiertes Risikomanagement

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	Tipico	Spielsperre	Kunde weder bei Planung noch bei Ausführung verlässlich

Tipico Status Quo – Stärken aber auch Schwächen aus beiden Welten

	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?

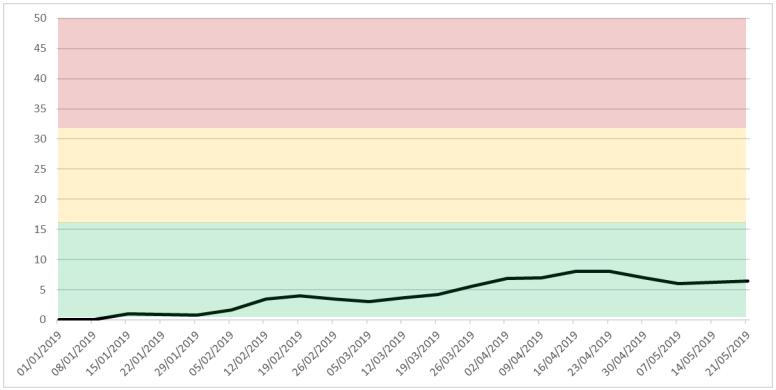
Kundenkarten

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

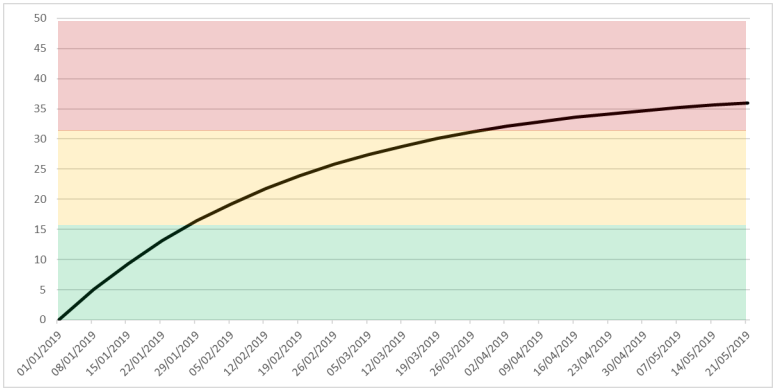
Kundenkarte als kontobasiertes Glücksspiel
- Verweist auf ein Spielkonto (Identität + Verhalten)
- Wird vor jeder Transaktion geprüft
- Kann eine OASIS Abfrage durchführen
- Zeichnet Spielverhalten am Konto auf
- Kontobasierte Methode des Spielermonitorings

Gemeinsame Verrechnung von Modellen und Beobachtungen



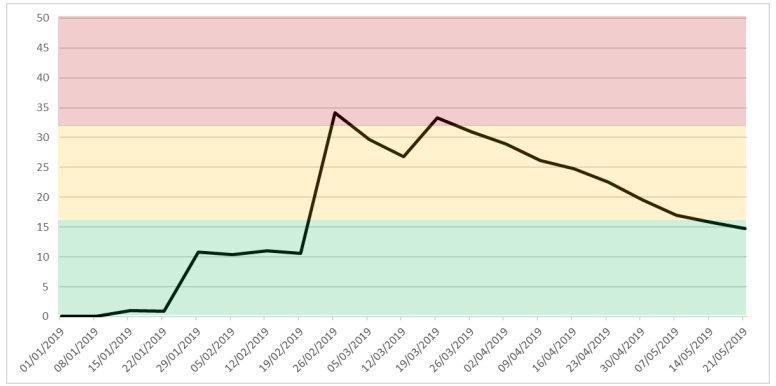
Beispiel 1. Unauffälliges Spielverhalten; keine Beobachtungen

