

Wzorce transakcyjne graczy - między szarą strefą a utratą kontroli



Anna Godlewska

Kierownik Zespołu Monitoringu Odpowiedzialnej Gry
Departament Relacji z Klientami

Agenda

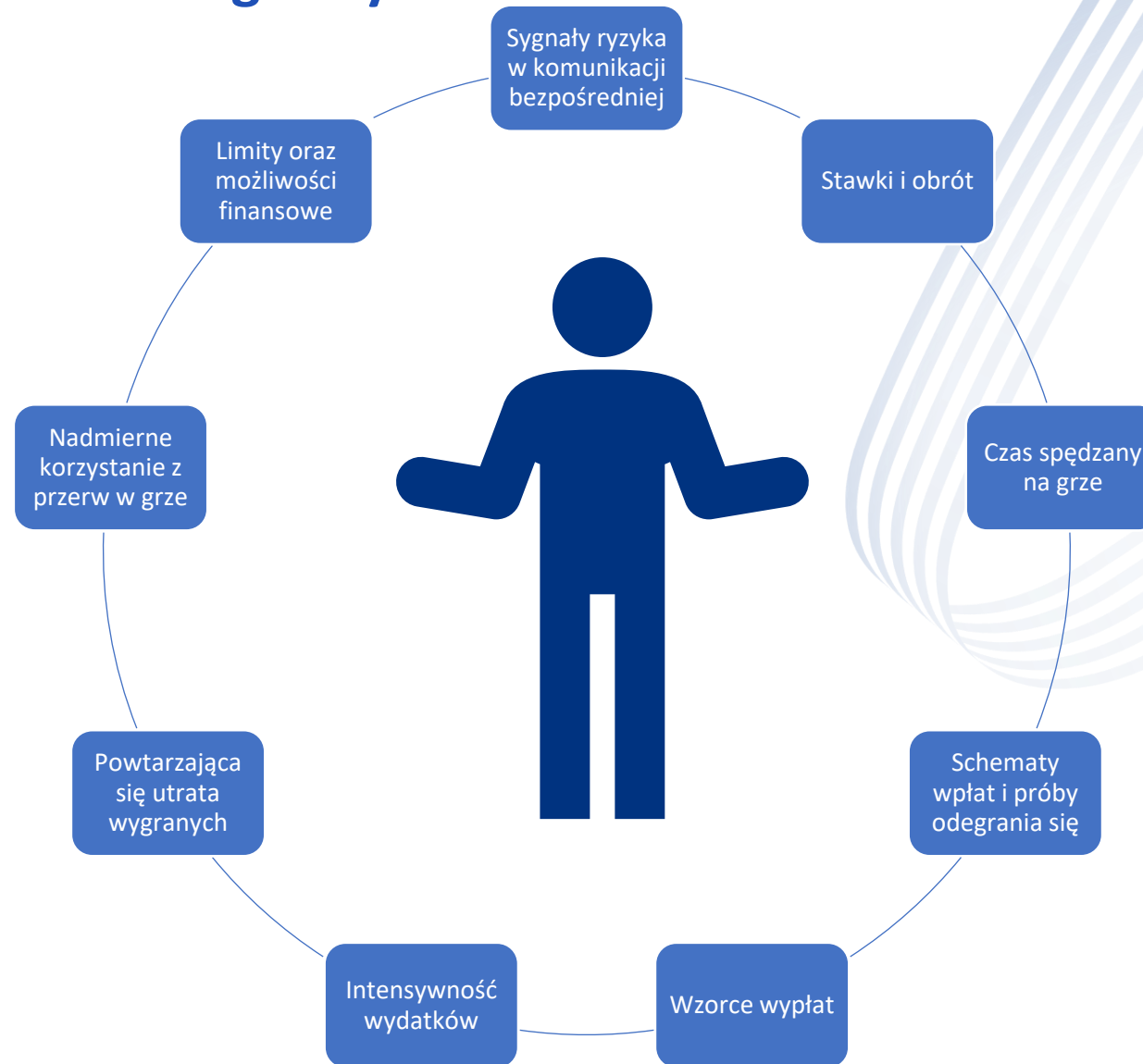
1. Odpowiedzialna Gra w Totalizatorze Sportowym - podejście organizacyjne i praktyka operacyjna
2. Kluczowe wzorce zachowań graczy
3. Wzorce transakcyjne graczy - dwa obszary ryzyka
4. Analiza behawioralna i wykorzystanie AI w identyfikacji ryzyka
5. Podsumowanie i wnioski

Odpowiedzialna Gra w Totalizatorze Sportowym - podejście organizacyjne i praktyka operacyjna

