

From: Bridgit Pavlov <bridgit.pavlov@coolbet.com>
Sent on: den 9 augusti 2026 16:13:08
To: Registrator <Registrator@spelinspektionen.se>
CC: Compliance <compliance@coolbet.com>; Fjodor Rauten <fjodor.rauten@coolbet.com>; Jesper Nils Both <jesper.both@coolbet.com>
Subject: Polar Limited Svar på offentligt samråd - 21Si540
Attachments: Polar Limited Response to Public Consultation - English (official).docx (13.88 KB), Polar Limited Response to Public Consultation - Swedish (unofficial).docx (20.13 KB)

Till den det berör,

Polar Limited inkommer härmed med sitt svar och sina synpunkter på förslagen till nya föreskrifter om ansvarsfullt spelande med diarienummer 21Si540. Vänligen notera att det engelska dokumentet utgör den officiella versionen och att den svenska versionen är en inofficiell maskinöversättning.

Med vänlig hälsning,
Bridgit Pavlov

Bridgit Pavlov
Interim General Counsel

Phone: +372 5342 0185
Web: www.coolbet.com

Response to Public Consultation

Proposed Statutes on Responsible Gambling (draft SIFS 20XX:X)

Submitted to: Spelinspektionen (the Swedish Gambling Authority - "**Authority**")

Date: 9 August 2026

Submitted by: Polar Limited, 23Si2180 ("**Polar**" or the "**Operator**")

1. Introduction

Polar welcomes the opportunity to respond to the Authority's consultation on the proposed statutes on responsible gambling ("the **Proposal**"), which will replace the existing regulations and general advice (LIFS 2018:2). The Operator supports the Authority's objective of strengthening the duty-of-care framework and shares the underlying goal of preventing excessive gambling and its associated harms.

Having reviewed the Proposal in detail, Polar has identified a number of provisions where, in the Operator's view, the drafting would benefit from further clarification, and a small number of areas where the practical operation of a provision may not achieve its intended protective effect, or may impose a disproportionate operational burden relative to the protection achieved. This response follows the chapter and section structure of the Proposal. Where a point of clarification applies across several sections, Polar has grouped it under a general heading and cross-referenced the relevant provisions.

Polar would be pleased to discuss any of the points raised below with the Authority, and to provide further operational detail where this would assist the finalisation of the regulation.

2. General Comments

2.1 Absence of an affordability dimension in the assessment framework

The Proposal does not incorporate an affordability assessment as a distinct or cross-cutting element of the duty-of-care obligations set out in Chapter 2, notwithstanding that affordability is a well-established component of responsible-gambling frameworks in other jurisdictions. The only quantitative reference of relevance is the fixed monetary threshold in Chapter 2, Section 2, point 5 (a deposit limit exceeding SEK 10,000 per month), which is applied uniformly regardless of a player's individual financial circumstances. A player relying on state study or unemployment support and a player with substantial disposable income are treated identically under this threshold, notwithstanding that the objective severity of a SEK 10,000 monthly deposit differs materially between the two.

Polar suggests that Chapter 2 would benefit from further clarification as to whether, and how, affordability is intended to inform the assessment of excessive gambling. In Sweden, income and tax information is publicly accessible, which would allow licensees to apply an

income-referenced threshold (for example, a defined percentage of verified net monthly income) as an additional or alternative indicator alongside, or instead of, a fixed monetary figure. The Operator recommends that the Authority clarify its intended approach to affordability, so that licensees are not left to develop materially divergent practices in an area that is central to the prevention of financial harm.

2.2 Availability of graduated, limit-based restrictions as an alternative to full access restriction

The measures contemplated in Chapter 2 in response to persistent excessive gambling behaviour escalate towards an "access restriction" as defined in Chapter 1, Section 2, point 7, which denies the player access to the licensee's games in whole or in part. The Proposal does not clarify whether a targeted and irreversible reduction of a player's deposit, loss or login-time limits — commonly implemented by licensees with a "limit lock" that the player cannot independently reverse — would satisfy the requirement for a "more intrusive measure" under Chapter 2, Section 6, or whether only a full access restriction is capable of meeting that standard.

