



# Danske Spil

*CSR rapport*

**2012**

## **Indhold**

## **Side**

1) Danske Spils CSR-politik	3
2) Indsats målt med KPI'er (nøgleindikatorer)	4
3) Ansvarligt spil	4
4) Danske Spils forhandlere	7
5) Ansvarlighed over for spillerne	8
6) Samarbejde om forhindring af hvidvask	10
7) Det Norske Veritas gennemførte audit	10
8) Overvågning af spilmonstre/ Beredskab mod matchfixing	10
9) Initiativer over for personalet	12
10) Miljø	13

## 1) Danske Spils CSR-politik

Formålet med den danske spillelovgivning er følgende 4 overordnede hensyn:

- At holde forbruget af spil om penge på et moderat niveau,
- at beskytte unge eller andre udsatte personer fra at blive udnyttet gennem spil eller udvikle afhængighed af spil,
- at beskytte spillere ved at sikre, at spil udbydes på en rimelig, ansvarlig og gennemsigtig måde, og
- at sikre offentlig orden og forhindre, at spil tjener som støtte til kriminalitet.

Danske Spils CSR-politik sigter – i forlængelse af disse hensyn - imod at placere Danske Spil som den mest ansvarlige aktør på spillemarkedet. Udgangspunktet for Danske Spils CSR-politik er i øvrigt, at spil om penge for langt de fleste danskere er god og harmløs underholdning. Men for nogle spillere kan det udvikle sig til afhængighed i form af ludomani. Ifølge Socialforskningsinstituttets undersøgelse fra juni 2006 er der ca. 5.000 ludomaner i Danmark, mens ca. 80.000 er problem- eller risikospillere.

### 1.2 Beskyttelse af spillere og udsatte grupper

Vi tager ekstraordinære forholdsregler for at beskytte spillerne og udsatte gruppers interesser. Disse forholdsregler er først og fremmest af præventiv karakter, idet de giver spillerne mulighed for selv at **sætte grænser** for deres spil samt for at **kontrollere** det, så spillet holdes på et moderat niveau. Dette gælder for spillet på danskespil.dk.

### 1.3 Udvikling, markedsføring og salg af spil

Danske Spil har fokus på ansvarlighed i relation til både markedsføring, produktudvikling, salg, uddannelse af medarbejdere og forhandlere, vejledning af spillerne og i relation til al intern og ekstern kommunikation.

Vi arbejder målrettet på at sikre, at vore forretningsgange og procedurer afspejler lovgivningen og egne etiske regler for at skabe betryggende forhold for spillerne.

### 1.4 Samarbejde med myndigheder, forskere m.fl.

Danske Spil har et tæt samarbejde med myndigheder, forskere og behandlingsinstitutioner i relation til ansvarligt spil, herunder udveksling af informationer og viden om spils påvirkning af spillere. Endvidere ønsker Danske Spil at bidrage til forskningen og indsamlingen af viden om spil i bred forstand. Derved sikrer Danske Spil løbende at have de bedste forudsætninger for konstant at tage de nødvendige forholdsregler med henblik på at yde den nødvendige beskyttelse til spillerne. Endvidere vil Danske Spil via dette samarbejde bidrage til samfundets forståelse af spilrelaterede problemer.

Vi deltager aktivt i kampen mod matchfixing gennem overvågning af spil og udveksling af data mellem spilleselskaber og idrætsorganisationer på nationalt og internationalt plan.

Vi tilstræber at yde den kontrollerende myndighed – Spillemyndigheden – de bedst mulige vilkår for at gennemføre en effektiv kontrol af vores virksomhed.

Med henblik på at begrænse risikoen for kriminalitet i forbindelse med vores spil samarbejder vi løbende med relevante institutioner, organisationer og myndigheder, og vi udveksler løbende information med disse.

### **1.5 Mangfoldighed i Danske Spil**

Danske Spil arbejder aktivt for, at medarbejdersammensætningen afspejler arbejdsstyrken i Danmark og Danske Spil ser en forretningsmæssig interesse i aktivt og målrettet at tilstræbe forskellighed i medarbejdersammensætningen. I vores rekruttering og karriereudvikling har vi særlig fokus på køn, alder, etnicitet og kultur, ligesom vi løbende iværksætter konkrete initiativer for at sikre implementering af mangfoldigheden.

### **1.6 Miljø**

Danske Spil ønsker at bidrage til kampen for et rent miljø. Derfor tilstræber vi hele tiden at vælge materialer og metoder, der er så skånsomme som muligt over for miljøet.

