CSR rapport 2009



Danske Spil

til glæde og til gavn

CSR rapport 2009
af Danske Spil

www.danskespil.dk

Indhold

Indledning	4
Danske Spils CSR-politik	4
Tiltag til begrænsning af risikoen for spilafhængighed	8
Samarbejde med Danske Spils forhandlere	16
Samarbejde med eksterne organisationer	20
Internationale certificeringer	26
Samarbejde med myndigheder	27
Mangfoldighed og ligestilling i Danske Spil	28
Danske Spils miljøpolitik	30

0. Indledning

CSR er blevet et nøglebegreb for mange danske virksomheder, der ønsker at tage et samfundsmæssigt ansvar. Dette gælder også for Danske Spil, der spiller en vigtig samfundsmæssig rolle som leverandør af underholdende spil til hele den voksne befolkning og som bidragyder til utallige gode formål via tipsmidlerne.
Denne CSR rapport, der udgives som et supplement til Årsrapport 2009 og web-magasinet Spilrapporten 2009, redegør for Danske Spils CSR-politik og for de særlige initiativer, der i 2009 er taget på CSR-området.

1. Danske Spils CSR-politik

Det er Danske Spils opgave at drive en spillevirksomhed inden for socialt ansvarlige rammer, således at danskerne har adgang til spil under kontrollerede former. Danske Spil ønsker at tage et medansvar for at hindre eventuelle skadevirkninger ved spil om penge, herunder spilafhængighed. Danske Spil tilstræber at yde en vedvarende og målrettet indsats for at spil udbydes inden for så ansvarlige og seriøse rammer som muligt.

Danske Spil har løbende implementeret tiltag, politikker, interne regler og retningslinjer der har til formål at sikre, at Danske Spil fremstår som en ansvarlig spiludbyder, og at Danske Spil lever op til de krav, der kan udledes af loven, bevillingen og Danske Spils egne værdier. Med henblik på at samle disse tiltag, politikker, interne regler og retningslinjer har Danske Spil formuleret en overordnet CSR-politik, der skal tjene som rammen for alle de initiativer, Danske Spil løbende tager for til stadighed at være en ansvarlig spiludbyder.

1.1 CSR-POLITIKKENS INDHOLD

CSR-politikken lyder som følger:
Den danske lovgivning på spilleområdet er – og har altid været – underlagt særlig regulering. Baggrunden herfor er spilleområdets særlige karakter. Via reguleringen ønsker staten, at udbuddet af spil skal ske under kontrollerede og etisk forsvarlige rammer til gavn for almenvellet.

Spil om penge er for langt de fleste danskere harmløs underholdning. Men for nogle spillere kan det udvikle sig til spilafhængighed. Ifølge Socialforskningsinstituttets undersøgelse fra juni 2006 er der ca. 5.000 spilafhængige i Danmark, mens ca. 80.000 er såkaldte problem- eller risikospillere.

Danske Spil ønsker at udbyde spil, som spillerne finder spændende og underholdende. Det er samtidig en af Danske Spils opgaver løbende at forsøge at begrænse risikoen for spilafhængighed og uhensigtsmæssige spillevaner mest muligt. Danske Spil ønsker at udbyde spil på en social ansvarlig måde, og vi tilstræber løbende at sikre, at der er det fornødne grundlag for et sundt spillemiljø. Vi tager rimelige og passende forholdsregler for at beskytte spillerne og udsatte gruppers interesser. Disse forholdsregler er af præventiv karakter og skal give spillerne mulighed for at kontrollere eget spil, så spillet holdes på et moderat niveau. Dertil kommer, at den enkelte spiller ligeledes har et ansvar for eget spil.

Danske Spil søger løbende at indarbejde ansvarlighed inden for en række områder, herunder i relation til markedsføring, produktudvikling, salg, uddannelse af medarbejdere og forhandlere, vejledning af spillerne og i relation til al intern og ekstern kommunikation.

Med det formål at holde forbruget af spil om penge på et moderat niveau og for at undgå overdrevent spil ønsker Danske Spil ikke at være først på markedet med nye spil og initiativer, men tilstræber i overensstemmelse med Danske Spils bevilling at udbyde spil, der imødekommer markedets krav, og som bringer allerede eksisterende spil - fra udbydere uden bevilling - over i legale rammer.

Vi arbejder målrettet på at sikre, at vore forretningsgange og procedurer afspejler lovgivningen, bevillingen og egne etiske regler for at skabe betryggende forhold for spillerne. Endvidere iværksætter vi rimelige foranstaltninger for at sikre, at vores forhandlere efterlever Danske Spils regler for ansvarligt spil.

Danske Spil ønsker et tæt samarbejde med myndigheder, forskere og behandlingsinstitutioner i relation til ansvarligt spil, herunder udveksling af informationer og viden om spils påvirkning. 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 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 med en lang række relevante institutioner, organisationer og myndigheder, og vi udveksler løbende information med disse.

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.

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 over for miljøet som muligt.

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.

Vi samarbejder med WLA og EL om implementering og evaluering af iværksatte aktiviteter for at sikre, at de er på niveau med højeste internationale standard.

Vi vil udvikle målbare KPI'er, der kan revideres af eksterne parter for derved at sikre, at principper og aktiviteter lever op til højeste nationale standard.

Danske spil vil bidrage til den vigtige debat om spillemarkedet, og vi vil derfor arbejde for et tæt og åbent samarbejde med de danske medier.

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.

1.2 MÅLING VIA KPI'ER

Danske Spils CSR-indsats evalueres bl.a. ved hjælp af nøgleindikatorer (KPI'er). KPI'erne for 2009 var følgende:

1) PR–score (Infomedia)
2) Social ansvarlighed (fra imageundersøgelsen)
3) God forvaltning af spil (fra imageundersøgelsen)
4) Holdning til reguleret spillemarked (fra imageundersøgelsen)
5) Kønsfordeling på arbejdspladsen
6) Medarbejdere med anden etnisk baggrund end dansk

1.2.1 Positiv PR-score

På presseområdet har Danske Spil valgt at lade Infomedia vurdere, hvordan virksomheden er blevet omtalt i medierne i løbet af året. Infomedia anvender en PR-score fra + 100 til - 100, og i 2009 blev Danske Spils score i gennemsnit + 16, hvor den i 2008 blev + 24. Dette betegner Infomedia selv som "en lettere positiv omtale." 809 af i alt 1.794 omtaler var positive, 711 var neutrale og 274 var negative.

