2014

Ansvarlighedsrapport



Danske Spil

til glæde og til gavn











INDHOLD

Åbenhed. Også om de svære dilemmaer 1

Kort fortalt om Danske Spil 2

01 Danske Spil og CSR 3

02 Danske Spil er tilsluttet FN Global Compact 11

03 Om denne rapport 15

04 Compliance i Danske Spil 17

05 Ansvarligt spil 19

06 Sikkert spillemiljø 35

07 Ansvarlig leverandørstyring 45

08 Miljø 49

09 Menneskerettigheder i Danske Spil 53

10 Medarbejderforhold 57

11 Overblik over data 62

12 Bilag 68

Stikordsregister 75

Ordforklaring 76

Åbenhed. Også om de svære dilemmaer

Danske Spil har igen i 2014 taget initiativ til en række CSR-tiltag. Væsentlige initiativer der skal sikre, at vi fortsat er den førende og ansvarlige udbyder af gode spiloplevelser til glæde for spillerne og til gavn for samfundet.

Det er det, vi i Danske Spil er sat i verden for. Vi gør os dagligt umage med både at holde fast i kernen af, hvem vi er, og hvad vi vil - og samtidig at gøre os klar til fremtiden.

I Danske Spil er vi altid i tæt dialog med vores omverden om dens oplevelser og forventninger til os. Og vi lytter selvfølgelig også til kritik. Vi er dog ikke altid enige i kritikpunkterne og ønsker i højere grad at bringe fakta og viden ind i debatten om ansvarlighed i forhold til spil.

Netop derfor har vi igen i 2014 iværksat en række ansvarlighedsinitiativer. Det er vores mål at indføre de tiltag, der dokumenteret har den bedste effekt i forhold til spillere med afhængighedsproblemer, og som samtidig medfører færrest mulige gener og begrænsninger for de mange spillere, som sætter pris på spil som den underholdning, det er tænkt.

Vi støder hver dag på dilemmaer. Selvfølgelig gør vi det.

I denne rapport har vi derfor valgt åbent at belyse en række svære dilemmaer, der knytter sig til vores forretning og til ansvarligt spil. Målet er at belyse nogle af de myter, der knytter sig til spilområdet, og samtidig skabe et endnu tydeligere billede af Danske Spils CSR-aktiviteter og vores ansvar. Målet er samtidig at skabe et oplyst fundament for en åben og nuanceret debat om, hvordan vi ved fælles indsats bedst sikrer et underholdende, ordentligt og ansvarligt spillemarked.



Vi går gerne forrest. Ikke kun fordi vi er statsejede, og ikke kun fordi vi fortsat tager vores tilslutning til FN Global Compact meget seriøst. Men også fordi vi vil det. Vi vil fortsat arbejde målrettet med at integrere CSR i koncernens daglige drift og aktiviteter. I Danske Spil er vi overbeviste om, at ansvarlighed skaber værdi. På kort og på langt sigt.

Vi modtager meget gerne forslag til, hvordan vi kan gøre vores CSR-rapport endnu bedre. Og kan vi med vores indsats og åbenhed inspirere andre aktører på spillemarkedet, vil vi blot se det som en yderligere gevinst for fremtidens spillemarked.

Rigtig god læselyst!

H. C. Madsen
Administrerende direktør

DANSKE SPIL

KORT FORTALT

1948
DANSKE SPIL GRUNDLAGT

4.835
ANTAL FORHANDLERE

0
ARBEJDSULYKKER MED FRAVÆR

386
ANTAL ANSATTE

53
NYE MEDARBEJDERE

1,2
UDLODNINGSMIDLER (mia.kr.)

981
OPKALD TIL LUDOMANILINJEN

209.663
ANTAL E-MAILHENVENDELSER

261.301
OPKALD TIL DANSKE SPIL

6.532
ANTAL BESØGENDE



Danske Spil og CSR

01

01 Danske Spil og CSR

Danske Spil ønsker at være anerkendt som en ansvarlig aktør på det danske spillemarked – for yderligere informationer om virksomheden Danske Spil henvises til Bilag 1.

Vi føler os overbeviste om, at vores CSR-arbejde har størst effekt, når det understøtter virksomhedens mål og vores forretningsstrategi. Derfor har vi i vores CSR-arbejde valgt at koncentrere os specielt om en række områder af central betydning for Danske Spil – områder, hvor vi samtidig kan skabe værdi for vores vigtigste interessenter. Disse interessenter er blandt andre:

- Vores ejer (staten)
- Vores kunder (spillerne)
- Vores forhandlere
- Vores medarbejdere.

For Danske Spil er CSR-arbejdet et spørgsmål om at skabe fælles værdi for virksomheden og samfundet – en tilgang, der kaldes "Creating Shared Value" (CSV). Med afsæt i denne tankegang er vi derfor optaget af at identificere og styrke de led mellem samfundet og Danske Spil, der ikke alene gavner samfundet, men som også skaber økonomiske fordele for virksomheden.

DANSKE SPILS CSR-POLITIK

Med henblik på at arbejde mere systematisk med CSR vedtog Danske Spil i 2013 en ny CSR-politik. Denne politik tager udgangspunkt i Danske Spils fire værdier:

- Tillid
- Underholdning
- Fornyelse
- Ansvarlighed.

Med afsæt i de forventninger vores omgivelser og interessenter stiller – samt karakteren af vores forretning – er Danske Spils tre væsentligste CSR-indsatsområder:

- At være ambitiøse og førende i at sikre **ansvarligt spil**, herunder at beskytte unge og udsatte grupper samt at skabe en målrettet indsats mod ludomani.
- At sikre at vores spillere har fuld tillid til, at de kan spille i et **sikkert miljø**, hvor alt foregår lovligt gennem en løbende indsats.
- At bidrage til en **positiv samfundsudvikling** bl.a. gennem en fordeling af vores overskud til staten og til almennyttige organisationer i Danmark.

Åben kommunikation om koncernens CSR-indsats er et centralt aspekt i vores arbejde med samfundsansvar og CSR. Samtidig ønsker vi at kommunikere på basis af fakta og forskning, så vi på den måde bringer mere viden ind i debatten om spil.





CSR-politikken indeholder derudover en række områder, der er rettet mod Danske Spils egen organisation.

Læs mere om Danske Spils CSR-politik i bilagsafsnittet på side 72.

DANSKE SPILS CSR-STRATEGI

Med udgangspunkt i vores CSR-politik udarbejdede vi i 2013 en CSR-strategi for hele koncernen. Som input til denne strategiproces gennemførte vi bl.a. en intern analyse på CSR-området baseret på workshops og en gennemgang af vores eksisterende indsatser. Formålet var at identificere og definere de væsentligste CSR-fokusområder for Danske Spil – det vil sige vurderet i forhold til karakteren af vores forretning og de forventninger, vi mødes med af vores interessenter.

Dette arbejde gjorde os mere bevidste om, at ikke alle emner er lige relevante for koncernen, og at vi altid skal prioritere de områder, hvor vi kan gøre den største forskel – og påvirke mest.

Vi tror på, at CSR - for at have den bedste effekt - skal være en integreret del af den måde, Danske Spil leder og driver virksomheden på. Det er med til at skabe værdi; både på kort og langt sigt.

Frem til udgangen af 2015 vil vi derfor prioriteret følgende fire fokusområder:

- Fremme ansvarligt spil
- Skabe et sikkert spillemiljø
- Sikre en ansvarlig leverandørstyring
- Reducere miljøpåvirkningen.

De fire områder er naturligvis ikke nye i Danske Spil, og koncernen arbejder allerede med en række elementer under hvert af disse områder. Opgaven er at få hvert af områderne struktureret, systematiseret og dokumenteret, så det skaber større værdi for vores interessenter og samtidig styrker vores forretning.

