



# Danske Spil

*CSR rapport*

*2011*



## Indhold

1. Danske Spils CSR-politik	2
2. KPI'er for 2011	3
3. Tiltag der begrænser risiko for spilafhængighed	3
4. Samarbejde med behandlingsinstitutioner	4
5. Etablering af egen hjælpelinje til ludomaner	5
6. Sikkerhedscertificering af Danske Spil	5
7. Samarbejde om forhindring af hvidvask	6
8. Danske Spil tilsluttet UN Global Compact	6
9. Kamp mod matchfixing	6
10. Hjælp til store vindere	8
11. Initiativer over for personalet	9
12. Danske Spils miljøpolitik	9



## 1) Danske Spils CSR-politik

Formålet med den danske spillelovgivning er følgende 4 overordnede hensyn:

- 1) At holde forbruget af spil om penge på et moderat niveau,
- 2) at beskytte unge eller andre udsatte personer fra at blive udnyttet gennem spil eller udvikle afhængighed af spil,
- 3) at beskytte spillere ved at sikre, at spil udbydes på en rimelig, ansvarlig og gennemsigtig måde, og
- 4) 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 Danske Spils forhandlere

Hos forhandlerne har vi ikke de samme muligheder at tilbyde spillerne, så derfor vil vi centralt fastlægge grænser for, hvor meget vi vil lade den enkelte spiller anvende på spil. Endvidere iværksætter vi relevante foranstaltninger for at sikre, at vores forhandlere efterlever Danske Spils regler for ansvarligt spil.

### 1.4 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.

### 1.5 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.



## 1.6 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.

## 1.7 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.

## 1.8 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.

## 2) KPI'er for 2011

Danske Spil evaluerer bl.a. sin CSR-indsats ved hjælp af nøgleindikatorer (KPI'er). KPI'erne for 2011 er følgende:

- 1) PR-score (Infomedia)
- 2) Social ansvarlighed (fra imageundersøgelse gennemført af *nielsen*)
- 3) God forvaltning af spil (fra imageundersøgelse gennemført af *nielsen*)
- 4) Kønsfordeling på arbejdspladsen

**2.1** Ad 1) 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 2011 blev Danske Spils score i gennemsnit + 42, hvilket var væsentligt bedre end i 2010, hvor scoren endte på + 33 og i 2009, hvor det blev + 16. Det er især en høj PR-score på Lotto (i forbindelse med en rekord stor Superpulje i OnsdagsLotto), der har været med til at hæve den samlede PR-score i 2011.

**2.2** Ad 2) I en imageanalyse fra 2011 gennemført af analysebureauet *nielsen* blandt et repræsentativt udsnit af befolkningen over 15 år opnår Danske Spil en karakter på 3,56 på en skala fra 0 - 5 på udsagnet "Socialt ansvar - tager medansvar for de svage i samfundet." Der er tale om et mindre fald i forhold til 2010, hvor karakteren blev 3,62.

**2.3** Ad 3) I Samme undersøgelse svarer 56 % af de adspurgte "Passer" til udsagnet: "Forvalter spil på en god måde". Til sammenligning svarede 58 % af de adspurgte ja til samme spørgsmål i 2010.

**2.4** Ad 4) Arbejdsstyrken har i 2011 været sammensat af 71 kvinder og 166 mænd. Til sammenligning var der året før 81 kvinder og 160 mænd.

## 3) Tiltag der begrænser risiko for spilafhængighed

### 3.1 Beløbsgrænser online og hos forhandlerne

Danske Spil har fastlagt en grænse på 200.000 kr. om året (løbende 365 dage) for det beløb, man maksimalt kan tabe på danskespil.dk.

Samtidig har Danske Spil besluttet, at en enkelt spiller maksimalt kan spille for 10.000 kr. pr. dag hos den enkelte forhandler på de produkter, der udbydes af Danske Spil.



### 3.2 Interne retningslinjer for markedsføring

Danske Spil følger de generelle regler for god markedsføringssskik 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.

### 3.3 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 opdigtet CPR-nummer.

### 3.4 Selvlukning af konto

Muligheden for selvlukning fremgår af spillerens personlige side på danskespil.dk. Siden 1. oktober 2010 og frem til udgangen af 2011 har godt 1.500 spillere benyttet sig af muligheden for selvlukning i enten 24 timer, 7 dage eller i 1, 3, 6 eller 12 måneder.