1.2.2 Socialt ansvarlig over gennemsnittet

I en imageundersøgelse fra 2009 gennemført af analysebureauet nielsen blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen over 15 år opnår Danske Spil en karakter på 3,2 på en skala fra 0 – 5 på udsagnet: "Socialt ansvarligt – tager medansvar for de svage i samfundet." Til sammenligning lå Danske Spil i 2008 på en vurdering på 3,5. Men selv om der altså er tale om et mindre fald, ligger Danske Spil ifølge undersøgelsen stadig over gennemsnittet på denne dimension.

1.2.3 God forvaltning af spil

I samme undersøgelse svarer 54 % af de adspurgte ja til udsagnet: "Danske Spil forvalter spil på en god måde." Til sammenligning svarede 58 % af de adspurgte ja til dette spørgsmål i 2008.

1.2.4 Strengt reguleret spillemarked

I nielsens imageundersøgelse fra 2008 svarer 76 % af de adspurgte ja til udsagnet: "Spillemarkedet skal være et strengt reguleret marked, hvor en del af overskuddet går til velgørende formål, og hvor præmierne til spillerne er på niveau med i dag." I en tilsvarende undersøgelse fra 2009 svarer 75 % af de adspurgte ja til samme udsagn.

1.2.5 Kønsfordelingen i Danske Spil

I Danske Spil har alle lige muligheder for ansættelse, uddannelse og forfremmelse. Dette gælder uanset køn, religion, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap, social status eller etnisk oprindelse.
Danske Spil ønsker – når det er muligt – at begge køn skal være repræsenteret inden for alle afdelinger, i alle udvalg og grupper samt på alle ledelsesniveauer. For øjeblikket er arbejdsstyrken sammensat af 78 kvinder (35 %) og 148 mænd (65 %).

1.2.6 Medarbejdere med anden etnisk baggrund

Danske Spil har i alt 12 medarbejdere ud af de 226 med anden etnisk baggrund end dansk - svarende til 2,2 %.

2. Tiltag til begrænsning af risikoen for spilafhængighed

2.1 ALDERSGRÆNSER

2.1.1 Aldersgrænser for spil hos forhandlerne

Danske Spil har en generel aldersgrænse på 16 år ved køb af Danske Spils spil hos forhandlerne.

Danske Spils forhandlere modtog i forbindelse med implementeringen af 16 års aldersgrænsen i 2006 en retningslinje herom. Retningslinjen blev udstedt i henhold til forhandlerkontrakten. Sammen med retningslinjen modtog forhandlerne et følgebrev, der beskrev baggrunden for indførelsen af aldersgrænsen. Danske Spil har i 2008 udarbejdet en ny forhandlerkontrakt, hvor 16 års aldersgrænsen fremgår af bilagene. Af forhandlerkontrakten fremgår det, at såfremt forhandlerne gentagne gange tilsidesætter 16 års aldersgrænsen, vil der være tale om en væsentlig misligholdelse, der vil føre til en ophævelse af kontrakten.

Derudover har samtlige forhandlere siden indførelsen af 16 års aldersgrænsen løbende modtaget diverse materialer, som gør opmærksom på aldersgrænsen, herunder skilte, klistermærker m.v. til brug i butikkerne, og aldersgrænsen fremgår permanent af Danske Spils Programblad for Oddset. Endvidere har alle forhandlere modtaget klæbere til terminalen, der husker forhandlerne på 16 års aldersgrænsen.

Med udskiftningen af Danske Spils terminaler (gennemført i 2008) har forhandlerne desuden fået opstillet en 15" kundeskærm, hvoraf det permanent fremgår, at minimumsalderen for køb af spil er 16 år.

I forbindelse med udskiftningen af terminalerne har forhandlerne deltaget i et kursus hos Danske Spil, hvor overholdelse af aldersgrænsen bl.a. var på dagordenen i forbindelse med emnet "etisk salg".

2.1.2 Spil via danskespil.dk

Danske Spil indførte ved lanceringen af spil via danskespil.dk en 18 års aldersgrænse. Da der er tale om salg af spil direkte mellem Danske Spil og spillerne, har Danske Spil her ved hjælp af tekniske foranstaltninger umiddelbart mulighed for at lægge begrænsninger ind i spillet.

2.1.3 Spil via PLUS abonnement (Lotto via PBS)

For tegning af et PLUS abonnement gælder der en aldersgrænse på 18 år. Denne aldersgrænse er parallel til aldersgrænsen for spil via danskespil.dk.

2.2 INDSKUDSGRÆNSER, SALGSLOFT, OVERFØRSELSGRÆNSER M.V.

2.2.1 Indskudsgrænser og salgsloft hos Danske Spils forhandlere

Der gælder en indskudsgrænse på Oddset på 5.000 kr. pr. spiller pr. dag.

Danske Spil har endvidere indført en facilitet, således at forhandlerne kan sætte deres egne omsætningsgrænser (salgsloft) for spil via terminalen målt på seks løbende salgsdage. Danske Spil er ikke ansvarlig for administrationen af dette salgsloft, men funktionaliteten stilles til forhandlernes rådighed, således at de har mulighed for at minimere risikoen for misbrug af terminalen.

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

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 salgsloft, 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 salgsloftet ved hjælp af en personlig kode.

2.2.2 Indskudsgrænser, overførselsgrænser m.v. på spil via danskespil.dk

2.2.2.1 Indskudsgrænser på de enkelte spil

Oddset
Der gælder en indskudsgrænse på 5.000 kr. pr. døgn pr. spiller på Oddset. Dermed gælder den samme grænse, uanset om spillet købes via forhandlerne eller via nettet.

Instantspil (skrabespil)
Danske Spil har en indskudsgrænse på 1.000 kr. pr. døgn pr. spiller for instantspil på nettet.

Bingo
Danske Spil har en indskudsgrænse på 1.000 kr. pr. døgn pr. spiller for samtlige Bingospil.

Zezam
For køb af Zezam-spil via danskespil.dk gælder der ligeledes en indskudsgrænse på 1.000 kr. pr. døgn pr. spiller.