Der er for hvert af de strategiske fokusområder udarbejdet handlingsplaner med specifikke mål, som vi arbejder på at nå inden udgangen af strategiperioden - ved udgangen af 2015.

Læs mere om Danske Spils CSR-strategi i bilagsafsnittet på side 74.





01 Danske Spil og CSR

Dilemma: Til glæde og til gavn

Danske Spil har været i medierne i forhold til vores brug af sloganet "Til glæde og til gavn".

Vores konkurrenter mener, at sloganet vildleder danskerne, så befolkningen får den opfattelse, at de ved køb af f.eks. en Oddset-kupon direkte er med til at gavne kulturen og sporten i Danmark.

Vi har benyttet sloganet i næsten 10 år og har ikke haft til hensigt at vildlede danskerne. Vi står inde for, at vores aktiviteter er til glæde og til gavn for samfundet, eftersom alle dele af overskuddet fra Danske Spils aktiviteter er med til at gavne det danske samfund. Enten som udbetaling til staten med henblik på udlodning til almennyttige formål som f.eks. lokale sportsklubber, spejderforeninger og lokale interesseorganisationer eller ved udbetaling til staten, som tjener en samfundsgavnlig funktion ved for eksempel at drive landets skoler, hospitaler osv. og ved også at støtte velgørende forhold m.v.

At det alene er overskuddet fra monopolspillene, herunder Lotto, der går til staten til brug for almennyttige formål i form af udlodningsmidler, og at overskuddet fra de liberaliserede spil, herunder Oddset, Tips og onlinekasino, går til staten til øvrige samfundsgavnlige formål, er alt sammen noget, vi kommunikerer åbent og direkte på vores hjemmeside, i vores årsrapport og her i vores CSR-rapport.

Da vi på ingen måde ønsker at vildlede, vil vi i 2015 have fokus på at tydeliggøre vores kommunikation.

INTEGRATION I FORRETNINGEN

Vi tror på, at CSR - for at have den bedste effekt - skal være en integreret del af den måde, Danske Spil leder og driver virksomheden på. Det er med til at skabe værdi på langt sigt.

Vi tilstræber at drive vores forretning i overensstemmelse med internationalt anerkendte principper og konventioner for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorruption, som de formuleres af FN Global Compact og FN's retningslinjer for menneskerettigheder og erhvervsliv. Disse internationale retningslinjer udstikker rammerne for vores arbejde med CSR og er fundamentet for vores CSR-politik. Vi er samtidig bevidste om, at en sådan integration i forretningen ikke er noget, man opnår fra den ene dag til den anden. Arbejdet indgår med andre ord i den løbende professionalisering og systematisering af vores interne arbejdsgange.

Ledelse af CSR

Det overordnede ansvar for CSR er placeret i Koncernsekretariatet, og lederen af Koncernsekretariatet er derfor den øverstansvarlige for CSR-indsatsen.

Danske Spils Koncernsekretariat har til opgave at rådgive direktionen i spørgsmål om CSR, og for at udvikle og indføre Danske Spils CSR-politik, CSR-strategi og CSR-rapportering.

Det er også Koncernsekretariatets rolle at styrke den interne opmærksomhed om CSR-emner og CSR-spørgsmål og at understøtte integrationen af CSR på tværs af koncernens selskaber og forretningsområder.

Det er bestyrelsen, der i sidste ende godkender CSR-strategi, CSR-politik og CSR-rapport.

For at brede CSR-arbejdet ud blandt medarbejderne etablerede vi i 2014 fire interne referencegrupper. De kommer løbende med input til aktiviteter og ser samtidig på, hvordan vi bedst får CSR-strategien til at virke overalt i forretningen.

De fire grupper arbejder med henholdsvis:

- Ansvarligt spil
- Sikkert spillemiljø
- Ansvarlig leverandørstyring
- Danske Spils miljøpåvirkning.

der samtidig er de fire fokusområder i vores CSR-strategi.

Medlemmerne i referencegrupperne kommer fra forskellige områder i organisationen. På den måde bringer de stor faglig viden om drift, produk-

Dilemma: Ansvarlighed og forretning

Er "ansvarligt udbud af spil" ikke det samme som "begrænset udbud af spil"?
Er ansvarlighed og indtjening ikke modsatrettede størrelser?
Er dét at ville være en ansvarlig spiludbyder og samtidig tjene flest mulige penge til almennyttige formål og til statskassen ikke det samme som at ville blæse og have mel i munden?

Det er der nogen, der mener.
Det mener vi ikke i Danske Spil.

Vi tror på, at vores vedholdende – og øgede – fokus på ansvarlighed kan være med til at styrke den gode spiloplevelse, ligesom vi tror på, at det kan bidrage til et kontinuerligt sundt spil med både lange og givtige kunderelationer.

Og vi mener at have noget at have det i, eftersom videnskaben bakker os op.

I ny forskning fra Australien viser én af verdens førende forskere inden for spil og ansvarlighed, Sally Gainsbury, at ansvarlighedsinitiativer øger kundetilfredshed og kundernes generelle tiltro til udbyderen. Udbydere, der aktivt arbejder med og som fremmer og markedsfører ansvarlighedstiltag, oplever højere grad af loyalitet, længere og mere stabile kundeforhold og en generel bedre omtale i befolkningen.

Gainsburys undersøgelse indikerer også, at rutinerede, faste spillere bakker op om ansvarlighedsinitiativer, og at de gerne anbefaler en ansvarlig udbyder til andre spillere.

Vi er helt bevidste om, at loyalitet, anbefalinger og tiltro ikke nødvendigvis kan veksles direkte til omsætning – i hvert fald ikke på kort sigt. Vi betragter således omlægning af vores procedurer og tilbud som en investering i en effekt på langt sigt.

Danske Spil lægger vægt på en vedholdende ansvarlighedsindsats, som kan føre til en større og mere stabil kundegruppe – det vil sige kunder, der til stadighed spiller underholdningsspil for mindre beløb frem for en gruppe af kunder, som spiller for meget store beløb (eller som forsøger at indhente voldsomme tab).

ter og produktudvikling samt kommunikation til spillerne ind i gruppen. Grupperne har en tovejsfunktion nemlig på den ene side at bringe viden og inspiration fra organisationen ind i den interne debat om Danske Spils CSR-indsats og på den anden side at brede hele CSR-tankegangen ud i organisationen.

Referencegrupperne organiseres og styres af Koncernsekretariatet.

ÅBEN KOMMUNIKATION: DIALOG MED INTERESSENTER OG TRANSPARENS

En åben kommunikation om vores CSR-indsats er et centralt aspekt af arbejdet med samfundsansvar og CSR.

For Danske Spil understreger vores ejerforhold samtidig vigtigheden af at være både åbne og transparente om Danske Spils aktiviteter og den måde, vi prioriterer på. Vi lytter til vores omverden og står til rådighed for vores interessenter i en dialog om såvel forventninger som informationsbehov og kritikpunkter.

Samtidig lægger vi vægt på at kommunikere på basis af fakta og bidrage til at bringe mere viden ind i debatten om spil. Det indebærer også, at vores ansvarlighedstiltag skal baseres på et fagligt og evidensbaseret - og dermed videnskabeligt forsvarligt - grundlag. Vi kan uden tvivl blive endnu bedre på dette område, men ingen skal være i

01 Danske Spil og CSR



Alle dele af overskuddet fra Danske Spils aktiviteter er med til at gavne det danske samfund. Enten ved udbetaling til staten med henblik på udlodning til almennyttige formål, såsom lokale sportsklubber, spejderforeninger og lokale interesseorganisationer, eller ved udbetaling til staten, til øvrige samfundsgavnlige formål ved for eksempel at drive landets skoler, hospitaler og forsyningsselskaber, ældreforsorg osv.

tvivl om vores intentioner og ambitioner. Når det handler om åbenhed og ansvarlighed er disse meget høje.

