

Prague as the Heart of Responsible gambling.

CONFERENCE PROCEEDINGS

SBORNÍK Z KONFERENCE

2024

Praha jako Srdce Zodpovědného hraní.



Seznam publikujících autorů/List of Contributing Authors:

Dan Thwaites

Co-founder Capuchin Behavioral Science, MORUS LXIV and Non-exec, UK

Francesco Rodano

Chief Policy Officer, Playtech, IT

Tanja Sveen

Senior adviser responsible gaming and team-leader of an innovation team, Norsk Tipping, NOR

Daniel Brookes

CEO and Co-founder Rdentify, Betcomply, UK

Simo Dragicevic

Co-Founder The Game Safety Institute, UK

Mark Griffiths

Professor of Behavioural Addiction at Nottingham Trent University, UK

Martin Bohoš

Director-General, Gambling Regulatory Authority, SK

Arife Yesilöz

(SARA) Supervisory Authority for Regulatory Affairs, HU

OBSAH:

Ochrana hráčů šitá na míru pomocí psychologie a analýzy dat Dan Thwaites, Capuchin Behavioral Science	9
Komunikace s hráči v reálném čase v digitálním světě zodpovědného hraní Tanja Sveen, Norsk Tipping AS	15
Umělá inteligence a zodpovědné hraní: Formování budoucnosti ochrany hráčů Francesco Rodano, Playtech	21
Zásahy řízené AI v reálném čase pro zlepšení ochrany hráčů Daniel Brookes Rdentify, Betcomply	27
Údaje z hráčských účtů: Klíč k odhalení problémového online hraní Mark Griffiths, Nottingham Trent University.....	33
Reklama na hazardní hry: Regulace nebo samoregulace? Martin Bohoš, Úrad pre reguláciu hazardných hier	41
Regulace hazardu: Příležitosti a výzvy při využívání dat a poznatků Simo Dragicevic, The Game Safety Institute.....	47
Audit rizik: škodlivé prvky hazardního chování a vyhodnocení rizik ochrany hráčů při online sázení Arife Yesilöz, (SARA) Supervisory Authority for Regulatory Affairs	53

TABLE OF CONTENTS:

How to Apply Psychology and Data to Unlock Personalized Player Protection Dan Thwaites, Capuchin Behavioral Science	65
Real-time digital RG player interactions Tanja Sveen, Norsk Tipping AS	71
AI and Responsible Gambling: Shaping the Future of Player Protection Francesco Rodano, Playtech	77
Exploring AI-Driven Real-Time Interventions for Enhanced Player Protection and Engagement Daniel Brookes, Rdentify, Betcomply	83
Identifying problem gambling online using account-based tracking data Mark Griffiths, Nottingham Trent University.....	89
Gambling Advertising: Regulation vs. Self-Regulation Martin Bohoš, Gambling Regulatory Authority	97
Placing data and insights at the heart of gambling regulation: Opportunities and challenges Simo Dragicevic, The Game Safety Institute.....	103
Risk Audit: identifying elements that encourage harmful gambling behaviour and evaluating the player protection risks of online sports betting sites Arife Yesilöz, (SARA) Supervisory Authority for Regulatory Affairs	109

Praha jako Srdce Zodpovědného hraní.



Vážený čtenáři,
s velkou ctí vás vítáme na stránkách této publikace, která shrnuje klíčové okamžiky a poznatky z první mezinárodní konference Praha jako Srdce Zodpovědného hraní. Tato událost, která se konala v samotném srdci Evropy, přivedla do Prahy odborníky, vědce, adiktology a zástupce hazardního průmyslu z celé Evropy, kteří společně sdíleli své znalosti a zkušenosti na téma bezpečného a zodpovědného hraní.

Po městech jako Londýn, Lisabon, Amsterdam nebo Řím se Praha stala dalším pomyslným špendlíkem na mapě zodpovědného hraní. Díky usilovné práci Institutu pro regulaci hazardních her a jeho projektu Zodpovědné hraní se Česká republika zařadila mezi ty evropské státy, které aktivně přispívají k bezpečnějšímu hraní hazardních her. Tato konference byla nejen příležitostí k výměně informací, ale také symbolem spolupráce a vzájemné důvěry, kterou nejlépe vystihuje symbol srdce.

Právě zmíněná důvěra a spolupráce je nedílnou součástí projektu Zodpovědné hraní. Netýká se to jen hlavních partnerů projektu, kterými jsou společnosti Fortuna, Chance, Sazka a Tipsport, ale i dalších zainteresovaných stran. Díky podpoře partnerů a zapojení dalších zainteresovaných stran, včetně akademických institucí, vědců a odborníků na závislosti, se daří vytvářet prostředí, ve kterém je hazardní hraní bezpečnější a zodpovědnější.

Na následujících stránkách najdete důležitá shrnutí přednášek jednotlivých autorů, které zazněly na této konferenci. Věříme, že tato publikace

bude nejen inspirací, ale také praktickým nástrojem pro ty, kteří se chtějí podílet na dalším rozvoji zodpovědného hraní. Děkujeme všem, kteří svou účastí i podporou přispěli k úspěchu této události a kteří nadále pomáhají udržovat srdce zodpovědného hraní v rytmu spolupráce a důvěry.

S úctou,
za celý tým Institutu pro regulaci hazardních her

Mgr. Jan Řehola, Ph.D.

Ředitel Institutu pro regulaci hazardních her

O NÁS

Institut pro regulaci hazardních her z.s.

Institut pro regulaci hazardních her je největším národním profesním sdružením na poli hazardních her, které zastupuje 95% legálního hazardního trhu v České republice.

Členy Institutu jsou provozovatelé hazardních her, osoby Ministerstvem financí pověřené k odbornému posuzování a osvědčování, výrobci hardwarového a softwarového vybavení a partnerské asociace.

Primárním cílem činnosti Institutu je spolu s orgány veřejné správy v oblasti hazardních her usilovat o jejich chytrou regulaci. Neméně důležitou naší snahou je dlouhodobě přispívat ke zvyšování společenské odpovědnosti a snižování rizik spojených s hraním hazardních her. Naším záměrem je vytvářet prostor pro odbornou diskusi za účelem nastavení vyvážené regulace v této oblasti v České republice.

Projekt Zodpovědné hraní

V roce 2021 jsme založili seberegulační Projekt Zodpovědné hraní s cílem podporovat prevenci, zabránit rozvoji patologického hráčství, vést včasnou detekci rizikového hraní a účinně adresovat pomoc hráčům, kteří ztratili kontrolu nad svým hraním. Do projektu se zapojili čtyři největší provozovatelé FORTUNA GAME a.s., CHANCE a.s., SAZKA a.s. a Tipsport.net a.s., kteří se zavázali dodržovat 29 závazků nad rámec zákona z oblasti posílení ochrany hráčů, prevence, vzdělávání zaměstnanců a zodpovědného marketingu a reklamy.

Společně pracujeme na unikátním nástroji, který včas identifikuje rizikové chování hráče. Unikátnost našeho řešení je v tom, že nejen rozpozná moment, kdy hráč začne sázet rizikově, a okamžitě hráče na tuto skutečně upozorní, ale hlavně že stejný nástroj a pravidla budou fungovat napříč zapojenými provozovateli. Tento přístup zajišťuje konzistentní ochranu hráčů bez ohledu na to, kde hrají.

Je důležité odhalit rizikového hráče, ale neméně důležité je vědět, jak s takovým hráčem správně komunikovat a jak mu pomoci. **Proto provádíme školení zaměstnanců provozovatelů, ale i rizikových skupin.**



Dan Thwaites

*Co-founder Capuchin Behavioral Science,
MORUS LXIV and Non-exec, UK*

Dan má 30 let zkušeností v oblasti kreativity, dat a technologií. Během této doby nacházel a aplikoval poznatky pro různé trhy a publika, jak na národní, tak mezinárodní úrovni, s cílem podpořit obchodní růst. Jeho zkušenosti zahrnují práci s daty, digitálními technologiemi, kreativitou, médií a inovacemi. Radil klientům v oblasti her a zábavy, ale také v široké škále dalších odvětví – od potravin a nápojů přes oblečení, automobily, motocykly až po technologické produkty, a dokonce i pohřebnictví. V současnosti je spoluzakladatelem a hlavním strategickým ředitelem společnosti Capuchin Behavioural Science.

OCHRANA HRÁČŮ ŠITÁ NA MÍRU POMOCÍ PSYCHOLOGIE A ANALÝZY DAT

Ochrana hráče: Individuální přístup.

Omezení tradičních přístupů.

Tento dokument obsahuje shrnutí přístupu společnosti Capuchin Behavioural Science k ochraně hráčů na základě snahy o vytvoření poučného a poutavého materiálu pro provozovatele loterií.

Tradiční strategie ochrany hráčů se často spoléhají na univerzální přístup, který využívá generická sdělení a opatření týkající se zodpovědného hraní. Tyto přístupy však často neberou v úvahu, že různí hráči mají různé motivace a zkušenosti. V důsledku toho pak nedostatečně využívají příležitosti k účinnější podpoře zodpovědné hry.

Užitečnost psychologie a dat pro pochopení hráčů.

V rámci diferencovanějšího a účinnějšího přístupu k ochraně hráčů je třeba porozumět psychologickým základům chování hráčů a využít poznatky z dat k přizpůsobení intervencí. Tento přístup uznává, že hráči nejsou homogenní skupinou, ale spíše jednotlivci s jedinečnými motivacemi, chutí riskovat a vzorci chování. S různými typy hráčů se pak zachází odlišně.

Identifikace psychologických profilů.

Kombinací psychologických principů s analýzou dat lze hráče rozdělit do různých profilů, z nichž každý má své vlastní charakteristiky a rizikové faktory. Například zde jsou tři příklady typů hráčů a rámcový psychologický profil každého z nich.

- **Luštitelé:** Tito hráči se sázení věnují pro potěšení a sociální interakci a považují je spíše za dovednostní hru než za čistě nahodilý proces. Obvykle se chovají méně rizikově a zaměřují se na logický aspekt sázení, spočívající v luštění logických úkolů.
- **Příležitostní hráči:** Příležitostní hráči hledající občasné vzrušení a napětí, sázejí impulzivně a často podávají větší sázky méně často. Představují střední míru rizika, protože jejich impulzivní povaha je může vést k občasnému nadměrnému utrácení.
- **Vyzývatele:** Vyzývatele, kteří jsou vysoce soutěživí a orientovaní na svůj status, jsou motivováni vítězstvím a považují sázení za test svých schopností. Tato skupina představuje nejvyšší riziko, protože jejich touha po vítězství může vést k úsilí pokrýt ztráty další hrou, a k překračování limitů.

Personalizované zasílání zpráv v zájmu zvýšení dopadu.

Pochopení těchto psychologických profilů umožňuje formulaci cílených sdělení, která reagují na motivaci každého segmentu a na specifické rizikové faktory. Obecná sdělení o zodpovědném hraní často nedokážou upoutat pozornost hráčů, zatímco personalizovaná sdělení mají větší šanci pozitivně ovlivnit jejich chování.

Poznatky založené na datech pro prediktivní modelování.

Analýza dat hraje klíčovou roli při identifikaci rizikových hráčů a předvídání potenciálních problémů s hraním. Shromažďováním a analýzou různých datových bodů, včetně metadat z doby před registrací, herních vzorců, a dokonce i údajů o používání chytrých telefonů, mohou provozovatelé získávat psychologické poznatky pro své prediktivní modely, které upozorňují na potenciálně problematické chování dříve, než se vyskytne.

Například:

- Předregistrační metadata, jako je aktivita na sociálních sítích a preference v rámci aplikací, mohou odhalit informace o osobnosti hráče a jeho ochotě riskovat.
- Údaje o průběhu hraní, jako je frekvence sázek, typy hraných her a struktura vkladů a výběrů, poskytují cenné informace o reálném chování při hraní.
- Údaje o používání chytrých telefonů, jako je čas strávený online v neobvyklých hodinách a typy používaných aplikací, mohou dále obohatit profily hráčů a odhalit potenciální rizikové ukazatele.

Cílené podněty ke změně chování.

Pobídky neboli výzvy anebo připomínky strategicky umístěné v rámci uživatelského zážitku mohou hráče účinně vést k lépe informovanému rozhodování. Tyto podněty lze přizpůsobit na základě profilu hráče a jeho chování v reálném čase.

Například:

LUŠTITEL	PŘÍLEŽITOSTNÝ HRÁČ	VYZYVATEL
Nízké riziko	Střední riziko	Vysoké riziko
Sází pro zábavu, jako u společenské hry Metadata ze smartphonu: Logické hry, tvůrčí řemeslné hry Data o hráči: Nízká míra zapojení, před vstupem do herního prostředí i po něm Osobnost: Stabilní, tradiční, přemýšlivý	Sází občas, impulzivně, hledá vzrušení Metadata ze smartphonu: Streamingové apky a arkádové hry Herní data: Menší počet vyšších sázek, hraje také kasinové hry Osobnost: Konzervativní, ale senzacechtivý	Sází kvůli výzvě a statusu, rád se chlubí Metadata ze smartphonu: Apky na fitness a obchodování Herní data: Vyšší sázky, výhry i výběry Osobnost: Nepříjemný, rád riskuje
„Proč se již dnes rovnou nezapojit do jednoho z plánů?“	„I Jose Mourinho občas dělá přestávky“	„Zdatný hráč jako Ty ví, kdy přestat“

Význam testování a optimalizace.

Personalizovaná ochrana hráčů není statický přístup, ale spíše nepřetržitý proces testování a zdokonalování. S tím, jak se chování hráčů vyvíjí a jak jsou k dispozici nové údaje, je třeba zásahy odpovídajícím způsobem upravovat. Pravidelné hodnocení stávajících intervencí a vývoj nových na základě poznatků z dat jsou zásadní pro zajištění trvalé účinnosti.

Behaviorální věda organizace Capuchin: Partnerství pro bezpečnější hraní.

Společnost Capuchin Behavioural Science se snaží spolupracovat s provozovateli loterií na implementaci těchto strategií založených na důkazech a vytvořit bezpečnější a příjemnější herní prostředí pro všechny. Spojením psychologických znalostí s pokročilou analýzou dat může společnost Capuchin provozovatelům pomoci:

- Rozvíjet hluboké znalosti o hráčské základně prostřednictvím psychologické segmentace a analýzy dat.
- Navrhovat a provádět personalizované intervence, včetně cílených sdělení a pobídek.
- Vytvářet prediktivní modely pro identifikaci a podporu hráčů s rizikem vzniku problémového hráčského chování.
- Neustále testovat a optimalizovat zásahy v zájmu zajištění jejich účinnosti a přizpůsobení měnícímu se chování hráčů.



Tanja Sveen

Senior adviser responsible gaming and team-leader of an innovation team, Norsk Tipping, NOR

Senior poradce pro zodpovědné hraní a vedoucí inovačního týmu ve společnosti Norsk Tipping. Norsk Tipping nedávno získal ocenění European Lotteries Innovation Award za Spillepuls, systém interakcí s hráči v reálném čase. Má titul Master of Management z Oslo Business School. Již 11 let pracuje ve společnosti Norsk Tipping v oblasti zodpovědného hraní, zejména na inovacích a vývoji nástrojů a opatření pro zodpovědné hraní. Mezi příklady patří proaktivní rozhovory s hráči v ohrožení a problémovými hráči, přehledy herních účtů, herní limity, přestávky a vyloučení.

NORSKÝ SYSTÉM SPILLEPULS: DIGITÁLNÍ INTERAKCE V OBLASTI ZODPOVĚDNÉHO HRANÍ V REÁLNÉM ČASE

Je dobře známo, že rizikovní a problémoví hráči své problémy dobře skrývají před svými rodinami a přáteli a že jen málo z nich vyhledá pomoc. V digitalizovaném světě po sobě hráči zanechávají digitální stopy, což znamená, že provozovatelé hazardních her jsou často ti první, kdo odhalí známky nadměrného hraní. To na provozovatele klade značnou odpovědnost spočívající v péči o hráče.

Norský regulační model hazardních her klade velký důraz na prevenci negativních důsledků hazardních her. Ve společnosti Norsk Tipping se proto neustále ptáme jak můžeme využít znalosti, data a technologie novými způsoby, abychom neustále zkvalitňovali prevenci rizikového a problémového hráčství. Inovace v oblasti zodpovědného hraní jsou tedy prioritou.

Společnost Norsk Tipping vyvinula během posledních čtyř let komplexní řešení pro digitální interakce v oblasti zodpovědného hraní v reálném čase. Řešení pokrývá širokou škálu událostí a behaviorálních signálů a je vyvinuto na základě cyklu „testování – učení – úprava systému“.

Intervence po telefonu – důležitá inspirace

V roce 2015 proběhl ve společnosti Norsk Tipping první menší pilotní projekt telefonických intervencí. Zákazníky s vysokou ztrátou jsme kontaktovali telefonicky, abychom s nimi promluvili o jejich herních ztrátách a zvyklostech. K našemu překvapení se zákazníci k hovorům stavěli vesměs velmi pozitivně. V roce 2017 provedl psycholog a badatel Jakob Jonsson rozsáhlou studii, v níž bylo vybráno 1 000 trojic ze souboru 10 000 zákazníků s nejvyšší ztrátou za poslední rok. V každé skupině byl jeden zákazník kontaktován telefonicky, druhému byly stejné informa-

ce zaslány dopisem a třetí zákazník byl zařazen do kontrolní skupiny. Studie prokázala významné snížení ztrát jeden rok po telefonátech (snížení o 30 %).

V průběhu let jsme se z těchto hovorů hodně naučili, a tak jsme si položili otázku: co kdybychom tyto poznatky digitalizovali a rozšířili, nikoliv proto, abychom nahradili telefonické intervence, ale abychom oslovili více zákazníků, a oslovili je dříve?