### 3.5 Fastsættelse af egne spilgrænser

Inden for det maksimale beløb, man kan bruge om året på spil, kan spillerne fastsætte deres egen (lavere) grænse.

### 3.6 Kontakt til spillerne

Spillerne kan komme i kontakt med Danske Spils Kundecenter i tidsrummet fra kl. 9.00 til 24.00 alle ugens dage. Kundecentret hjælper generelt spillerne med at løse problemer, der har relation til spillene, men fører også dialog med spillere og pårørende til spillere, der har problemer med at styre deres spil. Det er således medarbejdere i Kundecentret, der tager telefonen, når man ringer til *LudomaniLinjen*.

### 3.7 Undervisning på Forhandlerskolerne

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 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 skal man bl.a. deltage i en gennemgang af emnet spilafhængighed.

## 4) Samarbejde med behandlingsinstitutioner

Danske Spil har et løbende samarbejde med MINDWORK Psykologisk Center i København,



Center for Ludomani i Odense, Frederiksberg Centret på Frederiksberg, Forskningsklinikken for Ludomani (FKL) i Århus og Majorgaarden i Ålsgårde.

Danske Spil er medlem af og 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

bl.a. i 2011 støttet konferencen 8th Nordic Conference on Prevalence, Prevention, Treatment and Responsible Gaming, som var en nordisk konference om ludomani samt behandling og forebyggelse heraf, og som fandt sted i Reykjavik i juni 2011.

## 5) Etablering af egen hjælpelinje til ludomaner

I perioden fra 2008 – 2009 finansierede Danske Spil på forsøgsbasis en telefonisk hjælpelinje til spilafhængige og deres pårørende. Linjen blev betjent af medarbejdere fra Center for Ludomani, men efter forsøgsperiodens udløb var det ikke muligt for Center for Ludomani at finde finansiering til en fortsat drift af linjen, og derfor besluttede Danske Spil selv at overtage driften. Vi indgik således en aftale med psykolog Henrik Tingleff fra MINDWORK Psykologisk Center, som dels har bistået Danske Spil i oplæring af en række af medarbejderne i Kundecentret til at føre samtaler med ludomaner og deres pårørende, dels har hjulpet Danske Spil med at opbygge en informationsside på internettet, [www.ludomaniLinjen.dk](http://www.ludomaniLinjen.dk). Henrik Tingleff har også revideret pjecen "Spiller du for meget?". Samtidig har vi indgået en aftale om et løbende samarbejde med MINDWORK om følgende procedure: 1) Den første telefoniske henvendelse modtages af en særligt uddannet medarbejder i Danske Spils Kundecenter, som vurderer, om der er behov for yderligere rådgivning. 2) Hvis svaret er "ja" beder medarbejderen MINDWORK om at rette henvendelse til spilleren eller den pårørende. 3) Hvis MINDWORK skønner, at problemet ikke kan afhjælpes akut, men kræver egentlig behandling, henviser MINDWORK spilleren eller den pårørende til én af de behandlingsinstitutioner, Danske Spil samarbejder med (Center for Ludomani, Frederiksbergcentret m.fl.). Vi vil kvalificere servicen yderligere gennem udgivelsen af en selvhjælpsbog. Det er Henrik Tingleff der skal skrive den, og det er Danske Spil, der finansierer den. Planen er, at bogen skal trykkes i et mindre oplag, som kan være tilgængeligt på landets biblioteker samtidig med at den kan downloades i en gratis pdf-udgave på [www.ludomaniLinjen.dk](http://www.ludomaniLinjen.dk).

## 6) Sikkerhedscertificering af Danske Spil

WLA besluttede i slutningen af 90'erne at fastlægge en fælles standard for sikkerhed i lotterier. En sikkerhedskomite 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 og 2008 er Danske Spil blevet recertificeret. I december 2008 foregik certificeringen i henhold til 2006-standard, som ud over 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-standard, som dækker 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, Euromillions m.fl.). Dette betyder, at standarden dækker alt lige fra fysisk sikkerhed til spilafvikling, it-sikkerhed m.v.

I december 2011 har Danske Spil igen været igennem audit med DNV og har igen opnået ISO27001 certificeringen, som gælder de næste tre år.



## 7) Samarbejde om forhindring af hvidvask

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 eller anden form for økonomisk kriminalitet.