Som noget helt nyt er vi i foråret 2015 begyndt at gøre Danske Spils høringssvar tilgængelige på vores hjemmeside. Det sker både for at gøre det lettere at få indsigt i den dialog, vi har med myndigheder og for samtidig at sikre, at vores holdninger til forskellige centrale forhold i vores virksomhed hurtigt kan findes. Medierne viser ofte interesse for dette område, så i stedet for at de skal søge aktindsigt, har vi besluttet proaktivt at lægge disse papirer frem.

Systematisk interessentdialog om vigtige temaer

For bedre at forstå de interessentperspektiver og den kritik, der rettes mod os, indgår vi i en systematisk dialog med vores vigtigste interessenter. Modellen til højre viser eksempler på temaer, vi drøfter med forskellige interessenter.

Samarbejde med interessenter

I 2014 har Danske Spil også været i dialog med sine interessenter på en række områder. Danske Spils vigtigste interessentgrupper er spillere, forhandlere, medarbejdere, ejere og myndigheder, studerende og forskere og overskudsmodtagere. Af Bilag 2 fremgår det, hvordan vi løbende samarbejder om at skabe fremskridt på CSR-området – altså *bredere* end blot på ovenstående områder.

SYSTEMATISK INTERESSENTDIALOG OM VIGTIGE TEMAER



CASE

Samarbejde med CBS-studerende

Som en del af Danske Spils ambition om vedvarende at integrere forskning og akademisk viden i vores arbejde samarbejder vi løbende med specialestuderende om relevante CSR-spørgsmål. Vi indgik i 2013 to samarbejdsaftaler med tre specialestuderende, som hver behandler forskellige vinkler af Danske Spils CSR-politik.

I skrivende stund har det første hold af studerende afleveret deres specialeopgave. Dette skete i maj 2014, hvorefter Danske Spil blev præsenteret for resultaterne af de studerendes undersøgelser.

Undersøgelserne fremhæver ikke kun en række kritikpunkter, men kommer også med flere anbefalinger til Danske Spil – nogle af dem er i kort form gengivet nedenfor:

- De studerendes undersøgelser peger bl.a. på vigtigheden af, at Danske Spil via sine produkter har et ansvar for at oplyse og "uddanne" sine spillere – både med hensyn til de positive og de negative aspekter ved uhensigtsmæssigt spil. Danske Spil skal være transparente om, hvad koncernen gør godt, men også om de udfordringer, Danske Spil står overfor f.eks. i forbindelse med forebyggelse af spilafhængighed og matchfixing.
- Danske Spils CSR-indsats bør fokusere på de områder, hvor virksomheden har den største negative indflydelse på sin omverden. Danske Spil skal tage ansvar for de kontroversielle aspekter af koncernens aktiviteter og fortælle om dem.

  En dialog med spillerne (og resten af omverdenen) om de udfordringer, vi står over for, kan bidrage til en åben og konstruktiv samfundsdebat. Danske Spil vil derved kunne styrke sin troværdighed i forhold til virksomhedens indsats på CSR-området.
- De studerende vurderer, at Danske Spil kan gøre en langt større indsats på Facebook. Anbefalingen går derfor på, at vi i højere grad skal benytte de sociale medier til at fortælle om vores mange tiltag på CSR-området, fordi det vil være med til at styrke forholdet til kunderne, fremme den ønskede tovejskommunikation og skabe både gennemsigtighed og nærhed.

De studerendes samlede input kommer til at indgå i vores arbejde på lige fod med bidrag fra andre af vores mange interessenter.



Danske Spil er tilsluttet FN Global Compact

02

02 Danske Spil er tilsluttet FN Global Compact

FN Global Compact er et internationalt initiativ, der forpligter virksomheder til at arbejde aktivt med 10 principper inden for fire områder, nemlig:

- Menneskerettigheder
- Arbejdstagerrettigheder
- Miljø
- Antikorruption.

Danske Spil tilsluttede sig dette initiativ i 2011, og som en del af FN Global Compact forpligter koncernen sig til hvert år at udgive en rapport, der beskriver virksomhedens udvikling på ansvarlighedsområdet – en såkaldt 'Communication on Progress' (COP).

Danske Spils CSR-rapport er derfor samtidig Danske Spils "Communication on Progress" og omhandler af samme grund de nævnte fire områder.

På den måde har vi fået et langt bedre overblik over, hvor langt vi er på hvert område, og – ikke mindst – hvor der er behov for at styrke indsatsen yderligere.

De fire områder i analysen er beskrevet senere i rapporten under hvert af rapportens hovedafsnit, mens vi på side 56 kort beskriver analysens hovedkonklusioner.

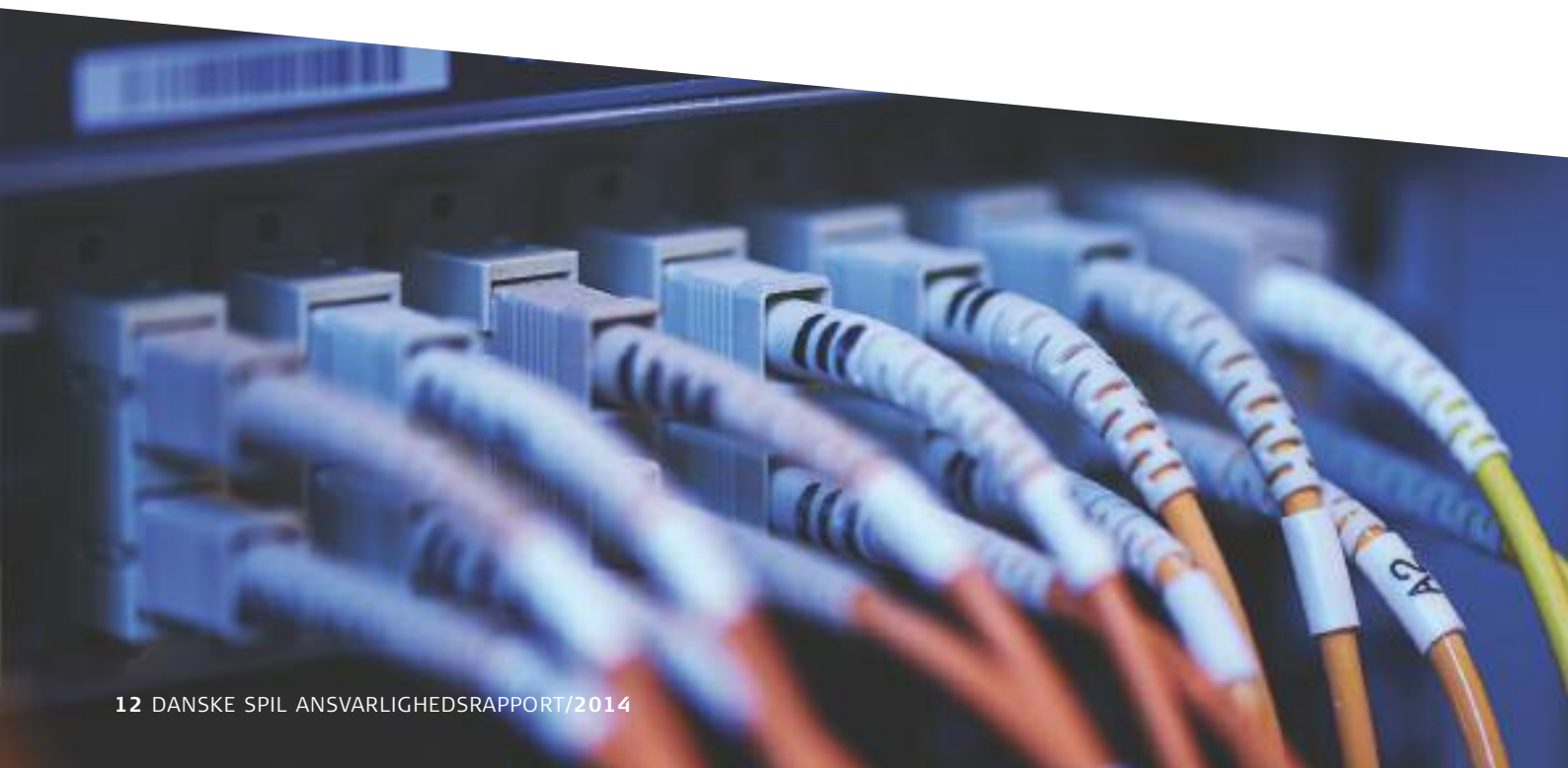
HOVEDKONKLUSIONER FRA FN GLOBAL COMPACT ANALYSE