Spilleren kan dog til enhver tid via danskespil.dk vælge en lavere indskudsgrænse. Såfremt spilleren har fastsat en lavere indskudsgrænse end den, der er fastsat af Danske Spil, kan spilleren først efter 14 dage forhøje den fastsatte grænse.

2.2.2.2 Grænser for overførsel

For alt spil via danskespil.dk gælder der følgende overførselsgrænser og grænser for indestående:

- Maks. overførsel fra bankkonto til spilkonto pr. 365 dage: 100.000 kr.
- Maks. indestående på spilkonto: 30.000 kr.
- Maks. overførsel til spilkonto pr. dag: 5.000 kr.

Overskrides en af grænserne, vil spillerne få besked om, at grænsen for overførsel pr. dag eller pr. år er nået, og et forsøg på en overførsel vil blive afvist.

Overførselsgrænserne vedrører alene, hvor meget der kan overføres til spilkontoen, og ikke, hvor meget der kan spilles for. Da spillernes gevinst også (som udgangspunkt) indsættes på spillerens spilkonto, kan der årligt spilles for et højere beløb end de 100.000 kr., hvis spilleren har modtaget gevinster på spilkontoen.

2.2.2.3 Grænser for indestående på spilkonto

For spil via danskespil.dk gælder det, som nævnt i punkt 2.2.2.2, at der maksimalt kan være et indestående på den enkelte spillers spilkonto på 30.000 kr. Det betyder, at såfremt spilleren vinder gevinster, der overstiger 30.000 kr., overføres hele gevinsten til spillerens bankkonto. Spilleren kan endvidere til enhver tid via danskespil.dk vælge en lavere grænse for overførsler af gevinster til spillerens bankkonto.

2.2.2.4 Én spilkonto pr. spiller

Det er kun muligt at oprette én spilkonto pr. spiller pr. CPR-nummer. Samtidig har Danske Spil indført et kontrolsystem, der forhindrer, at en spiller kan oprette sig med et konstrueret CPR-nummer.

2.2.2.5 Selvlukning

Der er mulighed for selvlukning af spilkontoen. Selvlukningen indebærer, at man via sin netspilskonto på danskespil.dk kan vælge at spærre for eget spil i 3, 6 eller 12 måneder. 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 netspilskonto, og man har således adgang til samtlige de oplysninger, der ligger på ens egen side, f.eks. information om afsluttede spil, kontobevægelser etc. Muligheden for selvlukning fremgår af spillerens personlige side på danskespil.dk.

2.2.2.6 Spil via PLUS abonnement (Lotto via PBS)

Der gælder en indskudsgrænse på 2.000 kr. pr. uge pr. spiller for spil via PLUS abonnement.

2.2.3 Nedenfor kan ses en samlet oversigt over indskudsgrænser, overførselsgrænser og grænser for indestående:

Spil	**Lyskurvs-vurdering**	**FORHANDLERNETTET**		**Danske-spil.dk**	**PLUS abonnement**
		Ved ekspedition	**Terminalen**		
		Beløb	*Beløb*	*Beløb*	*Beløb*
LOTTO, ONSDAGS LOTTO OG JOKER	Grøn	10.000 kr. pr. døgn pr. spiller for samtlige lyn- og kuponspil	10.000 kr. pr. transaktion (pr. kupon)	Ingen	2.000 kr. pr. uge pr. spiller
ZEZAM	Gul	÷	÷	1.000 kr. pr. døgn pr. spiller for samtlige Zezam spil	÷
ØVRIGE INSTANT-SPIL	Gul	10.000 kr. pr. døgn pr. spiller for samtlige lyn- og kuponspil	÷	1.000 kr. pr. døgn pr. spiller for samtlige instantspil	÷
KENO	Grøn	10.000 kr. pr. døgn pr. spiller for samtlige lyn- og kuponspil	10.000 kr. pr. transaktion (pr. kupon)	Ingen	÷
BOXEN	Grøn	10.000 kr. pr. døgn pr. spiller for samtlige lyn- og kuponspil	10.000 kr. pr. transaktion (pr. kupon)	Ingen	÷
BINGO	Gul	÷	÷	1.000 kr. pr. døgn pr. spiller for samtlige Bingospil	÷
TRACKSIDE	Gul	Indskudsgrænse pr. bon på 120 kr.	Ingen	÷	÷
ODDSET Herunder Måljagt og Sportsbørs	Gul	5.000 kr. pr. døgn pr. spiller	5.000 kr. pr. transaktion (pr. kupon)	5.000 kr. pr. døgn pr. spiller for samtlige Oddsetspil	÷
DANTOTO	Gul	Ingen	10.000 kr. pr. transaktion (pr. kupon)	Ingen	÷
ØVRIGE SPORTSSPIL Herunder Tips	Grøn	10.000 kr. pr. døgn pr. spiller for samtlige lyn- og kuponspil	10.000 kr. pr. transaktion (pr. kupon)	Ingen	÷

2.3 Kontakt til spillerne

Spillerne kan kontakte Danske Spil i tidsrummet kl. 9.00 til 24.00. Kunde-Centret rådgiver bl.a. spillere og pårørende om spørgsmål af etisk karakter.

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

2.3.1 Økonomisk rådgivning til 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 2008 taget imod vores tilbud om økonomisk rådgivning.
Det er generelt oplevelsen, at jo større gevinsten er, jo flere vindere benytter sig at tilbuddet. Ved gevinster på 4 - 5 mio. kr. og derover er det stort set alle vindere, der benytter sig af rådgivningstilbuddet.

2.4 INTERN KOMMUNIKATION OG PROCEDURER

2.4.1 Interne retningslinjer for produktudvikling

Danske Spil har siden 2004 anvendt interne retningslinjer for produktudvikling i relation til spilafhængighed med en "Lyskurv", der med farverne grønt, gult og rødt indikerer, hvorvidt et spil kræver særlig opmærksomhed og begrænsninger i form af beløbs- eller antalsgrænser, før det kan udvikles og lanceres, jf. oversigten i punkt 2.2.3. Lyskurven er et vejledende redskab, der kan give en første indikation af et spils produktkarakteristika i relation til spilafhængighed. Selv om et spil rubriceres som "rødt", er konsekvensen ikke nødvendigvis, at man skal afstå fra at udvikle og lancere spillet. Men det må vurderes, om spillet skal tillægges begrænsninger.