### **1.7 Opfølgning og evaluering**

Vi vil - for at sikre, at alle ovenstående principper får den ønskede effekt - iværksætte foranstaltninger, der inddrager både ejere, overskudsmodtagere, forhandlere, samarbejdspartnere, medarbejdere og andre relevante interessenter i implementeringen. Danske Spil vil for at sikre at ovennævnte politik hele tiden er relevant, løbende evaluere politikken samt overvåge, kontrollere og revidere de aktiviteter, der er iværksat som en konsekvens af politikken. Resultaterne vil blive offentliggjort i en årlig CSR-rapport. CSR politikken ligger på Danske Spils intranet, som også bliver brugt som kilde til løbende opdatering af medarbejderne for så vidt angår selskabets ansvarlighedspolitik. *Danske Spil er i gang med at revidere CSR-politikken på baggrund af den delvise liberalisering af spillemarkedet.*

## **2) Indsats målt med KPI'er (nøgleindikatorer)**

KPI'er for 2012 var:

- PR-score: Gallup (tidligere stod Infomedia for målingen) vurderer årligt, hvordan virksomheder er blevet omtalt i medierne i løbet af året og anvender til dette formål en Quality-score (svarer til Infomedias PR-score). Danske Spil opnåede i 2012 en Quality-score på + 45, mens PR-scoren i 2011 blev + 42. "Danske Spil står stærkt i omtalen af spillemarkedet i Danmark", skriver Gallup i en kommentar til resultatet
- Social ansvarlighed: I en imageundersøgelse foretaget af analysebureauet Nielsen blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen over 15 år opnåede Danske Spil i 2012 en karakter på 3,42 på en skala fra 0 – 5 på udsagnet "Socialt ansvar – tager medansvar for de svage i samfundet". Danske Spil opnåede i 2011 en karakter på 3,56 for det samme spørgsmål
- God forvaltning af spil: I samme undersøgelse svarede 55 % af de adspurgte ja til udsagnet: "Danske Spil forvalter spil på en god måde." Til sammenligning svarede 58 % "ja" til samme udsagn i 2011
- Mangfoldighed: Danske Spil ønsker, at både mænd og kvinder skal være repræsenteret inden for alle afdelinger, i alle udvalg og grupper samt på alle ledelsesniveauer. Pr. 31. december 2012 var der ansat 77 kvinder og 186 mænd (inkl. Elite Gaming er der ansat 88 kvinder og 214 mænd). Til sammenligning var der pr. 31. december 2011 ansat 71 kvinder og 166 mænd.

## **3) Ansvarligt spil**

### **3.1 Brochure til forhandlerne**

Danske Spil udsendte i slutningen af 2011 en revideret udgave af brochuren "Spiller du for meget?" til samtlige forhandlere, således at brochuren afspejlede kravene i den nye

spillelovgivning, der trådte i kraft den 1. januar 2012. Brochuren er placeret synligt i butikkerne sammen med Danske Spils kuponer. Samtidig er folderen placeret på [danskespil.dk](http://danskespil.dk) i en pdf-udgave. Brochuren angiver bl.a., at spil om penge bør være en harmløs fornøjelse, og den fortæller, hvad man kan gøre, hvis pengespil er blevet et problem. Desuden indeholder brochuren et telefonnummer til LudomaniLinjen.

### **3.2 Retningslinjer for markedsføring**

Danske Spil følger de generelle regler for god markedsføringsetik i henhold til markedsføringsloven samt ICC's internationale kodeks for reklamepraksis. Derudover har Danske Spil gennem mange år haft retningslinjer for, hvorledes Danske Spil ønsker at markedsføre sine produkter, herunder hensynet til børn og unge.

Af retningslinjerne fremgår det bl.a., at Danske Spil som ansvarlig spiludbyder konstant balancerer mellem en offensiv og effektiv markedsføring, og en markedsføring som ikke må virke anstødelig eller opfordre til uansvarligt spil. Danske Spils markedsføring må således ikke opleves som aggressiv - hverken i udformning eller omfang. Markedsføringen må ikke opfordre til spil over evne eller til spil i for tidlig en alder. Derfor bliver spillene aldrig markedsført målrettet mod børn og unge under 18 år, hvilket bl.a. afspejles i såvel kommunikationsudformning som medievalg.

Målet med al markedsføring er at profilere Danske Spils spil og virksomheden som eksponent for glæde og underholdning inden for socialt ansvarlige rammer. Danske Spil tester derfor som udgangspunkt alle nye kommunikationskoncepter for at sikre, at budskaberne er forståelige, at markedsføringen ikke er stødende eller vildledende, samt at markedsføringen overholder lovgivningen og Danske Spils egne retningslinjer.

### **3.3 LudomaniLinjen**

I 2008 etablerede Danske Spil i samarbejde med Center for Ludomani på forsøgsbasis en telefonisk hjælpelinje for spilafhængige og deres pårørende. Den telefoniske hjælpelinje blev drevet af Center for Ludomani frem til marts 2010, hvor forsøget sluttede. I løbet af 2011 etablerede Danske Spil sin egen hjælpelinje, LudomaniLinjen, i samarbejde med Mindwork Psykologisk Center. I samarbejde med centerets chefpsykolog, Henrik Tingleff, har vi gennemført kurser for de medarbejdere i Danske Spils Kundecenter, der driver LudomaniLinjen, således at de på kvalificeret vis kan betjene LudomaniLinjen og visitere ludomaner og deres pårørende til eventuel videre rådgivning hos psykologer fra Mindwork Psykologisk Center. Samarbejdet mellem Danske Spil og Mindwork Psykologisk Center har også ført til etablering af en ny hjemmeside, [www.ludomanilinjen.dk](http://www.ludomanilinjen.dk), som blev lanceret i efteråret 2011.