Helt overordnet slår analysen fast, at Danske Spil har gennemført eller igangsat en række forskellige tiltag, der alle understøtter arbejdet med at håndtere principperne i FN Global Compact - herunder en detaljeret CSR-handlingsplan.

Analysen viser dog også, at der er flere potentielle risikoområder, hvor vi enten ikke er nået tilstrækkeligt langt, eller som vi i fremtiden bør prioritere og arbejde mere systematisk med i vores CSR-arbejde.

Analysens konklusioner indgår derfor alle i arbejdet med at professionalisere og systematisere den måde, vi griber CSR-arbejdet an på.

Vores CSR-politik tager udgangspunkt i vores værdier: Tillid, Underholdning, Fornyelse og Ansvarlighed. Med udgangspunkt i "Regeringens Handleplan for Virksomheders Samfundsansvar 2012–2015" og anbefalingerne fra Rådet for Samfundsansvar har Danske Spil i sit arbejde med CSR lagt sig op ad de internationale principper i FN Global Compact.



Principperne i Global Compact

Menneskerettigheder

1. Virksomheden bør støtte og respektere beskyttelsen af internationalt erklærede menneskerettigheder; og
2. sikre, at den ikke medvirker til krænkelse af menneskerettighederne.

Arbejdstagerrettigheder

3. Virksomheden bør opretholde foreningsfriheden og effektivt anerkende retten til kollektiv forhandling;
4. støtte udryddelse af alle fomer for tvangsarbejde;
5. støtte effektiv afskaffelse af børnearbejde; og
6. afskaffe diskrimination i relation til arbejds- og ansættelsesforhold

Miljø

7. Virksomheden bør støtte en forsigtighedstilgang til miljømæssige udfordringer;
8. tage initiativ til at fremme en større miljømæssig ansvarlighed; og
9. opfordre til udvikling og spredning af miljøvenlige teknologier.

Antikorruption

10. Virksomheden bør modarbejde alle former for korruption, herunder afpresning og bestikkelse.

FN Global Compact er et internationalt initiativ, der forpligter virksomheder til at arbejde aktivt med 10 principper inden for menneskerettigheder, arbejdstager-rettigheder, miljø og antikorruption.

02 Danske Spil støtter FN Global Compact

Indsatsområde	Danske Spil opfølgning i 2014
Fokus på at minimere negative påvirkninger på menneskerettigheder	Vi har udarbejdet en vurdering af risikoområder i forhold til menneskerettigheder og en oversigt over prioriteter og aktiviteter i forhold til menneskerettigheder. *Læs mere i afsnittet om "Menneskerettigheder" på side 54 og i afsnittet om "Medarbejderforhold" på side 58.*
Fokus på risici i leverandørkæden	Vi har defineret et projekt, der angiver en metode til at risikosegmentere leverandører. Vi har nedsat en intern referencegruppe, der skal se på vores leverandørstyring. En handlingsplan er udarbejdet. Vi har udarbejdet en Code of Conduct til leverandører. *Læs mere i afsnittet om "Ansvarlig leverandørstyring" på side 46.*
Fokus på forhandlerrelationer (herunder hvidvask af penge, sort arbejde, løn- og ansættelsesvilkår, tilskyndelse til ulovligt spil, brug af kreditter m.v.)	VI har defineret et forslag til CSR-certificering til forhandlerne. Vi har styrket indsatsen i forhold til håndhævelse af aldersgrænserne for spil hos forhandlerne. Vi har udarbejdet et Etisk Kodeks for forhandlerne. *Læs mere i afsnittet om "Compliance i Danske Spil" på side 18, og i afsnittet om "Sikkert spillemiljø" på side 38.*
Fokus på bekæmpelse af ludomani – og minimere risici – i forhold til spillernes sociale og økonomiske forhold.	Vi har nedsat en intern referencegruppe, der skal se på ansvarlighed i forbindelse med vores spiludbud. Vi har øget indsatsen på området for ansvarligt spil *Læs mere i afsnittet "Ansvarligt spil" på side 20.*
Fokus på ansvarlig markedsføring i forhold til børn og unge – og i forhold til at undgå at fremme stereotyper[1].	Vi planlægger i øjeblikket denne indsats. *Læs mere om vores indsats i forhold til børn og unge i afsnittet "Ansvarligt spil" på side 20.*
Fokus på at forebygge og minimere korruptionsrisici og korruptionslignende adfærd	Vi har udarbejdet et udkast til en antikorruptionspolitik til medarbejderne. Vi har udarbejdet et forslag til, hvordan politikken indføres. *Læs mere i afsnittet om "Sikkert spillemiljø" på side 38.*
Reducere koncernens miljø- og klimapåvirkninger – og styrke procedurer og retningslinjer på miljøområdet.	Vi har nedsat en intern referencegruppe på området "Miljø" Vi har udarbejdet en handlingsplan på miljøområdet. Vi har igangsat målinger på vores miljø- og klimaudledninger. Vi har indarbejdet vores miljødata i CSR-rapporten. Vi er i gang med at vurdere mulighederne for at indarbejde miljøhensyn i vores indkøbs- og udbudsprocesser. *Læs mere i afsnittet om "Miljø" på side 50.*

1 Se evt. ordforklaringen på side 76-77

Om denne rapport



03

03 Om denne rapport

RAPPORTENS INDHOLD

Det er sjette gang, at Danske Spil udgiver en selvstændig CSR-rapport. Rapporten beskriver vores CSR-aktiviteter og nye initiativer i 2014.

Formålet med rapporten er at give vores interessenter – og særligt myndighederne – et indblik i Danske Spils arbejde med samfundsansvar og CSR. Det gør vi ved at beskrive vores målsætninger, prioriteter og de nye initiativer, vi har igangsat i 2014. Intentionen med rapporten er således at give et retvisende billede af de udfordringer, vi står over for på CSR-området, ligesom vi gerne vil kaste lys over de markeds- og interessentkrav, som i meget høj grad er med til at drive hele Danske Spils CSR-indsats.

RAPPORTENS STRUKTUR

Rapporten er bygget op om CSR-strategiens fire fokusområder:

- Fremme ansvarligt spil
- Skabe et sikkert spillemiljø
- Sikre en ansvarlig leverandørstyring
- Reducere miljøpåvirkningen.

Hertil kommer de fire områder indeholdt i FN Global Compact:

- Menneskerettigheder
- Arbejdstagerrettigheder
- Miljø
- Antikorruption.