- ✓ Certyfikacja odpowiedzialnej gry zgodnie z najwyższymi standardami
- ✓ Edukacja pracowników oraz sił sprzedaży
- ✓ KYC i blokada udziału małoletnich w serwisach online
- ✓ Mapa ośrodków pomocy
- ✓ Możliwość skorzystania ze wsparcia psychologa
- ✓ Narzędzia odpowiedzialnej gry (limity, samowykluczenie i inne)
- ✓ Działania operacyjne, w tym:
 - weryfikacja klienta pod kątem szkodliwej gry
 - proaktywna edukacja, kampanie, badania świadomości
 - monitorowanie zachowań graczy pod kątem szkodliwej gry
 - zapobieganie eskalacji problemów związanych z hazardem (interwencje)

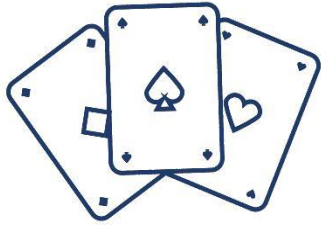


Kluczowe wzorce zachowań graczy



Wzorce transakcyjne graczy - dwa obszary ryzyka

Dlaczego dwa ryzyka?



Ryzyko indywidualne

- ✓ Utrata kontroli nad grą
- ✓ Ryzyko uzależnienia



Ryzyko prawne

- ✓ Udział w szarej strefie
- ✓ Ryzyko konfliktu z prawem

Wzorce transakcyjne graczy - dwa obszary ryzyka

Duża liczba małych wpłat - częste, powtarzalne transakcje, impulsywne mikro-decyzje, brak zamknięcia sesji gry, iluzja kontroli

Brak kontroli impulsów, działanie „tu i teraz”, „jeszcze tylko raz”, jeszcze jedna próba, „a tylko stówkę jeszcze”

Date & Time	Type	Method	Amount	Status
29.06.2023 13:09	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 13:58	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 14:00	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 14:04	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 14:06	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 14:09	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 16:36	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 16:40	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 16:55	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 16:58	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 17:00	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 17:11	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 17:13	deposit	DotPay BLIK	150	approved
29.06.2023 17:15	deposit	DotPay BLIK	150	approved

Kwoty - w większości pełne, okrągłe, nie z groszami

Date & Time	Type	Method	Amount	Status
25.07.2023 01:05	deposit	DotPay Card	1100	approved
25.07.2023 01:09	deposit	DotPay Card	1500	approved
25.07.2023 01:13	deposit	DotPay Card	1300	approved
25.07.2023 01:21	deposit	DotPay Card	1100	approved
25.07.2023 02:16	deposit	DotPay Card	1500	declined
25.07.2023 02:17	deposit	DotPay Card	1500	approved
25.07.2023 02:54	deposit	DotPay Card	1200	approved
25.07.2023 03:42	deposit	DotPay Card	1100	approved
25.07.2023 03:45	deposit	DotPay Card	1500	approved
25.07.2023 03:56	deposit	DotPay Card	1500	approved
25.07.2023 03:59	deposit	DotPay Card	1234	approved

BLIK - płatność wspomagająca impulsywność, brak czasu na refleksję, natychmiastowa decyzja, szybka gratyfikacja

Wzorce transakcyjne graczy - dwa obszary ryzyka

Wzorzec rosnący - klasyczne próby odegrania się

Date & Time	Type	Method	Amount	Status
23.07.2023 14:56	deposit	DotPay BLIK	250	approved
23.07.2023 17:32	deposit	DotPay BLIK	200	approved
23.07.2023 20:40	deposit	DotPay BLIK	300	declined
23.07.2023 20:41	deposit	DotPay BLIK	300	approved
23.07.2023 22:18	deposit	DotPay BLIK	1000	approved
23.07.2023 22:49	deposit	DotPay BLIK	1000	approved
23.07.2023 22:52	deposit	DotPay BLIK	1000	declined
23.07.2023 22:53	deposit	DotPay BLIK	1000	approved
23.07.2023 22:59	deposit	DotPay BLIK	1500	declined
23.07.2023 23:00	deposit	DotPay BLIK	1500	approved
23.07.2023 23:03	deposit	DotPay BLIK	1500	declined
23.07.2023 23:03	deposit	DotPay BLIK	1500	declined
23.07.2023 23:04	deposit	DotPay BLIK	1500	declined
23.07.2023 23:05	deposit	DotPay BLIK	1500	approved
23.07.2023 23:14	deposit	DotPay BLIK	1500	approved
23.07.2023 23:46	deposit	DotPay BLIK	1500	approved
23.07.2023 23:55	deposit	DotPay BLIK	1500	declined
23.07.2023 23:56	deposit	DotPay Card	1500	declined
23.07.2023 23:58	deposit	DotPay Card	1500	approved

