

Casino Cosmopol kompromissar inte med spelansvaret

Under 2014 gjordes 1 119 398 besök på Casino Cosmopols fyra kasinon. Bolagets nettospelintäkter uppgick till 1 159 MSEK, vilket är en nedgång med 0,7 % jämfört med 2013. Under året infördes ett antal nya åtgärder och förbättringar av Casino Cosmopols spelansvar, där den största förändringen är ett betydligt större samarbete mellan Svenska Spel och Casino Cosmopol i spelansvarsfrågorna.

Besöksantalet har under förra året minskat med drygt 26 000 besök, vilket närmast kan förklaras med att konkurrensen från och marknadsföringen av kasinospel på Internet har ökat drastiskt under året samt ett ständigt förbättrat spelansvarsarbete.

- Vi bedömer även att vårt allt mer intensiva arbete med spelansvar; samtal, information och samverkan inom koncernen; har en dämpande effekt på besöksfrekvensen. Vi marknadsför oss i allt mindre utsträckning, om man jämför med tidigare år, vilket också spelar roll. Vi strävar efter att våra kasinon ska vara så attraktiva som möjligt, men vi kompromissar inte med spelansvaret, säger Per Jaldung, vd Casino Cosmopol

Speciellt fokus på unga och gäster med hög besöksfrekvens

Sedan fem år tillbaka arbetar Casino Cosmopol med proaktiva samtal med yngre, frekventa besökare, som gör fem eller fler besök per månad. Under 2014 utökades detta arbete genom att även fånga upp högfrekventa gäster äldre än 24 år.

- Syftet med samtalen är att uppmärksamma gästerna på deras besöksfrekvens, stämma av att de har koll på sitt spelande och ge goda råd om vad man bör tänka på för att spelet ska fortsätta vara ett nöje. Utöver dessa samtal pratar kasinopersonalen även med gäster som visar tecken på att spelandet inte längre är ett nöje och, förstås även med gäster som själva tar kontakt och vill prata om sitt spelande, säger Per Jaldung.

Samtalen är, med få undantag, mycket uppskattade. Under 2014 genomfördes drygt 3 700 samtal av proaktiv karaktär med gäster om deras spelbeteende och besöksfrekvens. Räknar man in antalet samtal som hållits i samband med tecknade avtal, är det totala antalet samtal 6 323. En ökning med drygt 1 500 samtal jämfört med 2013.

Frivillig avstängning nu också via Svenska Spel

Gäster som upplever att spelandet och besöken på kasinot snarare känns som en belastning än ett nöje, kan på frivillig basis begära avstängning eller besöksbegränsning från Casino Cosmopol. Sedan juni månad förra året kan avstängning även ske via Svenska Spels kundservice och kunder hos Svenska Spel kan spärra sig från spel i butik och på svenskaspel.se när de är på något av våra kasinon. Under 2014 tecknades sammanlagt 2 599 avtal om besöksförbud eller begränsning, varav 57 avtal har tecknats via Svenska Spels kundservice.

Nya tider för avstängning och besöksbegränsning

I och med att samarbetet med Svenska Spels kundservice infördes, ändrades även tiderna för avtalen, så att de blev koncerngemensamma. Det innebär att den kortaste avtalstiden ändrades från två till tre månader och att avtal som löper tillsvidare och kräver en uppsägning av gästen, nu kan tecknas på lägst 12 eller 36 månader.

- De allra flesta avtal, oavsett det rör besöksförbud eller begränsning av antal besök per månad, tecknas tills vidare. Att åtgärden är effektiv visar undersökningar vi gör, där 57 % av alla som varit avstängda har varit helt spelfria under perioden. Statistik från stödlinjen visar också på att det vi gör har effekt. Samtalen från kasinobesökare har minskat från 4 % till 1 % av det totala antalet samtal som inkommer till stödlinjen, avslutar Per Jaldung.

För ytterligare information, kontakta:

Nina Ehnhage, Informationschef Casino Cosmopol, 010-120 75 42