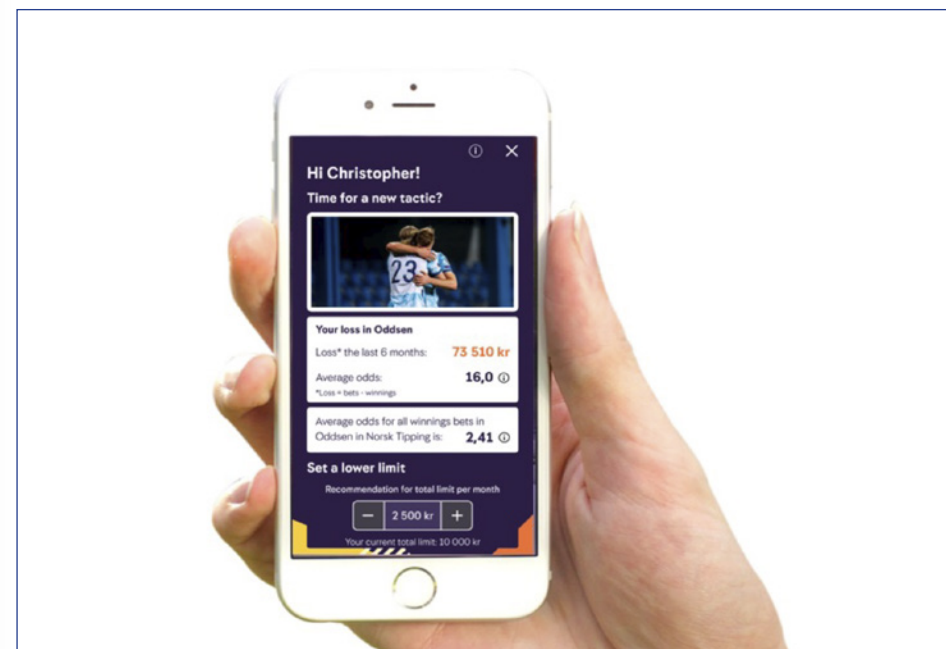
Spillepuls – interakce v reálném čase

To vedlo k vývoji Spillepulsu, řešení společnosti Norsk Tipping pro interakci s hráči v reálném čase. Hlavním účelem tohoto řešení je prevence vzniku anebo pokračování rizikového chování u hráčů.

Spillepuls pokrývá širokou škálu událostí a markerů chování, o kterých z výzkumu a našich interních analýz víme, že souvisejí s rizikovým hazardním hraním. Pro každou událost nebo marker chování vytvoříme algoritmus / soubor pravidel. Algoritmus pak zajistí, že pokud dojde k této konkrétní aktivitě nebo pokud chování zákazníka vykazuje nastavené znaky, spustí se personalizovaná interakce v době, kdy je hráč přihlášen do naší aplikace anebo na webovou stránku.

Účelem interakce je šíření osvěty v oblasti hraní, stimulování sebereflexe a předložení konkrétních doporučení, která hraní daného hráče zmírní.

Spillepuls: Digitální RG interakce s hráči



Hlavní cíle

Zaměřili jsme se na tři hlavní cíle. Za prvé, míra využití – aby zákazníci text interakce otevřeli a přečetli si jej. Za druhé, přijetí zákazníky – aby interakce byly vnímány jako relevantní, užitečné, a ne příliš rušivé. Za třetí, behaviorální efekty – zákazník se rozhodne dokončit akci, která pak zklidní další hru a podle potřeby sníží ztrátu z hraní.

Celkové výsledky

V prvních pilotních projektech dokončilo celou interakci přibližně 60% zákazníků. Díky opakovanému testování jsme zjistili, že u interakcí existuje určitý „ideální bod“ pro jejich délku a rozsah. Zkrácením doby potřebné k dokončení interakce se míra dokončení zvýšila na 90–99%. Na stupnici od 1 do 5 hodnotí zákazníci relevanci a užitečnost interakcí

v průměru známku 3,7. Komentáře zákazníků jsou většinou pozitivní anebo neutrální.

Podíl zákazníků, kteří dokončí navrhované akce – často za účelem snížení svého osobního herního limitu – se zvýšil z hodnot 2,5–5 % v našich prvních pilotních projektech na přibližně 25 % ve všech interakcích. Pokud se podíváme na podíl realizované uživatelské akce na jednotlivého zákazníka, zjistíme, že více než 50 % zákazníků dokončilo nějakou akci alespoň v jedné interakci. Klíčovým faktorem úspěchu, který vedl k tomto významnému zlepšení, bylo zásadní usnadnění dokončení akce pro zákazníka.

Cesta systematického testování, učení a zlepšování

To, co umožnilo zlepšit výsledky Spillepulsu v průběhu času, je systematický přístup, kdy jsou všechny interakce nejprve testovány v pilotních projektech a následně nasazeny v rámci randomizovaných kontrolovaných studií. Tímto způsobem jsme shromáždili data, analyzovali je a ověřili, která řešení fungují. Provedli jsme také více než 150 uživatelských testů, které nám poskytly cennou zpětnou vazbu k našim nápadům a navrženým řešením.

To je možná nejdůležitější poučení a doufejme, že i inspirace pro ostatní provozovatele hazardních her: potřebujeme, aby naše řešení pro zodpovědné hraní měla dopad, aby byla užitečná pro ohrožené a problémové hráče. Nejlepším způsobem, jak to zajistit, je systematicky testovat naše úsilí, abychom mohli vyhodnocovat výsledky, měřit účinnost, učit se a zlepšovat.



Francesco Rodano

Chief Policy Officer, Playtech, IT

Francesco Rodano je ředitelem pro veřejnou politiku ve společnosti Playtech a předním odborníkem v oblasti regulace hazardních her a zodpovědného hraní. Má více než 15 let zkušeností z vládních i průmyslových pozic. Jako bývalý ředitel pro online hry na italském Úřadu cel a monopolů sehrál klíčovou roli při vývoji regulačního rámce pro online hraní v Itálii. V současné roli ve společnosti Playtech, jednom z největších světových dodavatelů hazardních služeb, vede mezinárodní veřejné záležitosti a iniciativy zaměřené na bezpečnější hraní. Stojí v čele integrace umělé inteligence a behaviorální analytiky do praxe zodpovědného hraní, včetně vývoje nástroje BetBuddy, který je poháněn AI a nyní používán v 15 jurisdikcích na třech kontinentech. Francesco je uznávaným lídrem v oblasti politiky a regulace hazardních her, zastupoval zájmy vlád i průmyslu v různých evropských politických diskusích a je aktivním členem několika obchodních asociací. Jeho jedinečná kombinace regulačních zkušeností, průmyslové praxe a zaměření na AI řešení z něj činí ceněný hlas při formování budoucnosti zodpovědného hraní.

UMĚLÁ INTELIGENCE A ZODPOVĚDNÉ HRANÍ: FORMOVÁNÍ BUDOUCNOSTI OCHRANY HRÁČŮ

Úvod

Odvětví hazardních her se neustále potýká s výzvou, jak najít rovnováhu mezi postupy zodpovědného hraní (Responsible Gambling, RG) a poutavým zážitkem pro hráče. Tradiční přístupy, jako je vyloučení sebe sama, samotnými hráči nastavené limity a zachování kontaktu s realitou představují důležité nástroje. Často však spoléhají na sebekontrolu hráčů a jejich aktivní angažovanost – vlastnosti, které mohou chybět právě těm, kteří jsou nejvíce ohroženi problémy s hazardními hrami.

A právě v této oblasti mohou integrace umělé inteligence (AI) a behaviorální analýzy zásadně změnit strategie ochrany hráčů. Tyto technologie umožňují včasné odhalení rizikových osob a usnadňují intervence šité na míru dané osobě. Tento článek se zabývá současným stavem a budoucím potenciálem využití umělé inteligence v oblasti zodpovědného hraní a čerpá poznatky z nedávného výzkumu a praxe v odvětví.

Přístup založený na behaviorální analýze

Analýza chování v oblasti hazardních her zahrnuje systematickou analýzu údajů o hráčích s cílem identifikovat vzorce, které naznačují problematické chování při hraní. Tento přístup doplňuje tradiční nástroje zodpovědného hraní v následujících oblastech:

1. Proaktivní identifikace rizikových hráčů dříve, než dojde k závažné osobní újmě.
2. Umožnění personalizovaných a cílených intervencí.
3. Stanovení základní úrovně běžného chování při hraní hazardních her pro každého jednotlivého hráče.

Tento přístup využívá datovou vědu a strojové učení ke zpracování velkého množství dat z různých zdrojů a vytváří komplexní profily hráčů.

Modely hodnocení rizik

Efektivní systémy behaviorální analýzy obvykle využívají více paralelně běžících modelů hodnocení rizik.

Významným příkladem je BetBuddy od společnosti Playtech, která je od roku 2010 v čele iniciativ zodpovědného hraní založeného na umělé inteligenci. Po akvizici společností Playtech v roce 2017 se BetBuddy neustále vyvíjí. Využívá vícemodelový přístup, který kombinuje analýzu AI, statistická srovnání, údaje poskytnuté hráči a monitorování v reálném čase. Systém vyhodnocuje více než 70 znaků chování, včetně průměrné výše sázek, zvýšené frekvence hraní, změn limitů vkladů, odmítnutých vkladů, nočního hraní a dalších.

Zapojení do hry a personalizované intervence

Jedním z nejslibnějších využití umělé inteligence v oblasti zodpovědného hraní je její schopnost zapojit rizikové hráče v reálném čase prostřednictvím personalizovaných zpráv. Výzkum ukázal, že zprávy na míru, které nabádají k nastavení limitů, mohou být výrazně účinnější než obecné e-mailové kampaně.

Společnost Playtech v současné době provádí A/B/C testování s jedním z klientů BetBuddy, aby zjistila, jak různé úrovně personalizace zpráv ovlivňují chování hráčů. Studie porovnává účinnost scénářů „žádné zprávy“, „obecné zprávy“ a „personalizované zprávy“ na základě poznatků BetBuddy o chování hráčů. Cílem je zabránit hráčům v dosažení intervenčních prahů použitím nerušivých zásahů a v konečném důsledku zdokonalit přístup k zasílání RG zpráv ve hře.

Regulační prostředí

Regulační orgány po celém světě si stále více uvědomují potenciál umělé inteligence a behaviorální analýzy při podpoře odpovědného hraní. Více než 20 států po celém světě, včetně Španělska, Švédska, Dánska, Německa a Nizozemska, nyní provozovatelům nařizuje, aby sledovali chování hráčů a zaváděly opatření k řešení problémů souvisejících s hazardními hrami. V USA se státy jako New Jersey, Colorado, Virginia a Massachusetts výslovně zasazují o využívání údajů o hráčích a technologií k identifikaci potenciálních problémových hráčů.

Budoucí potenciál umělé inteligence v oblasti zodpovědného hraní hazardních her

Zatímco detekce rizik na základě umělé inteligence je relativně vyspělá, existuje řada nových aplikací, které vykazují značný potenciál:

- 1.** Chatboti a konverzační asistenti na bázi AI: Ty mohou hráčům poskytovat personalizovanou podporu a informace, které jsou k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 2.** Analýza sentimentu: Umělá inteligence může analyzovat komunikaci hráčů a odhalit emocionální strádání nebo jiné rizikové faktory.
- 3.** Průběžné zdokonalování: Systémy umělé inteligence mohou neustále zlepšovat načasování a tón RG zpráv.
- 4.** Podpora léčby: Nástroje na bázi AI mohou doplnit tradiční metody léčby a potenciálně zlepšit její dostupnost a výsledky.

Spolupráce herního průmyslu a výzkumu

Oblast zodpovědného hraní řízeného umělou inteligencí se rozvíjí díky různým výzkumným snahám. Společnost Playtech spolupracuje s UNLV (University of Nevada, Las Vegas), aby podpořila nabídky na financování výzkumu a spolupracovala na nástrojích AI pro analýzu a zlepšení interakcí s hráči.

Další významnou iniciativou v této oblasti je projekt „Safe Bet“ (Sázka na jistotu), několikaleté výzkumné partnerství, na kterém se podílí společnost Playtech, Erasmus University, University of Amsterdam a Holland Casino. Cílem tohoto projektu je vyvinout pokročilý rámec pro zodpovědné hraní hazardních her s využitím umělé inteligence, behaviorálních věd a reálných dat k vytvoření personalizovaných intervencí a měření jejich účinnosti.

Závěr: Společný pokrok

Integrace umělé inteligence a behaviorální analýzy do strategií zodpovědného hraní představuje významný krok vpřed v oblasti ochrany hráčů. Pro plné využití jejího potenciálu je zásadní spolupráce všech zúčastněných stran.

Provozovatelé, regulační orgány, výzkumní pracovníci a poskytovatelé technologií mohou využít:

1. Sdílení anonymizovaných dat a výsledků výzkumu s cílem zlepšit přesnost a účinnost modelů umělé inteligence.
2. Vypracování celoodvětvových standardů pro etické využívání umělé inteligence v oblasti hazardních her.
3. Provádění důkladných rozsáhlých studií k ověření účinnosti intervencí založených na umělé inteligenci.

4. Zajištění toho, aby nástroje umělé inteligence při řešení problémů souvisejících s hazardními hrami doplňovaly, nikoli nahrazovaly lidské odborné znalosti a empatii.

Podporou společného přístupu může odvětví hazardních her využít sílu umělé inteligence k vytvoření bezpečnějšího a udržitelnějšího prostředí pro hazardní hry. To nejen ochrání ohrožené hráče, ale také přispěje k dlouhodobé životaschopnosti odvětví.

Je důležité si uvědomit, že i když umělá inteligence nabízí výkonné možnosti, lidský faktor zůstává klíčový. Budoucnost zodpovědného hraní závisí na promyšleném propojení schopností umělé inteligence s lidskými odbornými znalostmi a empatií, přičemž v popředí našeho úsilí musí být vždy blaho hráčů.



Daniel Brookes

CEO and Co-founder Rdentify, Betcomply, UK

Daniel Brookes je uznávaným odborníkem s 15letou kariérou v oblastech technologií a iGamingu. Díky bohatým zkušenostem v oblasti technologií, compliance a obchodního rozhodování přináší do své klíčové role zakladatele společnosti Rdentify jedinečnou odbornost a vhled, kde se specializuje na analýzu konverzačních dat. Je známý zlepšováním obchodních výsledků a stojí jako lídr na průsečíku technologií a compliance, čímž redefinuje prostředí iGamingu.

ZODPOVĚDNÉ HRANÍ NENÍ POUZE POVINNOST, PŘEDSTAVUJE I PŘÍLEŽITOST

Využití nejnovějších technologií umělé inteligence k transformaci způsobu, jakým komunikujete se zákazníky o zodpovědném hraní, může poskytnout klíčovou strategickou výhodu, říká generální ředitel společnosti Rdentify Daniel Brookes.

Všichni víme, že v poslední době regulátoři považují zlepšení standardů zodpovědného hraní za jednu ze svých klíčových priorit. Stejná situace panuje v různých zemích světa, kde se na lepší komunikaci o zodpovědném hraní zaměřenou na hráče klade značný důraz.

Provozovatelé mohou na tuto novou realitu nahlížet dvěma způsoby. Buď jako frustrující problém, nebo jako daň za podnikání na lukrativních trzích. Nebo je mohou vnímat jako příležitost jít nad rámec pouhého dodržování předpisů a proměnit dodržování regulačních požadavků na bezproblémové zážitky, které hráče nejen chrání, ale také je pomáhají udržet.

Rizika jsou vysoká. Provozovatelé čelí dvojímu tlaku: musí zachovat nejvyšší standardy ochrany hráčů a zároveň zajistit poutavý a příjemný herní zážitek. Sankce po ty, kteří nesplní podmínky, jsou vysoké – od pokut až po odebrání licence.

A způsob, jakým provozovatelé tyto interakce v oblasti zodpovědného hraní realizují, se rychle stává rozhodujícím faktorem úspěchu.

Zodpovědné hraní nejenže zlepšuje pověst a důvěryhodnost značky, ale má také přímý vliv na udržení hráčů a jejich loajalitu – což jsou důležité faktory v odvětví, kde je získávání nových hráčů stále dražší a konkurenčnější.

Proto jsme ve společnosti Rdentify strávili několik posledních let vytvářením komplexní platformy na bázi umělé inteligence, která dokáže proměnit povinnosti z oblasti zodpovědného hraní ve strategickou výhodu.

Aby mohli provozovatelé zajistit prvotřídní zážitek ze zodpovědného hraní, potřebují nástroje poskytující informace v reálném čase a personalizované interakce s hráči. AI představuje v této oblasti to nejlepší řešení. V současné době je prakticky nemožné poskytnout požadovaná řešení manuálními nástroji.

Na rozdíl od tradičních přístupů, které se spoléhají na standardizovaná, často obecná opatření, mohou platformy využívající umělou inteligenci, jako je Rdentify, analyzovat obrovské množství údajů o hráčích v reálném čase, identifikovat potenciální rizikové markery a zároveň přizpůsobit interakce konkrétní situaci každého hráče. To znamená, že intervence mohou být včasné, relevantní a nerušivé, což vytváří bezpečnější a příjemnější zážitek, který nepůsobí rušivě.

Zvyšování laťky v České republice

Česká republika je jen jedním z příkladů trhu, kde nástroje pro zodpovědné hraní využívající umělou inteligenci poskytují provozovatelům výhodu.

Online hazardní hry na trhu rychle rostou; nyní tvoří 46 % celkových příjmů z hazardu v zemi. Jak jsme však viděli jinde, přináší to s sebou problémy v oblasti ochrany hráčů a zodpovědného hraní.

Využíváme umělou inteligenci k řešení těchto problémů a k tomu, abychom revolučním způsobem změnili komunikaci provozovatelů s hráči prostřednictvím inteligentních interakcí v reálném čase.