In practice, the majority of licensees already operate limit-lock functionality of this kind. Such functionality directly addresses the underlying driver of several of the risk indicators listed in Chapter 2, Section 2 without denying the player access to games altogether, and may in many cases represent a more proportionate and equally effective response than full account restriction. Polar recommends that the Authority confirm whether a sufficiently robust, irreversible reduction of a player's limits may constitute an adequate escalated measure for the purposes of Chapter 2, Sections 6 and 7, so that the regulation does not, as currently drafted, appear to require full account restriction in circumstances where a narrower, locked restriction would achieve the same protective outcome at proportionately less cost to the player's continued, safer participation.

3. Chapter 2 — Assessment and Measures in the Event of Excessive Gambling

3.1 Section 2 — threshold for triggering the assessment

Chapter 2, Section 2 lists thirteen circumstances to be taken into particular consideration when assessing whether a player's gambling behaviour constitutes excessive gambling, but does not specify whether a single non-communication based circumstance (Ch 2 Section 2 points 1 to 10) is, on its own, sufficient to warrant individualised measures under Section 4, or whether a cumulative or weighted combination of indicators is intended. Several of the listed circumstances, taken in isolation, are relatively common among players who do not otherwise exhibit excessive gambling (for example, an increase in deposit size, or gambling during night-time hours). Applying the obligation in Section 4 on the basis of any single indicator, without regard to the others, risks generating a high volume of low-value

interventions and may, over time, reduce the practical effectiveness of the duty-of-care regime as a whole by diluting licensees' and players' attention to genuinely high-risk cases.

Polar recommends that the final regulation, or accompanying general guidance, clarify how the ten (Ch 2 Section 2 points 1-10) circumstances in Section 2 are intended to be weighed in combination, including whether the Authority anticipates a cumulative or threshold-based approach to determining when the duty to take measures under Section 4 arises.

3.2 Section 2, point 5 — fixed deposit threshold and individual affordability & effect of correcting the underlying deposit limit

Chapter 2, Section 2, point 5 identifies a deposit limit exceeding SEK 10,000 per month as a circumstance relevant to the assessment. As noted in Section 2.1 above, a fixed monetary threshold of this kind does not, on its own, distinguish between players for whom SEK 10,000 represents a materially significant proportion of disposable income and players for whom it does not.

Further, where a player's deposit limit is identified as the operative risk indicator under Section 2, point 5, and the licensee subsequently reduces and locks that limit, a number of the other risk indicators in Section 2 (including those relating to deposit frequency, deposit size, and the pace of gambling) are, as a practical matter, mitigated as a direct consequence, since the player's capacity to deposit and stake is itself constrained by the corrected limit. The Proposal does not address whether such a correction is capable of being treated as sufficient to remove the player's account from further heightened monitoring under Section 1, or whether continuous monitoring against all thirteen circumstances must nonetheless continue in full.

Polar recommends that this point be read together with Operator's general comment on affordability, and that the Authority consider whether point 5 should be supplemented by, or cross-refer to, an affordability-based measure rather than standing as a standalone monetary figure. And, as stated above, that the final regulation, or accompanying general guidance, clarify how the thirteen circumstances in Section 2 are intended to be weighed in combination.

3.3 Section 7 — timeframe for player response and treatment of conflicting information

Chapter 2, Section 7 provides that, where a licensee cannot ensure that a player has received feedback on their gambling behaviour, or the player does not provide requested information for further assessment, an access restriction "shall be promptly applied until this has occurred." The Proposal does not specify a defined period within which a player's response should reasonably be awaited before this obligation is triggered. The absence of a defined period creates a risk of materially inconsistent application across licensees, and complicates the design of consistent, auditable compliance processes. Polar recommends that the regulation or guidance specify a defined response period; in the Operator's

assessment, a period of seven calendar days would represent an appropriate balance between allowing a genuine opportunity for the player to respond and ensuring the duty-of-care obligation in Section 7 is not unduly delayed.