## 8) Danske Spil tilsluttet 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.).

## 9) Kamp mod matchfixing

### 9.1 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.

### 9.2 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 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. Der arbejdes i øjeblikket på at gøre overvågningssystemet til en global enhed, inklude-



rende alle WLA-medlemmer med sportsspil og fortsat med Danske Spil som hovedkvarter.

### 9.3 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. Det er allerede nu vedtaget, at ISM skal varetage overvågningen af OL i London 2012, og at Danske Spil også her skal varetage overvågningen for lotterierne.

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. Det er allerede nu vedtaget, at ISM skal varetage overvågningen af OL i London 2012, og at Danske Spil også her skal varetage overvågningen for lotterierne.

### 9.4 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 mistænksomt i forbindelse med fx afviklingen af fodboldkampe.





### **9.5 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 spillemønstre på en dansk ishockeykamp.

### **9.6 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 spillemønstre på en dansk håndboldkamp.

### **9.7 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 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.

## **10) Hjælp til store vindere**

### **10.1 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 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.

### **10.2 Undersøgelse af millionpræmiens indvirkning på livskvaliteten**

En undersøgelse fra august 2010 bekræfter de resultater, vi fik fra samme undersøgelse foretaget i 2007; nemlig at livskvaliteten blandt spillere, der har vundet over 1,5 million kroner i et af Lotto spillene hos Danske Spil, er højnet. Undersøgelsen viser, at vinderne stort set alle har fået et bedre liv efter gevinsten, og at den vejledning, som Danske Spil tilbyder, er givende.

Der er i dag ca. 2.600 Lotto millionærer hos Danske Spil, og 539 af disse svarede på undersøgelsens spørgsmål i 2007, mens undersøgelsen i 2010 bygger på 106 interviews.

94 % af vindere i den seneste undersøgelse svarer, at deres liv er blevet enten "meget positivt" eller "positivt" påvirket af gevinsten. 5 % svarer "hverken eller".

Undersøgelsen fortæller også, at vinderne generelt er godt tilfredse med den måde, de har valgt at leve på, efter at gevinsten er vundet. 81 % fastslår således, at de ikke ville have disponeret anderledes i dag, hvis tiden kunne skrues tilbage til øjeblikket, før gevinsten var i hus. 8 % ville kun have fortalt om gevinsten til de nærmeste, mens 2 % ville have investeret anderledes.

I forlængelse af dette kan man også læse, at omgivelserne i langt de fleste tilfælde har reageret positivt på Lotto vinderens held: 93 % af de adspurgte svarer, at omgivelserne har reageret enten "meget positivt" eller "positivt" på gevinsten.



## 11) Initiativer over for personalet

### 11.1 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, er der i 2011 udarbejdet en mangfoldighedsstrategi som en understøttelse og en tydeliggørelse af ønsket om, at mangfoldighed øges i Danske Spil.

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

Det er besluttet at prioritere en indsats indenfor: Køn, Etnicitet, Handicap og Alder, hvor der er målsat nogle ambitioner for de enkelte områder. Arbejdet med udvælgelse af konkrete tiltag på de enkelte områder er igangsat.

### 11.2 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 2011" 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.

### 11.3 Kompetencekortlægning og -udvikling

I 2011 gennemførte Danske Spil en kompetencekortlægning, 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 indebærer projektet på lidt længere sigt, at de enkelte medarbejdere evt. får et kompetenceløft, og at mulige fremtidige karriereveje synliggøres for medarbejderne.

## 12) Danske Spils miljøpolitik

### 12.1 IT-udstyr demonteres

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.

### 12.2 10-årig Drift- og Vedligeholdelsesplan

Danske Spil har ladet udarbejde en 10-årig Drift- og Vedligeholdelsesplan der omfatter bygningsanlæg og faste installationer.

Herudover omtales forslag til fremtidig udnyttelse af vedvarende energiformer, der kan integreres i takt med fysisk udskiftning af nedslidte og utidssvarende bygningsdele.



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

Den samlede årlige estimerede CO<sub>2</sub> udledning dækkende el- og fjernvarmeforbrug var i 2010 2.269 ton, mens den i 2011 var 2.078 ton svarende til en reduktion på 191 ton.

Indsatsen bør ifølge planen fokusere på og kombinere investeringer med hurtig tilbagebetaling og høj CO<sub>2</sub> reduktion.