

### **Udbuddet af spil i Danmark**

Skill On Net Limited ("SkillOnNet") fik tilladelse til at udbyde onlinekasino fra Spillemyndigheden den 15. december 2011, og påbegyndte udbud af spil i Danmark i overensstemmelse med tilladelsesvilkårene den 1. januar 2012.

### **Antal og fordeling af spil**

I 2013 har SkillOnNet udbudt 113 spilautomatspil, 11 Roulettespil, 4 Blackjackspil, 3 Baccarat/PuntoBancospil and 7 andre spil.

SkillOnNet har gennemgået de teoretiske og faktiske udbetalingsgrader for hver kategori af spil og nået det resultat, at de fundne afvigelser er normale og ligger inden for branchens standarder, som det fremgår af tabellen nedenfor

Spiltype	Teoretisk RTP (%)	Faktisk RTP (%)
Spilautomatspil	93.84	93.62
Blackjackspil	99.47	96.36
Roulettespil	96.6	96.62
Baccarat/PuntoBancospil	98.94	95.51
Andre Spil	96.40	96.07

### **Midlertidige spillere**

Det samlede beløb af midler tilbageholdt fra spilleres midlertidige spilkonti på grund af manglende verifikation af spillerens identitet udgjorde ved slutningen af 2013 0 DKK.

### **Klager fra spillere**

SkillOnNet blev kontaktet af sine spillere 40.661 gange. Hovedparten af disse henvendelser vedrørte almindelige kundeserviceforespørgsler, tekniske forespørgsler og website forespørgsler. Der var 15 klager vedrørende SkillOnNets udbud af spil i Danmark og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på disse klager var 1,7 dage fra modtagelse af henvendelsen til afslutning af sagen.

## Markedsføring

Når vi markedsfører vores spil og produkter, bestræber SkillOnNet-markedsføringsteamet sig på at producere markedsføring, der opfylder alle de relevante og gældende spille-og markedsføringslove. For at sikre overholdelse i nedenstående områder, arbejder markedsføringsteamet tæt sammen med compliance for at sikre forståelse af de relevante retningslinjer. I tilfælde af tvivlsområder, bliver alle nye markedsføringsaktiviteter godkendt af Compliance Manageren, som, om nødvendigt, bruger tilgængelig hjælp direkte fra Spillemyndigheden.

- Markedsføring giver ikke et falsk indtryk af sandsynligheden for at vinde
- Markedsføring fokuserer på spil som underholdning og giver ikke indtryk af, at det er en vej til at løse økonomiske problemer eller opnå social accept
- De medierum og det markedsføringsindhold der anvendes, er på ingen måde rettet mod børn eller unge under 18 år, og SkillOnNet fører ikke kendiskampagner, der antyder, at gambling har bidraget til deres succes
- Bonusser markedsføres på en retfærdig og afbalanceret måde
- Fulde bonusvilkår og betingelser gøres tilgængelige på en utvetydig måde og på et klart afmærket sted, hvor brugeren kan læse dem før deltagelse
- Disse vilkår og betingelser offentliggøres og fastholdes i det same medium, som benyttes til markedsføring af bonussen.
- Modtageren af en bonus vil altid have mindst 60 dage til at opfylde alle betingelser
- Bonusser skal krediteres til konti snarest muligt efter opfyldelse af kriterier, og ikke mere end 24 timer senere.
- Individuelle spillere tilbydes ikke enestående bonusbetingelser

I løbet af 2013 blev SkillOnNet gjort opmærksom på, at den måde, hvorpå vi markedsførte VIP-point i e-mails, ikke var i overensstemmelse med de seneste Spillemyndigheden-retningslinjer for markedsføring af bonusser. Under korrespondancen gjorde Spillemyndigheden det klart for SkillOnNet, at VIP-point ifølge deres synspunkt ikke kan betragtes som forskellige fra bonusser, og vi er enige om, at de skal betragtes som ens. For at sikre at dette ikke sker igen i områder, hvor der muligvis kan opstå tvivl, vil SkillOnNet Compliance Manageren få avancerede retningslinjer fra Spillemyndigheden.