Som nævnt tidligere i afsnittet om FN Global Compact på side 12, berører vi disse områder som en integreret del af de følgende afsnit. Her beskriver vi også vores arbejde i forhold til Danske Spils medarbejdere. Det gør vi, fordi vi betragter dette område som en forudsætning for at drive en både succesrig og effektiv virksomhed.

Udover moderselskabet Danske Spil A/S dækker CSR-rapporten de tre helejede datterselskaber:

- Danske Lotteri Spil A/S
- Danske Licens Spil A/S
- Elite Gaming A/S.

Når der overordnet refereres til Danske Spil, omfatter det derfor hele koncernen, hvis ikke andet er nævnt.

CSR-RAPPORTERINGS-PRINCIPPER

I opbygningen af rapporten har vi hentet inspiration fra anerkendte principper for CSR-rapportering. Derfor beskriver og forholder vi os aktivt til:

- Den større **sammenhæng** i arbejdet med CSR og bæredygtighed, som vi opererer i.
- **Fuldstændigheden** af rapporten.
- **Væsentligheden.** Vise en **balance** i rapportens indhold.

Dermed bliver både vores centrale udfordringer og resultater afspejlet i rapporten. Vi er bevidste om, at vi endnu ikke er i mål – men arbejdet for at efterleve principperne for god rapporteringspraksis skrider godt frem.



Compliance i Danske Spil



04

04 Compliance i Danske Spil

At overholde de til enhver tid gældende regler er et grundvilkår, hvis man vil drive forretning. I Danske Spils arbejde med compliance handler det om at sikre, at koncernen – både internt og eksternt – altid følger de gældende regler – herunder alle relevante CSR-principper – når vi markedsfører og sælger vores mange spil.

CSR- og compliance-arbejdet spiller tæt sammen på flere områder. Nedenfor ses en række af de CSR-områder, der knytter sig til vores compliance-arbejde.

Vores indsats for at sikre og kontrollere, at de forhandlere og leverandører og andre parter, som Danske Spil samarbejder med, overholder de lovgivningsmæssige rammer og Danske Spils etiske retningslinjer, falder ind under arbejdet med compliance.

Læs mere i afsnittet om "Styrket kendskab til ansvarligt spil hos forhandlerne" på side 42 og i afsnittet om "Ansvarlig leverandørstyring" på side 46.

I forhold til at indføre internationale CSR-principper har vi – ved at tilslutte os FN Global Compact – frivilligt forpligtet os til at arbejde aktivt med 10 principper på områderne menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorruption, jf. også omtalen ovenfor på side 12.

Læs mere i afsnittet om "Menneskerettigheder" på side 54, i afsnittet om "Medarbejderforhold" på side 58, i afsnittet om "Miljø" på side 49, og i afsnittet om "Antikorruption" på side 40.

Vores arbejde med compliance er også vigtigt for en række andre kerneområder, der særligt knytter sig til Danske Spils indsats for at skabe et sikkert spillemiljø for vores spillere og andre interessenter. F.eks. er compliance relevant, når vi vil undgå, at vores spil anvendes til hvidvask af penge eller anden økonomisk kriminalitet, ligesom det er vigtigt for at skabe sikre rammer for behandling af personfølsomme oplysninger.

Læs mere om vores arbejde med at bekæmpe aftalt spil, hvidvask og økonomisk kriminalitet samt håndtering af persondata i afsnittet om "Sikkert spillemiljø" på side 38.

Danske Spil er via dansk lovgivning hvert år forpligtet til at rapportere om vores CSR-indsats og vores arbejde med at fremme det underrepræsenterede køn på Danske Spils forskellige ledelsesniveauer.

Læs mere om i afsnittet om "Mangfoldighed og ligestilling" på side 61.

Endelig er compliance-arbejdet afgørende i forhold til den lovgivningsmæssige ramme, som Danske Spil koncernen er underlagt. Danske Spil koncernen skal som spiludbyder først og fremmest iagttage og overholde spillelovgivningens regler, herunder medvirke til at spil udbydes på en rimelig, ansvarlig og gennemsigtig måde. Danske Spil søger endvidere at tilrettelægge sit udbud af spil, således at det beskytter unge og andre udsatte grupper. Danske Spil skal i den forbindelse årligt afrapportere og dokumentere overholdelsen af spiltilladelserne. Derudover er Danske Spil koncernen som statsligt aktieselskab underlagt en række særlige selskabsretlige regler.

Det er vigtigt for Danske Spil, at de ansvarlighedsinitiativer, der igangsættes kontinuerligt, lever op til internationale standarder og tager udgangspunkt i forskning. Samtidig lægger vi stor vægt på, at de resultater og indikationer, som vores indsatser skaber, deles med og kan skabe effekt hos udbydere verden over.

Ansvarligt spil



05

05 Ansvarligt spil

Danske Spil vil være anerkendt som en ansvarlig aktør på spillemarkedet. Det er netop i kraft af ansvarlighed, at Danske Spil har mulighed for at skille sig ud fra de øvrige aktører på markedet. Samtidig er positionen som ansvarlig spiludbyder central for koncernens brand. Den kendsgerning, at staten er vores hovedaktionær medfører, at vores interessenter stiller ekstra høje forventninger til os på dette område – ikke mindst på områder som ludomani, udsatte grupper, børn og unge.

Disse forventninger lægger vi vægt på at leve op til.

I Danske Spil får vi ofte spørgsmålet: *"Kan man som udbyder af spil være en ansvarlig virksomhed?"*

Det mener vi bestemt, man kan. Og det mener vores kunder også. Det fremgår bl.a. af den kvalitativ undersøgelse, vi har udarbejdet, som bl.a. afdækker de forventninger, spillerne har til spiludbyderne. Læs mere om denne undersøgelse på side 26.

Selvom langt størstedelen af vores kunder betragter vores mange spil som det underholdningstilbud, de rent faktisk er, vil der – på trods af stærke intentioner og ambitioner om det modsatte – uundgåeligt være spillere, for hvem tilbuddet leder til uhensigtsmæssigt spil. Det er vi bevidste om, og vi ved tillige, at det for nogle endda vil føre til spilafhængighed med store og ubehagelige konsekvenser til følge; både for spillerens økonomi, trivsel, arbejdsliv og personlige relationer.

Danske Spil ønsker derfor aktivt at bidrage til, at uhensigtsmæssigt spil og spilafhængighed ikke udvikler sig. Vi ved, at forekomsten af ludomani – altså afhængighed af pengespil – i flere både danske og internationale studier kan opgøres til at ligge mellem 0,6 procent og 2,5 procent af befolkningen. Selvom tallet således i den store sammenhæng kan siges at ligge i den lave ende, er det for den enkelte ludoman og dennes familie ofte en lidelse med næsten uoverskuelige og langvarige konsekvenser på mange livsområder. Ikke alene for spillerne selv, men i nok så høj grad for deres pårørende.

Derfor skal alle tilfælde af ludomani tages alvorligt.

Som en del af vores aktive indsats for at fremme en ansvarlig spillekultur arbejder vi derfor stadig mere systematisk på at forebygge og afhjælpe spilafhængighed. Samtidig udbygger vi løbende det støtteberedskab til spillere og deres pårørende, vi lægger vægt på at kunne tilbyde.

På de følgende sider gennemgår vi kort de tiltag, vi har igangsat de seneste år.





Man kan kontakte LudomaniLinjen via telefon 70 222 825

LUDOMANILINJEN

LudomaniLinjen har eksisteret siden 2011 og fungerer som et støttetilbud til spilafhængige og deres pårørende. Den telefoniske rådgivningslinje er blevet til i samarbejde med Mindwork Psykologisk Center. Via LudomaniLinjen er der mulighed for at henvise spillere, der oplever problemer, til gratis behandling hos Dansk Ludomani Behandling.