De fire produktkarakteristika, der specielt har indflydelse på, om spillerne kan udvikle spilleafhængighed, er ifølge den engelske professor i spilpsykologi, Mark Griffith:

- Event frequency (spilafvikling)
  Jo kortere tidsmæssig afstand, der er mellem spillenes afvikling og muligheden for at satse penge, jo større er risikoen for afhængighed.

- Chasing (jagten på at vinde det tabte tilbage)

Jo større tilbagebetaling og gevinstchance, et spil har, jo større kan illusionen om at vinde det tabte tilbage blive, og dermed risikoen for at skabe afhængighed.

- Payout interval (gevinstudbetaling)
  Payout interval er den tidsmæssige afstand, der er mellem indsats i spillet og gevinstens udbetaling. Jo kortere afstand, jo større risiko for afhængighed.

- Skills and better involvement (spillerinvolvering)
  Muligheden for at involvere sig i den begivenhed, der spilles på, og muligheden for at bruge sine evner til at vurdere udfaldsmulighederne giver belæg for "nær ved og næsten", eller på engelsk: near miss-psychology. Det forstærker følelsen af, at man har kontrol over spillet, og det øger risikoen for afhængighed.

I Danske Spils Lyskurv indgår - ud over ovenstående 4 produktkarakteristika - distributionen (tilgængeligheden) som parameter.

Hver gang, Danske Spil påtænker at lancere et nyt produkt, benyttes Lyskurven. Lyskurven anvendes således som redskab i forbindelse med vurdering af indskudsgrænser og aldersgrænser ved nye spil og distributionsformer.

2.4.2 Interne retningslinjer for markedsføring

Danske Spil følger de generelle regler for god markedsføringsskik i henhold til markedsføringsloven samt ICC's internationale kodeks for reklamepraksis. Derudover har Danske Spil gennem mange år haft retningslinjer for, hvorledes virksomheden markedsfører sine produkter, bl.a. i forhold 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 aggressiv - hverken i udformning eller omfang. Markedsføringen må heller 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 afspejler sig i kommunikationsudformning og medievalg.

2.4.3 *Information til medarbejderne om Danske Spils CSR-politik*

Danske Spil informerer løbende medarbejderne om relevante CSR-initiativer. Det sker via intranettet, personaleblade og ad hoc-foldere.

Med henblik på at give Danske Spils medarbejdere en større forståelse for, hvorfor det er væsentligt at arbejde med CSR er der også holdt personalearrangementer med tidligere ludomaner, som fortæller om, hvad spilafhængighed kan gøre ved et menneske og som kan komme med forslag til, hvordan spilleselskaber kan hjælpe med til at begrænse risikoen for spilafhængighed.

I marts 2009 udgav Danske Spil et særnummer af På Spil (som er Danske Spils personaleblad), som satte fokus på ludomani og ansvarligt spil, hvor der bl.a. blev bragt en artikel om en tidligere ludoman.

2.4.4 *Etisk Udvalg*

Danske Spil har et internt Etisk Udvalg, der skal sikre en stringent og ensartet linje i Danske Spils ansvarlighedspolitik. Det er et overordnet mål for Etisk Udvalg at sikre, at Danske Spil lever op til det ønskede og påkrævede niveau for ansvarlighed, herunder at Danske Spil i tilstrækkeligt omfang begrænser risikoen for spilafhængighed. Såfremt der opstår spørgsmål af etisk karakter i forbindelse udviklingen og markedsføringen af spil, eller der rejses spørgsmål fra de enkelte afdelinger i Danske Spil, fra spillerne eller fra forhandlerne, rettes disse spørgsmål til Etisk Udvalg.

Etisk Udvalg vurderer bl.a. løbende de eksisterende indskuds- og aldersgrænser, der gælder ved deltagelse i Danske Spils spil via de fire eksisterende distributionskanaler – forhandlernettet, PLUS abonnement (abonnementslotto), mobil og danskespil.dk - samt behovet for indførelsen af yderligere begrænsninger.
Etisk Udvalg har også stået i spidsen for det arbejde, der er gjort for at implementere CSR-politikken.

Etisk Udvalg har bl.a. – i et samarbejde med relevante afdelinger i huset - iværksat en undersøgelse af behovet for yderligere overvågning af spilleres og forhandleres adfærd i butikkerne. Formålet var at afdække eventuelle muligheder for snyd og hvidvaskning samt komme med forslag til imødegåelse heraf.

Et af resultaterne af undersøgelsen har været, at man nu tager månedlige stikprøver af forhandlernes gennemførte præmiesøgninger med henblik på at undersøge, om der har været mistænkelige mønstre for manuelle annulleringer eller gentagne præmiesøgninger på samme kvittering.

2.5 EKSTERN KOMMUNIKATION

2.5.1 Brochure om overdrevent spil

Danske Spil udsendte i foråret 2009 en revideret udgave af brochuren "Spiller du for meget?" til Danske Spils ca. 3.700 forhandlere. Brochuren er placeret synligt i butikkerne sammen med Danske Spils kuponer. Samtidig er folderen placeret på 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 Hjælpelinjen, som Danske Spil i samarbejde med Center for Ludomani har etableret på forsøgsbasis.

2.5.2 Information via forhandlerbladet "Spillerummet"

Spillerummet er Danske Spils forhandlerblad, som udsendes til samtlige forhandlere en gang om måneden. I Spillerummet juli 2008 var der en beskrivelse af den telefoniske hjælpelinje til spilafhængige og deres pårørende. Linjen drives af medarbejdere fra Center for Ludomani og finansieres af Danske Spil. Artiklen i Spillerummet informerer forhandlerne om, hvilke faresignaler de skal være opmærksomme på hos spillerne i relation til spilafhængighed. Spillerummet maj 2009 var et særnummer, der satte fokus på ludomani og ansvarligt spil.

3. Samarbejde med Danske Spils forhandlere

3.1 NY ANSØGNINGSFOLDER

Danske Spil har i 2009 udarbejdet en ny ansøgningsfolder, hvor det understreges, 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.

3.2 UNDERVISNING PÅ FORHANDLERSKOLERNE

Alle forhandlere skal udpege en spilansvarlig (dette kan godt være forhandleren selv), som skal gennemføre et obligatorisk grundkursus på en 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.

