

## Ansvarsfullt spelande inom LeoVegas

LeoVegas erbjudande bygger på spel som rolig och attraktiv underhållning. Vissa personer riskerar dock att få problem med sitt spelande. Det tar LeoVegas på största allvar och spelansvar finns som en utgångspunkt i utformningen av LeoVegas erbjudanden och vid kundkontakter.

Alla anställda på LeoVegas, oavsett position, måste vara certifierade inom ansvarsfullt spelade. Utbildningen och certifieringen till personalen är utformad i samarbete med experter från bolaget Sustainable Interaction AB och innehåller bland annat anvisningar i hur spelrelaterade problem förebyggs men också hur relationen till kunderna kan förbättras ytterligare.

LeoVegas har dedikerad personal för att främja ansvarsfullt spelande som enbart jobbar med spelansvarsfrågor, dels genom att utveckla området ytterligare inom LeoVegas och dels för att stötta organisationen i dessa frågor men också för att behandla situationer som uppstår med faktiska kunder.

## Verktyg och stöd

LeoVegas har implementerat ett antal funktioner som identifierar och hjälper potentiella problemspelare. Detta är verktyg för att hjälpa kunderna att kontrollera sitt spelande, så som att kunna sätta Insättningsgräns, Förlustgräns, Omsättningsgräns, Tidsgräns, Tidsnotifiering, Spelhistorik, Pausa konto och avstängning. Dessutom erbjuds Självtest för att tidigt kunna identifiera om spelandet riskerar att utvecklas till ett problem.

På LeoVegas hemsida under "sunt spel" finns ytterligare information om hur man t.ex. kan söka hjälp och blockera spelsidor. Länken finner du här:

<https://www.lovegas.com/sv#support/responsible-gaming>

Via länken hänvisas kunden eller läsaren till ett antal oberoende hjälporganisationer som erbjuder stöd. Det är Spelberoendes Riksförbund [spelberoende.se](http://spelberoende.se), hänvisning till spelinstitutets självhjälpsprogram på [slutaspela.nu](http://slutaspela.nu) samt stödlinjens hemsida [stodlinjen.se](http://stodlinjen.se).

Det går också snabbt och enkelt att permanent stänga av sitt användarkonto om spelandet riskerar att utvecklas till ett problem.

## LeoVegas kundvård, utbildning och kultur

LeoVegas tillhandahåller även verktyg, tester och information som ger kontakt med experter och organisationer som vänder sig till användare och/eller anhöriga som drabbats av spelproblem. Om vi misstänker att en kund har problem med sitt spelande tar vi kontakt med kunden. De kunder som identifieras med problemspelande får sitt konto avstängt. Stängs kontot ned på grund av att kunden har problem med sitt spelande blir kunden informerad om att hen inte längre kan spela på LeoVegas.

Utöver ovan nämnda verktyg för kunderna och interna utbildningar för personal arbetar LeoVegas internt för ansvarsfullt spelande som en del av företagskulturen. LeoVegas arbetar kontinuerligt för att med engagemang och kunskap främja en positiv och trygg spelupplevelse för alla.