Separately, Section 7 does not address the circumstance in which a player responds to a feedback communication with a written assurance that no excessive gambling behaviour is occurring, while the licensee's own behavioural data continues to indicate otherwise. As drafted, licensees cannot determine with confidence whether such an assurance should be treated as satisfying the "requested information" referred to in Section 7 (and thereby avoiding the access restriction), or whether the licensee's objective gambling-behaviour data should take precedence regardless of the player's stated assurance. Polar recommends that the Authority clarify that objective gambling-behaviour data is to take precedence over a player's self-reported assurance where the two conflict. Such clarification would also provide licensees with a clearer basis on which to design consistent, and where appropriate systemised, assessment and response processes consistent with the Proposal's stated objectives.

3.4 Sections 2 to 7 generally — availability of graduated restrictions

Polar refers to its general comment at Section 2.2 above. By way of illustration, a player identified under Section 2, point 3 as gambling during night-time hours (00:00–06:00), who does not respond to feedback under Section 5, would, on a literal reading of Section 7, require an access restriction denying access to the licensee's games generally, rather than a more targeted measure restricting access during the specific hours associated with the identified risk. Polar recommends that the regulation confirm whether such targeted, time- or amount-limited restrictions are permissible as the "more intrusive measure" referred to in Section 6, in substitution for a general access restriction, where the restriction is proportionate to, and directly addresses, the specific risk indicator identified.

4. Chapter 4 — Education

4.1 Sections 1 and 2 — internal development versus independent certification of training content

Chapter 4, Section 1 requires that training create awareness and understanding of the eight listed subject areas, and that the content of the training be documented, but does not specify whether the training curriculum must be developed, reviewed or certified by a party independent of the licensee, or whether internally developed training materials satisfy the requirement provided the content is documented as prescribed. This distinguishes the training obligation from the self-test obligation in Chapter 7, Section 1, which expressly requires design by an independent party. Polar recommends that the Authority clarify whether independent certification is required for training under Chapter 4, as this has a

material bearing on the resources licensees must allocate to compliance, and would ensure consistent treatment across licensees.

5. Chapter 6 — Communication about Responsible Gambling

5.1 Section 1 — mandatory communication channels

Chapter 6, Section 1 requires that real-time communication with a physical person regarding responsible gambling be offered "via telephone and chat, or another method of communication comparable to chat." The Operator notes that the drafting of this requirement, together with certain references in the accompanying impact assessment materials (which refer in places to telephone "and" chat and, elsewhere, to telephone "or" chat), leaves open whether the provision of a chat channel alone — or another real-time channel comparable to chat — would satisfy the requirement, or whether a dedicated, Swedish-language telephone line, staffed for at least eight hours per day, is also mandatory in all cases.

This distinction carries material resourcing implications: maintaining a staffed, inbound Swedish-language telephone service is a materially more burdensome undertaking than maintaining a chat-based channel, particularly for licensees whose customer base is, in practice, served effectively through chat. Polar recommends that the Authority confirm, on a consistent basis across the regulation and its supporting materials, whether telephone contact is a mandatory minimum channel in all cases, or whether an equivalent real-time chat-based channel is sufficient to discharge the obligation in Section 1.

6. Chapter 8 — Responsible Gaming Logos

6.1 Sections 4 to 6 — accessibility of account-management functions to logged-out players

Chapter 8, Sections 4 to 6 require that logos linking to self-test, deposit and login-time limitation, and exclusion functions be visible to players regardless of whether the player is logged into their gaming account.

In practice, actioning a self-exclusion request that is specific to a licensee, or adjusting a specific player's deposit or login-time limits, necessarily requires the licensee to identify the individual player and gaming account concerned, which in turn requires the player to be authenticated. As drafted, the requirement that these functions be reachable without login is difficult to reconcile with the practical need for account-level authentication before any such change can be implemented. The Operator also notes that displaying these logos prominently to logged-out visitors may, in practice, operate as an invitation to log in in order to access account-management functions, which sits somewhat uneasily alongside the protective purpose of the provision.