Danske Spil har udviklet 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 obligatorisk gennemgang af emnet spilafhængighed.

3.3 KONTAKT TIL FORHANDLERNE

Danske Spil har ca. 3.700 selvstændige forhandlere. Ca. 400 gange om ugen i alt besøger Danske Spils 12 regionchefer forhandlerne ude i butikkerne. 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 ForhandlerCenter i telefonisk kontakt med forhandlerne i gennemsnit 2.500 gange om ugen. Via denne kontakt støtter og vejleder ForhandlerCentret forhandlerne i forbindelse med bl.a. spørgsmål af etisk karakter, herunder spørgsmål vedrørende spilafhængighed. I sådanne sager vejledes forhandlerne om, hvorledes problemet bør håndteres.

3.4 VÆRN MOD STORSPIL

Danske Spil har - med henblik på i videst muligt omfang at sikre og understøtte indskudsgrænsen på Oddset på 5.000 kr. pr. døgn pr. spiller - etableret et værn mod storspil og hvidvaskning.

Når der på en terminal inden for ét minut spilles for mere end et fastlagt max-beløb udløser dette en alarm i KundeCentret. KundeCentret følger herefter spilforløbet hos den pågældende forhandler.
Såfremt der spilles videre på terminalen, og omsætningen når op på mere end et fastlagt max-beløb inden for ét minut, udløses endnu en alarm, og forhandlerens terminal lukkes.

Endvidere lyder der alarmer, når der på en given terminal på én dag har været en Oddsetomsætning, der overstiger en række fastlagte max-beløb.

Danske Spil overvåger samtlige terminaler i KundeCentrets åbningstid, som er i tidsrummet kl. 8 - 24.

3.5 SPILLEKLUBBER

Første gang en forhandler på foranledning af en spilleklub ønsker at spille for mere end 5.000 kr., skal forhandleren forinden sende en fax med CPR-nr., navn, adresse, telefonnummer og underskrift for samtlige af klubbens medlemmer til Danske Spils KundeCenter. Danske Spil registrerer oplysningerne vedrørende spilleklubben og dens medlemmer.

Såfremt Danske Spil konstaterer, at en forhandler ikke har overholdt indskudsgrænserne for Oddset, kontaktes forhandleren, og denne får en mundtlig advarsel. Overtræder forhandleren igen indskudsgrænserne for Oddset fremsendes en skriftlig advarsel.

3.6 FAIR PLAY-AFTALE MED SKATTEMYNDIGHEDERNE

Det fremgår af bevillingen, at Danske Spil skal sikre, at Danske Spils forhandlere overholder god markedsføringsskik og ikke overtræder lovgivningen, herunder særligt skatte- og afgiftslovgivningen. Endvidere fremgår det af bevillingen, at det skal være et kontraktvilkår, at det betragtes som væsentlig misligholdelse, såfremt forhandleren gør sig skyldig i skatte- eller afgiftsunddragelse i forbindelse med den virksomhed, der foregår på forhandlerens forretningssted.

Det fremgår af Danske Spils forhandlerkontrakt, at Danske Spil uden varsel kan afbryde terminalforbindelsen og ophæve forhandlerkontrakten ved forhandlerens væsentlige misligholdelse. Endvidere fremgår det af forhandlerkontrakten, at det anses for væsentlig misligholdelse, såfremt "forhandleren pålægges bøder for overtrædelser af skatte- og afgiftslovgivningen i forbindelse med salg af afgiftspligtige produkter eller dømmes for andre forhold, der er uforenelige med et fortsat salg af Danske Spils spil".

På forespørgsel fra Danske Spil har Skatteministeriet bekræftet, at Danske Spil med bestemmelsen i forhandlerkontrakten anses for at opfylde den del af bevillingen, der vedrører skatte- og afgiftslovgivningen.

Derudover har Danske Spil i et samarbejde med Skatteministeriet og SKAT udarbejdet en procedure for, hvornår SKAT informerer Danske Spil om forhandlernes overtrædelse af skatte- og afgiftslovgivningen, hvorledes Danske Spil håndterer denne information, hvornår forhandlerkontrakten ophæves, karantæneperiode m.v.

Danske Spil har siden 1. oktober 2008 fået seks henvendelser om forhandleres første overtrædelser af skatte- og afgiftslovgivningen. De pågældende forhandlere har i overensstemmelse med den ovenfor nævnte procedure fået en skriftlig advarsel med meddelelse om, at yderligere overtrædelser af forhandlerkontrakten vil medføre en ophævelse. Herudover har Danske Spil i hvert enkelt tilfælde orienteret det lokale Skattecenter om afsendelsen af den skriftlige advarsel.

Danske Spil har i samme periode modtaget henvendelser fra Skat om tre forhandleres 2. overtrædelse af skatte- og afgiftslovgivningen. Danske Spil har af denne årsag - og i overensstemmelse med den vedtagne procedure - ophævet forhandlerkontrakten med de pågældende tre forhandlere.

Danske Spil har endvidere i overensstemmelse med bevillingens bestemmelser herom overholdt persondatalovens regler, idet Danske Spil tidligere har fået Datatilsynets godkendelse af Danske Spils behandling af oplysninger om forhandlernes overtrædelser af skatte- og afgiftslovgivningen.

3.7 FORBUD MOD KREDITGIVNING, TILGIFT, BONUS ELLER KONTANTE TILSKUDSORDNINGER

Af Danske Spils bevilling fremgår det, at Danske Spil og dennes forhandlere ikke må tilbyde spillerne kredit, tilgift, bonus eller kontante tilskudsordninger, hvilket også fremgår af forhandlerkontrakten.

Danske Spil har ophævet i alt tre forhandlerkontrakter som følge af salg på kredit; én i juli 2005, én i januar 2006 og én i november 2006. Som reaktion på Danske Spils ophævelse i juli 2005 anlagde den pågældende forhandler sag mod Danske Spil ved Retten i Rødovre. Danske Spil fik medhold i sagen idet retten nåede frem til, at ophævelsen af forhandlerkontrakten var berettiget.