Opkald til LudomaniLinjen besvares i dag af særligt trænede medarbejdere i Danske Spils Kundecenter. Men i andet kvartal 2015 flytter vi denne funktion til Koncernsekretariatet, hvor seks psykologistuderende fremover vil varetage denne opgave.

Læs mere om baggrunden for og formålet med denne opgradering på side 23.

De samtaler, der kommer til LudomaniLinjen, følger for flertallets vedkommende en særligt udviklet spørgeguide. Det betyder, at de trænede medarbejdere stiller en række spørgsmål om både demografi, økonomi og trivsel, men naturligvis først og fremmest om de spil, der spilles, og om de spillevaner og problemer, som spilleren oplever.

Medarbejderen har tillige mulighed for at guide spilleren igennem en veldokumenteret ludomaniscreening for at kunne afgøre, i hvor høj grad spillerens vaner er problematiske.

Formålet med enhver samtale på LudomaniLinjen er, at medarbejderen kan danne sig et overblik over i hvor høj grad spilleren har et spilleproblem. Hvis medarbejderen vurderer, det er nødvendigt – og spilleren er indforstået med det – henviser vi spilleren til videre, gratis behandling.

Er spilleproblemet derimod ikke af akut eller voldsom karakter, rådgives spilleren direkte over telefonen i form af konkrete strategier og idéer til egen indsats.

Rådgivning af pårørende

Da ludomani kan have store konsekvenser for ikke bare spilleren selv, men også for familie og venner, har vi løbende gennem de senere år forbedret indsatsen på LudomaniLinjen i forhold til de pårørende. F.eks. er der nu – ligesom med spørgeguiden til spillere – udviklet en særlig guide for pårørende. Guiden er i 2014 blevet tilpasset til en særlig udgave til Danske Spils medarbejdere generelt og til en udgave rettet direkte mod de pårørende.

De telefoniske henvendelser til LudomaniLinjen er steget med cirka en tredjedel i 2014 i forhold til 2013. Således var det samlede antal opkald i 2014 981 fordelt med 43 procent pårørende og 57 procent spillere. Der er markant flest mandlige spillere, der ringer ind (95 procent), mens fordelingen blandt pårørende er mere ligelig (41 procent kvinder og 59 procent mænd).

Af de i alt 981 opkald var 310 opkald fra spillere med en spilproblematik af forskellig grad. Heraf blev 143 spillere henvist til videre behandling. De resterende opkald blev håndteret af medarbejderne på LudomaniLinjen.

I 2014 kom som nævnt 43 procent af de besvarede opkald fra pårørende. Det var en stigning i forhold til året før, hvor 32 procent af de besvarede opkald var fra pårørende. Denne stigning har været medvirkende årsag til vores øgede fokus på pårørende.

Dansk Ludomani Behandlings tilbud om gratis, støttende og afklarende samtaler til pårørende blev også benyttet, idet LudomaniLinjens medarbejdere henviste hertil 22 gange i 2014.

Aktivitet på LudomaniLinjen

I lighed med de tidligere år har der også i 2014 været mange besøg på LudomaniLinjens hjemmeside. I gennemsnit var der godt 1.000 unikke besøgende om måneden på www.ludomanilinjen.dk. Den store interesse har bl.a. ført til, at selvhjælpsbogen "Fri for Ludomani" og vejledningsfolderen for ludomaner "Spiller du for meget", begge er blevet downloadet cirka 60 gange

05 Ansvarligt spil

Træning af medarbejderne

Medarbejderne på LudomaniLinjen er særligt trænede i at løfte den ofte komplekse og uforudsigelige opgave, det er at tale med personer med spilafhængighed tæt inde på livet.

Grundtræningen består af tre intensive undervisningsdage, hvor disse behandles og gennemgås af specialister inden for hvert af områderne:

- Ludomani: Diagnose og kendetegn
- Følger af ludomani
- Ludomanens tænkning
- Behandling af ludomani
- Handlestrategier for ludomaner
- Handlestrategier for pårørende.

Derudover giver vi en grundig indføring i de til formålet udviklede spørgeguides til henholdsvis spillere og pårørende.

Til brug i undervisningssammenhæng optager vi med mellemrum samtaler med personer, der ringer til os. Disse accepterer naturligvis, at samtalen optages. At vi optager sådanne samtaler hænger sammen med, at vi gerne vil anvende realistiske situationer i uddannelsen af vores medarbejdere, hvorfor de praktiske færdigheder i at gennemføre samtalerne bliver trænet ved at gennemlytte tidligere opkald (eller rollespil) med såvel kollegaer som undervisere.

Efter endt grundtræning modtager medarbejderne desuden løbende en gruppevis opfølgning fra vores professionelle partner på dette område, Mindwork Psykologisk Center. Hver medarbejder har tillige mulighed for at få en individuel sparring i forbindelse med konkrete opkald eller andre udfordringer, ligesom Mindwork Psykologisk Center løbende bistår os i at vurdere samtalerne ud fra en særligt udviklet kvalitetsskala.

De udfordringer, som psykologerne registrerer, danner grundlag for både den gruppevise opfølgning og for de tre til fire årlige, kortere træningssamlinger.

Endelig mødes medarbejderne en gang om året for at træne sammen med skuespillere.



om måneden (begge kan naturligvis også downloades direkte fra Danske Spils egen hjemmeside www.danskespil.dk).

For yderligere at gøre onlinedelen af LudomaniLinjen mere attraktiv har vi i 2014 lagt fire informative videoer på hjemmesiden. De fortæller i kort og enkel form de besøgende om både ludomani og behandlingstilbuddet hos Dansk Ludomani Behandling. Derudover har vi gjort selvhjælpsbogen "Fri for Ludomani" tilgængelig – både som trykt bog (på dansk og på engelsk) og som lydbog.

LudomaniLinjen i nyt spændende setup

LudomaniLinjen har siden starten været betjent af særligt uddannede medarbejdere fra Danske Spils Kundecenter, som har løftet denne svære opgave indtil nu.

Vi har imidlertid måttet konstatere, at der gennem især det seneste års tid blandt flere interessenter på ludomaniområdet er rejst tvivl om LudomaniLinjens reelle "uafhængighed", "ærlighed" eller "pålidelighed", fordi medarbejderne på linjen også rådgiver spillerne i spil og samtidig kan siges at have en sælgende rolle.

Vi finder kritikken helt uberettiget, fordi vi ved, at medarbejderne har udført deres opgave meget kom-

Dilemma: Er det dobbeltmoralsk både at udbyde spil og ludomanibehandling?

Det sker – ganske ofte - at vi får spørgsmål som disse:

"Er det ikke dobbeltmoralsk, at I som stor spiludbyder også tilbyder rådgivning – og endda formidler behandling til spillere med problemer?"
"Er det ikke at give med den ene hånd og tage med den anden? Som at sætte ræven til at vogte gæs!"

Det er gode spørgsmål, for umiddelbart kan det naturligvis virke som en speciel konstruktion. Men faktisk bekræfter vores kvalitative data fra både interviews med spillere og pårørende samt flere andre undersøgelser, at spillere og pårørende sætter stor pris på, at vi, som udbyder både samarbejder med behandlingsorganisationer, og at vi direkte formidler rådgivning og behandling.

I den kvalitative undersøgelse (læs mere på side 26) var 83 procent af svarene positive på dette felt. I den kvantitative undersøgelse (læs mere på side 27), hvor "normalbefolkningen[2]" blev spurgt, var hele 93 procent på den positive eller neutrale side. Det vil sige, at alene 7 procent af svarene var negative.