LudomaniLinjen kan således betragtes som en slags skadestue, hvor ludomaner og pårørende får førstehjælp. Herefter varetager Mindwork Psykologisk Center de rådgivende samtaler med de spillere eller pårørende, som medarbejderne på LudomaniLinjen har vurderet som problemspillere eller ludomaner. I praksis foregår det ved, at Mindwork Psykologisk Center inden for 24 timer efter, at spilleren har kontaktet Danske Spil, tager telefonisk kontakt til spilleren for en kort afklaring og aftale om en første konsultation, som enten foregår på klinikken eller telefonisk. Herefter afholdes der op til fire – og i gennemsnit tre – rådgivende og støttende samtaler á en times varighed med spilleren. Hvis medarbejderen på LudomaniLinjen er usikker på, om der er tale om en spiller, hvor det er spil, der er det primære problem, kan Danske Spil anmode Mindwork Psykologisk Center om at foretage et screeningsopkald til spilleren og derved foretage en faglig vurdering. Der har til dato været udført ca. 10 screeningsopkald. Fra henvendelserne for alvor begyndte at komme ultimo 2011, har Mindwork Psykologisk Center frem til udgangen af 2012 gennemført samtaler med ca. 120 spillere og 15 pårørende. Resultatet er, at 25 % er spilfri efter samtalerne og 70 % oplever spilreduktion.

I forbindelse med samarbejdet med LudomaniLinjen og Mindwork Psykologisk Center er der etableret en følge- og styregruppe med deltagere fra begge parter. Styregruppen mødes ca. månedligt for at sikre kontinuerlig opfølgning på kvalitetssikrende tiltag, optimere kommunikationen og sikre erfaringsudveksling mellem Mindwork Psykologisk Center og Danske Spil. Af igangværende kvalitetssikrende tiltag kan f.eks. nævnes løbende rating af optagede opkald, løbende supervision, nyhedsbreve og video fra Mindwork Psykologisk Center til medarbejderne i Kundecenteret med information om ludomani, råd til håndtering af opkald m.v.

Fra 1. januar 2013 har vi endvidere udnævnt en "aktionsstyrke", der består af udvalgte medarbejdere fra Kundecenteret, som primært vil besvare opkaldene på LudomaniLinjen.

### **3.4 Selvhjælpsbogen *Fri for Ludomani***

Igennem arbejdet med både hjemmesiden, uddannelsen af personalet i Kundecenteret samt de rådgivende samtaler med spillerne blev det i efteråret 2011 mere og mere tydeligt, at der – for at hjælpe både ludomaner og pårørende – var behov for selvhjælpslitteratur og lettilgængelig information om ludomani på dansk. Derfor valgte Danske Spil og Henrik Tingleff at udgive selvhjælpsbogen "Fri for Ludomani", som udkom i august 2012.

### **3.5 Samarbejde med behandlingsinstitutioner**

Danske Spil har – som angivet ovenfor – et løbende samarbejde med MINDWORK Psykologisk Center i København, Forskningsklinikken For Ludomani i Århus, Center for Ludomani i Odense, Frederiksberg Centret på Frederiksberg og Majorgården i København.

### **3.6 Støtte til SNSUS**

Danske Spil støtter konferencer i regi af SNSUS (Nordisk Selskab til Oplysning om Spilafhængighed), som er etableret af forskere og behandlere i Norge, Sverige, Finland, Island og Danmark. Danske Spil har støttet disse konferencer de seneste år.

### **3.7 Danske Spil tilmeldt UN Global Compact**

I november 2011 tilsluttede Danske Spil sig UN Global Compact, og accepterede derfor at arbejde for denne organisations ti principper:

- Virksomheden bør støtte og respektere beskyttelsen af internationalt erklærede menneskerettigheder
- Virksomheden bør sikre, at den ikke medvirker til krænkelse af menneskerettighederne
- Virksomheden bør opretholde foreningsfriheden og effektivt anerkende retten til kollektiv forhandling
- Virksomheden bør støtte udryddelsen af alle former for tvangsarbejde
- Virksomheden bør støtte effektiv afskaffelse af børnearbejde
- Virksomheden bør afskaffe diskrimination i relation til arbejds- og ansættelsesforhold
- Virksomheden bør støtte en forsigtighedstilgang til miljømæssige udfordringer
- Virksomheden bør tage initiativ til at fremme større miljømæssig ansvarlighed
- Virksomheden bør opfordre til udvikling og spredning af miljøvenlige teknologier
- Virksomheden bør modarbejde alle former for korrupsion, herunder afpresning og bestikkelse.

Danske Spil støttede samtidig UN Global Compact økonomisk med et bidrag på 10.000 \$ (ca. 58.000 kr.).