Polar recommends that the Authority clarify the intended user journey for a logged-out player interacting with these logos — for example, by confirming that a logo may direct a logged-out player to a login prompt, following which the substantive limitation or exclusion function becomes available, and that this sequence would not be treated as non-compliance with the login-status-neutral visibility requirement in Sections 4 to 6.

7. Chapter 10 — Information and Messages to Players

7.1 Section 3 — frequency of notifications

Chapter 10, Section 3 requires that players receive "regular, clear and varied" notifications about winnings, losses and elapsed login time, but does not define the interval at which such notifications must be provided. The absence of a defined frequency — whether expressed as a fixed time interval, a number of game rounds, or another objective measure — is capable of a wide range of reasonable interpretations and makes consistent implementation and supervisory assessment difficult. Polar recommends that the Authority specify a minimum frequency, or the parameters by reference to which frequency is to be determined, for the notifications required under Section 3.

8. Summary of Recommendations

For ease of reference, Polar summarise below the points on which it invites the Authority to provide further clarification prior to finalising the regulation:

- Whether the thirteen circumstances in Chapter 2, Section 2 are to be weighed cumulatively, or whether any single circumstance is sufficient to trigger individualised measures under Section 4.
- Whether, and how, individual affordability is intended to inform the assessment of excessive gambling, given the absence of an affordability-based indicator in the Proposal.
- Whether a robust, irreversible reduction of a player's limits (a "limit lock") may constitute an adequate escalated or "more intrusive" measure for the purposes of Chapter 2, Sections 6 and 7, as an alternative to full access restriction.
- Whether correction of the deposit-limit indicator under Chapter 2, Section 2, point 5 is sufficient to remove an account from further heightened monitoring.
- The period within which a player's response to feedback should be awaited under Chapter 2, Section 7 before an access restriction is applied, and whether objective behavioural data is intended to take precedence over a player's self-reported assurance where the two conflict.

- Whether a chat-based (or comparable) real-time channel alone satisfies Chapter 6, Section 1, or whether a staffed Swedish-language telephone line is a mandatory minimum in all cases.
- The intended user journey for logged-out players interacting with the account-management logos required under Chapter 8, Sections 4 to 6, given the practical need for authentication before self-exclusion or limit changes can be implemented.
- The minimum frequency, or determining parameters, for the "regular" notifications required under Chapter 10, Section 3.

Polar thanks the Authority for its consideration of the above and would welcome the opportunity to discuss any of these points further.

*OBS - Detta är maskinöversatt text.
Gilltigt juridiskt svar är Polar Limiteds engelska original.*

Svar på offentligt samråd

Förslag till lagar om ansvarsfullt spelande (utkast till SIFS 20XX:X)

Inlämnat till: Spelinspektionen (Spelinspektionen - "Myndigheten")

Datum: 9 august 2026

Inlämnat av: Polar Limited, 23Si2180 ("Polar" eller "Operatören")

1. Inledning

Polar välkomnar möjligheten att svara på myndighetens samråd om de föreslagna lagarna om ansvarsfullt spelande ("Förslaget"), som kommer att ersätta de befintliga föreskrifterna och allmänna råden (LIFS 2018:2). Operatören stöder myndighetens mål att stärka omsorgsplikten och delar det underliggande målet att förhindra överdrivet spelande och dess därmed sammanhängande skador.

Efter att ha granskat förslaget i detalj har Polar identifierat ett antal bestämmelser där operatören anser att utformningen skulle gynnas av ytterligare förtydliganden, och ett litet antal områden där den praktiska tillämpningen av en bestämmelse kanske inte uppnår sin avsedda skyddande effekt, eller kan innebära en oproportionerlig operativ börda i förhållande till det uppnådda skyddet. Detta svar följer förslagets kapitel- och avsnittsstruktur. Där en förtydligandepunkt gäller flera avsnitt har Polar grupperat den under en allmän rubrik och korshänvisat till relevanta bestämmelser.

Polar diskuterar gärna de punkter som tas upp nedan med myndigheten och ger ytterligare operativa detaljer där detta skulle underlätta slutförandet av förordningen.