Naše umělá inteligence analyzuje konverzaci mezi hráči a operátory v reálném čase a pomocí zpracování přirozeného jazyka rozpoznává

první příznaky rizikového chování při hraní. To umožňuje operátorům nabízet individuální a včasné intervence, které nejsou rušivé, a hráči jsou pak k podpoře vstřícnější.

Data naší hypotézu potvrzují. Hráči úspěšně dokončí přibližně 55 procent interakcí iniciovaných umělou inteligencí prostřednictvím platformy Rdentify, což svědčí o vysoké angažovanosti a nefalšované vnímavosti vůči systémovým výzvám k zodpovědnému hraní. Ještě povzbudivější je, že 20 % těchto hráčů pokračuje v zodpovědném využívání platformy, což potvrzuje, že tato opatření poskytují ochranu, aniž by odrazovala od zodpovědného hraní.

Klíčová je rovnováha mezi ochranou a pozitivním herním zážitkem, což naše umělá inteligence umožňuje díky jemným a personalizovaným intervencím. Zásadní jsou také ochrana soukromí a zabezpečení dat. Náš systém splňuje všechny požadavky GDPR a další požadavky specifické pro Českou republiku, čímž rozšiřuje možnosti provozovatelů, aniž by bylo ohroženo soukromí hráčů.

Je nám velkou ctí působit v čele revoluce zodpovědného hraní v České republice. Zjišťujeme, že provozovatelé na trhu jsou otevření využívání technologií, které poskytují lepší ochranu i lepší zážitek pro hráče. S těmito provozovateli budeme úzce spolupracovat, abychom i nadále stanovovali nejvyšší možné standardy.

Zákaznická podpora

Kromě zodpovědného hraní může umělá inteligence sehrát transformační roli při zlepšování zákaznické podpory. To je stále důležitější v situaci, kdy se rychle zvyšují náklady na získávání nových hráčů.

Zjistil jsem, že mnoho provozovatelů podceňuje vliv zákaznické podpory na udržení zákazníků. Ztráta hráče kvůli špatné podpoře není jen ztrátou příjmů. Značné náklady na získání zákazníka, o kterého jsme takto

přišli, nebude snadné získat zpět. S překvapením jsme zjistili, že mnozí operátoři průběžně řídí kvalitu téměř všech prvků svého provozu, s výjimkou týmu zákaznické podpory.

Nyní spolupracujeme s několika operátory, kteří využívají platformu Rdentify nejen k plnění povinností z oblastí zodpovědného hraní, ale také k celkovému zlepšení způsobu interakce se zákazníky.

Jednou z klíčových předností umělé inteligence v této oblasti je možnost využívat velkých jazykových modelů (Large Language Model, LLM) ke sledování, analýze a získání poznatků z neomezeného počtu interakcí mezi zákazníky a pracovníky zákaznické podpory.

Rozborem těchto konverzací může umělá inteligence poukázat na časté problémy, vyhodnotit výkon pracovníků zákaznické podpory a pomoci identifikovat možnosti školení. Tento přístup umožňuje provozovatelům zlepšit kvalitu podpory tam, kde je to nejdůležitější, a snížit tak pravděpodobnost odlivu hráčů kvůli špatným zkušenostem.

Existuje také možnost automatizace některých prvků zákaznické podpory, díky čemuž jste mnohem aktivnější. Místo čekání na to, až se hráči obrátí na podporu s problémem, mohou nástroje řízené umělou inteligencí rozpoznat, kdy jsou hráči frustrovaní nebo kdy narazili na častý problém, a přimět zákaznickou podporu k včasnému zásahu. Je to velmi účinný způsob, jak hráče ujistit o tom, že někdo jejich potřeby chápe a řeší.

Další oblastí kromě přímé podpory je využití platformy Rdentify k zachycení zpětné vazby a nálad zákazníků. Pracovníci zákaznické podpory jsou v přímém kontaktu s vašimi zákazníky více než kterýkoliv jiný zaměstnanec. Proto také mají výborný přehled i o tom, jak hráči vnímají vaši značku. Ve skutečnosti se však tyto znalosti po uzavření tiketu v systému podpory používají jen zřídka.

Někteří naši partneři tuto situaci mění. Využívají naši platformu k vytvoření komplexního pohledu na nálady hráčů, který je mnohem organičtější než jakýkoli průzkum značky. Provozovatelé pak mohou zdokonalit svou nabídku tak, aby lépe odpovídala požadavkům uživatelů.

Stručně řečeno, nabízí se zde skutečná příležitost nově definovat interakce s hráči a standardy komunikace s nimi, a to jak v oblasti zodpovědného hraní, tak i mimo něj.

Jde o podporu větší loajality zákazníků v době, kdy každý, kdo setrvává na místě, zůstane nakonec pozadu.



Mark Griffiths

*Professor of Behavioural Addiction
at Nottingham Trent University, UK*

Dr. Mark Griffiths je certifikovaný psycholog a uznávaný profesor behaviorálních závislostí na Nottingham Trent University, kde také působí jako ředitel Mezinárodní výzkumné jednotky pro hraní her. Již 37 let se věnuje oblasti výzkumu hazardu, hraní her a behaviorálních závislostí a je mezinárodně známý díky svým průlomovým pracím v této oblasti. Publikoval přes 1500 recenzovaných výzkumných článků, sedm knih, více než 200 kapitol v knihách a více než 1500 dalších článků. Za své dílo získal více než 25 národních a mezinárodních ocenění, včetně ceny Johna Rosecrance (1994), ceny Josepha Listera (2004), Ceny za celoživotní výzkum od Národní rady USA pro problematiku hazardu (2013) a ISSBA ocenění za celoživotní přínos k výzkumu behaviorálních závislostí (2023). Kromě akademické činnosti se věnuje také novinářské práci na volné noze, objevil se ve více než 3500 rozhlasových a televizních pořadech a napsal přes 400 článků pro národní a mezinárodní noviny a časopisy.

IDENTIFIKACE PROBLÉMOVÉHO HRANÍ ONLINE S VYUŽITÍM DAT O KONKRÉTNÍM ÚČTU: STRUČNÝ PŘEHLED

V poslední době roste zájem o strategie včasné intervence s cílem pomoci osobám, které mají problémy s hazardními hrami. Ústřední otázkou těchto diskusí je, zda je možné identifikovat problémové hraní a/nebo rizikové chování na místě ještě předtím, než hráči formálně vyhledají pomoc. Historicky se pokusy o identifikaci behaviorálních „signálů újm“ souvisejících s reálným hráčským chováním zaměřovaly na hráče v kamenných provozovnách (Delfabbro, King & Griffiths, 2012). V posledním desetiletí však došlo k výraznému rozšíření výzkumu, který se zabývá identifikací problémového hraní na internetu pomocí údajů získaných analýzou dat o konkrétních účtech. Ačkoli panuje obecná shoda ohledně vhodných indikátorů, které lze pro tento účel použít, proces identifikace může být v praxi obtížný.

Typy sledovaných údajů, které lze použít při profilování hráčů online her

V rámci snahy o profilování hráčů online her pomocí analytických údajů o konkrétním účtu za účelem identifikace příznaků závadového chování lze shromažďovat a používat různé typy dat. Patří sem údaje o účtu (ID uživatele, datum narození, pohlaví, bydliště, PSČ), údaje o hraní (např. ID hry, typ hry, počet sázek/spinů, doba strávená hraním (za relaci, za den, za měsíc a za rok), finanční údaje (např. suma vyhraných a prohraných peněz, počet peněžních vkladů, výše vkladů, počet výběrů peněz), údaje o zodpovědném hraní (např. využívání časových a výdajových limitů, změny v chování při stanovování limitů, počet období „cool-off“, počet dobrovolných samovyloučení) a další údaje (např. typ zařízení používaného k hraní online (chytrý telefon, počítač atd.), v jakou denní dobu se hraní odehrává, zeměpisná poloha hráče).

Naše studie, které se pokoušejí identifikovat signály možné újmy u hráčů online hazardních her

Za posledních deset let jsem (v době psaní tohoto článku) spolupracoval na tvorbě 41 studií využívajících údaje získané analýzou dat o konkrétních účtech. Většina z nich se týkala hodnocení nástrojů zodpovědného hraní, které používají provozovatelé hazardních her (např. nastavení limitů, vyskakovací okna, personalizované zprávy, dobrovolná samovyloučení, doby na „zklidnění“ hráče, povinné přestávky ve hře atd.). Některé z nich se však snažily identifikovat různé signály možné újmy u hráčů online hazardních her.

Například v jedné studii (Ukhov, Bjurgert, Auer & Griffiths, 2021) jsme porovnávali hráče online kasin (n=5000, z toho 2500 hráčů s dobrovolným sebevyloučením) a online sportovní sázkaře (n=5000, z toho 2500 sázkařů se sebevyloučením) pomocí prediktivního modelování sledovaných parametrů jejich hry. Naším cílem bylo identifikovat a kvantifikovat společné i odlišné signály, které jsou charakteristické pro problémové hráče v kasinech a sázkových platformách. Zjistili jsme, že objem ztrát za aktivní den výrazně zvýšil a ovlivnil míru vyloučení z hraní jak u hráčů v kasinech, tak u sportovních sázkařů. Mezi sázkaři na sporty se na vyloučení z hraní hazardních her nejvíce podílel počet hotovostních sázek za aktivní den a hraní prostřednictvím mobilních zařízení (typicky chytrých telefonů). U sportovních sázkařů nejvíc přispěl k výskytu vyloučení objem utracených peněz a hraní na stolním PC. Tato studie ukázala, že u hráčů v kasinech a u sportovních sázkařů existují rozdílné behaviorální prediktory pro vyloučení z hraní.

Někteří badatelé (včetně mě) však zpochybňují, zda je výskyt samovyloučení ze hry dobrým prediktorem problémového hráčství (Griffiths & Auer, 2016). V jedné studii jsme zkoumali online hráče (n=7732), kteří si zvolili šestiměsíční variantu samovyloučení (Catania & Griffiths, 2021). Zjistili jsme, že pětina jich využila šestiměsíční vyloučení do 24 hodin od registrace účtu (19,15%) a polovina využila šestiměsíční vyloučení

do sedmi dnů od registrace účtu (50,39 %). Na základě tohoto zjištění jsme dospěli k závěru, že rozsah samovyloučení není spolehlivým indikátorem problémového hráčství.

V jiné studii (Catania & Griffiths, 2022) jsme se pokusili operacionalizovat devět kritérií pro poruchu „patologické hráčství“ v Diagnostickém a statistickém manuálu duševních poruch (DSM-5) pomocí dat z hráčských účtů u 982 hráčů online hazardních her po dobu tří měsíců od registrace účtu.

- K operacionalizaci¹ **preokupace (fixace na hru)** jsme použili (i) počet hodin strávených hraním hazardních her, (ii) počet dnů aktivního hraní, (iii) frekvenci vkládání peněz na hráčský účet a (iv) počet případů, kdy hráči kontaktovali zákaznické centrum.
- Pro operacionalizaci **tolerančního efektu** jsme použili (i) nárůst počtu aktivních herních dnů v čase a (ii) nárůst počtu peněžních vkladů v čase.
- Pro operacionalizaci **abstinenčních příznaků** jsme použili počet případů, kdy se hráči chovali urážlivě vůči personálu zákaznické služby.
- Pro operacionalizaci **ztráty sebekontroly** jsme použili (i) počet zrušených výběrů peněz a (ii) počet případů, kdy hráči vypnuli svá nastavení pro zodpovědné hraní.
- K operacionalizaci fenoménu **úniku od problémů** jsme použili počet případů, kdy hráči sdělili zákaznickému servisu, že hazardní hry využili jako formu úniku.
- Pro operacionalizaci **fenoménu pokrytí ztrát další hrou** jsme použili nárůst objemu uložených peněz v průběhu času.
- K operacionalizaci **ohrožení vztahů** jsme použili počet žádostí dalších osob o zrušení účtu (např. manželka volá na zákaznický servis a chce, aby zrušili manželův účet).

¹ Operacionalizace – určení metody, kterou se dá zkoumaný jev měřit, kvantifikovat, pozn. překl.

- K operacionalizaci fenoménu „**záchranných transakcí**“ jsme použili (i) počet registrovaných kreditních a debetních karet a (ii) četnost žádostí o bonusy z hazardních her u pracovníků zákaznického servisu („škemrání o bonusy“).

Tvrdili jsme, že většinu kritérií DSM-5 pro poruchu patologického hráčství lze (alespoň do určité míry) operacionalizovat pomocí skutečných údajů o transakcích a interakcích s pracovníky zákaznických služeb. Na základě těchto údajů jsme zjistili čtyři jasně odlišitelné skupiny hráčů: neproblémoví hráči (65,78 %), rizikovní hráči (32,99 %), finančně zranitelní hráči (0,31%) a emočně zranitelní hráči (0,92 %). Naše analýza naznačila, že provozovatelé hazardních her by mohli identifikovat problémové hráče pomocí údajů o účtech, aniž by museli používat reporting hráčů o sobě samých.

V jiné studii (Auer & Griffiths, 2023a) jsme vyvinuli pět ukazatelů, které mohou svědčit o snaze dohnat ztráty další hrou (tzv. „chasing“): (i) chasing v rámci relace, (ii) chasing napříč relacemi, (iii) chasing napříč dny, (iv) pravidelné vyčerpávání hráčského konta a (v) časté vkládání peněz v rámci relace. Na vzorku 16 771 hráčů online kasin ze Spojeného království, Španělska a Švédska jsme zjistili, že časté vklady v rámci jedné relace odrážejí dohánění ztrát další hrou lépe než kterákoli z dalších čtyř použitých metrik.

Provedli jsme také studii s cílem zjistit, zda lze předpovědět rizikové hraní po jednom týdnu hraní, a to zkoumáním souvislosti mezi chováním při hraní hazardních her během prvních sedmi dnů po registraci a rizikovým hraním během prvních tří měsíců po registraci (Auer & Griffiths, 2023b). Analýza na vzorku 37 986 hráčů online her jasně ukázala, že rizikové hraní během prvních tří měsíců života hráče lze předpovědět podle chování při hraní již velmi brzy po registraci.

V nedávné době jsme provedli studii, jejímž cílem bylo zjistit, zda lze identifikovat nárazové intenzivní hraní online (Auer & Griffiths, 2024),

a to na vzorku 150 895 hráčů online her v průběhu tří měsíců. Použili jsme 14 parametrů hraní (např. počet hracích dnů, počet herních sezení, průměrná částka utracená za jednu hru). Identifikovali jsme šest odlišných skupin hráčů a dvě z nich (skupina 2: n=22 364 a skupina 5: n=12 523) hrály v relativně nízkém počtu dnů během tří měsíců, ale vykazovaly v těchto dnech vysokou intenzitu hraní ve srovnání s ostatními čtyřmi skupinami. Tvrdili jsme, že tyto dva profily mohou potenciálně odpovídat návykům hráčů s vysoce intenzivním nárazovým hraním a že provozovatelé online hazardních her mohou identifikovat toto nárazové hraní pomocí analýzy dat účtu.

Příznaky újmy na základě našich studií využívajících data ze sledování účtů

Na základě empirických studií, jež jsme dosud provedli, jsme identifikovali řadu vzorců chování, které mohou naznačovat újmu způsobenou hazardní hrou. Žádný z těchto projevů sám o sobě neznamená, že se jedná o problémového hráče, ale čím více těchto projevů se u jedné osoby vyskytuje současně, tím větší je pravděpodobnost, že se jedná o problémového hráče. Nejdůležitějšími ukazateli újmy pravděpodobně jsou:

- Absolutní zaujetí hazardními hrami / četnost hraní
- Nárůst hráčského chování (čas a peníze) v průběhu času
- Zvýšená frekvence vkladů
- Dohánění ztrát další hrou
- Hraní různých sázek
- Hraní různých her
- „Dobíjení“ peněženky v rámci jedné hry
- Neustálé překračování časových a finančních limitů
- Nepřebírání výher / zrušené výběry
- Neúspěšné vklady
- Více platebních metod (mnoho debetních a/nebo kreditních karet)
- Hraní hazardních her pozdě v noci

Závěry

Na základě našich studií využívajících analýzy dat k účtu lze identifikovat některé markery škodlivosti hazardních her. Některá chování při hraní hazardních her nemusí být dobrým prediktorem problémového hráčství (např. dobrovolné sebevyloučení) a operacionalizace některých ukazatelů újmy z hazardních her není vždy snadná (např. dohánění ztrát další hrou).

Odkazy

Auer, M. & Griffiths, M.D. (2023a). An empirical attempt to operationalize chasing losses in gambling utilizing account-based player tracking data. (*Empirický pokus o operacionalizaci jevu „chasing“ v hazardních hrách s využitím údajů o sledování hráčů na účtu*) *Journal of Gambling Studies*, 39, 1547-1561.

Auer, M. & Griffiths, M.D. (2023b). Predicting high-risk gambling based on the first seven days of gambling activity after registration using account-based tracking data. (*Předvídání rizikového hraní na základě prvních sedmi dnů herní aktivity po registraci pomocí údajů o sledování účtu*), *International Journal of Mental Health and Addiction*. Předběžná online publikace. <https://doi.org/10.1007/s11469-023-01056-4>

Auer, M., Griffiths, M.D. (2024). An empirical attempt to identify binge gambling utilizing account-based player tracking data. (*Empirický pokus o identifikaci nárazového „binge“ hraní s využitím dat z účtu hráče*), *Addiction Research & Theory*, 32, 264-273.

Catania, M. & Griffiths, M.D. (2021). Understanding online voluntary self-exclusion in gambling: An empirical study using account-based behavioral tracking data. (*Porozumění dobrovolnému sebevyloučení z hazardních her online: Empirická studie využívající behaviorální údaje získané z účtu hráče*.), *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 2000.