- 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

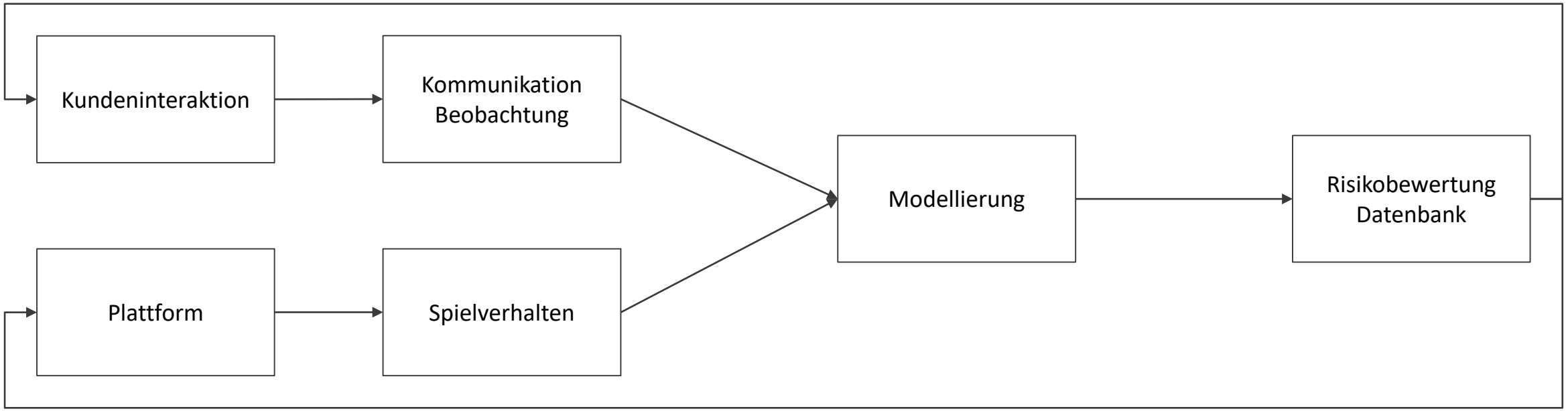
- Das statistische Modell trägt jede Woche substanziell zur Risikobeurteilung bei.
- Keine Beobachtungen wurden gemeldet (wie Beispiel 1).
- Das führt zu einem kontinuierlichen Anstieg des Gesamtrisikos.
- Individualisierte Schutzmaßnahmen werden entsprechend der Risikostufen ausgelöst.



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.

Holistisches Spielermonitoring (Tipico 2020)



- 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.

VIELEN DANK!