I november 2012 afleverede Danske Spil sin første redegørelse – den såkaldte Cop – der fortæller, på hvilken måde virksomheden har levet op til de 10 UN Global Compact-principper.

UN Global Compact har godkendt rapporten, som nu ligger på organisationens hjemmeside. Rapporten kan hentes på <https://danskespil.dk/om/downloads/pdf/CopNovember2012.pdf>

## **4) Danske Spils forhandlere**

### **4.1 Forhandlerkontrakten**

Af forhandlerkontrakten fremgår det, at såfremt forhandlerne gentagne gange tilsidesætter de fastsatte aldersgrænser, vil der være tale om en væsentlig misligholdelse, der vil føre til en ophævelse af kontrakten.

### **4.2 Henvendelser om overtrædelse af aldersgrænse**

Samtlige forhandlere modtager løbende diverse materiale, som gør opmærksom på aldersgrænsen, herunder skilte, klistermærker m.v. til brug i butikkerne. Forhandlerne har desuden fået opstillet en kundeskærm, hvoraf det permanent fremgår, hvad aldersgrænserne er for de forskellige spil. Endvidere fremgår aldersgrænserne af kuponerne og skrabelodderne. I 2012 har Danske Spil modtaget 10 henvendelser om, at forhandlerne har solgt spil til personer under aldersgrænsen. Der er, for så vidt angår samtlige henvendelser, sket en opfølgning i forhold til hver enkelt forhandler.

### **4.3 Indskudsgrænse på 10.000 kr.**

Danske Spil indførte i 2008 en overordnet daglig indskudsgrænse pr. spiller på 10.000 kr. for spil hos forhandlerne. Denne indskudsgrænse har vi fastholdt over for forhandlerne efter liberaliseringen.

### **4.4 Grænser på terminalen**

Danske Spil indførte i maj 2009 en mulighed for, at forhandlerne kan sætte deres egne beløbsgrænser for spil via terminalen målt på seks løbende salgsdage. Danske Spil er ikke ansvarlig for administrationen af dette salgsløft, men funktionaliteten stilles til forhandlerens rådighed, således at de har mulighed for at minimere risikoen for misbrug af terminalen. Samtlige forhandlere modtaget en vejledning om salgsløftet.

Funktionen er frivillig, men forhandlerne skal tage stilling til salgsløftet, så der vil være en knap på terminalen, der blinker, indtil der er taget stilling til salgsløftet. Der kan vælges et salgsløft på mellem 15.000 kr. og 600.000 kr., eller der kan vælges intet salgsløft.

Funktionen fungerer på den måde, at der er en grøn knap i hjørnet af skærmen på terminalen, og når forhandleren rammer 75 % af sit loft, bliver knappen gul. Når forhandleren rammer 90 % af sit loft, bliver knappen rød. I det øjeblik forhandleren når sit salgsløft, lukker terminalen for modtagelse af spil. Der kan dog fortsat præmiesøges, annulleres og trækkes data fra terminalen. Terminalen bliver først åbnet igen, når forhandleren går ind og hæver salgsløftet ved hjælp af en personlig kode. Danske Spil færdiggjorde i oktober 2008 en ny ansøgningsfolder, som er tilpasset den nye forhandlerstrategi. Det understreges i folderen, at Danske Spil lægger stor vægt på, at Danske Spils forhandlere har et etisk ansvar i forhold til det at sælge spil. Interesserede potentielle forhandlere orienteres således om Danske Spils etiske regler, inden de bliver forhandlere.

### **4.5 Ansøgningsfolder tilpasset**

Ansøgningsfolderen blev tilpasset i 2012 som følge af liberaliseringen af spillemarkedet og ikrafttrædelsen af den nye spillelov. I den forbindelse blev de etiske regler videreført.

### **4.6 Obligatorisk grundkursus**

Alle forhandlere skal udpege en spilansvarlig, som godt kan være forhandleren selv. Den spilansvarlige skal gennemføre et obligatorisk grundkursus på én af Danske Spils to

forhandlerskoler. På dette grundkursus undervises i produktkendskab, service, kundepleje, etik og spilafhængighed.

De relevante bestemmelser i forhandlerkontrakten inkl. bilag gennemgås, herunder de regler der vedrører aldersgrænser, og de regler der gælder i relation til overdrevent spil. I undervisningen gennemgås endvidere indholdet af folderen "Spiller du for meget?", som indeholder en beskrivelse af de kendetegn, som forhandlerne bør være opmærksomme på, og som ifølge Center for Ludomani kan indikere, at der er tale om en "problemspiller". Herunder får forhandlerne informationer om, hvorledes de skal håndtere problemspillere, og hvor spillere med et spilproblem og pårørende kan få hjælp.

I 2008 udviklede Danske Spil et gratis e-lærings tilbud til forhandlernes øvrige ansatte. Ved at gennemføre kurset præsenteres kursisten for Danske Spils etiske regler, og for at bestå kurset er der bl.a. en tvungen gennemgang af emnet spilafhængighed.