Catania, M. & Griffiths, M.D. (2022). Applying the DSM-5 criteria for gambling disorder to online gambling account-based tracking data: An empirical study utilizing cluster analysis. (*Použití kritérií DSM-5 pro poruchu „patologické hráčství“ na údaje o sledování online herních účtů. Empirická studie využívající shlukovou analýzu.*), *Journal of Gambling Studies*, 38, 1289-1306.

Delfabbro, P.H., King, D.L & Griffiths, M.D. (2012). Behavioural profiling of problem gamblers: A critical review. (*Profilování chování problémových hráčů: Kritický přehled.*), *International Gambling Studies*, 12, 349-366.

Griffiths, M.D. & Auer, M. (2016). Should voluntary self-exclusion by gamblers be used as a proxy measure for problem gambling? (*Mělo by se dobrovolné sebevyloučení hráčů používat jako ukazatel pro problémové hráčství?*), *Journal of Addiction Medicine and Therapy*, 2(2), 00019.

Ukhov, I., Bjurgert, J., Auer, M. & Griffiths, M.D. (2021). Online problem gambling: A comparison of casino players and sports bettors via predictive modeling using behavioral tracking data. (*Problémové hraní online: Srovnání hráčů kasin a sportovních sázkařů pomocí prediktivního modelování s využitím údajů o sledování chování hráčů.*), *Journal of Gambling Studies*, 37, 877-897.

¹ Distinguished professor, tento akademický titul nemá český ekvivalent, označuje akademika s významnými zásluhami v oboru



Martin Bohoš

Generálny riaditeľ, Úrad pre reguláciu hazardných hier, SK

Martin Bohoš během své kariéry zastával vrcholové manažerské pozice v několika finančních společnostech. Od ledna 2017 pracoval ve společnosti TIPOS, národní loterijní společnost, a.s., kde byl nejprve členem a později místopředsdou představenstva, náměstkem generálního ředitele a ředitelem právního, compliance a rizikového oddělení. Je členem Slovenské asociace corporate governance a sdružení Slovak Compliance Professionals Network.

REKLAMA NA HAZARD: REGULACE NEBO SAMOREGULACE?

Regulační (legislativní) rámec pro reklamu na hazardní hry tvoří:

Zákon č. 30/2019 Sb. o hazardních hrách upravuje mj:

- podmínky pro provozování hazardních her,
- podmínky pro jejich propagaci,
- práva a povinnosti provozovatele hazardních her, dozorovaného subjektu a hráče,
- státní dozor nad provozováním hazardních her, jejich propagací a souvisejícími činnostmi v rozsahu vymezeném zákonem o hazardních hrách.

Zákon o hazardních hrách se podrobněji zabývá pravidly pro označování heren a kasin na jejich venkovních částech. Neřeší však žádným způsobem obsah, formu a pravidla propagace hazardních her v online prostředí.

Zákon č. 147/2001 Sb. o reklamě a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, upravuje obecná a standardizovaná ustanovení pro regulaci obsahu reklamy.

Zákon č. 264/2022 Sb. o mediálních službách a o změně a doplnění některých zákonů (zákon o mediálních službách), ve znění pozdějších předpisů (opatření na ochranu veřejnosti, mediální obchodní sdělení, skrytá mediální obchodní sdělení).

Zákon č. 108/2024 Sb. o ochraně spotřebitele a o změně a doplnění některých zákonů (řeší nekalé obchodní praktiky); ÚRHH zatím není v pozici určeného dozorového orgánu pro ochranu spotřebitele v oblasti hazardních her – v současné době ÚRHH spolupracuje s Ministerstvem hospodářství na novele zákona, na základě které bude ÚRHH zařazen mezi dozorové orgány (§ 26) – mělo by se tak stát v průběhu roku 2025.

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, upravuje klamavou reklamu, kterou je reklama na zboží, služby, nemovitosti, obchodní názvy, ochranné známky, označení původu výrobků a jiná práva a povinnosti, která uvádí nebo může uvádět v omyl osoby, jimž je určena nebo které oslovuje, a která je způsobilá v důsledku klamavosti ovlivnit ekonomické chování těchto osob nebo která poškozuje či může poškodit jiného soutěžitele nebo spotřebitele.

Metodický pokyn ÚRHH k posuzování reklamy podle § 15 odst. 9 a § 16 odst. 7 zákona č. 30/2019 Sb. o hazardních hrách a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, při výkonu dozoru ve znění dodatku č. 1 (vydán 1. 3. 2024, změněn 15. 5. 2024) – tento metodický pokyn zavedl přísná pravidla pro označování heren a kasin.

Samoregulační (dobrovolný) rámec pro reklamu v oblasti hazardních her

1. Cíle koncepce zodpovědné reklamy v oblasti hazardních her

Bylo společensky žádoucí, aby se reklama na hazardní hry řídila vysokými a v zahraniční praxi již zavedenými standardy pro ochranu nezletilých a dalších zranitelných skupin a aby reklamní obsah byl společensky zodpovědný. Proto ÚRHH ve Slovenské republice od května 2022 iniciativně přichází s Koncepcí zodpovědné reklamy v oblasti hazardních her a předkládá tento tematický dokument k veřejné odborné diskusi.

Cílem zavedení pravidel zodpovědné reklamy v oblasti hazardních her a kontroly jejich dodržování bylo zvýšit ochranu spotřebitelů a nezletilých prostřednictvím podpory zodpovědných reklamních opatření pro hazardní hry ve formě stanovení pravidel pro zodpovědná obchodní sdělení, předcházet účasti nezletilých na hazardních hrách nebo jejich podněcování k účasti na nich a zajistit, aby hazardní hry byly bezpečným a odpovědným zdrojem zábavy a aby spotřebitelé spolu s provozovateli měli k dispozici právně předvídatelné prostředí pro provozování a propagaci hazardních her.

2. Přijetí Kodexu zodpovědné reklamy v oblasti hazardních her

Po interních diskusích a připomínkování ze strany provozovatelů hazardních her vstoupil Kodex zodpovědné reklamy v platnost 1. ledna 2023. Každý provozovatel hazardních her a jiný subjekt zapojený do jejich propagace může ke Kodexu přistoupit prostřednictvím prohlášení podepsaného statutárním zástupcem přístupujícího subjektu, že ke kodexu přistupuje a bude jím vázán. Toto prohlášení doručí přístupující subjekt Úřadu pro regulaci hazardních her za účelem zařazení do seznamu signatářů Kodexu, čímž se pro tento subjekt stane jeho dodržování závazným.

ÚRHH zveřejňuje na svých internetových stránkách aktuální znění Kodexu a aktuální seznam subjektů, které se k němu připojily a zavázaly se dobrovolně a svobodně plnit jím stanovené povinnosti ohledně zodpovědné reklamy v oblasti hazardních her ve Slovenské republice.

Kodex zodpovědné reklamy v současné době podepsalo 39 signatářů, což představuje více než 97,5% trhu.

Kodex představuje dokument obsahující soubor standardizovaných etických pravidel v oblasti reklamy na hazardní hry propagované na území Slovenské republiky, ke kterému mají právo dobrovolně a svobodně přistoupit všechny subjekty a provozovatelé hazardních her provozující hazardní hry ve Slovenské republice v souladu se zákonem o hazardních hrách, kteří sdílejí hodnoty, účel a cíle Kodexu.

3. Regulace vs. samoregulace (výhody/nevýhody)

Výhody samoregulace:

- pružnost při přijímání pravidel,
- přijímání pravidel na základě konsensu,
- zohlednění současných aplikačních a tržních zvyklostí,

- přestupky nejsou trestány pokutami ani jinými sankcemi – mají pouze negativní dopad na pověst,
- vzájemné hodnocení mezi konkurenty, prohlášení o zodpovědném přístupu a odpovědném podnikání.

Nevýhody samoregulace:

- dobrovolnost,
- nevymahatelnost,
- prostor pro narušitele za účelem prosazování individuálních zájmů,
- složitější dohoda o pravidlech kvůli rozdílům v typu provozovaného hazardu: land-based a online / tvrdý hazard, měkký hazard.

Regulace (zákonná) – preferovaným stavem z pohledu ÚRHH je vyšší úroveň zákonné regulace než v současnosti, nikoli však podrobná úprava pravidel reklamy v zákoně vzhledem k dynamickému vývoji v oblasti digitálního marketingu a reklamy. Dlouhodobé politické riziko absolutního zákazu reklamy. Z tohoto důvodu také provozovatelé nemají velký zájem na „otevření“ legislativy za účelem úpravy pravidel pro propagaci hazardních her.

4. Příklad neregulované reklamy (!)

Problémem společnosti Meta (provozovatele Facebooku a Instagramu) je škodlivý sponzorovaný obsah na jejích platformách. Společnost Meta má pro sponzorovaný obsah benevolentní pravidla, pokud jde o hazardní hry.

Prakticky nezkoumá soulad zveřejněného obsahu a jeho dostupnost v jurisdikcích, kde je taková propagace hazardních her zakázána, a nezabývá se jím. ÚRHH má zkušenosti s neúčinným softwarningem, kdy ÚRHH obdržel od právního zástupce společnosti Meta negativní odpověď.

V současné době je několika poskytovateli v mimořádném objemu propagována hra Plinko. Za tímto účelem jsou vytvářeny účty se sponzo-

rovaným placeným obsahem, který je škodlivý a zaměřený na nezletilé publikum.

Vzhledem k tomu, že generace Z (narozená v letech 1997–2012) a zejména generace alfa (narozená od roku 2012) jsou hlavními příjemci obsahu na sociálních médiích a streamovacích platformách a do značné míry podléhají vlivu influencerů, je zapotřebí vysoké míry intervence ze strany regulačních orgánů a bohužel i represe (pokuty pro influencery).

Je zapotřebí, aby evropské země vyvíjely společný veřejný tlak na prosazování zásad zodpovědného hraní a zodpovědné reklamy. Za tímto účelem by měly regulační orgány a mezinárodní sdružení provozovatelů hazardních her společně vyzvat společnost Meta a případně další provozovatele streamovacích platforem, aby ve vyšší míře uplatňovali zásady zodpovědné reklamy a zodpovědného marketingu a zabránili propagaci škodlivého obsahu propagujícího nelegální hazardní hry, který je volně dostupný zejména nezletilým osobám.



Simo Dragicevic

Co-Founder The Game Safety Institute, UK

Simo Dragicevic je technologický podnikatel působící v odvětví hazardních her od roku 2010, kdy založil společnost BetBuddy, průkopnickou firmu v oblasti umělé inteligence a zodpovědného hraní. V roce 2017 byla společnost BetBuddy převzata společností Playtech Plc. Simo je členem správních rad Kanadské rady pro zodpovědné hraní a Britské komise pro hazardní hry, kde působí jako člen Digitálního poradního panelu. Nedávno spoluzaložil GSI (The Game Safety Institute), instituci zaměřenou na vývoj nových poznatků na pomezí herních produktů, hráčů a bezpečnějšího hraní.

REGULACE HAZARDU: PŘÍLEŽITOSTI A VÝZVY PŘI VYUŽÍVÁNÍ DAT A POZNATKŮ

Bylo mi potěšením zúčastnit se první konference Institutu pro regulaci hazardních her o zodpovědném hraní.

Odvětví hazardních her čelí řadě problémů při zavádění správných předpisů a postupů pro udržitelný růst. Konference se zaměřila především na data a technologie a představila osvědčené postupy a možnosti zlepšení standardů v oblasti bezpečnosti spotřebitelů.

Hovořil jsem o příležitostech a výzvách, které přináší využívání dat a poznatků v oblasti regulace hazardních her, a to ze dvou pohledů: z pohledu herního průmyslu a z pohledu regulace ze strany státu.

Od mnoha předních světových odborníků jsme slyšeli o umění možného a o tom, co se v tomto odvětví děje, zejména o obrovských příležitostech. Upozornil jsem však také na některé problémy spojené s využíváním dat a technologií v oblasti ochrany spotřebitele, protože s rostoucími očekáváními kladenými na technologie rostou i související rizika.

Hovořil jsem o zkušenostech, které jsme získali ve Spojeném království. Zkoumali jsme, jak časově náročná a komplexní je integrace dat do prostředí regulace hazardních her. Pro ilustraci jsem použil tzv. Gartner Hype Cycle (Křivka přehnaných očekávání společnosti Gartner) a pohořil o tom, jak byly datové technologie v posledních 15 letech začleněny do regulačního rámce ve Velké Británii.

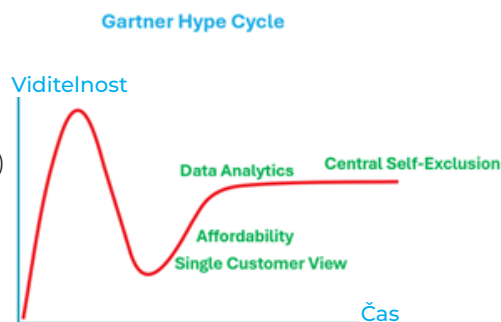
A pokud se podíváme na to, co se stalo ve Spojeném království za posledních 15 let, vidíme, že zavedení a začlenění nových iniciativ z oblasti ochrany spotřebitele s využitím dat do právních předpisů vyžaduje čas. Projevuje se trend, kdy od objevu nové technologické příležitosti v ob-

lasti ochrany spotřebitele, obvykle v podobě raného řešení, do okamžiku prvního začlenění právních předpisů, uplyne přibližně 7 let. Toto platí v případě, kdy se jedná o dobré, životaschopné řešení, které může být ku prospěchu spotřebitelům.

Na níže uvedeném grafu můžete vidět, v jaké fázi životního cyklu se tato regulační technologická řešení (tzv. RegTech) nacházejí. Jak je typické pro Gartner Hype Cycle, při představení nového RegTech řešení se může objevit značný rozruch, kdy se šíří informace, že se jedná o řešení, které „vyřeší problém hazardních her“. Po počáteční fázi rozruchu však zjistíme, že integrace tohoto řešení v reálném prostředí je mnohem těžší, než se původně očekávalo.

Přijetí nových iniciativ na ochranu spotřebitele založených na datech ve Spojeném království

- Analýza dat (2009–2016)
- Centralizované sebevyloučení (2011–2016)
- Ekonomická dostupnost (2018–2025)
- Single Customer View (2019–2016)



Během konference jsme například hodně slyšeli o analýze dat a využití umělé inteligence. Jedná se o technologii, která po mnoha letech investic a počátečního rozruchu nyní začíná vykazovat skutečnou hodnotu, a dochází k postupnému zlepšování.

Poslední na tomto seznamu je „Single customer view“. (v všechny informace o zákazníkovi na jednom místě, vč. informací od vícero herních platform anebo operátorů, pozn. překl.) I po pěti letech jsme ještě daleko od bodu, kdy bychom z této technologie mohli mít významný uži-

tek. Na rozdíl od centrálního samovyloučení, které je poměrně jednoduše technicky řešitelným problémem (nehledě na problematiku nelegálního trhu), je princip Single customer view technicky a provozně složitější.

Bezpochyby existují věci, které fungují mnohem lépe, když jsou data sdílena nebo kombinována, například sociální sítě fungují, protože data jsou sdílena v síti, a lékařské záznamy jsou užitečnější, když jsou sdíleny napříč lékařskými odděleními. Stejně tak je tomu i v případě údajů o hráčích. Jak víme, neaktivnější hráči obvykle hrají na vícero účtech a v kamenných i online kanálech a víme, že jednotliví operátoři mohou vidět pouze část jejich chování na vlastních platformách. Kombinace dat od různých provozovatelů tak nabízí možnost získat kompletní neboli 360° pohled na chování hráčů.

Nové technologie, jako je Open Banking, také umožňují zobrazit celkové výdaje hráče na všech účtech (různých) operátorů. Lze zpracovat i další údaje, například ukazatele finanční zranitelnosti, jako je dluh na kreditní kartě, schopnost pokrýt výdaje na hazardní hry v poměru k celkovému příjmu a odhalit další signály finanční zranitelnosti, např. nebankovní půjčky „před výplatou“ atd.

Jak jsme však již uvedli, čím slibnější a potenciálně převratnější řešení existuje, tím složitější je obvykle získat všechny jeho výhody. A pokud se zamyslíme nad řešením Single customer view, musíme si položit otázku, zda je sdílení miliard datových bodů adekvátní, když údaje z většiny průzkumů naznačují, že naprostá většina hráčů není riziková. Existují i další rizika, například zda se provozovatelé nestanou na takovém systému příliš závislí namísto toho, aby trvale zlepšovali interní procesy a postupy. S novými technologiemi, jako je Open Banking, jsou spojeny problémy s jejich širokým přijetím a se získáním souhlasu spotřebitelů. Zkoumal jsem také výzvy a příležitosti integrace dat z pohledu regulačních orgánů. Před regulačními orgány stojí řada strategických provozních problémů, které lze vyřešit lepším využíváním dat ke zlepšení výsledků regulace. Pro regulační orgány může být například obtížné

provádět konzultace a stanovovat regulační politiku, aniž by podrobně znaly chování spotřebitelů.

Hovořil jsem o některých přístupech, které se začínají osvědčovat ve Spojeném království, jako je například vytvoření jasně definované datové strategie, která je v souladu s regulačními cíli, změna kultury z přístupu „dobré řešení napoprvé“ na přístup „testuj a uč se“ a změna podoby vlastní organizace regulátora prostřednictvím budování kapacit a schopností v oblasti lidských zdrojů a technologií.