3.8 PROCEDURE FOR OPHÆVELSE AF FORHANDLERKONTRAKTEN SAMT KARANTÆNEPERIODER

Danske Spil har i 2006 beskrevet den procedure, som følges ved overtrædelser samt ophævelser af forhandlerkontrakten. Denne procedure, som Danske Spil også forud for formaliseringen efterlevede, skal sikre, at alle Danske Spils forhandlere behandles ens, samt at der en klar og konsekvent linje ved eventuelle overtrædelser af forhandlerkontrakten.

I forbindelse med formaliseringen af proceduren vedtog Danske Spil af egen drift, at enhver ophævelse af forhandlerkontrakten medfører, at den pågældende forhandler tildeles en 2-årig karantæne. Danske Spil sikrer herved, at den forhandler, der har misligholdt forhandlerkontrakten, ikke umiddelbart herefter på ny kan blive en af Danske Spils forhandlere.

4. Samarbejde med eksterne organisationer

4.1 SAMARBEJDE MED BEHANDLINGSINSTITUTIONER

Danske Spil har et løbende samarbejde med Center for Ludomani i Odense, Frederiksberg Centret og Majorgaarden i Aalsgårde. Såfremt Danske Spil påtænker at indføre nye spil eller tiltag, drøftes sådanne typisk med mindst én af de tre institutioner forinden.

Danske Spil indhenter også gode råd om, hvilke begrænsninger man kan sætte for spillene for at nedsætte risikoen for spilafhængighed. Endvidere har Danske Spil et link fra danskespil.dk til alle tre institutioner.

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 og har støttet og deltaget i konferencen "The Big Picture, Gambling in Perspective", som var en nordisk konference om ludomani, samt behandling og forebyggelse heraf, og som fandt sted i Helsinki. Blandt foredragsholderne på konferencen var professor Mark Griffiths fra Nottingham Trent University. Derudover har Danske Spil tidligere bevilget støtte til "IRGO", der er en sammenslutning af internationale forskere og behandlere inden for spilafhængighed. Blandt initiativtagerne til sammenslutningens etablering finder man bl.a. professor Mark Griffiths.

Danske Spil deltager endvidere i konferencer, der udbydes af EASG (European Association for the Study of Gambling). Der er her tale om en europæisk organisation af forskere og behandlere inden for spilafhængighed.

4.2 ETABLERING AF OG SAMARBEJDE OM HJÆLPELINJEN

Danske Spil og Center for Ludomani har i en toårig forsøgsperiode etableret en telefonisk hjælpelinje for spilafhængige og deres pårørende. Hjælpelinjen åbnede den 10. marts 2008 og forsøget løber til udgangen af februar 2010, hvorefter forsøget vil blive evalueret af SFI (Det Nationale Forskningscenter for Velfærd).

4.3 EUROPEAN LOTTERIES (EL) OG WORLD LOTTERY ASSOCIATION (WLA)

Danske Spil samarbejder via medlemskabet af EL og WLA med de øvrige medlemmer af begge organisationer. Der er bl.a. nedsat arbejdsgrupper i EL regi inden for bl.a. jura og sportsspil, hvor Danske Spil er repræsenteret i begge arbejdsgrupper. EL og WLA afholder tillige årligt seminarer inden for forskellige områder af spillebranchen, f.eks. CSR, jura, marketing og salg, som relevante medarbejdere i Danske Spil deltager i, og som er med til at opbygge et vigtigt netværk af kontaktpersoner i spilleselskaberne i medlemslandene.

4.4 Samarbejde med Statsadvokaturen for Særlig Økonomisk Kriminalitet

Danske Spil har siden 2005 løbende taget initiativ til at afholde møder med Statsadvokaturen 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 eller anden form for økonomisk kriminalitet.

Danske Spil har endvidere udarbejdet et notat om hvidvaskning af penge, som beskriver hvordan spil rent praktisk gennemføres hos forhandlerne, hvilket samarbejde Danske Spil har med politiet, og hvilke tiltag og aktiviteter Danske Spil har indført med henblik på at begrænse risikoen for hvidvaskning af penge.

Danske Spil har i 2009 afholdt et møde med SØK, hvor bl.a. risikoen for hvidvask af penge via Dantoto blev diskuteret, og hvor SØK anbefalede, at Danske Spil indførte de samme grænser for udbetaling af gevinster vundet på væddeløbsbanerne, som gælder for alle Danske Spils øvrige forhandlere. Danske Spil ændrede således reglerne for udbetalinger af gevinster på væddeløbsbanerne i overensstemmelse hermed pr. den 18. august 2009.
Danske Spil har holdt sit seneste statusmøde med SØK mandag den 8. februar 2010.

4.5 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 (Memorandum of Understanding). Formålet har været at modarbejde aftalt spil i fodbold, styrke fodboldens integritet og bevare troværdigheden til de væddemål, der udbydes af spilleselskaberne.

4.6 European Lotteries Monitoring System (ELMS)

European Lotteries og Danske Spil har fra september 2009 lanceret 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 UEFA-kampe, indsamle oplysninger fra de øvrige medlemslande om usædvanlige spillemønstre, analysere de indsamlede data, opretholde en database indeholdende de usædvanlige spillemønstre samt distribuere relevant information til de øvrige medlemslande om usædvanlige spillemønstre, således at de har mulighed for at minimere deres risici. I det daglige foregår overvågningen således:

Et spilleselskab under EL opdager et usædvanligt spilmønster på en kamp i UEFA-regi.

- Der tages kontakt til ELMS-hovedkvarteret i Danske Spil samt til de andre EL-spilleselskaber i samarbejdet (p.t. 19 lande).

- Der foretages en sammenligning af spilmønstre, og mulige årsager til spillet vurderes m.v. Dette foretages af Danske Spil, og det afgøres her, om UEFA skal kontaktes.

- Såfremt UEFA kontaktes, modtager UEFA de oplysninger, der foreligger om det usædvanlige spil, mulige årsager til spillet, samt evt. tidligere eksempler til sammenligning.

- UEFA kan vælge at lade deres kampofficial afholde et møde med de to hold og dommerne inden kampen. UEFA's official fortæller parterne, at der er registreret usædvanlige spilmønstre, og at kampens afvikling ud fra disse oplysninger vil blive overvåget. Efter kampen sender UEFA's official sin kamprapport til UEFA.

- Såfremt UEFA derefter finder grundlag for at undersøge kampen yderligere, er Danske Spil behjælpelig med at fremskaffe alle relevante oplysninger.