I 2012 gennemførte 1.115 kursister e-learning med bestået prøve og 448 forhandlere deltog på skolerne.

#### **4.7 Danske Spil havde 3.472 forhandlere pr. 31. januar**

Danske Spil har pr. 31. december 2012 3.472 forhandlere (uden discount). Heraf er 3.341 Kuponspilforhandlere (forhandler samtlige Danske Spils spil med undtagelse af Dantoto spillene), og 118 Lynspilforhandlere. 226 er Dantoto forhandlere, hvoraf 203 ligeledes er forhandlere af Danske Spils øvrige spil. 13 forhandlere er rene Dantoto forhandlere, og heraf er der 9 væddeløbsbaner.

Derudover sælges Lotto, Onsdagslotto, Joker og Eurojackpot i discountsektoren. Pr. 31.12.2012 var antallet på 914 discountbutikker. Spillene sælges ved kasselinjen, hvor en spillebrik scannes. Kundens kvittering printes i forlængelse af kassebonen.

Ca. 330 gange om ugen besøger Danske Spils 12 regionschefer forhandlerne ude i butikkerne. Regionscheferne kører efter en plan, men får Danske Spil kendskab til problemer af bl.a. etisk karakter i en butik, besøger regionschefen straks forhandleren for at tage en dialog med den ansvarlige.

Endvidere er Danske Spils Forhandlerservice i telefonisk kontakt med forhandlerne i gennemsnit 1.953 gange om ugen. Via denne kontakt støtter og vejleder Forhandlerservice forhandlerne i forbindelse med bl.a. spørgsmål af etisk karakter, herunder spørgsmål vedrørende spilafhængighed. I sådanne sager vejledes forhandlerne om, hvorledes problemet bør håndteres. Det er hensynet til spilleren, der er i fokus i forbindelse med denne rådgivning.

## **5) Ansvarlighed over for spillerne**

### **5.1 Kun en konto pr. spiller**

Det er kun muligt at oprette én spilkonto pr. spiller pr. CPR-nummer, hvilket Danske Spil løbende kontrollerer.

Kontrollen består i, at Danske Spils systemer hver aften sender data på alle nyoprettede spillere ind til CPR-registret. Såfremt der er uoverensstemmelser mellem de oplysninger, Danske Spil har registreret, og de oplysninger, der fremgår af CPR-registret, vil dette fremgå af en fejlliste, som Danske Spil automatisk modtager, når kontrollen er gennemført. På baggrund af fejllisten vil Danske Spils Kundecenter rette henvendelse til de relevante personer for at følge op. Samtidig har Danske Spil indført et kontrolsystem, der forhindrer, at en spiller kan oprette sig med et opdigtet CPR-nummer.



## **5.2 Adgang til selvtest for ludomani**

Det fremgår af tilladelsen, at der på Danske Spils hjemmeside, på en fremtrædende plads, som skal kunne tilgås fra alle undersider, skal formidles adgang til en selvtest for ludomani.

Fra Danske Spils hjemmeside under "Ansvarlighed", som kan tilgås fra alle undersider, kan man således via et link få adgang til en selvtest, som kan give en indikation af, om man spiller for meget.

Adgangen til selvtest på Danske Spils hjemmeside er blevet certificeret i forbindelse med certificeringen af Danske Licens Spils spilsystem og processer.

## **5.3 Mulighed for selvudelukkelse**

Danske Spil etablerede i 2006 muligheden for selvudelukkelse, hvor man via sin netspilkonto på danskespil.dk kunne vælge at spærre for eget spil. Muligheden for selvudelukkelse fremgår af spillerens personlige side på danskespil.dk. I april 2011 ændrede vi imidlertid adgangen til selvudelukkelse, således at man nu kan vælge imellem en afkølingsperiode på 24 timer eller en anden selvvalgt periode, som dog skal udgøre mindst 30 dage. Når man har valgt, hvor lang tid man ønsker at spærre for spil, skal man indtaste sin adgangskode, hvorefter spærringen indtræder. Under spærringen har man fortsat adgang til sin netspilkonto, og man har således adgang til at se samtlige de oplysninger, der ligger på ens egen side, f.eks. information om afsluttede spil, kontobevægelser etc.

I år 2012 har i alt 1.625 af Danske Spils kunder benyttet sig af muligheden for selvudelukkelse.

Indenfor den maksimale grænse sat af Danske Spil, der på nuværende tidspunkt er på 20.000 kr. pr. dag for overførsel fra bankkonto til spilkonto, har spillerne endvidere mulighed for at fastsætte egne indbetalingsgrænser for, hvor meget spilleren skal have adgang til at spille for.

## **5.4 Kundecentret åbent fra kl. 9.00 til 24.00**

Spillerne kan komme i kontakt med Danske Spil i tidsrummet kl. 9.00 til 24.00. Kundecentret rådgiver tillige spillere og pårørende til spillere om spørgsmål af bl.a. etisk karakter.

Derudover forsøger Danske Spil at få en direkte dialog med spillere, der giver udtryk for, at de har et spilleproblem, herunder bl.a. via LudomaniLinjen.

