

## Betsafe – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Betsafe Casino](#), och här nedan är en lista över de mejl vi har skickat. Vid varje mejl tog vi tiden från att vi skickade, tills vi fick svar från en riktig person. Vi har räknat på ett snitt där vi tog bort den allra snabbaste och alla långsammaste tiden för varje casino för att undvika att extremerna påverkar för mycket. Alla test genomfördes av Great.com.

### Genomsnittlig tid för att få svar från Betsafe Casino:

25 minuter

#### Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?  
Tid skickat (CEST): 2021-09-26 12.22.00  
Mottaget svar: På insättningsmenyn så finner du alla tillgängliga insättningsmetoder som vi har på vår hemsida. Swish är en av den metoder som är tillgängliga här hos oss på Betsafe.  
Tid svar (CEST): 2021-09-26 12.44.00  
Svarstid (minuter): 22 minuter

#### Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?  
Tid skickat (CEST): 2021-09-29 10.53.00  
Mottaget svar: Vi vill vänligen informera dig om att konton endast kan skapas via BankID och det går tyvärr inte att endast skapa ett konto med användarnamn och lösen.  
Tid svar (CEST): 2021-09-29 10.58.00  
Svarstid (minuter): 5 minuter

#### Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?  
Tid skickat (CEST): 2021-10-02 13.05.00  
Mottaget svar: Våra chatt linjer är öppna 24 timmar om dagen så du ska kunna nå oss över chatt när som.  
Tid svar (CEST): 2021-10-02 13.23.00  
Svarstid (minuter): 18 minuter

**Test 4**

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?  
Tid skickat (CEST): 2021-10-03 14.31.00  
Mottaget svar: Vi erbjuder ingen telefonsupport under dessa svåra tider tyvärr. Vi hoppas självklart att kunna erbjuda detta i framtiden igen. Men du kan nå oss på mail samt Live chat dygnet runt.  
Tid svar (CEST): 2021-10-03 15.07.00  
Svarstid (minuter): 36 minuter

**Test 5**

Meddelande: Har ni livechat på svenska?  
Tid skickat (CEST): 2021-10-04 13.40.00  
Mottaget svar: Du är mer än välkommen in i vår Livechat där både jag och mina svenska kollegor sitter för att hjälpa dig 24/7.  
Tid svar (CEST): 2021-10-04 13.49.00  
Svarstid (minuter): 9 minuter

**Test 6**

Meddelande: Erbjuder ni nån välkomstbonus utan att behöva sätta in?  
Tid skickat (CEST): 2021-10-06 08.16.00  
Mottaget svar: Vi vill vänligen informera dig om att välkomstbonusarna vi erbjuder har en kvalificerande insättning på 100kr och har tyvärr inga bonusar som inte kräver en insättning.  
Tid svar (CEST): 2021-10-06 08.26.00  
Svarstid (minuter): 10 minuter

**Test 7**

Meddelande: Vad har ni för välkomstbonus och vad är kraven?  
Tid skickat (CEST): 2021-10-08 09.17.00  
Mottaget svar: Det välkomsterbjudande vi har för casino är en insättnings bonus på 100% upp till 100kr. Denna behöver du omsätta minst en gång innan du kan göra ett uttag på dina medel. Du kan även läsa mer om själva erbjudandet här.  
Tid svar (CEST): 2021-10-08 09.58.00

Svarstid (minuter): 41 minuter

### Test 8

Meddelande: Vad är minsta summan man kan sätta in hos er?

Tid skickat (CEST): 2021-10-07 08.20.00

Mottaget svar: Det ska gå fint att göra en insättning på 100 SEK som lägsta belopp. Hoppas detta fann dig väl.

Tid svar (CEST): 2021-10-07 09.13.00

Svarstid (minuter): 53 minuter

### Test 9

Meddelande: Kan man sätta gränser för hur mycket man spelar för hos er?

Tid skickat (CEST): 2021-10-09 20.02.00

Mottaget svar: Vi har flera gränser tillgängliga för våra spelare genom vår sektion för Ansvarsfullt spelande - till exempel kan man sätta en sessionsgräns/tidsgräns per dag, vecka och månad, och den styr hur lång tid som du kan vara inloggad hos oss under respektive tidsperiod. Därutöver är det möjligt att sätta en insättningsgräns för samma tidsperioder som istället styr vilka belopp som det är möjligt att sätta in hos oss. Vi har inte för stunden en gräns som räknar på insatserna i de olika spelen. Det är också möjligt att efterfråga en utestängning under en tid.

Tid svar (CEST): 2021-10-09 21.04.00

Svarstid (minuter): 62 minuter

### Test 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?

Tid skickat (CEST): 2021-10-04 08.22.00

Mottaget svar: Vi erbjuder en del uttagsmetoder och de mest populära är följande: - VISA/banköverföring, med denna metod så når uttaget dig inom 2-5 bankdagar. - Trustly, direktbetalning alternativt max inom 48 timmar. - Swish, direktbetalning alternativt max inom 24 timmar. Vänligen notera att du behöver använda samma insättnings som uttagsmetod i enlighet med våra regler & villkor på sidan. Tack för din förståelse och samarbete med detta.

Tid svar (CEST): 2021-10-04 08.31.00

Svarstid (minuter):

9 minuter

# Great.com

A SWEDISH INITIATIVE