2. Allmänna kommentarer

2.1 Avsaknad av en överkomlighetsdimension i bedömningsramverket

Förslaget införlivar inte en överkomlighetsbedömning som en separat eller övergripande del av omsorgsskyldigheten i kapitel 2, trots att överkomlighet är en väletablerad komponent i ramverk för ansvarsfullt spelande i andra jurisdiktioner. Den enda kvantitativa referensen av relevans är den fasta monetära tröskeln i kapitel 2, avsnitt 2, punkt 5 (en insättningsgräns som överstiger 10 000 kronor per månad), vilken tillämpas enhetligt oavsett en spelares individuella ekonomiska omständigheter. En spelare som förlitar sig på statliga studier eller arbetslöshetsstöd och en spelare med betydande disponibel inkomst behandlas identiskt enligt denna

tröskel, trots att den objektiva svårighetsgraden av en månatlig insättning på 10 000 kronor skiljer sig väsentligt mellan de två.

Polar föreslår att kapitel 2 skulle gynnas av ytterligare förtydliganden om huruvida och hur överkomlighet är avsedd att informera bedömningen av överdrivet spelande. I Sverige är inkomst- och skatteinformation offentligt tillgänglig, vilket skulle göra det möjligt för licensinnehavare att tillämpa en inkomstrelaterad tröskel (till exempel en definierad procentandel av verifierad nettomånadsinkomst) som en ytterligare eller alternativ indikator vid sidan av, eller istället för, en fast monetär siffra. Operatören rekommenderar att myndigheten förtydligar sin avsedda strategi för överkomlighet, så att licensinnehavare inte lämnas att utveckla väsentligt olika praxis inom ett område som är centralt för att förebygga ekonomisk skada.

2.2 Tillgänglighet av graderade, gränsbaserade begränsningar som ett alternativ till fullständig åtkomstbegränsning

Åtgärderna som övervägs i kapitel 2 som svar på ihållande överdrivet spelbeteende eskalerar mot en "åtkomstbegränsning" enligt definitionen i kapitel 1, avsnitt 2, punkt 7, som helt eller delvis nekar spelaren tillgång till licensinnehavarens spel. Förslaget klargör inte huruvida en riktad och oåterkallelig minskning av en spelares insättnings-, förlust- eller inloggningstidsgränser – som vanligtvis implementeras av licensinnehavare med en "gränslåsning" som spelaren inte självständigt kan återställa – skulle uppfylla kravet på en "mer ingripande åtgärd" enligt kapitel 2, avsnitt 6, eller om endast en fullständig åtkomstbegränsning kan uppfylla den standarden.

I praktiken använder majoriteten av licensinnehavarna redan denna typ av gränslåsningfunktioner. Sådan funktionalitet adresserar direkt den underliggande drivkraften för flera av de riskindikatorer som anges i kapitel 2, avsnitt 2 utan att helt och hållet neka spelaren tillgång till spel, och kan i många fall representera en mer proportionell och lika effektiv åtgärd än fullständig kontobegränsning. Polar rekommenderar att myndigheten bekräftar huruvida en tillräckligt robust, oåterkallelig minskning av en spelares gränser kan utgöra en adekvat eskalerad åtgärd i enlighet med kapitel 2, avsnitt 6 och 7, så att förordningen inte, i sin nuvarande utformning, verkar kräva fullständig kontobegränsning under omständigheter där en snävare, låst begränsning skulle uppnå samma skyddande resultat till proportionellt lägre kostnad för spelarens fortsatta, säkrare deltagande.