Wzorzec malejący - wyczerpywanie środków lub próba odzyskania kontroli (często kończą się powrotem do wzrostu)

Date & Time	Type	Method	Amount	Status
01.04.2023 12:40	deposit	DotPay BLIK	100	approved
01.04.2023 12:47	deposit	DotPay BLIK	100	approved
01.04.2023 12:52	deposit	DotPay BLIK	50	approved
01.04.2023 14:22	deposit	DotPay BLIK	50	approved
01.04.2023 14:24	deposit	DotPay BLIK	150	approved
01.04.2023 14:30	deposit	DotPay BLIK	150	approved
01.04.2023 15:10	deposit	DotPay BLIK	70	approved
01.04.2023 15:17	deposit	DotPay BLIK	70	approved
01.04.2023 15:20	deposit	DotPay BLIK	150	approved
01.04.2023 16:59	deposit	DotPay BLIK	150	approved
01.04.2023 18:17	deposit	DotPay BLIK	150	approved
01.04.2023 18:19	deposit	DotPay BLIK	150	approved
01.04.2023 18:27	deposit	DotPay BLIK	150	approved

Wzorce transakcyjne graczy - dwa obszary ryzyka

Czas i częstotliwość

- ✓ Duża liczba i częstotliwość wpłat, szczególnie tego samego dnia, o różnych godzinach (bez wzorca)
- ✓ Krótkie odstępy czasowe pomiędzy wpłatami
- ✓ Codzienne wpłaty
- ✓ Seria wpłat w określonych godzinach (np. po południu, wieczorami)
- ✓ Wpłaty nocą (czasem przez całą noc)
- ✓ Nasilenie płatności w dni wolne od pracy
- ✓ Wzmożona aktywność po zaciągnięciu kredytu w banku lub parabankach
- ✓ Nieudane wpłaty (często z powodu braku środków na koncie)

Wzorce transakcyjne graczy - dwa obszary ryzyka

Request date	Amount	Withdrawal status
06.06.2024 14:43	500	cancelled
06.06.2024 18:24	150	cancelled
26.06.2024 12:32	1000	cancelled
26.06.2024 17:33	10000	approved
27.06.2024 06:57	100	approved
27.06.2024 07:03	200	approved
27.06.2024 07:07	300	approved
27.06.2024 07:45	100	approved
27.06.2024 07:46	200	approved
27.06.2024 08:12	200	cancelled
27.06.2024 13:36	500	cancelled
27.06.2024 15:06	900	approved
27.06.2024 17:50	700	cancelled
28.06.2024 05:27	1900	approved
28.06.2024 15:24	3400	cancelled
28.06.2024 17:04	1000	cancelled
29.06.2024 09:57	3400	cancelled
29.06.2024 11:21	800	cancelled

Wypłaty:

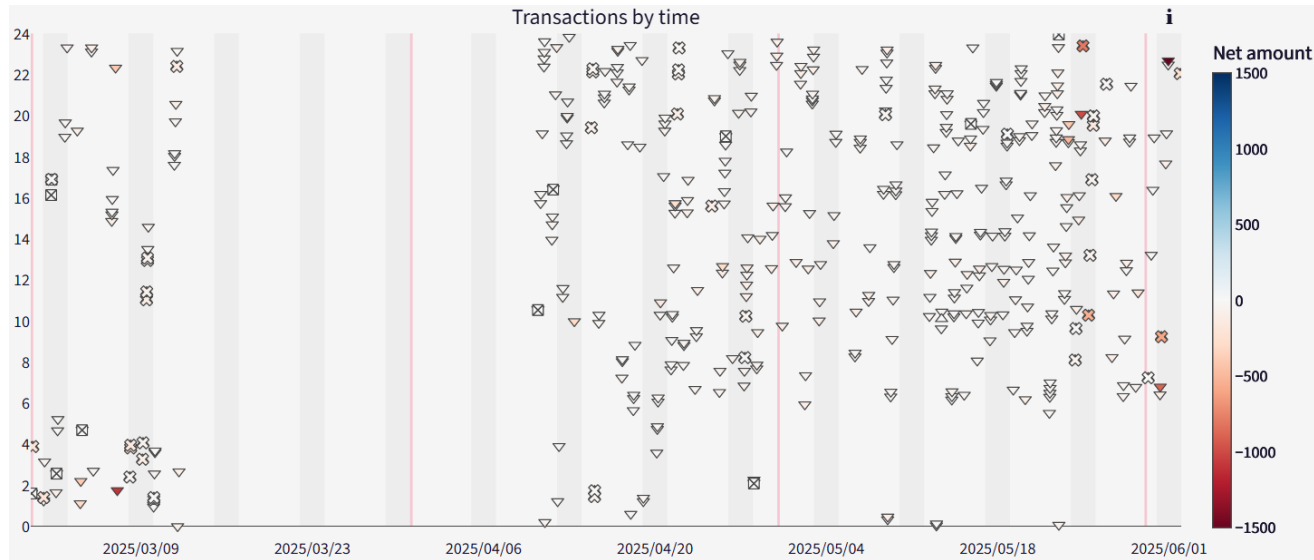
- ✓ Sporadyczne wypłaty
- ✓ Brak wypłat
- ✓ Częste zlecenie i anulowanie wypłat
- ✓ Prośby o uniemożliwienie anulowania wypłat