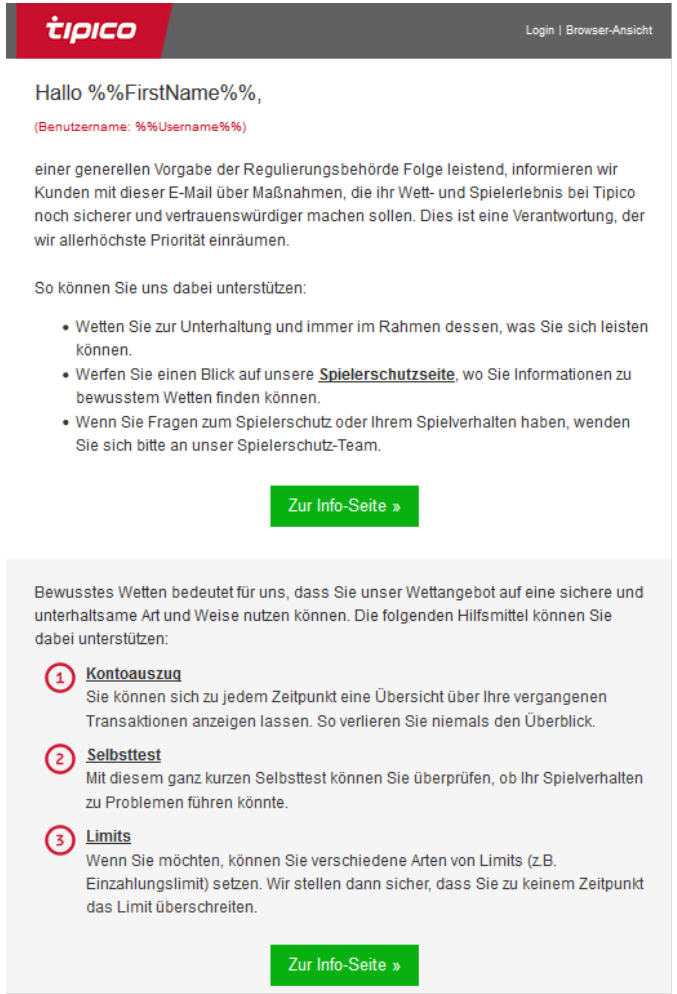
Interventionsstufe 1: Information

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



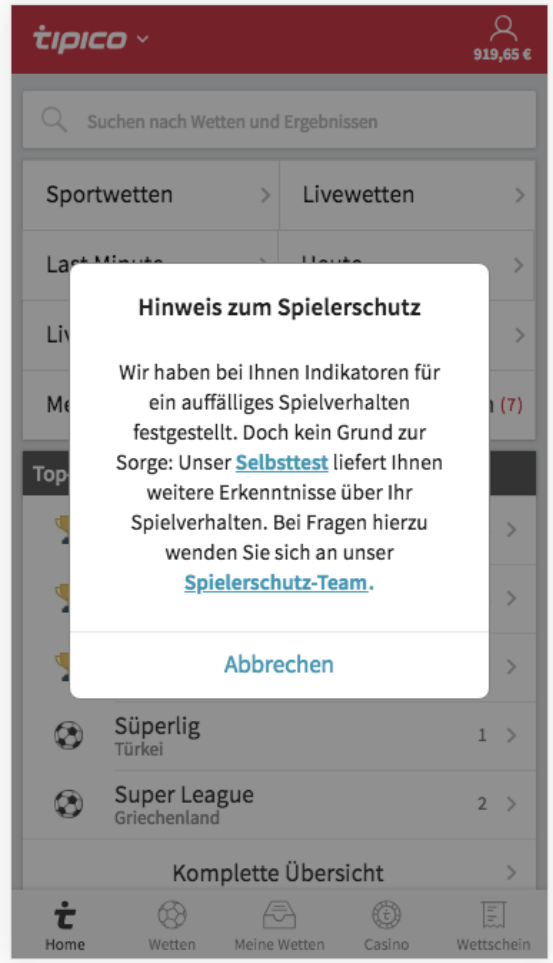
Interventionsstufe 2: Feedback

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



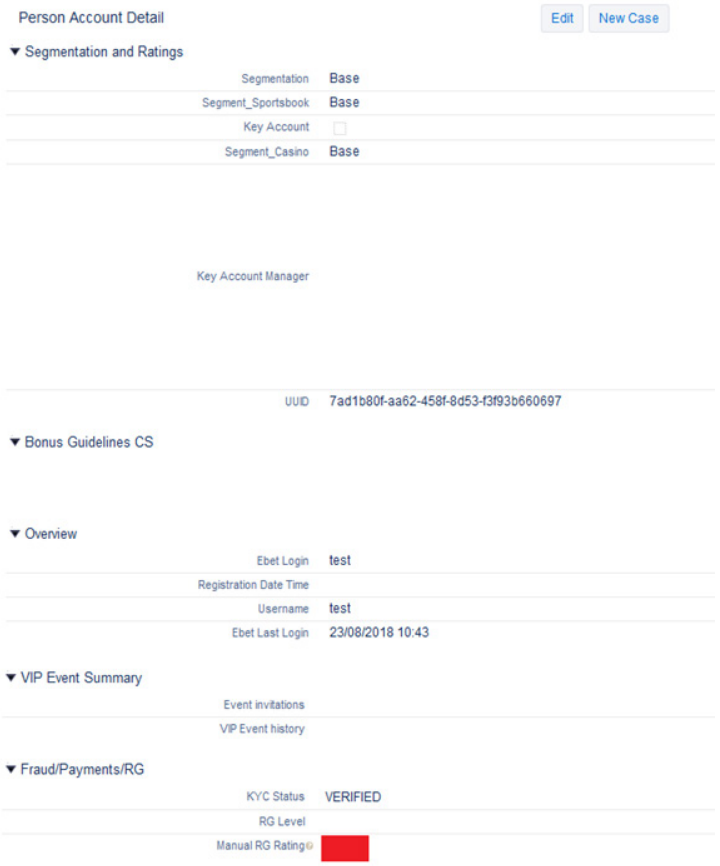
Interventionsstufe 3: Investigation

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



tipico