Derfor giver det - set fra et videnskabeligt perspektiv – heller ikke mening at adskille udbud og rådgivning fuldstændigt.

Tre af verdens førende akademiske forskere inden for spil og spilafhængighed – Alex Blaszczynski, University of Sydney, Australien; Robert Ladouceur, Université Laval de Quebéc, Canada; Howard J. Shaffer, Harvard Medical School, Massachusetts, USA, beskrev allerede i 2004 i den internationalt anerkendte "The Reno Model" betydningen og nødvendigheden af et tæt samarbejde mellem udbydere, forskere, behandlere og myndigheder, hvis man vil opnå en effektiv og vedvarende indsats mod en problematisk spiladfærd.

Samme opfordring blev gentaget - og udbygget - ved "The Boston Meeting" i 2011 mellem de samme tre forskere, nu suppleret af Peter Collins, University of Salford, Manchester, Storbritannien; Davis Fong, University of Macau, Macau; Lia Nower, Rutgers University, New Jersey, USA; Hermano Tavares, Universidade de São Paulo, Brasilien; Jean-Luc Venisse, Centre Hospitalier Universitaire de Nantes, Frankrig.

For Danske Spil er det af afgørende betydning at holde stringent fast i den videnskabelige tilgang til ansvarlighedsindsatsen. At både kunder, almenbefolkningen og videnskaben bakker op om det tætte samarbejde mellem udbydere, forskere og behandlere, tager vi som udtryk for, at også vores primære interessenter finder det helt naturligt, at Danske Spil meget aktivt indgår i et sådant samarbejde.

2 Se eventuelt ordforklaringen på side 76-77.

Evidensbaseret ludomanibehandling

Dansk Ludomani Behandling er et samarbejde mellem LudomaniLinjen, Mindwork Psykologisk Center og Forskningsklinikken for Ludomani. I 2013 og 2014 har Dansk Ludomani Behandling modtaget penge fra Ludomanipuljen under Sundhedsministeriet til behandling af ludomaner. Tilbuddet er unikt, idet det er det eneste i Danmark, hvor man kan få evidensbaseret ludomanibehandling. At behandlingen er evidensbaseret betyder, at den er standardiseret, manualbaseret og dokumenteret effektiv i videnskabelige studier. Desuden foretages al behandling af særligt trænede psykologer.

Et yderligere særegent kendetegn ved den evidensbaserede behandling hos Dansk Ludomani Behandling er det grundige udredningsforløb, som indleder tilbuddet. Fra både danske og internationale studier ved vi, at et stort problem i ludomanibehandling er komorbiditet[3] – det, at klienten nok lider af ludomani, men også en anden psykologisk lidelse. Det kan være en angstlidelse (f.eks. social fobi), misbrug (alkohol, stoffer eller lignende), eller det kan være en personlighedsforstyrrelse.

Afklares komorbiditeten ikke, inden ludomanibehandlingen igangsættes, opleves typisk et meget begrænset udbytte af behandlingen – enten fordi den anden lidelse "forstyrrer" ludomanibehandlingen, eller fordi ludomanien egentlig ikke er hovedproblematikken, men nærmere et symptom på den anden lidelse.

I Dansk Ludomani Behandling foretages der derfor en grundig udredning og vurdering, der sikrer, at den enkelte spiller modtager den helt rette behandling. Hvis der er tale om komorbiditet henvises til anden behandling før (eller parallelt med) ludomaniforløbet, så optimal og rigtig behandling sikres.

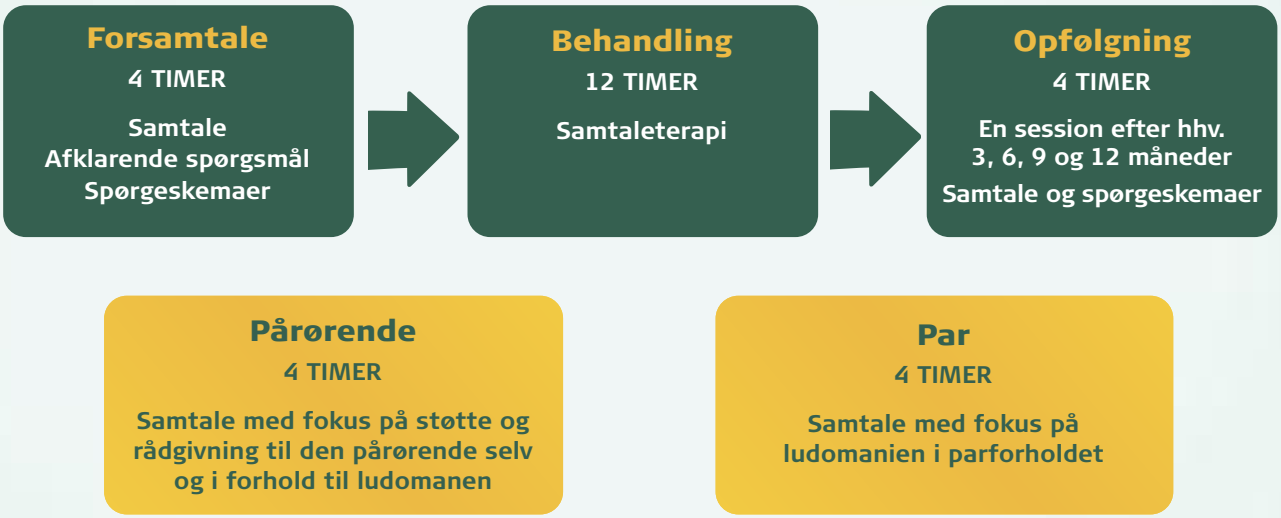
Efter udredningen følger 12 sessioners standardiseret behandling baseret på kognitiv adfærdsterapi, som følges op med en samtale hver tredje måned det næste år. Både internationale studier og Dansk Ludomani Behandlings egne tal viser en "helbredelsesrate" på 85-90 procent.

Dansk Ludomani Behandling tilbyder rådgivende samtaler til pårørende og fællessamtaler for spilleren og den pårørende.

Al behandling og rådgivning er gratis.

3 Se eventuelt ordforklaringen på side 76-77.

Behandlingstilbuddet i overblik





petent. Men da vi oftere og oftere møder denne kritik, og da vi vil undgå, at den bliver forstyrrende for den vigtige indsats, LudomaniLinjen varetager, har vi besluttet at flytte LudomaniLinjen til Koncernsekretariatet under Danske Spils øverste ledelse. Her vil der fremover blive knyttet et antal særligt trænede psykologistuderende til at varetage rådgivningen.

Det nye setup er blevet forberedt meget grundigt gennem det sidste halve år af 2014. En lang udvælgelses- og uddannelsesproces hos Mindwork Psykologisk Center er således gået forud for ansættelsen af seks psykologistuderende. De vil i løbet af andet kvartal af 2015 overtage ansvaret for rådgivningsfunktionen på LudomaniLinjen.

I Danske Spil møder vi ofte spørgsmålet, om man som udbyder af spil kan være en ansvarlig virksomhed. Det mener vi bestemt, man kan. Og fra undersøgelser ved vi, at vores kunder mener det samme.

Vi opnår flere fordele ved den nye organisering:

- LudomaniLinjens medarbejdere får først og fremmest mere tid til samtaler med den enkelte spiller, da dette nu er deres eneste opgave.
- Der bliver mulighed for supplerende CSR-relaterede research- og udviklingsopgaver.
- Der bliver tid til og mulighed for at gennemføre en endnu grundigere klinisk screening af de spillere, der videresendes til et forløb hos Dansk Ludomani Behandling. Sidstnævnte er især vigtigt, da vi ved, at jo grundigere en diagnostisk screening, vi foretager, jo bedre og jo hurtigere kan den rette behandling eller rådgivning igangsættes.