Wzorce transakcyjne graczy - dwa obszary ryzyka

Podmioty i metody płatności:

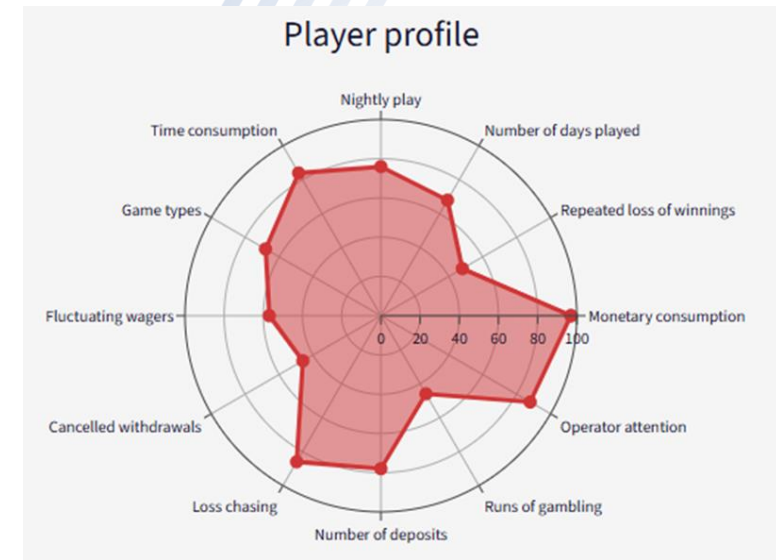
- ✓ Szybkie płatności: Blik, Apple Pay Google Pay
- ✓ E-wallet i karty pre-paid (Np. Revolut)
- ✓ Karta kredytowa
- ✓ Zagraniczne podmioty (Płatności do firm np. z Malty, Curacao, Gibraltaru)

Analiza behawioralna i wykorzystanie AI w identyfikacji ryzyka



AI analizuje:

- ✓ częstotliwość wpłat
- ✓ dynamikę zmian
- ✓ wzorce eskalacji



przypisuje:

- ✓ poziom ryzyka
- ✓ wskazuje zachowania problemowe
- ✓ przewiduje eskalacje (modele predykcyjne)

Podsumowanie i wnioski

Ryzyko uzależnienia	Ryzyko udziału w szarej strefie
Wysoka częstotliwość wpłat	Fragmentacja płatności
Próby odegrania się	Różne kanały płatności
Eskalacja kwot	Brak typowych wzorców zakupowych
Brak zatrzymania po przegranej (powtarzalność wpłat w krótkim czasie)	Powtarzalne mikropłatności
Nagła intensyfikacja zachowań	Brak spójności z profilem klienta

Podsumowanie i wnioski

- ✓ Dane transakcyjne mogą odzwierciedlać zmianę zachowania gracza wcześniej, niż problem zostanie nazwany
- ✓ Te same wzorce mogą wskazywać zarówno na utratę kontroli, jak i aktywność w szarej strefie
- ✓ Analiza behawioralna staje się istotnym elementem odpowiedzialnej gry i identyfikacji ryzyka
- ✓ Kluczowym wyzwaniem pozostaje nie tylko wykrycie wzorca, ale jego właściwa interpretacja i odpowiedzialna reakcja

Dziękuję za uwagę!



Anna Godlewska
Kierownik Zespołu Monitoringu Odpowiedzialnej Gry
Departament Relacji z Klientami

Pytania?



Anna Godlewska
Kierownik Zespołu Monitoringu Odpowiedzialnej Gry
Departament Relacji z Klientami