TOTAL ECOLOGY VIEW

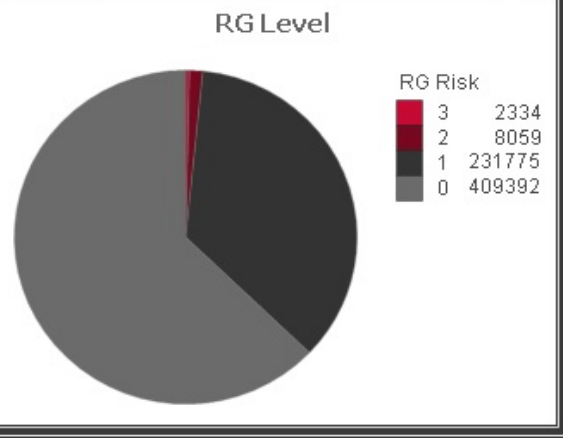
Current Selections

Segment

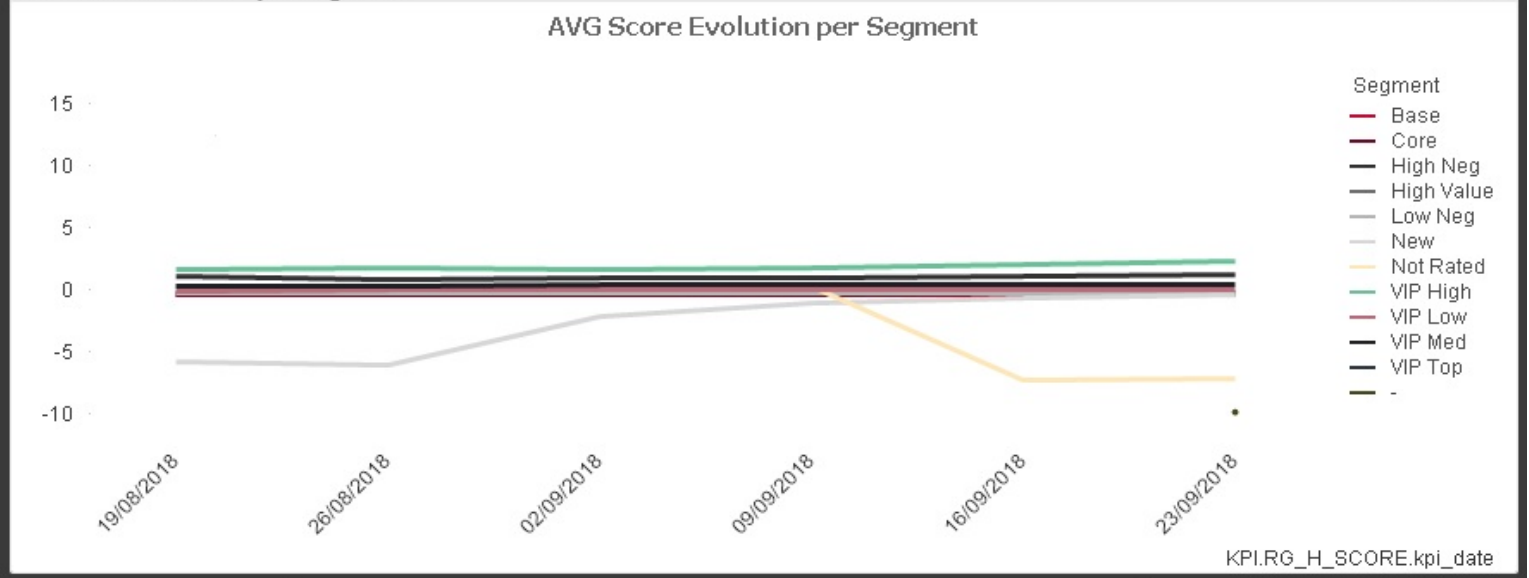
Base
Core
High Neg
High Value
Low Neg
New
Not Rated
VIP High
VIP Low
VIP Med
VIP Top

RG Level Table | RG Level

RG Level



AVG Score Evolution per Segment



Level 3 Customer List | Risk Scores

Risk Scores

Darstellung eines Kundenprofils: Spieler ohne erhöhtes Risikoprofil