Souhrnně řečeno, data nabízejí příležitosti k inovacím v oblasti RG a zvyšování standardů. Přidávání širších zdrojů dat a kombinování dat provozatelů pak nabízí potenciálně obrovské výhody, ale za cenu zvýšené složitosti a rizika. Regulační orgány musí nadále vyvíjet tlak na odvětví, aby investovalo do řešení ochrany údajů o spotřebitelích, protože to není primárním cílem odvětví. Regulační orgány i průmysl musí také využít příležitost, kterou jim dávají technologie a data, ke zlepšení výsledků regulace a přijmout kulturu „testování a učení se.“



Arife Yesilöz

(SARA) Supervisory Authority for Regulatory Affairs, HU

Arife Yesilöz od roku 2022 posiluje maďarský vícesektorový regulační orgán, Úřad pro dohled nad regulačními záležitostmi, jako výzkumná specialista. Její práce se zaměřuje na získávání komplexního porozumění dynamice trhu s hazardními hrami a cenných poznatků o myšlení maďarských hráčů, což přispívá k tvorbě politik zastupujících společné zájmy maďarských občanů. Překračuje hranice tradičních regulačních rámců a věnuje se hledání nástrojů behaviorální vědy a dalších vědeckých přístupů založených na datech. Díky tomu poskytuje empiricky podložené důkazy, které usnadňují legislativní rozhodovací procesy.

AUDIT RIZIK: POSOUZENÍ SPOUŠTĚČŮ ŠKODLIVÉHO HRANÍ A VYHODNOCENÍ RIZIK V OBLASTI OCHRANY HRÁČŮ NA STRÁNKÁCH S ONLINE HAZARDNÍMI HRAMI

Od 1. října 2021 plní úřad úkoly související s udělováním licencí, kontrolou, dohledem a regulací pořádání hazardních her. Kromě toho se zabývá ochranou hráčů s cílem chránit zranitelné osoby. Aby úřad mohl své zásahy opřít o spolehlivé empirické údaje, provádí výzkumy v oblasti ochrany hráčů. Jedním z nich byla identifikace a posouzení rizik škodlivých herních vzorů na online stránkách se sportovními sázkami.

Úřad se opírá o behaviorální vědu a v jejím rámci o teorii nudgingu. Jde o nástroj, který přispívá k účinné tvorbě politiky. Tato teorie spojuje ekonomii s psychologií a vychází z předpokladu, že lidé při rozhodování nezohledňují všechny aspekty v rámci rozhodovacího procesu. Volí impulzivně a soustředí se pouze na nejsnáze dostupné informace. Mohou se proto chovat způsobem, který neodpovídá jejich nejlepším zájmům. Zkoumáním vědomých a podvědomých faktorů lidského chování jim můžeme pomoci rozhodovací procesy zlepšit.

Tato teorie předpokládá, že nepatrné změny v prostředí mohou předvídatelným způsobem ovlivnit chování lidí, aniž by omezovaly jejich svobodu volby. Základem jsou pobídky („pošťouchnutí“) jednotlivců k tomu, aby činili lepší rozhodnutí. Využívá v tomto směru často drobné změny ve formě prezentace informací tak, aby chování, které je ve smyslu veřejného blaha pozitivní, bylo přístupnější nebo atraktivnější. Tento nástroj pomáhá úřadu zavádět účinné a inovativní modely na ochranu zájmů spotřebitelů a poskytovat kvalitnější služby.

Tato teorie může být užitečná zejména v situacích, kdy dochází ke změně dynamiky ve srovnání s předchozím stavem. Výzkum byl proveden na podzim roku 2022, tedy bezprostředně před liberalizací maďarského trhu s hazardními hrami v lednu 2023. Jedním z cílů výzkumu bylo připravit se na otevření trhu a lépe se na něm orientovat. Uskutečnil se za pomoci laboratoře behaviorálních věd Univerzity Loránda Eötvöse.

Cílem výzkumu bylo identifikovat prvky internetových stránek pro online sportovní sázení, které podporují škodlivé chování. Předpokládali jsme, že mnohé společnosti zabývající se hazardními hrami, především ty, které působí na černém trhu, používají tzv. dark patterns („temné vzorce“), kognitivní zkreslení a manipulativní metody, aby přiměly hráče zůstat na platformě delší dobu, uzavírat větší sázky nebo sázet vícekrát po sobě. Výsledkem je mnohem rizikovější styl hraní, než jaký hráči původně zamýšleli. Připravili jsme jednoduchý, objektivní a komplexní dotazník pro hodnocení a posouzení rizik s deseti skupinami otázek vycházejících z cesty uživatele a téměř 110 otázkami vycházejícími ze škodlivých metod používaných provozovateli hazardních her. Dokument byl vypracován v souladu s domácími opatřeními na ochranu hráčů a mezinárodními normami (např. GamCare).

Sběr dat probíhal formou testovacího nákupu, během kterého dva nezávislí výzkumníci z univerzity prověřili a vyhodnotili devět herních platform na maďarském trhu, z nichž pouze jedna byla v té době legální. Testovací nákup sledoval cestu hráče od registrace až po sázení a zrušení profilu. Prvotní data zahrnovala poznatky získané při vyplňování hodnocení rizik, snímky obrazovky stránek, přímé zprávy zaslané ze strany provozovatelů, předložené statistiky a osobní dojmy. Shromážděné údaje byly vyčištěny a analyzovány a výsledky zobecněného dotazníku byly vyhodnoceny pro všechny provozovatele. Bodové hodnocení bylo provedeno podle tří kategorií: využívání vzorců dark pattern na stránkách, účinnost stránek při ochraně hráčů a dodržování opatření proti praní špinavých peněz. Na základě stanovení bodového skóre a porovnání

všech provozovatelů byly zjištěny velké rozdíly v jejich připravenosti. Některé z nich budou popsány níže.

Především žádný z provozovatelů nepožadoval potvrzení věku návštěvníka při návštěvě stránek s hazardními hrami. Na jednom webu se před registrací nezobrazovala žádná zpráva o ochraně hráčů, přestože upozornění potenciálních hráčů na rizika hazardních her je naprosto zásadní. Polovina těchto zpráv byla napsána drobným písmem nebo se skrývala v zápatí stránky. Téměř všechny stránky používaly poutavé vizuální prvky k propagaci hry nebo lákaly hráče prostřednictvím slev.

Žádný z webů naštěstí neumožňoval sázení bez registrace, sedm webů ho však umožňovalo před ověřením totožnosti. Téměř všechny weby rozdávaly bonusy za registraci, které motivovaly k vytvoření účtu. Polovina z těchto webů dokonce navrhovala vložit větší částku peněz za účelem získání bonusu. Polovina platform se snažila ovlivnit rozhodování prostřednictvím manipulace s emocemi hráče. Využívaly k tomu designových prvků, které vyjadřovaly pocity spojené s fanděním, národním cítěním, nátlakem vrstevníků nebo spřízněností.

Pouze dva weby požadovaly při registraci průkaz totožnosti hráče. Ostatní platformy ho vyžadovaly jen ve fázi výběru peněz. Sedm webů se proto při kontrole věku hráče spoléhalo pouze na jeho vlastní prohlášení. Nezletilí tak mohli sázet, nemohli si však vybrat vyhrané peníze. Pět organizátorů nabízelo možnosti rychlého vkladu, z nichž čtyři navrhovali minimální vklad, který byl mnohem vyšší než nejnižší částka, kterou bylo možné vložit. To vybízí k provedení vyšší než očekávané dorovnávací platby.

Pokud jde o zprávy, čtyři weby uváděly hráče v omyl, aby povzbudily sázení. Například naznačovaly, že hráč svůj podíl peněz určitě vyhraje, nebo že zápas zcela jistě skončí třemi nebo více góly, což v hráči vyvolává větší jistotu ohledně výsledku hazardní hry. Všichni provozovatelé rozesílali na e-mailové účty hráčů přímé zprávy týkající se obchodních

záležitostí. Většina e-mailů obsahovala obrázky nebo dynamický design, díky kterým byly nabídky nebo reklamy atraktivnější. Hráče to tak dostane k sázení, aniž by vstoupili na platformu. Pouze jeden provozovatel použil e-mailový účet hráče k rozesílání informací o ochraně hráčů. Co se týče statistik, pouze jeden provozovatel zobrazoval statistiky času stráveného na stránce. Přestože platí, že když lidem pomůžeme uvědomit si, kolik času ztrácejí hraním, může je to podpořit při změně jejich chování.

Všechny weby umožňovaly sebevyloučení. Jeden provozovatel to však umožňoval pouze po kontaktování zákaznického servisu, což tento postup ztěžovalo a snižovalo pravděpodobnost, že hráči tento nástroj využijí. Kromě sebevyloučení jeden provozovatel neposkytoval žádné nástroje sebeomezení, jako je nastavení limitů nebo uplatňování kontroly reality. Jeden operátor neaplikoval žádnou prodlevu po zrušení nastaveného limitu hráčem, což podporuje impulzivní rozhodování. U jednoho provozovatele bylo možné nastavit limit pouze pomocí předem stanovených limitů ze seznamu, což může hráče ovlivnit, aby zvolili větší limit, než zamýšleli. Během procesu sázení navrhovaly dva weby hrát během sázení nebo bezprostředně po něm alternativní hry. Většina provozovatelů umožňovala rychlé sázení s předem určenými variantami, což podporuje impulzivní hraní, a sedm provozovatelů poskytovalo nástroj vybrání ještě před koncem, tzv. cash-out, který může v hráčích vyvolat pocit, že mají nad výsledkem procesu sázení větší kontrolu.

Ve fázi výběru peněz byl minimální limit výběru u dvou platforem několikanásobně vyšší než minimální limit vkladu. To podporuje nepřetržitě sázení, protože hráči musí vyhrát více peněz, než kolik vložili, aby si mohli vybrat získané peníze. Polovina provozovatelů neposkytovala možnost smazat registrovaný profil. Tři z těchto webů umožňovaly pouze deaktivaci profilu, který bylo možné znovu otevřít, kdykoli se hráč impulzivně rozhodl hrát. Jeden web umožňoval pouze sebevyloučení.

Testování provozovatelé	Provozovatel 1	Provozovatel 2	Provozovatel 3	Provozovatel 4	Provozovatel 5	Provozovatel 6	Provozovatel 7	Provozovatel 8	Provozovatel 9	Maximum
Temné vzorce a vnímání reality	7	6	9	8	6	6	4	4	5	9
Ochrana hráčů	10	8	6	8	8	6	7	6	4	13
Boj proti praní špinavých peněz	4	4	3	2	2	2	3	2	2	4
Celkem	21	18	18	18	16	14	14	12	11	26

Z finálního hodnocení vyplývá, že žádný z provozovatelů nezískal maximální počet bodů v modulu ochrany hráčů, v modulu dark patterns získal maximální počet bodů pouze jeden provozovatel a v modulu boje proti praní špinavých peněz pouze dva provozovatelé. Je tedy zřejmé, že všichni účastníci trhu mají co zlepšovat. Na základě průzkumu byl vytvořen multifunkční nástroj, který může poskytnout pohled na stav trhu. Lze jej však použít též k důkladnému a objektivnímu vyhodnocení připravenosti a efektivity určité herní platformy. Tento nástroj by mohl výrazně urychlit a sjednotit licenční řízení.

Po prostudování výsledků hodnocení rizik jsme definovali osm obecných doporučení, která by pomohla vytvořit bezpečnější prostředí pro hazardní hry. Za prvé se doporučuje zachovat požadavek na povinnou autentizaci před sázením, aby tak byli chráněni nezletilí a zabránilo se praní špinavých peněz. Vzhledem k tomu, že nezletilí by se mohli registrovat pomocí dokladů totožnosti svých rodičů, doporučuje se ke kontrole identity hráčů používat kamery v reálném čase a porovnávání obličejů. Za druhé, abychom hráčům pomohli v racionálním rozhodování, doporučujeme omezit na minimum zobrazování vzorců dark patterns a manipulativních designových prvků, které vybízejí k riskantní hře. Kromě toho navrhuje zrušit možnosti rychlého dobítí peněz a rychlých sázek, zejména pokud výrazně překračují minimální vklad nebo částku sázek.

Za třetí se doporučuje dávat hráčům s rizikovými herními návyky rozsáhlejší zprávy ohledně jejich ochrany, a to i formou vyskakovacích oken a přímých e-mailů, a výrazněji jim doporučovat používání sebeomezujících nástrojů, které jim pomohou znovu získat kontrolu nad svým rozhodováním. Za čtvrté se doporučuje zavést nástroje, jako je neustálé zobrazování časomíry, které by hráčům pomohly posílit smysl pro realitu, protože hazardní hry mohou zkreslit vnímání a přimět hráče jednat spíše na základě emocí než na základě racionality. Za páté navrhuje, aby vklad a výběr peněz byly stejně obtížné, protože vklady někdy vyžadují méně kroků, takže utratit peníze je snazší a získat je je těžší.

Za šesté, protože si mnoho hráčů neuvědomuje, že některé weby s hazardními hrami na trhu fungují nelegálně, doporučujeme zobrazit na obrazovce hráče varovnou zprávu, pokud navštíví některý z nelicencovaných hazardních webů. Za sedmé se doporučuje zahájit rozsáhlou komunikační kampaň, která upozorní na nebezpečí hraní s nelegálními provozovateli, čímž se na ně vytvoří tlak a ovlivní veřejné mínění. A konečně, provozovatelé musí zohledňovat změny v chování hráčů. Musí znát zákazníky, u nichž je nezbytné definovat ukazatele upozorňující na známky nadměrného hazardu. Na základě analýzy chování hráče mu lze poskytnout personalizovanou podporu. Cílené zprávy mají větší dopad než sdělení obsahující obecné informace.



Závěrečné slovo

Vážení účastníci konference, vážení čtenáři sborníku, dovoluji mi, abych na závěr tohoto sborníku, shrnujícího nejdůležitější myšlenky konference, vyjádřil hluboké uznání všem, kteří se podíleli na jejím zdárném průběhu, vzniku a organizaci. Rád bych také poděkoval všem účastníkům, díky kterým je jasně vidět, že zodpovědné hraní je důležité téma.

V průběhu konference zazněla celá řada podnětných a hodnotných příspěvků od renomovaných odborníků. Diskutovali jsme o nejnovějších trendech v oblasti prevence a léčby závislosti na hazardních hrách, o roli moderních technologií a o významu spolupráce mezi regulátory, provozovateli a adiktology.

Je mi potěšením vám na tomto místě oznámit, že už nyní připravujeme další ročník, na který se můžeme společně těšit.

S úctou,

Patrik Weigl

Zodpovědné hraní | manažer projektu

Prague as the Heart of Responsible gambling.



Dear Readers,

It is with great honor that we welcome you to the pages of this publication, which encapsulates the key moments and insights from the inaugural international conference Prague as the Heart of Responsible Gambling. This event, held in the very heart of Europe, brought together experts, researchers, addiction specialists, and representatives of the gambling industry from across Europe to share their knowledge and experiences on the topic of safe and responsible gambling.

Following in the footsteps of cities like London, Lisbon, Amsterdam, and Rome, Prague has become another significant pin on the map of responsible gambling. Thanks to the diligent efforts of the Institute for Gambling Regulation and its Responsible Gambling project, the Czech Republic has joined the ranks of European countries actively contributing to safer gambling practices. This conference was not only a platform for exchanging information but also a symbol of collaboration and mutual trust, best embodied by the symbol of the heart.

This trust and collaboration are integral parts of the Responsible Gambling project. They are fostered not only among the project's main partners—Fortuna, Chance, Sazka, and Tipsport—but also with other stakeholders. Through the support of these partners and the involvement of additional parties, including academic institutions, researchers, and addiction specialists, we are succeeding in creating an environment where gambling is safer and more responsible.

On the following pages, you will find key summaries of the presentations delivered by individual speakers at the conference. We hope this publication will serve not only as a source of inspiration but also as a practical tool for those dedicated to advancing the cause of responsible gambling.

We extend our heartfelt thanks to everyone who contributed to the success of this event through their participation and support, and who continue to help keep the heart of responsible gambling beating with collaboration and trust.

Yours respectfully,

On behalf of the entire team of the Institute for Gambling Regulation

Mgr. Jan Řehola, Ph.D.

Director of the Institute for Gambling Regulation

Institute for Gambling Regulation z.s.

The Institute for Gambling Regulation is the largest national professional association in the gambling sector, representing 95% of the legal gambling market in the Czech Republic.

Members of the Institute include gambling operators, experts authorized by the Ministry of Finance to conduct assessments and certifications, hardware and software manufacturers, and partner associations.

The primary goal of the Institute's activities is to collaborate with public authorities in the gambling sector to pursue smart gambling regulation. Equally important is our commitment to contributing to increased social responsibility and the reduction of risks associated with gambling in

the long term. Our aim is to create a platform for professional dialogue to establish balanced gambling regulation in the Czech Republic.

Responsible Gambling Project

In 2021, we established the self-regulatory Responsible Gaming Project with the aim of supporting prevention, preventing the development of pathological gambling, implementing early detection of risky gambling, and effectively addressing assistance for players who have lost control over their gambling. The project involves four major operators—FORTUNAGAME a.s., CHANCE a.s., SAZKA a.s., and Tipsport.net a.s.—who have committed to adhering to 29 commitments that go beyond legal requirements. These commitments focus on enhancing player protection, prevention, employee training, and responsible marketing and advertising.

Together, we are developing a unique tool capable of early detection of risky player behavior. What sets our solution apart is not only its ability to identify the moment when a player begins to gamble riskily and immediately alert the player but also the fact that the same tool and rules will apply across all participating operators. This approach ensures consistent player protection regardless of where they play.

Detecting a risky player is important, but equally critical is knowing how to communicate with such a player effectively and how to provide them with assistance. Therefore, we conduct training sessions for operator employees as well as for high-risk groups.



Dan Thwaites

*Co-founder Capuchin Behavioural Science,
MORUS LXIV and Non-exec, UK*

Dan has been working in the creative, data and technology space for 30 years. During this time he has found and applied insights for a range of markets and audiences, nationally and internationally, to drive commercial growth. His experience spans data, digital, creative, media and innovation and he has advised clients in gaming and entertainment, and wider afield - from food and drink to clothes to cars, motorbikes and tech products, even funerals. He is now co-founder and Chief Strategy Officer at Capuchin Behavioural Science.