## **5.5 Rådgivning af store vindere**

Danske Spil tilbyder som en del af sin ansvarlighedspolitik gratis rådgivning til spillere, der vinder over 1,5 millioner kr. Ordningen varetages af to uafhængige rådgivere med stor økonomisk indsigt og erfaring. Det er vigtigt for Danske Spil, at den pludselige rigdom ikke giver anledning til utilsigtede problemer for spillerne. Det er Danske Spils erfaring, at vinderne sætter stor pris på denne mulighed for at få rådgivning, og langt størstedelen af alle "store vindere" har siden 1. oktober 2010 taget imod vores tilbud om økonomisk rådgivning. Det er generelt oplevelsen, at jo større gevinsten er, jo flere vindere benytter sig af tilbuddet. Ved gevinster på 4 - 5 mio. kr. og derover er det stort set alle vindere, der benytter sig af rådgivningstilbuddet.

## **5.6 Vejledning om klager**

Hver gang Danske Spil behandler en henvendelse fra en spiller, som munder ud i en skriftlig afgørelse fra Danske Spil, oplyser Danske Spil om, at spilleren kan indgive en eventuel klage til Forbrugerklagenævnet. Endvidere har Danske Spil på danskespil.dk en klagevejledning, som spillerne kan benytte i tilfælde af eventuelle klager.

## **6) Samarbejde om forhindring af hvidvaskning**

Danske Spil har siden 2005 løbende taget initiativ til at afholde møder med Statsadvokaten for Særlig Økonomisk Kriminalitet (SØK) med henblik på at drøfte, om der var dele af Danske Spils forretning, hvor der kunne være en risiko for hvidvaskning af penge, finansiering af terrorisme eller anden form for økonomisk kriminalitet. Senest har Danske Spil og SØK afholdt møder den 24. maj 2012 og 1. februar 2013, hvor parterne bl.a. har drøftet spillemarkedet efter 1. januar 2012. Under begge møder har parterne drøftet, hvilke forhold Danske Spil skal være særligt opmærksom på, for så vidt angår hvidvaskning og finansiering af terrorisme, herunder hvornår SØK bør underrettes.

## **7) Det Norske Veritas gennemførte sikkerheds-audit**

WLA besluttede i slutningen af 90'erne at fastlægge en fælles standard for sikkerhed i lotterier. En sikkerhedskomiteé under WLA – Security and Risk Management Committee (SRMC) – udarbejdede en standard, der benævnes WLA Security Control Standard.

Danske Spil blev WLA-certificeret første gang i 1999. I 2002, 2005, 2008 og 2011 er Danske Spil blevet recertificeret. I 2008 og 2011 foregik certificeringen i henhold til 2006-standarden, som udover den tidligere certificering også gælder ISO27001, som er den internationale it-sikkerhedsstandard, og som er sidestillet med den offentlige danske DS484. Certificeringen af Danske Spil foretages af Det Norske Veritas (DNV), som er akkrediteret auditeringspartner for WLA. Auditeringsprocessen indebærer en årlig audit og en recertificeringsproces hvert 3. år.

2006-versionen af WLA Security Control Standard, som blev lanceret i november 2006, består som nævnt af ISO27001-standarden på de basale sikkerhedsområder, suppleret med flere lotterispecifikke standarder, herunder bl.a. i relation til skrabelodder, trækninger og internetspil.

Endvidere har SRMC udarbejdet en guideline for tiltag mod hvidvaskning af penge og for spil med deltagelse af flere lande (f.eks. Viking Lotto, Eurojackpot m.fl.). Dette betyder, at standarden dækker alt lige fra fysisk sikkerhed til spilafvikling, it-sikkerhed m.v.

I december 2012 gennemgik DNV det årlige audit af Danske Spil med udgangspunkt i Danske Spils fortsatte efterlevelse af standarden både i forhold til de spilspecifikke WLA-krav og de it-specifikke krav.

## **8) Overvågning af spilmønstre / Beredskab mod matchfixing**

### **8.1 Samarbejde med UEFA**

Danske Spil har siden foråret 2005 deltaget aktivt i etableringen og driften af et samarbejde om overvågning og udveksling af data mellem de statslige spilleselskaber i Europa og UEFA. European Lotteries (EL), de nationale spilleselskaber og UEFA indgik den 14. juni 2005 en aftale om overvågning og udveksling af data. Formålet har været at modarbejde aftalt spil i fodbold, styrke fodboldens integritet og bevare troværdigheden til de væddemål, der udbydes af spilleselskaberne.

### **8.2 European Lotteries Monitoring System (ELMS)**

European Lotteries og Danske Spil har fra september 2009 drevet et forbedret og mere effektivt overvågningssystem, kaldet ELMS, med base hos Danske Spil. Dette indebærer, at Danske Spil på vegne af medlemmerne af ELMS har ansvaret for at koordinere overvågningen af sportsbegivenheder for UEFA, FIFA og IOC, indsamle oplysninger fra de øvrige medlemslande om usædvanlige spilmønstre, analysere de indsamlede data, opretholde en database indeholdende de usædvanlige spilmønstre samt distribuere relevant information til de øvrige

medlemslande om usædvanlige spillemønstre, således at de har mulighed for at minimere deres risici. Der arbejdes i øjeblikket på at gøre overvågningssystemet til en global enhed, inkluderede alle WLA-medlemmer med sportsspil og fortsat med Danske Spil som hovedkvarter.