4.7 Samarbejde med FIFA

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 anvendes 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 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.

4.7.1 Samarbejde med IOC

FIFA EWS varetog overvågningen af de Olympiske Lege i Beijing 2008 på vegne af IOC. I den forbindelse var Danske Spil European Lotteries' repræsentant og varetog overvågningen for lotterierne.
Ved Vinter-OL 2010 i Vancouver stod International Sports Monitoring fra Schweiz for IOC's overvågningssystem. Også her koordinerede Danske Spil lotteriernes samlede overvågning på vegne af World Lotteries Association.

4.8 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 kontakter DBU, hvis Danske spil registrerer usædvanlige spilmønstre på en dansk fodboldkamp. Det er endvidere blevet 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 spilmønstre 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:

"Spil (bookmaking):
Spil på kampe, du selv er aktiv eller på anden måde formel part i, er ikke tilladt!

For aktive – spillere, trænere, ledere og dommere – er spil på fodboldkampe under enhver form, som direkte kan forbindes med mulige, privatøkonomiske eller sportslige interesser, ligeledes uacceptabelt.

Dette gælder også, uanset om satsningen er til dit eget holds fordel.

Spil på egne kampe vil gøre dig sårbar overfor en mistænkeliggørelse, som også kan ramme dine holdkammerater, din klub og selve fodboldsporten".

Ud over det eksisterende overvågningssamarbejde 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 uhensigtsmæssigt eller mistænksomt i forbindelse med fx afviklingen af fodboldkampe.

4.9 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 spilmønstre på en dansk ishockeykamp.

4.10 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 oven for 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 spilmønstre på en dansk håndboldkamp.

4.11 Samarbejde med EPFL

Danske Spil deltog i juli 2006 i et møde arrangeret af European Professional Football Leagues (EPFL), som er sammenslutningen af europæiske fodboldligaer og Divisionsforeninger. Emnet var aftalt spil i fodbold og mulige modtræk imod dette. Danske Spil gav på egne vegne og på vegne af European Lotteries sit bud på mulige modtræk samt præsenterede overvågningssamarbejdet, som eksisterer med UEFA og med DBU.

I maj 2007 repræsenterede Danske Spil European Lotteries' sportsspilsgruppe ved et møde i EPFLs hovedkvarter i Nyon, Schweiz. Emnet var et muligt fremtidigt overvågningssystem mod aftalt spil på de ligaer, som dækkes af EPFL. Samarbejdet blev imidlertid sat i bero af European Lotteries, fordi European Lotteries valgte at fokusere på udviklingen af det nye overvågningssystem i UEFA-regi, som blev lanceret i september 2009.

4.12 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 sportsspilsområdet. 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.

Sammen med det franske og det finske lotteri var Danske Spil hovedkraften bag tilblivelsen af EL Sports Betting Code of Conduct.

5. Internationale certificeringsstandarder

5.1 *World Lottery Association sikkerhedscertificering*

WLA (World Lottery Association), som Danske Spil er medlem af, besluttede i slutningen af 90'erne at fastlægge en fælles standard for sikkerhed i lotterier. En sikkerhedskomite under WLA – Security and Risk Management Commitee (SRMC)– udarbejdede en standard, der benævnes WLA Security Control Standard.

Danske Spil blev WLA-certificeret første gang i 1999. Danske Spil er senest blevet re-certificeret i februar 2010. 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 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 (Onsdags Lotto), EuroMillions m.fl.). Dette betyder, at standarden dækker alt lige fra fysisk sikkerhed til spilafvikling, it-sikkerhed m.v.

SRMC arbejder mere og mere med guidelines inden for lotteribranchen, bl.a. blev en Sportsspil Guideline lanceret i marts 2008.

I et internationalt perspektiv har organisationer som World Lottery Association (WLA) og European Lotteries (EL) sat fokus på spiludbyderes etiske profil og sociale ansvarlighed (se nedenfor).

5.2 *European Lotteries certificering i spilansvarlighed*

EL har udarbejdet en vurderingsramme for, hvilke betingelser et spilleselskab skal opfylde for at kunne blive certificeret under EL. Vurderingsrammen blev endeligt godkendt på EL's generalforsamling i juni 2009 og omfatter følgende områder: Forskning, medarbejderuddannelse, forhandlere, spiludvikling, online spillekanaler, annoncering og markedsføring, behandlingshenvisning, spillerinformation, involvering af interessenter samt rapportering og måling. Danske Spil påbegyndte i juli 2009 en intern undersøgelse af, om det kan forventes, at virksomheden kan opnå certificeringen på baggrund af de nuværende CSR- tiltag, eller i modsat fald hvilke aktiviteter virksomheden skal indføre, førend en certificering kan forventes opnået. Resultatet af undersøgelsen forventes at foreligge i første halvdel af 2010.

5.3 *World Lottery Association certificering i spilansvarlighed*

WLA-systemet er bygget op på en anden måde end EL-systemet, idet der for WLA's vedkommende er fire forskellige niveauer, man kan blive certificeret på. Danske Spil er således pr. den 15. juli 2009 blevet certificeret på niveau 1 i WLA, men Danske Spil ønsker på sigt at certificere sig i henhold til WLA's højeste certificeringstrin, som er niveau 4. Danske Spil har meddelt WLA dette ved brev af den 22. marts 2007. Såfremt Danske Spil certificeres under EL, opnår selskabet automatisk certificering på niveau 4 under WLA.

6. Samarbejde med myndigheder

6.1 *BEHANDLING AF KLAGESAGER*

Danske Spil stiller alt det materiale, som Spillemyndigheden mener nødvendigt til rådighed, således at Spillemyndigheden kan varetage sin funktion som klageinstans i forhold til spillerne. I forbindelse med behandling af klagesager indhenter Spillemyndigheden en udtalelse fra Danske Spil, inden en klagesag afgøres. Danske Spils udtalelse samt alt øvrigt materiale, som Spillemyndigheden har forlangt udleveret, danner grundlaget for Spillemyndighedens afgørelse.

6.2 *Klagevejledning*

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 Spillemyndigheden. Endvidere har Danske Spil på danskespil.dk en klagevejledning, som spillerne kan benytte i tilfælde af eventuelle klager.