UNLOCKING PLAYER PROTECTION: A PERSONALISED APPROACH.

The Limitations of Traditional Approaches.

This document provides a summary of Capuchin Behavioural Science's approach to player protection, specifically tailored to be both informative and intriguing for lottery operators.

Traditional player protection strategies often rely on a one-size-fits-all approach, employing generic responsible gaming messages and interventions. However, these approaches often fail to recognize that different players have different motivations and experiences. As a result, they miss out on opportunities to nudge responsible play more effectively.

The Power of Psychology and Data in Understanding Players.

A more nuanced and effective approach to player protection involves understanding the psychological underpinnings of gambling behaviour and leveraging data insights to tailor interventions. This approach recognises that players are not a homogenous group but rather individuals with unique motivations, risk appetites, and behavioural patterns. And treats them differently.

Identify Psychological Profiles.

By combining psychological principles with data analysis, players can be segmented into distinct profiles, each with its own set of characteristics and risk factors. For instance, here are three example player types and an outline psychological profile for each.

- **Puzzlers:** *These players engage in betting for enjoyment and social interaction, treating it as a game of skill rather than pure chance.*

They typically exhibit low-risk behaviours, focusing on the puzzle-solving aspect of betting.

- **Casuals:** Driven by occasional thrills and excitement, casual players bet impulsively, often placing larger bets less frequently. They represent a moderate risk level, as their impulsive nature can lead to occasional excessive spending.
- **Challengers:** Highly competitive and status-driven, challengers are motivated by winning and view betting as a test of their skills. This group poses the highest risk, as their desire to win can lead to chasing losses and exceeding their limits.

Personalised Messaging for Enhanced Impact.

Understanding these psychological profiles allows for the crafting of targeted messages that resonate with each segment's motivations and address their specific risk factors. Generic responsible gambling messages often fail to capture the attention of players, whereas personalised messages have a higher chance of influencing behaviour positively.

Data-Driven Insights for Predictive Modelling.

Data analysis plays a crucial role in identifying players at risk and predicting potential gambling problems. By collecting and analysing various data points, including pre-registration metadata, gameplay patterns, and even smartphone usage data, operators can build psychological insights into predictive models that flag potentially problematic behaviours before they escalate. For example:

- Pre-registration metadata, such as social media activity and app preferences, can reveal insights into a player's personality and risk appetite.

- Gameplay data, like frequency of bets, types of games played, and deposit/withdrawal patterns, provide valuable insights into actual gambling behaviour.
- Smartphone usage data, such as time spent online at unusual hours and types of apps used, can further enrich player profiles and reveal potential risk indicators.

Targeted Nudges for Behaviour Change.

The concept of "nudges" - subtle prompts or reminders strategically placed within the user experience - can effectively encourage players to make more informed decisions. These nudges can be personalised based on the player's profile and real-time behaviour.

For example:

Profile	Risk Level	Targeted Nudge
PUZZLER About: Place bets for fun, as a kind of social game Smartphone Metadata: Puzzle gaming apps, crafting apps Player Data: Low engagement overall; equally live and pre-live. Personality: Stable, traditional and thoughtful	LOW risk	"Why not commit to a plan today?"
CASUAL About: Place bets occasionally on impulse for the thrill Smartphone Metadata: Streaming apps, arcade gaming apps Player Data: Fewer but larger bets; also play casino games Personality: Conservative but sensation-seeking	MID risk	"Jose Mourinho takes breaks, you know!"
CHALLENGER About: Bets for the challenge and status, and likes to brag Smartphone Metadata: Fitness apps and financial trading apps Player Data: Bigger bets, wins and withdrawals. Personality: Disagreeable and risk-taking	HIGH risk	"A savvy player like you knows to quit ahead."

The Importance of Testing and Optimisation.

Personalised player protection is not a static approach but rather a continuous process of testing and refinement. As player behaviour evolves and new data become available, interventions must be adjusted accordingly. Regular evaluation of existing interventions and the development of new ones based on data insights are crucial for ensuring ongoing effectiveness.

Capuchin Behavioural Science: Partnering for Safer Gaming.

Capuchin Behavioural Science is dedicated to working with lottery operators to implement these evidence-based strategies and create a safer and more enjoyable gaming environment for all. By combining psychological expertise with advanced data analytics, Capuchin can help operators:

- Develop a deep understanding of their player base through psychological segmentation and data analysis.
- Design and implement personalised interventions, including targeted messaging and nudges.
- Build predictive models to identify and support players at risk of developing problem gambling behaviours.
- Continuously test and optimise interventions to ensure their effectiveness and adapt to changing player behaviour.



Tanja Sveen

Senior adviser responsible gaming and team-leader of an innovation team, Norsk Tipping, NOR

Norsk Tipping was recently awarded the European Lotteries Innovation Award for Spillepuls real-time player interactions. Master of Management from Oslo Business School. Has worked within the RG-area at Norsk Tipping for the last 11 years mainly with innovations and development of RG-tools and measures. Some examples are the proactive conversations with at-risk and problem gamblers, gaming account overviews, gaming limits, breaks and exclusions. Has also worked with several external researchers to learn from these innovations.

THE NORWEGIAN SPILLEPULS: DIGITAL, REAL-TIME RG INTERACTIONS TANJA SVEEN, SENIOR ADVISER/TEAM LEADER NORSK TIPPING AS

It is well known that at-risk and problem gamblers hide their ongoing problems well from their families and friends, and that few of them seek help. In a digitized world, gamblers leave digital traces of their activities, which means that gambling operators often are the first ones to detect signs of excessive gambling. This places a significant responsibility, a duty of care, on the operators.

The Norwegian regulatory model of gambling emphasizes strongly the prevention of negative consequences from gambling. At Norsk Tipping, we therefore continuously ask ourselves: how can we use knowledge, data, and technology in new ways to continuously improve the prevention of at-risk and problem gambling. Innovation within responsible gambling is therefore a priority.

Over the last four years Norsk Tipping has developed a comprehensive solution for digital, real-time RG interactions. The solution covers a wide range of events and behavioral markers and is developed through a test-learn-and-adjust approach.

Care calls – an important inspiration

Back in 2015 the first small pilot of care calls took place at Norsk Tipping. We contacted customers with a high loss by phone to initiate a talk about their loss and gambling habits. To our surprise, the customers were generally very positive towards the calls. In 2017 psychologist and researcher Jakob Jonsson carried out a large study, where 1000 triplet sets were created among the 10,000 customers with the highest loss over the last year. Within each set, one customer received a care call,

one received the same information in a letter, and the third was in the control group. The study showed a significant reduction in loss one year after the calls (reduction of 30 %).

Over the years, we have learned a lot from those calls, so we asked ourselves: what if we could digitize and expand on those learnings, not to replace the care calls, but to reach more customers overall and earlier?

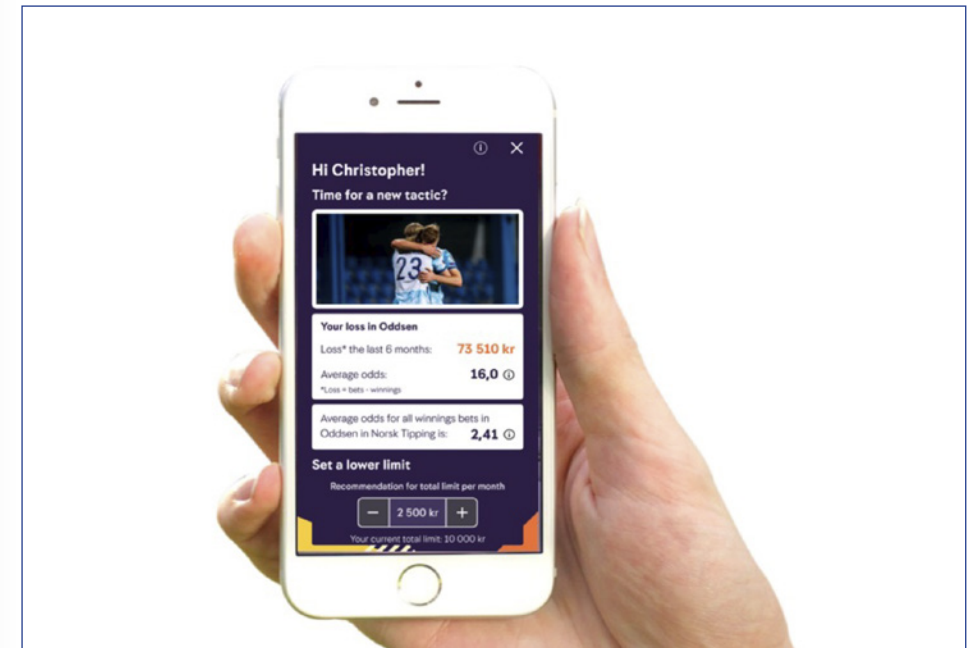
Spillepuls – real-time interactions

This led to the development of Spillepuls, Norsk Tipping's solution to real-time interactions with players. The primary purpose is to prevent players from either becoming or continuing to be at-risk players.

Spillepuls covers a wide range of events and behavioral markers that we know from research and our in-house analyses are tied to at-risk gambling. For each event or behavioral marker, we develop an algorithm/rule set. This specifies that if this specific activity happens, or the customer behavior looks like that, a personalized interaction will be triggered while the player is logged into our app or website.

The purpose of the interactions is to raise awareness about their gambling, to encourage reflection, and to present a concrete action recommendation that will moderate further gambling for the customer.

Spillepuls: Digital, RG player interactions



Key objectives

We have focused on three overall objectives. First, usage – that the customers open and read the whole interactions. Secondly, customer acceptance – that the interactions are perceived as relevant, useful, and not too disruptive. Thirdly, behavioral effects – that the customer chooses to complete an action that will moderate further play and reduces his/her loss when relevant.

Overall results

In the first pilots, around 60% of the customers completed all the interactions. Through iterative testing we learned that there is a sweet spot for the length and degree of interactivity in the interactions, and by shortening the length of time it takes to complete an interaction, the completion rate has increased to 90-99%.

On a scale from 1 to 5, the customers rate relevance and usefulness at 3.7 on average, and the comments the customers leave are in general either positive or neutral.

When it comes to the proportion of customers who complete actions, often to reduce their personal gaming limit, this increased from 2.5-5% in our very first pilots to approximately 25% across all interactions. Looking at the action rate per individual customer, more than 50% of customers completed an action in at least one interaction. The key success factor driving this huge improvement has been to make it extremely easy for the customer to complete an action.

A journey of systematic testing, learning and improvement

What has enabled the improvement of the results for Spillepuls over time is a systematic approach where all interactions are first tested in pilots and set up as randomized controlled trials. This way we gathered data, analyzed it, and found what worked well and what didn't work as well. We have also carried out more than 150 user tests, which has given us valuable feedback on our ideas and design.

This is perhaps the most important lesson, and hopefully an inspiration to other gambling operators: we need our RG-solutions to have an impact; to be helpful for players in the at-risk and problem zone. The best way to ensure this is to systematically test our efforts so that we can evaluate results, measure effectiveness, learn, and improve.



Francesco Rodano

Chief Policy Officer, Playtech, IT

Francesco Rodano, Chief Policy Officer at Playtech, is a leading expert in gambling regulation and responsible gaming with over 15 years of experience spanning both government and industry roles. As the former Remote Gaming Director at the Italian Customs and Monopolies Agency, he played a pivotal role in developing Italy's regulatory framework for online gaming. In his current position at Playtech, one of the world's largest suppliers of gambling services, Francesco leads international public affairs efforts and spearheads the company's safer gambling initiatives. He has been at the forefront of integrating AI and behavioural analytics into responsible gambling practices, including the development of BetBuddy, an industry-leading AI-powered tool now adopted in 15 jurisdictions across three continents. A recognised thought leader in gaming policy and regulation, Francesco has represented both government and industry interests in various European policy discussions and is an active member of several trade associations. His unique blend of regulatory expertise, industry experience, and focus on AI-driven solutions makes him a valued voice in shaping the future of responsible gaming.

AI AND RESPONSIBLE GAMBLING: SHAPING THE FUTURE OF PLAYER PROTECTION

Introduction

The gambling industry continually faces the ongoing challenge of balancing responsible gambling (RG) practices with an engaging player experience. Traditional approaches such as self-exclusion, player-set limits, and reality checks have been essential, but they often rely on player self-awareness and proactive engagement – qualities that may be lacking in those most at risk of developing gambling problems.

This is where the integration of artificial intelligence (AI) and behavioural analytics is transforming player protection strategies. These technologies enable early detection of at-risk individuals and facilitate personalised interventions. This article explores the current state and future potential of AI in responsible gambling, drawing insights from recent research and industry practices.

The Behavioural Analytics Approach

Behavioural analytics in gambling involves the systematic analysis of player data to identify patterns indicative of problematic gambling behaviour. This approach complements traditional RG tools by:

1. Proactively identifying at-risk players before substantial harm occurs.
2. Enabling personalised and targeted interventions.
3. Establishing a baseline of normal gambling behaviour for each individual player.

At its core, this approach leverages data science and machine learning to process large volumes of data from multiple sources, building comprehensive player profiles.

Risk Assessment Models

Effective behavioural analytics systems typically employ multiple risk assessment models running in parallel.

A notable example is Playtech's BetBuddy, which has been at the forefront of AI-driven responsible gambling since 2010. Following its acquisition by Playtech in 2017, BetBuddy has continually evolved. It utilises a multi-model approach that combines AI analysis, statistical comparisons, player-provided data, and real-time monitoring. The system evaluates over 70 behavioural features, including average bet amount, increased play frequency, changes in deposit limits, declined deposits, night-time play, and more.

In-Play Engagement and Personalised Interventions

One of the most promising uses of AI in responsible gambling is its ability to engage with at-risk players in real-time through personalised messaging. Research has shown that tailored messages which encourage setting limits can be significantly more effective than generic email campaigns.

Playtech is currently conducting A/B/C testing with one of BetBuddy's clients to examine how different levels of message personalisation affect player behaviour. The study compares the effectiveness of no messages, generic messages, and personalised messages informed by BetBuddy's behavioural insights. The goal is to prevent players from reaching intervention thresholds through non-disruptive interventions, ultimately refining the approach to in-play RG messaging.

Regulatory Landscape

Regulators worldwide are increasingly recognising the potential of AI and behavioural analytics in promoting responsible gambling. More than 20 jurisdictions globally, including Spain, Sweden, Denmark, Germany, Netherlands, now mandate that operators monitor player behaviour and implement measures to address gambling-related problems. In the United States, states like New Jersey, Colorado, Virginia and Massachusetts are explicitly advocating the use of player data and technology to identify potential problem gamblers.

Future Potential of AI in Responsible Gambling

While AI-driven risk detection is relatively mature, there are numerous emerging applications that show significant potential:

1. **AI Chatbots and Conversational Agents:** These can provide personalised support and information to players, available 24/7.
2. **Sentiment Analysis:** AI can analyse player communications to detect emotional distress or other risk factors.
3. **Reinforcement Learning:** AI systems can continuously improve the timing and tone of RG messages.
3. **Treatment Support:** AI-powered tools can complement traditional treatment methods, **potentially improving accessibility and outcomes.**

Research and Industry Collaboration

The field of AI-driven responsible gambling is advancing through various research efforts. Playtech has collaborated with UNLV to support research funding bids and work together on AI tools for analysing and enhancing player interactions.

Another notable initiative in this area is the 'Safe Bet' project, a multi-year

research partnership involving Playtech, Erasmus University, University of Amsterdam, and Holland Casino. This project aims to develop an advanced responsible gambling framework using AI, behavioural science, and real-world data to create personalised interventions and measure their effectiveness.

Conclusion: Advancing Together

The integration of AI and behavioural analytics into responsible gambling strategies represents a significant step forward in player protection. To fully realise its potential, cooperation among all stakeholders is crucial.

Operators, regulators, researchers, and technology providers can benefit from:

1. Sharing anonymised data and research findings to improve the accuracy and effectiveness of AI models.
2. Developing industry-wide standards for the ethical use of AI in gambling.
3. Conducting rigorous, large-scale studies to validate the effectiveness of AI-driven interventions.
4. Ensuring that AI tools complement, rather than replace, human expertise and empathy in addressing gambling-related issues.

By fostering a collaborative approach, the gambling industry can harness the power of AI to create a safer, more sustainable gambling environment. This not only safeguards at-risk players but also contributes to the long-term viability of the industry.

As advance, it is important to remember that while AI offers powerful capabilities, the human element remains crucial. The future of responsible gambling depends on the thoughtful integration of AI capabilities with human expertise and compassion, always keeping the well-being of players at the forefront of our efforts.



Daniel Brookes

CEO and Co-founder Rdentify, Betcomply, UK

Daniel Brookes is a distinguished professional with a remarkable 15-year journey in the dynamic realms of technology and iGaming. Boasting a wealth of experience in technology, compliance, and commercial decision-making, he brings unparalleled expertise and acumen to his pivotal role as founder of Rdentify, where he specialises in conversational data analysis. Known for enhancing business performances, he stands as a leader at the intersection of technology and compliance, redefining the landscape of iGaming.

RESPONSIBLE GAMING ISN'T JUST AN OBLIGATION, IT'S AN OPPORTUNITY

Using the latest AI technology to transform the way you interact with customers around responsible gaming can provide a key, strategic advantage, says Rdentify CEO Daniel Brookes

We all know that regulators are now placing an improvement in responsible gaming standards at the top of their list of priorities. It's the same story in jurisdictions globally, with a strong emphasis on mandates for operators to increase responsible gambling interactions with players.

These operators can view this new reality in two ways. Either as a frustrating challenge and the cost of doing business in lucrative markets. Or they can see it as an opportunity to go beyond mere compliance, and transform these regulatory requirements into seamless experiences that not only protect the player, but also help retain them.