### **8.3 Samarbejde med FIFA/IOC**

I juni 2005 rettede FIFA henvendelse til WLA (World Lottery Association) med henblik på at indgå en lignende aftale om overvågning mod aftalt spil som den, der blev indgået med UEFA i 2005. Danske Spil præsenterede i august 2005 FIFA for det system, der blev anvendt i UEFA-samarbejdet. FIFA og WLA indgik herefter i december 2005 en aftale, som sikrede, at alle kampe ved VM i fodbold 2006 blev overvåget. Danske Spil deltog som WLAs repræsentant i det overvågningssystem, som i forbindelse med VM i fodbold i 2006 blev administreret af FIFA's – på det tidspunkt – midlertidige datterselskab "FIFA Early Warning System (FIFA EWS)". Overvågningsaftalen mellem FIFA og WLA kører videre på ubestemt tid og omfatter alle FIFA's kampe.

I august 2007 blev "FIFA Early Warning System (FIFA EWS)" etableret som et blivende datterselskab under FIFA. Danske Spil besøgte i august 2007 FIFA EWS i Zürich for at diskutere det fremtidige samarbejde. Det blev på mødet lagt fast, at Danske Spil også i fremtiden skal levere informationer til FIFA EWS, og at Danske Spil er FIFA EWS's sparringspartner i tilfælde af mistanke om aftalt spil på FIFA-kampe. Danske Spil varetog på vegne af World Lotteries overvågningen af VM i fodbold i 2010 for FIFA EWS.

FIFA EWS varetager overvågningen af de Olympiske Lege på vegne af IOC. I den forbindelse har Danske Spil været World Lotteries' repræsentant og varetog overvågningen for lotterierne under OL i Beijing 2008.

I 2009 stiftede IOC et nyt overvågningssystem, ISM (International Sports Monitoring), til brug for overvågningen af de olympiske lege. ISM varetog således overvågningen af de olympiske vinterlege i Vancouver 2010 på vegne af IOC. I den forbindelse var Danske Spil World Lotteries' repræsentant og varetog overvågningen for lotterierne

### **8.4 Samarbejde med DBU**

Dansk Boldspil-Union (DBU) og Danske Spil underskrev i maj 2006 en hensigtserklæring om et beredskab mod aftalt spil i dansk fodbold. Dette beredskab er bygget efter samme skabelon som overvågningsaftalen mellem UEFA og EL. Før maj 2006 var der mellem DBU og Danske Spil en mundtlig aftale om, at Danske Spil straks skulle kontakte DBU, hvis Danske spil registrerede usædvanlige spillemønstre på en dansk fodboldkamp. Det er endvidere aftalt, at DBU og Danske Spil afholder et årligt statusmøde vedrørende overvågning. I enkelte tilfælde har Danske Spil taget kontakt til DBU som følge af usædvanlige spillemønstre på danske fodboldkampe. I disse tilfælde er kampene blevet sportsligt overvåget, og i ingen af tilfældene har der efterfølgende været anledning til en nærmere undersøgelse. Det skal bemærkes, at der i ingen af de danske fodboldkampe, som Danske Spil har udbudt væddemål på siden 1994, hvor Oddset blev lanceret, er blevet konstateret aftalt spil.

Herudover kan det oplyses, at DBU i 2006 etablerede et Etisk Udvalg, som i december 2006 offentliggjorde et Etisk Kodeks for samtlige aktører i og omkring dansk fodbold. Inden tilblivelsen af det Etiske Kodeks var Danske Spil i dialog med DBU vedrørende mulige regler på spilområdet. Danske Spil har således medvirket til udarbejdelsen af følgende bestemmelse i DBU's Etiske Kodeks. Ud over det eksisterende overvågnings samarbejde har DBU og Danske Spil siden 2007 været i dialog omkring et øget beredskab mod aftalt spil med øget fokus på at hjælpe/beskytte alle parter i dansk fodbold. Dette har bl.a. resulteret i oprettelse af en Hotline mod snyd hos DBU, som Danske Spil støtter økonomisk. Hotlinen kan benyttes af personer inden for fodboldverdenen, såsom ledere, trænere eller spillere, der har observeret noget u hensigtsmæssigt eller mistænkeligt i forbindelse med fx afviklingen af fodboldkampe.