3. Kapitel 2 — Bedömning och åtgärder vid överdrivet spelande

3.1 Avsnitt 2 — tröskelvärde för att utlösa bedömningen

Kapitel 2, avsnitt 2 listar tretton omständigheter som ska beaktas särskilt vid bedömningen av om en spelares spelbeteende utgör överdrivet spelande, men specificerar inte om en enskild omständighet som inte är kommunikationsbaserad (kap. 2 avsnitt 2 punkterna 1 till 10) i sig är tillräcklig för att motivera individualiserade åtgärder enligt avsnitt 4, eller om en kumulativ eller viktad kombination av indikatorer avses. Flera av de listade omständigheterna, sedda isolerat, är relativt vanliga bland spelare som annars inte uppvisar överdrivet spelande (till exempel en ökning av insättningsstorleken eller spel under nattetid). Att tillämpa skyldigheten i avsnitt 4 på basis av en enskild indikator, utan hänsyn till de andra, riskerar att generera en hög volym av lågvärdiga insatser och kan med tiden minska den praktiska effektiviteten av omsorgspliktssystemet som helhet genom att späda ut licensinnehavares och spelares uppmärksamhet på fall med verkligt hög risk.

Polar rekommenderar att den slutliga förordningen, eller den tillhörande allmänna vägledningen, förtydligar hur de tio (kap. 2 avsnitt 2 punkterna 1-10) omständigheterna i avsnitt 2 är avsedda att vägas i kombination, inklusive huruvida myndigheten förväntar sig en kumulativ eller tröskelbaserad metod för att avgöra när skyldigheten att vidta åtgärder enligt avsnitt 4 uppstår.

3.2 Avsnitt 2, punkt 5 — fast insättningsströskel och individuell överkomlighet och effekten av att korrigera den underliggande insättningsgränsen

Kapitel 2, avsnitt 2, punkt 5 identifierar en insättningsgräns som överstiger 10 000 kronor per månad som en omständighet som är relevant för bedömningen. Som nämnts i avsnitt 2.1 ovan skiljer inte en fast monetär tröskel av detta slag i sig mellan spelare för vilka 10 000 kronor representerar en väsentligt betydande andel av den disponibla inkomsten och spelare för vilka det inte gör det.

Vidare, där en spelares insättningsgräns identifieras som den operativa riskindikatorn enligt avsnitt 2, punkt 5, och licensinnehavaren därefter minskar och låser den gränsen, mildras ett antal av de andra riskindikatorerna i avsnitt 2 (inklusive de som rör insättningsfrekvens, insättningsstorlek och speltakt) i praktiken som en direkt konsekvens, eftersom spelarens förmåga att sätta in och satsa i sig begränsas av den korrigerade gränsen. Förslaget tar inte upp huruvida en sådan korrigering kan behandlas som tillräcklig för att ta bort spelarens konto från ytterligare ökad övervakning enligt avsnitt 1, eller om kontinuerlig övervakning mot alla tretton omständigheter ändå måste fortsätta fullt ut.

Polar rekommenderar att denna punkt läses tillsammans med operatörens allmänna kommentar om överkomlighet, och att myndigheten överväger om punkt 5 bör kompletteras med, eller korshänvisas till, ett överkomlighetsbaserat mått snarare än

att stå som en fristående monetär siffra. Och, som anges ovan, att den slutliga förordningen, eller den tillhörande allmänna vägledningen, förtydligar hur de tretton omständigheterna i avsnitt 2 är avsedda att vägas i kombination.

3.3 Avsnitt 7 — tidsram för spelarens svar och hantering av motstridig information

Kapitel 2, avsnitt 7, föreskriver att om en licensinnehavare inte kan säkerställa att en spelare har fått feedback om sitt spelbeteende, eller om spelaren inte tillhandahåller begärd information för vidare bedömning, ska en åtkomstbegränsning "tillämpas omedelbart tills detta har skett". Förslaget specificerar inte en definierad period inom vilken en spelares svar rimligen bör avvaktas innan denna skyldighet utlöses. Avsaknaden av en definierad period skapar en risk för väsentligt inkonsekvent tillämpning mellan licensinnehavare och komplicerar utformningen av konsekventa, granskbara efterlevnadsprocesser. Polar rekommenderar att förordningen eller vägledningen specificerar en definierad svarsperiod; enligt operatörens bedömning skulle en period på sju kalenderdagar utgöra en lämplig balans mellan att ge spelaren en verklig möjlighet att svara och att säkerställa att omsorgsskyldigheten i avsnitt 7 inte försenas i onödan.