The stakes are high. Operators face the dual pressures of maintaining the highest standards of player protection while ensuring an engaging, enjoyable gaming experience. There are heavy prices, ranging from fines to licence revocation, for those who fall short.

And how operators conduct these responsible gaming interactions is fast becoming a critical battleground.

Not only does responsible gaming improve brand reputation and trust, but it also directly impacts player retention and loyalty—vital factors in an industry where acquiring new players is increasingly expensive and competitive.

This is why we've spent the last few years at Rdentify creating a comprehensive, AI-powered platform, capable of turning responsible gaming obligations into a strategic advantage.

To deliver a world-class responsible gaming experience, operators need tools that provide real-time insights and personalised interactions, and AI is the solution leading the charge. It's now practically impossible to manually deliver at the required standard.

Unlike traditional approaches that rely on standardised, often generic measures, AI-powered platforms, like Rdentify, can analyse vast amounts of player data in real-time, identifying potential risk markers while tailoring interactions to each player's specific situation. This means that interventions can be timely, relevant, and non-intrusive, creating a safer and more enjoyable experience that doesn't feel disruptive.

Raising the bar in the Czech Republic

The Czech Republic is just one great example of a market where AI-powered responsible gaming tools are giving operators an edge.

Online gambling has been growing rapidly in the market; it now accounts for 46 percent of the country's total gambling revenue. But as we've seen elsewhere, this brings with it challenges around player protection and responsible gambling.

We're using AI to address these challenges and revolutionise how operators engage with players through intelligent, real-time interactions.

Our AI analyses player-operator conversations in real-time, identifying early signs of risky gambling behaviour using natural language processing. This enables operators to offer personalised, timely interventions that are non-intrusive, in turn making players more receptive to support.

The data backs up our thesis. Around 55 percent of AI-initiated interactions via the Rdentify platform are completed by players, indicating high engagement and a genuine openness to responsible gaming prompts. Even more encouraging, 20 percent of those players continue to enjoy the platform responsibly, affirming that these measures protect without deterring responsible play.

Balancing protection with a positive gaming experience is key, and our AI makes it possible by intervening with subtlety and personalisation. Privacy and data security are fundamental, too. Our system meets all GDPR and other Czech-specific requirements, empowering operators without compromising player privacy.

It's a real honour to be at the forefront of Czech gaming's RG revolution. We are finding that operators in the market are open to embracing technology to provide both better protection and a better experience for players. We'll be working closely with these operators to continue to set the highest possible standards.

Lending support

Beyond responsible gaming, AI can play a transformative role in enhancing customer support. This has become increasingly essential against a backdrop of rapidly increasing costs for acquiring new players.

I've found that many operators underestimate the impact of customer support on retention. Losing a player due to poor support isn't just a revenue loss; it also represents a significant acquisition cost that can be challenging to recoup. We were quite surprised to see operators which QA almost every element of their operation except their CS team.

We're now working with several operators who are using the Rdentify platform not just to meet RG obligations, but to drive a wholesale improvement in the way they interact with their customers.

One of the key strengths with AI in this area is the ability to use LLMs to monitor, analyse, and ultimately draw insights from a limitless number of interactions between your customers and your CS agents. By reviewing these conversations, AI can highlight common pain points, evaluate agent performance, and help identify training opportunities. This approach allows operators to improve support quality where it matters most, reducing the likelihood of players leaving due to subpar experiences.

There's also the ability to automate elements of support, making you far more proactive. Rather than waiting for players to approach agents with issues, AI-driven tools can detect when players are frustrated or have hit a common point of friction, prompting your agents to intervene early. It's a very powerful way to reassure players that their needs are understood and being addressed.

Another field beyond direct support interactions is using the Ridentify platform to capture customer voice and sentiment. Your CS agents have more direct exposure to your customers than any other team members. It follows that they also have their finger on the pulse when it comes to how your players feel about your brand. But in reality, this knowledge is rarely used once a ticket is closed.

Some of our partners are changing this, by using our platform to create a comprehensive view of player sentiment that is far more organic than any brand survey. From here, operators can refine their offering so it more closely aligns with the demands of the user.

In short, there's a genuine opportunity here to redefine player interactions and engagement standards, both around responsible gaming and beyond.

This is about fostering greater customer loyalty at a time when standing still is soon going to mean you'll be left behind.



Mark Griffiths

Professor of Behavioural Addiction at Nottingham Trent University, UK

Dr. Mark Griffiths is a Chartered Psychologist and Distinguished Professor of Behavioural Addiction at Nottingham Trent University, and Director of the International Gaming Research Unit. He has spent 37 years in the field and is internationally known for his work into gambling, gaming, and behavioral addictions. He has published over 1500 peer-reviewed research papers, seven books, over 200 book chapters, and over 1500 other articles. He has won over 25 national and international awards for his work including the John Rosecrance Prize (1994), Joseph Lister Prize (2004), US National Council on Problem Gambling Lifetime Research Award (2013), ISSBA Lifetime Achievement Award for the Study of Behavioral Addictions (2023). He also does a lot of freelance journalism and has appeared on over 3500 radio and television programs and written over 400 articles for national and international newspapers and magazines.

IDENTIFYING PROBLEM GAMBLING ONLINE USING ACCOUNT-BASED TRACKING DATA: A BRIEF OVERVIEW

There has been increasing interest in early intervention strategies to assist individuals who are experiencing gambling-related problems. Central to these discussions is whether it is possible to identify problem gambling and/or risky behaviour in situ before gamblers formally seek assistance. Historically, attempts to identify behavioural 'markers of harm' related to actual gambling behaviour focused on gamblers in land-based settings (Delfabbro, King & Griffiths, 2012). However, over the past decade, there has been a marked increase in research examining the identification of online problem gambling using account-based tracking data. While there is general agreement concerning the range of indicators that could be used, the process of identification can remain difficult in practice.

Types of tracking data that can be used in profiling online gamblers

When attempting to profile online gamblers using account-based tracking data to identify markers of harm, there are various types of data that can be collected and used. This includes account data (user ID, date of birth, gender, country of residence, postal codes), game data (e.g., game ID, game type, number of wagers/spins, time spent gambling [per session, per day, per month and per year]), financial data (e.g., amount of money won and lost, number of monetary deposits, deposit amount, number of money withdrawals), responsible gaming data (e.g., use of time and monetary spending limits, changes in limit-setting behaviour, number of 'cool-off' periods, number of voluntary self-exclusions), and miscellaneous data (e.g., type of device used to gamble online [smartphone, computer, etc.], what time of day the gambling takes place, geographical location of the gambler).

Our studies attempting to identify online gambling markers of harm

Over the past decade, I have (at the time of writing) co-authored 41 studies using account-based tracking data. The majority of these have concerned the evaluation of responsible gambling tools used by gambling operators (e.g., limit setting, pop-up messaging, personalized messaging, voluntary self-exclusions, cooling-off periods, mandatory play breaks, etc.). However, some of these have tried to identify various online gambling markers of harm.

For instance, in one study (Ukhov, Bjurgert, Auer & Griffiths, 2021), we compared online casino players (n=5000, including 2500 players with a voluntary self-exclusion [VSE]) and online sports bettors (n=5000, including 2500 bettors with a VSE) using predictive modelling of their behavioural tracking data. Our objective was to identify and quantify both common and distinct markers that are characteristic to casino and sports problem gamblers. We found that the volume of losses per active day noticeably contributed to problem gambling-related exclusion for both casino players and sports bettors. Among the sports bettors, the number of cash wagers per active day and gambling via mobile devices (typically smartphones) contributed the most to problem gambling-related exclusion. Among sports bettors, the volume of money spent and gambling via a desktop computer contributed most to problem gambling-related exclusion. This study showed that there appear to be different behavioural predictors for problem gambling-related exclusion among casino gamblers and sports bettors.

However, some scholars (including myself) have questioned whether VSE is a good proxy for problem gambling (Griffiths & Auer, 2016). In one study, we examined online gamblers (n=7732) who had chosen a six-month VSE option (Catania & Griffiths, 2021). We found that one-fifth of gamblers used a six-month VSE within 24 hours of account registration (19.15%), and that half of the gamblers used a six-month VSE within seven

days of account registration (50.39%). Based on this finding, we concluded that VSE is not a reliable proxy measure for problem gambling.

In another study (Catania & Griffiths, 2022), we attempted to operationalize the nine criteria for gambling disorder in the Diagnostic and Statistical Manual for Mental Disorders (DSM-5) using account-based gambling tracking data of 982 online gamblers over a three-month period after account registration.

- To operationalize **preoccupation**, we used (i) the number of hours spent gambling, (ii) the number of gambling active days, (iii) the frequency of depositing money into the gambling account, and (iv) the number of times gamblers contacted customer service;
- To operationalize **tolerance**, we used (i) the increase in the number of active gambling days over time and (ii) increase in the number of monetary deposits over time;
- To operationalize **withdrawal symptoms**, we used the number of times that gamblers had been abusive towards customer service staff;
- To operationalize **loss of control**, we used (i) the number of cancelled money withdrawals and (ii) number of times gamblers removed their use of responsible gambling tools;
- To operationalize **escape**, we used the number of times gamblers told customer services they used gambling to escape;
- To operationalize **chasing losses**, we used the increase in the amount of money deposited over time;
- To operationalize the **risking of relationships**, we used the number of third-party requests to close an account (e.g., a wife ringing customer services wanting them to close their husband's account);
- To operationalize **a bail out**, we used (i) the number of registered credit and debit cards, and (ii) frequency of requesting gambling bonuses from customer service staff ('bonus begging').

We argued that most DSM-5 criteria for gambling disorder can be operationalized (at least to some extent) using actual transaction data

and interactions with customer service staff. Using these data, we found four distinct clusters of gamblers: non-problem gamblers (65.78%), at-risk gamblers (32.99%), financially vulnerable gamblers (0.31%), and emotionally vulnerable gamblers (0.92%). Our analysis suggested that gambling operators could identify problem gamblers using account-based data without having to use self-report screening instruments.

In another study (Auer & Griffiths, 2023a), we developed five metrics that may be indicative of chasing behaviour in gambling: (i) within-session chasing, (ii) across-session chasing, (iii) across-days chasing, (iv) regular gambling account depletion, and (v) frequent session depositing. With a sample of 16,771 online casino gamblers from the UK, Spain, and Sweden, we found that frequent session depositing reflected chasing losses better than any of the other four metric operationalizations used.

We also carried out a study to see if high-risk gambling could be predicted after one week's play by examining the association between gambling behaviour during the first seven days after registration and high-risk gambling during the first three months after registration (Auer & Griffiths, 2023b). With a sample of 37,986 online gamblers, the analysis clearly showed that high-risk gambling during the first three months of a player's lifetime could be predicted by gambling behaviour very early after registration.

More recently, we carried out a study to see if binge gambling could be identified online (Auer & Griffiths, 2024) with a sample of 150,895 online gamblers over a three-month period. We used 14 parameters of gambling (e.g., number of gambling days, number of gambling sessions, average amount of money spent per game). We identified six distinct clusters of gamblers where two of the clusters (Cluster 2: n=22,364; and Cluster 5: n=12,523) gambled on a relatively low number of days during three months, but displayed a high gambling intensity on those days compared to the other four clusters. We argued that these two profiles could potentially match the habits of binge gamblers, and that binge

gambling may be able to be identified by online gambling operators using account-based tracking.

Markers of harm based on our studies using account-based tracking data

Based on the empirical studies we have carried out to date, we have identified a number of behaviours which appear to be markers of gambling harm. None of these on their own indicates that a person is definitely a problem gambler but the more of these behaviours found to co-occur within a single person, the greater the likelihood that the person is a problem gambler. The most important markers of harm appear to be:

- Total preoccupation with gambling/frequency of gambling
- Increase of gambling behaviour (time & money) over time
- Increased deposit frequency
- Chasing losses
- Playing a variety of stakes
- Playing a variety of different games
- 'Reloading' wallet within a gambling session
- Constantly hitting time and money spending limits
- Not collecting winnings/cancelled withdrawals
- Failed deposits
- Multiple payment methods (many debit and/or credit cards)
- Gambling late at night

Conclusions

Based on our studies using account-based tracking behaviour, some gambling markers of harm can be identified. Some gambling behaviours may not be good proxies for problem gambling (e.g., voluntary self-exclusion), and operationalizing some gambling markers of harm is not always easy (e.g., chasing losses).

References

Auer, M. & Griffiths, M.D. (2023a). An empirical attempt to operationalize chasing losses in gambling utilizing account-based player tracking data. *Journal of Gambling Studies*, 39, 1547-1561.

Auer, M. & Griffiths, M.D. (2023b). Predicting high-risk gambling based on the first seven days of gambling activity after registration using account-based tracking data. *International Journal of Mental Health and Addiction*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1007/s11469-023-01056-4>

Auer, M., Griffiths, M.D. (2024). An empirical attempt to identify binge gambling utilizing account-based player tracking data. *Addiction Research & Theory*, 32, 264-273.

Catania, M. & Griffiths, M.D. (2021). Understanding online voluntary self-exclusion in gambling: An empirical study using account-based behavioral tracking data. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18, 2000.

Catania, M. & Griffiths, M.D. (2022). Applying the DSM-5 criteria for gambling disorder to online gambling account-based tracking data: An empirical study utilizing cluster analysis. *Journal of Gambling Studies*, 38, 1289-1306.

Delfabbro, P.H., King, D.L & Griffiths, M.D. (2012). Behavioural profiling of problem gamblers: A critical review. *International Gambling Studies*, 12, 349-366.

Griffiths, M.D. & Auer, M. (2016). Should voluntary self-exclusion by gamblers be used as a proxy measure for problem gambling? *Journal of Addiction Medicine and Therapy*, 2(2), 00019.

Ukhov, I., Bjurgert, J., Auer, M. & Griffiths, M.D. (2021). Online problem gambling: A comparison of casino players and sports bettors via predictive modeling using behavioral tracking data. *Journal of Gambling Studies*, 37, 877-897.



Martin Bohoš

Director General, Gambling Regulatory Authority, SK

Martin Bohoš has held executive management positions in several financial companies throughout his career. Since January 2017, he has worked at sounds strange having a.s. at the end, perhaps TIPOS a.s., the national initially as a member and later as vice-chairman of the board of directors, deputy general director, and director of the legal, compliance, and risk management department. He is a member of the Slovak Association of Corporate Governance and the Slovak Compliance Professionals Network.

ADVERTISING FOR GAMBLING: REGULATION VS SELF-REGULATION

The regulatory (legislative) framework for gambling advertising consists of:

Act No. 30/2019 Coll. on gambling regulates, inter alia:

- the conditions for the operation of gambling,
- conditions for the promotion of gambling,
- the rights and obligations of the gambling operator, the supervised entity and the player
- state supervision over the operation of gambling, the promotion of gambling and related activities within the scope defined by the Gambling Act.

The Gambling Act addresses in more detail the rules on the external markings and signposting of gaming rooms and casinos. However, it does not address in any way the content, form and rules for the promotion of gambling in the online environment.

Act No. 147/2001 Coll. on Advertising and on Amendments and Additions to Certain Acts, as amended, regulates general and standardised provisions for the regulation of the content of advertising.

Act No. 264/2022 Coll. on Media Services and on Amendments and Additions to Certain Acts (Media Services Act), as amended (public protection measures, commercial media communication, covert commercial media communication)

Act No. 108/2024 Coll. on Consumer Protection and on Amendments and Additions to Certain Acts (addresses unfair commercial practices; The Gambling Regulation Authority (ÚRHH, Úrad pre reguláciu hazardných hier) is not yet in the position of a designated supervisory authority for consumer protection in the field of gambling - currently

ÚRHH is working with the Ministry of Finance on an amendment to the Act, on the basis of which ÚRHH will be included among the supervisory authorities (Section 26) - this should happen in the course of year 2025)

Act No. 513/1991 Coll. The Commercial Code, as amended, regulates misleading advertising, which is defined as advertising of goods, services, real estate, trade name, trademark, indication of the origin of products and other rights and obligations, that misleads or is capable of misleading the persons to whom it is addressed or whom it reaches, and that, as a result of its deceptiveness, might influence the spending behaviour of those persons or which harms or might harm another competitor or consumer.

Methodological Guideline of the URHH for the assessment of advertising pursuant to Section 15 Paragraph 9 and Section 16 paragraph 7 of Act No. 30/2019 Coll. on Gambling and on Amendments and Additions to Certain Acts, as amended by later regulations on supervision, as amended by Appendix No. 1 (issued 1.3.2024, amended 15.05.2024) - This methodological guideline introduced strict rules for signposting and marking gaming rooms and casinos.

Self-regulatory (voluntary) framework for gambling advertising

1. Objectives of the Responsible Gambling Advertising Concept

It was socially desirable for gambling advertising to be governed by high standards, already established abroad, for the protection of minors and other vulnerable groups and to have socially responsible advertising content. That is why the ÚRHH is taking the initiative to propose the Concept of Responsible Gambling Advertising in the Slovak Republic from May 2022 and is submitting this conceptual document for public expert discussion.

The aim of introducing responsible gambling advertising rules and

controlling compliance with them was to increase protection of consumers including those under legal age. This is to be achieved by promoting responsible gambling advertising by setting rules for responsible commercial communications. Furthermore, the goal is to prevent minors from participating in or encouraging their participation in gambling, and to ensure that gambling is a safe and responsible source of entertainment and that consumers, together with operators, are provided with a legally predictable environment for the operation and promotion of gambling.