6.3 Tilgængelige spilleregler

De gældende spilleregler for Danske Spils spil kan fås ved henvendelse til Danske Spils Kundecenter samt ses via danskespil.dk. Herudover kan spillereglerne fås hos Danske Spils forhandlere.

Spillereglerne for Danske Spils spil er altid tilgængelige for spillerne, inden et givent spil udbydes.

Danske Spil har endvidere udarbejdet en oversigt på danskespil.dk, hvor spillerne har mulighed for at se, fra hvornår et givent sæt spilleregler er gældende. Det er i den forbindelse tillige blevet gjort nemmere for spillerne at printe spillereglerne, idet samtlige spilleregler nu bliver lagt på danskespil.dk i en udskriftsvenlig version.

Herudover har spillerne mulighed for at se de tidligere spilleregler, der har været gældende inden for de seneste 365 dage.

6.4 Inddragelse af Spillemyndigheden i projektarbejde

I forbindelse med spilrelaterede projekter tilbydes Spillemyndigheden deltagelse i projektgrupper/arbejdsgrupper med adgang til materiale og informationer om projektet. Herved sikres det, at Spillemyndigheden kan få de oplysninger, der er nødvendige, for at de kan udvikle systemer og procedurer til gennemførelsen af kontrol af spillet.

6.5 Information på Danske Spils hjemmeside

Af bevillingen fremgår det, at der på danskespil.dk skal være en synlig tekst, som informerer om, at selskabet kontrolleres af de danske myndigheder. Teksten skal samtidig indeholde et link til Spillemyndigheden.

Danske Spil oplyser på forsiden af hjemmesiden danskespil.dk, at Danske Spil kontrolleres af Spillemyndigheden. Denne tekst fungerer ligeledes som link til Spillemyndighedens hjemmeside.

7. Mangfoldighed og ligestilling i Danske Spil

I Danske Spil har alle lige muligheder for ansættelse, uddannelse og forfremmelse. Dette gælder uanset køn, hudfarve, religion, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap, social status eller etnisk oprindelse.

Vi tror på, at mangfoldighed på arbejdspladsen skaber:

- Synergi, dynamik og fleksibilitet
- En mere attraktiv og omstillingsparat arbejdsplads for alle
- Bedre service for vore forskelligartede kunder
- En mere nuanceret og kreativ opgaveløsning
- Et bredere rekrutteringsgrundlag
- Større social ansvarlighed

Mangfoldighed opnås ved at satse bevidst på alsidighed og ved at tiltrække og fastholde så bred en kreds af medarbejdere som muligt.

Danske Spil ønsker herunder at behandle kvindelige og mandlige ansatte ligeværdigt, så begge køn i deres arbejde oplever respekt og værdighed. Udvikling og understøttelse af en ligeværdig arbejdskultur sker ud fra en forståelse og accept af kønnenes forskelligheder.

Kønnenes forskellighed og mangfoldighed skaber udvikling og fornyelse. Når begge køn er repræsenteret, betyder det en styrkelse af arbejdspladsen, og det er ofte en forudsætning for en udviklende og velfungerende arbejdsplads med et godt arbejdsmiljø.

Mangfoldigheds- og ligestillingspolitikken udtrykker nogle grundlæggende holdninger, der gælder for alle ansatte, både ledere og medarbejdere.

Danske Spil ønsker at sikre, at alle medarbejdere, uanset køn, får samme vilkår, rettigheder og muligheder, ligesom alle medarbejdere oplever ligeværdighed.

Danske Spil ønsker derfor, at begge køn - når det er muligt – skal være repræsenteret inden for alle afdelinger, i alle udvalg og grupper samt på alle ledelsesniveauer.

Derudover handler mangfoldighed og ligestilling mellem kønnene bl.a. om ligeløn, lige adgang til ledelsesposter, lige adgang til (barsels-)orlov samt hensynet til medarbejdernes forskellige behov.

Derfor gælder følgende principper:

- At lige løn for lige arbejde er et ufravigeligt krav.
- At alle medarbejdere, uanset køn, hudfarve, religion, politisk anskuelse, seksuel orientering, alder, handicap, social status eller etnisk oprindelse skal have lige mulighed for ansættelse, uddannelse, forfremmelse og arbejdsvilkår i øvrigt.
- At mænd opfordres til at afholde barsels- og forældreorlov.
- At ligestilling handler om at skabe arbejdspladser, hvor kvinder og mænd har lige muligheder for at udvikle deres kvaliteter og kompetencer.
- At ligestilling er, at kvinder og mænd har samme muligheder og forudsætninger for at vælge - ikke at de vælger ens.

8. Danske Spils miljøpolitik

Danske Spil sigter imod at være så miljøbevidst som muligt, og derfor sendes alt papiraffald til genbrug, og alt forældet it-udstyr demonteres og sælges som skrotaffald.

Danske Spil har fået udført de obligatoriske energisyn, hvor ejendommen på Korsdalsvej 135, 2605 i Brøndby skalamæssigt er placeret med et "G" svarende til højt energiforbrug. Dette er først og fremmest et udslag af et stort elforbrug til ventilation og køling i forbindelse med den daglige drift og sikkerhed for opretholdelse af stabil drift i alle døgnets 24 timer.

Danske Spil har i 2009 ladet udarbejde en 10-årig Drifts- og Vedligeholdelsesplan, der omfatter bygningsanlæg og faste installationer i bygningen. Planen rummer forslag til fremtidig udnyttelse af vedvarende energiformer, der kan integreres i takt med fysisk udskiftning af nedslidte og utidssvarende dele af bygningen.

Som et led i bestræbelserne på at reducere energiforbruget har Danske Spil besluttet at udskifte de fleste af medarbejdernes faste pc'ere med transportable pc'ere fra og med første kvartal 2010. Den nye ordning forventes således at reducere elforbruget til pc'erne med ca. 40 %. Endvidere vil Danske Spil i de nærmeste år sætte fokus på en yderligere reduktion af energiforbruget gennem en vurdering af Drifts- og Vedligeholdelsesplanens øvrige forslag.

Produktion: www.preskougrafisk.dk

Danske Spil A/S
Postboks 847
Korsdalsvej 135
2605 Brøndby
Telefon: +45 36 72 00 11
kontakt@danskespil.dk
www.danskespil.dk
CVR-nr.: 64 01 17 15