Separat behandlar avsnitt 7 inte den omständighet där en spelare svarar på en feedbackkommunikation med en skriftlig försäkran om att inget överdrivet spelbeteende förekommer, medan licensinnehavarens egna beteendedata fortfarande indikerar något annat. Som formulerat kan licensinnehavare inte med säkerhet avgöra om en sådan försäkran ska behandlas som uppfyllande av den "begärda informationen" som avses i avsnitt 7 (och därigenom undvika åtkomstbegränsningen), eller om licensinnehavarens objektiva spelbeteendedata ska ha företräde oavsett spelarens uttalade försäkran. Polar rekommenderar att myndigheten förtydligar att objektiva spelbeteendedata ska ha företräde framför en spelares självrapporterade försäkran om de två motstridiga faktorerna. Sådana förtydliganden

4. Kapitel 4 — Utbildning

4.1 Avsnitt 1 och 2 — intern utveckling kontra oberoende certifiering av utbildningsinnehåll

Kapitel 4, avsnitt 1 kräver att utbildning skapar medvetenhet och förståelse för de åtta listade ämnesområdena, och att utbildningens innehåll dokumenteras, men specificerar inte om utbildningsplanen måste utvecklas, granskas eller certifieras av en part oberoende av licensinnehavaren, eller om internt utvecklat utbildningsmaterial uppfyller kravet förutsatt att innehållet dokumenteras enligt föreskrift. Detta skiljer utbildningsskyldigheten från självtestskyldigheten i kapitel 7, avsnitt 1, som uttryckligen kräver utformning av en oberoende part. Polar rekommenderar att myndigheten förtydligar om oberoende certifiering krävs för

utbildning enligt kapitel 4, eftersom detta har en väsentlig betydelse för de resurser som licensinnehavare måste avsätta för efterlevnad, och skulle säkerställa en enhetlig behandling mellan licensinnehavare.

5. Kapitel 6 — Kommunikation om ansvarsfullt spelande

5.1 Avsnitt 1 — obligatoriska kommunikationskanaler

Kapitel 6, avsnitt 1 kräver att realtidskommunikation med en fysisk person gällande ansvarsfullt spelande erbjuds "via telefon och chatt, eller annan kommunikationsmetod jämförbar med chatt." Operatören noterar att utformningen av detta krav, tillsammans med vissa hänvisningar i det bifogade konsekvensbedömningsmaterialet (som på sina ställen hänvisar till telefon "och" chatt och på andra ställen till telefon "eller" chatt), lämnar öppet för frågan om tillhandahållandet av enbart en chattkanal – eller en annan realtidskanal jämförbar med chatt – skulle uppfylla kravet, eller om en dedikerad, svenskspråkig telefonlinje, bemannad minst åtta timmar per dag, också är obligatorisk i samtliga fall.

Denna distinktion har väsentliga resursmässiga konsekvenser: att upprätthålla en bemannad, inkommande svenskspråkig telefontjänst är ett väsentligt mer betungande åtagande än att upprätthålla en chattbaserad kanal, särskilt för licenstagare vars kundbas i praktiken betjänas effektivt via chatt. Polar rekommenderar att myndigheten, på ett konsekvent sätt i hela förordningen och dess stödmaterial, bekräftar huruvida telefonkontakt är en obligatorisk minimikanal i alla fall, eller om en motsvarande realtidschattbaserad kanal är tillräcklig för att uppfylla skyldigheten i avsnitt 1.

6. Kapitel 8 — Logotyper för ansvarsfullt spelande

6.1 Avsnitt 4 till 6 — tillgänglighet till kontohanteringsfunktioner för utloggade spelare

Kapitel 8, avsnitt 4 till 6, kräver att logotyper som länkar till självtest, insättnings- och inloggningstidsbegränsning samt uteslutningsfunktioner är synliga för spelare oavsett om spelaren är inloggad på sitt spelkonto.