2. Adoption of the Code of Conduct for Responsible Gambling Advertising

Following internal discussions and comments from gambling operators, the Code of Conduct for Responsible Gambling came into force on 1 January 2023. Any gambling operator and other entity involved in the promotion of gambling may join the Code by means of a declaration signed by a statutory representative of the acceding entity stating that it accedes to and will be bound by the Code. Such declaration shall be delivered by the acceding entity to the Office of Gambling Regulation for the purpose of inclusion in the list of signatories to the Code, whereby compliance with the Code shall be binding on such entity.

The ÚRHH publishes on its website the current version of the Code and the current list of entities that have joined the Code and have undertaken to voluntarily and freely comply with the obligations set out in the Code regarding responsible advertising in the field of gambling in the Slovak Republic.

The Code of Conduct for Responsible Advertising currently has 39 signatories, representing more than 97.5% of the market.

The Code is a document containing a set of standardised ethical rules in the field of gambling advertising promoted in the Slovak Republic, to which all entities and gambling operators in the Slovak Republic in

accordance with the Gambling Act, who share the values, purpose and objectives of the Code, have the right to voluntarily and freely subscribe.

3. Regulation vs self-regulation (advantages/disadvantages)

Benefits of self-regulation:

- flexibility in the adoption of rules,
- adopting rules by consensus,
- taking into account current application and market practice,
- misconduct is not punishable by fines and other penalties - sanctions are merely reputational,
- competitive peer review, declaration of responsible approach and responsible business

Disadvantages of self-regulation:

- voluntariness,
- unenforceability,
- space for disruptors (intruders) to advance individual interests,
- more complicated haggling over rules due to differences in the type of gambling, such as Land-based gambling, online/hard gambling or Soft gambling..

Regulation (statutory) - the preferred state from the point of view of ÚRHH is a higher level of statutory regulation than at present, but not a detailed regulation of advertising rules in the law due to the dynamic development in the field of digital marketing and advertising. There is a long-term political risk of an absolute ban on advertising. For this reason, operators are also not very interested in “opening up” the legislation in order to modify the rules on gambling promotion.

4. Example of unregulated advertising (!)

The problem for Meta (the operator of Facebook and Instagram) is malicious sponsored content on its platforms. Meta has benevolent rules for sponsored content when it comes to gambling.

Meta makes virtually no inquiry into, and does not address, the consistency of the published content and its availability in jurisdictions where such gambling promotion is prohibited. ÚRHH has had experience with ineffective soft warning, where ÚRHH received a negative response from Meta's legal counsel.

Currently, the Plinko game is being promoted to an extraordinary extent by several providers. To this end, accounts are created with sponsored paid content that is harmful and aimed at underage audiences.

Considering the fact that Generation Z (those born from 1997-2012) and especially Generation Alpha (born from 2012 onwards) are the primary recipients of content on social media and streaming platforms, and are largely subject to the influence of influencers, there is a need for a high level of intervention by regulators and, unfortunately, repression (fines for influencers).

There is a need for concerted public pressure from European countries to promote the principles of responsible gambling and responsible advertising. To this end, there should be a joint call from regulators and international associations of gambling operators for Meta and possibly other operators of streaming platforms to increase the application of the principles of responsible advertising and responsible marketing and to prevent the promotion of harmful content promoting illegal gambling freely available, in particular to minors.



Simo Dragicevic

Co-Founder The Game Safety Institute, UK

Simo Dragicevic has been a technology entrepreneur in the gambling industry since 2010, as founder of BetBuddy, a pioneer in artificial intelligence and responsible gambling, which was acquired by Playtech Plc in 2017. He is on the boards of Canada's Responsible Gambling Council and the Great Britain Gambling Commission, as a member of its Digital Advisory Panel. Most recently he is the co-founder of GSI (The Game Safety Institute), which is focused on developing new insights at the intersection of products, players and safer gambling.

PLACING DATA AND INSIGHTS AT THE HEART OF GAMBLING REGULATION: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES.

It was a pleasure to join the Institute for Gambling Regulation's inaugural responsible gambling conference.

The gambling industry faces a number of challenges in putting into place the right regulations and practices to grow sustainably. The focus of the conference was primarily on data and technology and it showcased best practices and the possibilities of improving standards in consumer safety.

I discussed the opportunities and challenges to using data and insights in the regulation of gambling from two perspectives; both the industry perspective and the regulatory perspective.

We heard from many of the world's leading practitioners about the art of the possible and what the industry is doing in this space – the immense opportunities. But I also highlighted some of the challenges in using data and technology in consumer protection, as when expectations rise around what technology can do, so can the risks too.

I discussed the experience we have seen in the UK in understanding the timeframes and complexities of integrating data into the regulation of gambling. To illustrate this I used the Gartner Hype Cycle and discussed how data-driven technologies have been integrated into regulation in the past 15 years in the UK.

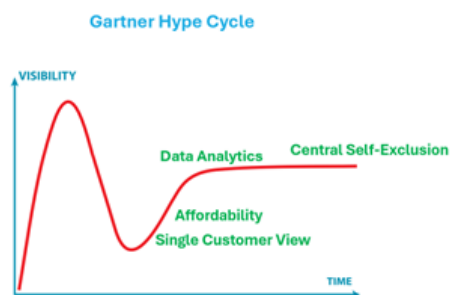
And if we look at what happened over the UK in those past 15 years we have seen that it takes time to implement and integrate new consumer protection data initiatives into regulations. There is a trend of around 7 years from the moment a new consumer protection technology

opportunity is surfaced, typically by an early solution, to when it first becomes integrated into the regulations, that is if it's a good or viable solution that can benefit consumers.

In the diagram below you can broadly see where these regulatory technology solutions (or RegTech) are in the adoption lifecycle. As is typical with the Gartner Hype Cycle, when a new RegTech solution is introduced there can be a significant amount of hype that this is the solution that will 'solve problem gambling', but, after the initial hype, we come to realise it is much harder to integrate and to get to work than was initially expected

The adoption of new data-driven consumer protection initiatives in the UK

- Data Analytics (2009 – 2016)
- Central Self-Exclusion (2011 – 2018)
- Affordability (2018 – 2025)
- Single Customer View (2019 – 2026)



For example, during the conference we heard a lot about data analytics and the use of Artificial Intelligence. This is a technology that, after many years of investment and some initial hype, is now starting to show real value and ongoing incremental improvements.

The last one on this list is the single customer view. We are still some way off, even after 5 years, from reaching the point where we are getting significant benefits from this technology. Unlike central self-exclusion, which is a relatively simple technical problem to solve (notwithstanding the issue of the illegal market), single customer view has more technical and operational complexities.

Without doubt there are some things that are much better when data is shared or combined, for example social networks work because data is shared in a network and medical records are more useful if they are shared across medical departments. And so is the case with player data. As we know, the most engaged players are typically playing across multiple accounts and both land and online channels and we know operators can only see the portion of their behaviour in their own platforms. So combining data across operators offers the opportunity to obtain a complete, or 360° view of player behaviours.

Also, new technologies like Open Banking enables one to see a player's total spend across all operator accounts and also other data too, for example financial vulnerability markers, such as credit card debt, affordability of gambling spend v. total income, and whether there are other financial vulnerability indicators, e.g., pay day loans, etc.

However, as we have discussed, the more promising and potentially game-changing a solution there is, the more complex it typically is to get the full benefits. And if we think about single customer view, we must ask ourselves whether the sharing of billions of data points is proportional when prevalence survey data suggests the vast majority of players are not at risk. There are also other risks, such as whether operators will become overly reliant on such a system v. continually improving internal processes and practices. With new technologies like Open Banking, there are challenges to getting broad adoption and in obtaining consumer consent.

I also explored the challenges and opportunities of integrating data from the regulators' perspective. There are a number of strategic operational challenges facing regulators that can be solved by better using data to improve regulatory outcomes. For example, regulators can find it challenging to undertake consultations and set policy without understanding consumer behaviours in details.

I discussed some of the approaches that are beginning to show benefits in the UK, such as the regulator developing a clearly defined data strategy that was aligned to the regulatory objectives, changing culture from a 'right first time' to a 'test and learn' approach, and changing the shape of its organisation by building capability and capacity across people and technology.

In summary, data offers opportunities to innovate in RG and increase standards, and adding wider data sources and combining operator data offers potentially tremendous benefits but at increased complexity and risk. Regulators need to keep pressure on the industry to invest in consumer protection data solutions as this is not a primary objective of the industry. Also, both regulators and industry need to embrace the opportunity of technology and data to improve regulatory outcomes and adopt a 'test and learn' culture.



Arife Yesilöz

(SARA) Supervisory Authority for Regulatory Affairs, HU

Arife Yesilöz has been strengthening Hungary's multi-sector regulatory body, the Supervisory Authority for Regulatory Affairs, as a research specialist since 2022. By gaining a comprehensive understanding of the gambling market dynamics, and by acquiring valuable insights into the mindset of Hungarian players, her work is aimed at supporting the policy-making activities representing the common interest of Hungarian citizens. By venturing beyond the confines of the traditional regulatory framework, her task is to seek out tools of behavioural science and other scientific data-driven approaches, thus providing empirically supported evidence that could alleviate the legislative decision-making process.

RISK AUDIT: ASSESSING HARMFUL GAMBLING TRIGGERS AND EVALUATING PLAYER PROTECTION RISKS ON ONLINE GAMBLING SITES

As of 1 October 2021, the Authority carries out the tasks related to the licensing, control, supervision and regulation of the organisation of games of chance. In addition to all these, the Authority carries out player protection tasks in order to protect vulnerable people. To base their interventions on solid empirical data, the Authority conducts research in the field of player protection, one of which was the identification and risk assessment of harmful gambling designs on sports betting sites.

The Authority relies on behavioural science, and within that, the nudge theory, as tools that contribute to effective policy-making. The theory integrates economics with psychology and is based on the concept that people do not make decisions by taking into account all aspects of the decision-making process. They choose impulsively, by focusing only on the most easily accessible information. Therefore, they might behave in a way that does not suit their best interests. By exploring the conscious and subconscious factors behind human behaviour we are able to help them improve their decision-making process.

The theory suggests that subtle changes in the environment can influence people's behaviour in a predictable way without restricting their freedom of choice. It focuses on "nudging" individuals towards better choices, by making behaviours that are positive for the public good easier to access or more attractive, often through small tweaks in how information is presented. This tool helps the Authority to implement effective and innovative models to protect the interests of consumers and provide a higher quality of service.

This theory can be particularly useful in situations where there is a shift in dynamics compared to the previous status quo. The research was conducted in the autumn of 2022, immediately before the liberalisation of the Hungarian gambling market in January 2023. In fact, one of the research's aims was to prepare for and to better navigate the opening of the market. The research was conducted with the assistance of Eötvös Loránd University's Behavioural Science Laboratory.

The research aimed to identify the elements of online sports betting sites that encourage harmful behaviour. We theorized that many gambling companies, mainly those operating in the black market, use dark patterns, cognitive biases and manipulative methods to make people stay on the platform for longer periods of time, make larger bets, or play multiple bets one after another, leading people to adopt a much riskier gambling style compared to what they originally intended to do. We prepared an objective, easy to answer and comprehensive evaluation and risk assessment questionnaire with ten question groups based on the user journey, and almost 110 questions, based on the harmful methods used by gambling operators. The sheet was developed in accordance with domestic player protection measures and international standards (e.g. GamCare).

The data collection was carried out in the form of a test purchase, during which two independent researchers from the university reviewed and evaluated nine gambling platforms on the Hungarian market, only one of which was legal at the time. The test purchase followed the player's path from registration to betting and the cancellation of the profile. The raw data included the observations made by filling out the risk assessment, screenshots of the sites, direct messages sent by the operators, statistics presented and personal impressions. The collected data was cleaned and analysed, and the results of the generalised questionnaire were scored for all operators. The scoring was carried out according to three categories: the sites' use of dark patterns, their effectiveness in player protection, and their compliance with anti-

money laundering measures. By scoring and comparing all operators, the research identified huge differences between their preparedness, some of which will be discussed below.

First, none of the operators asked for confirmation of the visitor's age when visiting the gambling site. One site did not display any player protection message before registration, even though warning potential gamblers of the risks of gambling is essential. Half of these messages were in fine print or were hidden in the footer of the site. Almost all of the sites used eye-catching visual elements to promote a game or lure players in with discounts.

Thankfully, none of the sites allowed betting without registration; however, seven sites allowed it before the authentication of identity. Almost all sites gave out bonuses for registration, motivating people to create an account. Half of these sites even suggested depositing a larger amount of money in order to receive the bonus. Half of the platforms tried to influence decision-making by manipulating the player's emotions. This was achieved through design elements that conveyed feelings associated with cheering, national sentiment, peer pressure or relatedness.

Only two sites asked for the players' identity card during the registration process. The other platforms required it only during the money withdrawal phase. Therefore, seven sites merely relied on self-declaration when checking the players' age. This way minors could still bet, however they could not take out the money they won. Five organisers had quick deposit options, four of which suggested a minimal deposit that was much greater than the lowest amount of money that could be deposited. This encourages higher top-ups than expected.

As for messages, four sites misled players to encourage betting. For example, they insinuated that the player would surely win their share of money, or that a match would most definitely end in 3 or more

goals, making the player more confident in the outcome of a game of chance. All operators sent out direct messages to the players' e-mail accounts concerning business. Most e-mails contained pictures or dynamic design to make the offers or advertisements more appealing. This immerses players in betting even when they are not accessing the platform. Only one operator used the players' e-mail account to send out information about player protection. As for the statistics, only one operator displayed the statistics of time spent on the site, even though helping people realise how much time they waste on gambling could help them change their behaviour.

All sites made self-exclusion possible, however one operator only allowed this by contacting the customer service, making the procedure harder, thus lowering the chances of players taking advantage of this tool. Other than self-exclusion, one operator did not provide any self-restriction tools, like setting limits or applying reality checks. One operator provided no delay when a player withdrew the limit set, supporting impulsive decision-making. One operator only allowed a limit to be set using predetermined limits from a list, which might influence people to choose a larger limit than intended. During the betting procedure two sites suggested playing with alternative games during or immediately after the betting procedure. Most operators allowed quick betting with predetermined options, encouraging impulsive play, while seven operators provided a cash-out tool, which can make players believe they have greater control over the result of the betting procedure.

During the money withdrawal phase two platforms' minimum withdrawal limit was multiple times higher than the minimum deposit limit. This encourages continuous betting because players have to win more money than they deposited to be able to take out their earnings. Half of the operators did not provide a way to delete the registered profile. Three of these sites only allowed the profile to be inactivated, which could be re-opened whenever the player had an impulsive intention to play, while one site allowed self-exclusion solely.

Tested operators	Operator 1	Operator 2	Operator 3	Operator 4	Operator 5	Operator 6	Operator 7	Operator 8	Operator 9	Maximum
Dark patterns and reality perception	7	6	9	8	6	6	4	4	5	9
Player protection	10	8	6	8	8	6	7	6	4	13
Combating money laundering	4	4	3	2	2	2	3	2	2	4
Total	21	18	18	18	16	14	14	12	11	26

By scoring the final results, we can see that none of the operators received the maximum score in the player protection module, while only one operator received the maximum score in the module of dark patterns and only two operators in the module concerning the fight against money laundering. Therefore, it is clear that there is room for improvement for all market players. In summary, the research resulted in the creation of a multifunctional tool that is able to give a perspective on the market's status, but also can be used to thoroughly and objectively evaluate a gambling platform's preparedness and efficiency. This tool could make the licensing procedure much quicker and more unified.

After viewing the results of the risk assessment, we have defined eight general recommendations that would assist in creating a safer gambling environment. First, it is recommended to maintain the mandatory requirement of authentication prior to betting, in order to protect minors and prevent money laundering. Due to the fact that minors could register using their parents' ID documents, it is recommended to use live cameras and face comparison to check the players' identity. Second, in order to help players make rational choices, we recommend minimising the display of those dark patterns and manipulative design elements that encourage risky play. Moreover, we propose the

elimination of quick top-up and quick-bet options, especially if they significantly exceed the minimum deposit or betting amount.

Third, for players with risky playing habits, it is recommended to provide more extensive player protection messages, even in the form of pop-up messages and direct emails, and to recommend the use of self-limiting tools more prominently to help them regain control over their decisions. Fourth, it is recommended to introduce tools such as the constant display of a timer, to assist players in increasing their sense of reality, as gambling can distort perception and make players act out of emotion, rather than rationality. Fifth, we propose making the depositing and withdrawal of money equally difficult, as sometimes deposits require fewer steps, making it easier to spend money, and harder to receive it.

Sixth, because many gamblers are not aware that some of the gambling sites on the market operate illegally, it is recommended to display a warning message on the player's screen if they visit one of the unlicensed gambling sites. Seventh, it is recommended to launch a wide-ranging communication campaign which will draw attention to the dangers of playing with illegal organisers, thus exerting pressure on the organisers by shaping public opinion. And lastly, organisers must take into account changes in player behaviour. They have to know their customers, for which it is essential to determine the indicators that show signs of excessive gambling. Based on the analysis of the player's behaviour, personalized support can be provided to them. Targeted messages have a greater impact than those containing general information.



Closing Remarks

Dear Conference Participants and Readers of the Proceedings, Allow me to conclude this collection of proceedings, which encapsulates the key insights of the conference, by expressing my deepest gratitude to everyone who contributed to its successful execution, development, and organization. I would also like to extend my thanks to all participants, whose engagement highlights the importance of responsible gaming as a crucial topic.

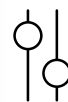
Throughout the conference, we had the privilege of hearing numerous thought-provoking and valuable contributions from esteemed experts. We explored the latest trends in the prevention and treatment of gambling addiction, discussed the role of modern technologies, and emphasized the importance of collaboration among regulators, operators, and addiction specialists.

It is my pleasure to announce here that preparations for the next edition of the conference are already underway, and we can look forward to it together.

Yours sincerely,

Patrik Weigl

Responsible Gaming | Project Manager



**INSTITUT
PRO REGULACI
HAZARDNÍCH HER**

2025