### **8.5 Samarbejde med DIU**

Danmarks Ishockey Union (DIU) og Danske Spil underskrev i oktober 2006 en hensigtserklæring om et beredskab mod aftalt spil i dansk ishockey. Dette beredskab er bygget efter samme skabelon som ovenfor nævnte overvågningsaftaler med UEFA og DBU. Inden underskrivelsen af hensigtserklæringen i oktober 2006 eksisterede der en mundtlig aftale mellem Danske Spil og DIU om, at Danske Spil straks skulle kontakte DIU, såfremt Danske spil registrerede usædvanlige spilmonstre på en dansk ishockeykamp.

### **8.6 Samarbejde med DHF**

Dansk Håndbold Forbund (DHF) og Danske Spil underskrev i november 2006 en hensigtserklæring om et beredskab mod aftalt spil i dansk håndbold. Dette beredskab er bygget efter samme skabelon som ovenfor nævnte overvågningsaftaler med UEFA og DBU. Inden underskrivelsen af hensigtserklæringen i november 2006 eksisterede der en mundtlig aftale mellem Danske Spil og DHF om, at Danske Spil straks skulle kontakte DHF, såfremt Danske spil registrerede usædvanlige spilmonstre på en dansk håndboldkamp.

### **8.7 EL Sports Betting Code of Conduct**

På European Lotteries' kongres i maj 2007 blev der lanceret en 'EL Sports Betting Code of Conduct', hvilket er et sæt retningslinjer for, hvordan europæiske spilleselskaber på ansvarlig vis skal agere på sportsspilområdet. 30 europæiske nationale spilleselskaber, der udbyder sportsspil, heriblandt Danske Spil, har efterfølgende underskrevet denne Code of Conduct. Syv europæiske nationale spilleselskaber, der ikke udbyder sportsspil, har desuden underskrevet en støtteerklæring til denne Code of Conduct.

## **9) Initiativer over for personalet**

### **9.1 Mangfoldighed i Danske Spil**

Danske Spil har i sin CSR politik forpligtet sig til at sikre mangfoldighed i medarbejdersammensætningen. I en erkendelse af at vi endnu ikke i tilstrækkeligt omfang afspejler arbejdsstyrken i Danmark, blev der i 2011 udarbejdet en mangfoldighedsstrategi som en understøttelse og en tydeliggørelse af ønsket om, at mangfoldighed skal øges i Danske Spil. Der er i 2012 arbejdet videre med mangfoldighedsstrategien og beskrevet en konkret politik for forøgelse af andelen af kvindelige ledere i koncernen. Heri er angivet en målsætning om, at hvert køn er repræsenteret med mindst 33 % i både ledelsesgruppen og blandt afdelingslederne.

Med øget mangfoldighed vil vi søge at opnå følgende:

- Udvide vores rekrutteringsgrundlag
- Styrke samarbejdet mellem Danske Spil, vores kunder, leverandører og andre interessenter
- Forretningsmæssige og økonomiske gevinster ved at udnytte det ekstra potentiale
- Styrke udviklingen, herunder innovative processer
- Understøtte vores vision om, at vi vil være danskernes foretrukne spilleselskab
- Leve op til vores samfundsansvar

### **9.2 Medarbejderanalyser og opfølgning**

Siden 2006 har Danske Spil gennemført årlige medarbejderanalyser, hvor medarbejderne har haft mulighed for at give en detaljeret vurdering af forhold, der er relevante for deres indsats og trivsel på arbejdspladsen. På baggrund af medarbejdernes tilkendegivelser i "Medarbejderanalyse 2012" har Danske Spils ledelse gennemført en grundig analyse af de

temaer, der var genstand for medarbejdernes kritik, og har fulgt denne analyse op med en detaljeret handlingsplan.

### **9.3 Kompetencekortlægning og -udvikling**

I 2012 gennemførte Danske Spil en kompetencevurdering, der omfattede samtlige medarbejdere. Hensigten med processen var dobbelt: At sikre, at virksomheden har de rette kompetencer til at opnå de fastlagte forretningsmæssige mål og at sikre, at de enkelte medarbejdere har de fornødne kompetencer til at bidrage til løsning af deres del af opgaven. Således danner projektet udgangspunkt for den kommende kompetenceudvikling, hvor flere får et kompetenceløft og får synliggjort mulige fremtidige karriereveje. I september 2012 startede vi et talentudviklingsprogram for udvalgte specialister, ledere og kommende ledere i Danske Spil. Programmet kører over 1 år, hvor talenterne får et dybere indblik i Danske Spils forretning samt emner som: Performancekultur, Markedsorientering, Innovation og Kommunikation.

## **10) Miljø**

Fjernvarmeforbruget er steget en anelse i forhold til 2011, men elforbruget falder stadig i takt med udskiftning af de nedslidte ventilationsanlæg. 3 anlæg blev skiftet i 2012. Danske Spil udledte i 2011 2.078 ton Co<sub>2</sub> og i 2012 1.978 ton Co<sub>2</sub> hvilket er en reduktion på 99 ton Co<sub>2</sub>, og der fokuseres stadig på at nedbringe udledningen. Der er således i 2012 monteret vandbesparende brugsvandsarmaturer, hvor det er muligt, ligesom El armaturer udskiftes i takt med istandsættelser af kontorer og gangarealer.