I praktiken kräver det att licensinnehavaren identifierar den enskilda spelaren och det berörda spelkontot för att hantera en begäran om självavstängning som är specifik för en licensinnehavare, eller för att justera en specifik spelares insättnings- eller inloggningstidsgränser, vilket i sin tur kräver att spelaren autentiseras. Som det är formulerat är kravet att dessa funktioner ska vara tillgängliga utan inloggning svårt

att förena med det praktiska behovet av autentisering på kontonivå innan någon sådan ändring kan genomföras. Operatören noterar också att en tydlig visning av dessa logotyper för utloggade besökare i praktiken kan fungera som en inbjudan att logga in för att få tillgång till kontohanteringsfunktioner, vilket står sig något illa i jämförelse med bestämmelsens skyddande syfte.

Polar rekommenderar att myndigheten förtydligar den avsedda användarresan för en utloggad spelare som interagerar med dessa logotyper – till exempel genom att bekräfta att en logotyp kan leda en utloggad spelare till en inloggningsfråga, varefter den materiella begränsnings- eller uteslutningsfunktionen blir tillgänglig, och att denna sekvens inte skulle behandlas som bristande efterlevnad av kravet på neutral synlighet i avsnitt 4 till 6 gällande inloggningsstatus.

7. Kapitel 10 — Information och meddelanden till spelare

7.1 Avsnitt 3 — frekvens av meddelanden

Kapitel 10, avsnitt 3 kräver att spelare får "regelbundna, tydliga och varierade" meddelanden om vinster, förluster och förfluten inloggningstid, men definierar inte intervallet med vilket sådana meddelanden måste lämnas. Avsaknaden av en definierad frekvens – oavsett om den uttrycks som ett fast tidsintervall, ett antal spelomgångar eller ett annat objektivet mått – kan tolkas på många olika sätt och gör det svårt att genomföra och utföra tillsynsbedömningar. Polar rekommenderar att myndigheten anger en minimifrekvens, eller de parametrar utifrån vilka frekvensen ska bestämmas, för de anmälningar som krävs enligt avsnitt 3.

8. Sammanfattning av rekommendationer

För enkelhetens skull sammanfattar Polar nedan de punkter som myndigheten uppmanas att ge ytterligare förtydliganden utifrån innan förordningen slutförs:

- Huruvida de tretton omständigheterna i kapitel 2, avsnitt 2, ska vägas kumulativt, eller om en enskild omständighet är tillräcklig för att utlösa individualiserade åtgärder enligt avsnitt 4.
- Huruvida, och hur, individuell överkomlighet är avsedd att informera bedömningen av överdrivet spelande, med tanke på avsaknaden av en överkomlighetsbaserad indikator i förslaget.
- Huruvida en robust, oåterkallelig minskning av en spelares gränser (en "gränslåsning") kan utgöra en adekvat eskalerad eller "mer ingripande" åtgärd i enlighet med kapitel 2, avsnitt 6 och 7, som ett alternativ till fullständig åtkomstbegränsning.

- Huruvida korrigerig av insättningsgränsindikatorn enligt kapitel 2, avsnitt 2, punkt 5 är tillräcklig för att ta bort ett konto från ytterligare ökad övervakning.
- Den period inom vilken en spelares svar på feedback bör inväntas enligt kapitel 2, avsnitt 7 innan en åtkomstbegränsning tillämpas, och om objektiv beteendedata är avsedd att ha företräde framför en spelares självrapporterade försäkran där de två står i konflikt.
- Om en chattbaserad (eller jämförbar) realtidskanal ensam uppfyller kapitel 6, avsnitt 1, eller om en bemannad svenskspråkig telefonlinje är ett obligatoriskt minimum i samtliga fall.
- Den avsedda användarresan för utloggade spelare som interagerar med de kontohanteringslogotyper som krävs enligt kapitel 8, avsnitt 4–6, med tanke på det praktiska behovet av autentisering innan självavstängning eller gränsändringar kan implementeras.
- Minimifrekvensen, eller de bestämmande parametrarna, för de "regelbundna" aviseringar som krävs enligt kapitel 10, avsnitt 3.

Polar tackar myndigheten för dess övervägande av ovanstående och välkomnar möjligheten att diskutera dessa punkter ytterligare.