Ny bonuspolitik for spillere

Spillelovgivningen giver mulighed for, at spiludbyderne kan tilbyde spillerne bonus i forbindelse med onlinekasino og væddemålsspil. Imidlertid viser international forskning, at spillernes lyst til at spille øges, når de får tilbudt bonusser. Dette påvirker også spillernes faktiske spil, som især øges, når disse bonusser er forbundet med krav om eget indskud og en vis mængde spil, før de kan hæve en eventuel gevinst.

05 Ansvarligt spil

Lysten til at spille påvirkes i endnu højere grad hos spillere, som har et spilleproblem eller lider af ludomani. Denne gruppe af spillere er særligt sårbare overfor sådanne tiltag – især når markedsføringen kommunikerer til spillerens fejlagtige tænkning om spil eller sælger urealistiske forventninger.

Dette er baggrunden for, at vi i 2014 har revurderet vores bonuspolitik. Så selvom tilbud om bonus er et vigtigt konkurrenceparameter, har vi – i første omgang – valgt at indføre to begrænsninger:

- En beløbsgrænse på bonus, så vi maksimalt tilbyder bonus på 1.000 kroner
- Intet krav om at foretage en vis mængde spil ved bonus op til 50 kroner

Nævnes skal også, at vi har indført nye retningslinjer for ansvarlig kommunikation. Det betyder, at der ikke må kommunikeres til spillerens fejlagtige tænkning om spil eller kommunikeres på en måde, som sælger urealistiske forventninger, eller som kan opfattes som aggressivt.

Al kommunikation til spillerne skal således være klar og tydelig. Den må ikke tale spillerne ind i forvrængninger, og derudover skal kommunikationen til den enkelte spiller være hensynsfuld og ske med omtanke.

Overordnet er vi dog i Danske Spil i bund og grund modstandere af bonus. Da bonus imidlertid er et væsentligt konkurrenceparameter, bør en eventuel afskaffelse af bonus gælde alle spiludbydere på markedet.

FORSKNINGSSAMARBEJDE OM LUDOMANI OG ANSVARLIGHEDSTILTAG

Det er vigtigt for Danske Spil, at vores indsats mod ludomani og øvrige ansvarlighedstiltag bygger på et forskningsbaseret grundlag. Siden foråret 2013 har vi derfor været engageret i to forskningsprojekter sammen med henholdsvis Aarhus Universitet og Mindwork Psykologisk Center.

Vi har foreløbig investeret cirka 2,5 millioner kroner i disse projekter – for at få ny fakta- og forskningsbaseret viden til brug for vores ansvarlighedsarbejde.

Denne viden agter vi efterfølgende at gøre tilgængelig for alle interesserede i såvel ind- som udland.

Kvalitativ undersøgelse

I sidste halvdel af 2013 gennemførte vi en interviewundersøgelse med spillere (problemspillere og ludomaner), som havde været i kontakt med LudomaniLinjen, og enkelte af deres pårørende. Målet var at få et tydeligere billede af, hvilken type spillere vi er i kontakt med, og hvordan de selv oplever deres spilleproblematik.

Samtidig ønskede vi at få viden om, hvilken form for støtte, vejledning og

Data fra den kvalitative undersøgelse indikerer, at spillere, der har oplevet spilleproblemer:

- Mener at udbyderen har et ansvar for, at de har fået spilleproblemer
- Ser positivt på at en udbyder udvikler og aktivt markedsfører en profil som ansvarlig virksomhed
- Som udgangspunkt ser positivt på "overvågning" af deres spiladfærd med henblik på at kunne advare mod uhensigtsmæssigt spil
- Ikke frivilligt ville tilvælge overvågning, men heller ikke i stort tal vil fravælge en udbyder, der overvåger adfærd
- Finder det positivt, at udbyderen også tilbyder rådgivning
- Gerne vil kontaktes af udbyderen og tilbydes støtte af forskellig art, hvis deres adfærd er problematisk
- Har ønsker om at udbyderen tilbyder:
  - Selvhjælpslitteratur
    - Onlinetilgængelig selvhjælp - lydbog, app, onlineprogram
    - Individuel behandling
    - Gruppebehandling
    - Anonym telefonrådgivning
    - Konkrete råd og vejledning til "balanceret spil".

Disse indikationer understøtter Danske Spils igangværende eller påtænkte ansvarlighedstiltag. Alle informationer vil derfor aktivt blive indarbejdet i det rådgivnings-, behandlings- og informationsarbejde, som vi sætter i gang.

hjælp spillerne gerne ville have haft, mens deres problemer stod på, samt hvordan de ser på en spiludbyders rolle i forhold, når vi taler om ansvarlighed og rådgivning.

I alt blev der gennemført interviews og fokusgrupper med 56 personer. De semistrukturerede interviews rummede hver 95 til 110 spørgsmål og mundede ud i mere end 100 timers båndoptagelser og 1.000 sider med data.

Kvantitativ undersøgelse

Der er ét spørgsmål, som har været gennemgående, når den kvalitative undersøgelse er blevet præsenteret – uanset om det har været for myndigheder, spillere, medarbejdere eller forhandlere:

"Men, det er jo spillere, som har haft gavn af en behandling, der udtaler sig.
Er I sikre på, at alle vil være enige, i jeres konklusioner?"

Den forskningsbaserede tilgang er som tidligere nævnt væsentlig for Danske Spils ansvarlighedsarbejde. Vi lægger vægt på, at vores mange tiltag på området skal kunne stå for en nærmere prøvelse – at de videnskabeligt skal være uangribelige.
På den baggrund valgte vi i efteråret 2014 at se nærmere på spørgsmålet ovenfor.

Det resulterede i en undersøgelse af "normalbefolkningens[4]" holdning til ansvarlighedsinitiativer og spiludbyderens rolle i forhold til ludomani. Der blev indsamlet data fra 1.507 personer med et repræsentativt spilforbrug. Og indikationerne var ganske klare.

Blandt "normalbefolkningen"...:

- Ses der mindre negativt på udbyderen end i gruppen af (tidligere) spillere. Det er således langt færre, som *ikke* mener, at udbyderen har et ansvar for spilafhængighed.
- Findes en endnu større del, som ser positivt på, at udbyderen markedsfører en ansvarlighedsprofil. Blot 5 procent ser negativt på dette.
- Finder man lige så stor tilslutning til overvågning af spiladfærd og tilmed mindre modstand mod dette.
- Er der mindst lige så stor tilslutning til, at udbyderen kan kontakte spillere med uhensigtsmæssigt spilleadfærd, som vi så blandt gruppen af (tidligere) spillere.
- Angiver kun 7 procent en egentlig negativ holdning til, at spiludbydere og forskere/behandlere arbejder tæt sammen om ansvarlighedsinitiativer og behandling.

Med andre ord: Hvis undersøgelsens positive holdning til ansvarlighedsinitiativer, overvågning og samarbejde mellem udbyder og behandlere skulle skyldes deltagernes personlige positive erfaring med et sådant setup, så deles disse holdninger i mindst lige så høj grad af "normalbefolkningen". Dette er vigtig viden for Danske Spil. Den vil derfor indtage en central rolle i vores fortsatte arbejde med udvikling af netop metoder til løbende spilovervågning og individuelle tilbud og rådgivning til spillere.

Samtaler med tidligere ludomaner

Feedback og input fra spillere er af stor betydning for Danske Spils CSR-arbejde, især arbejdet med ansvarlighed.

I efteråret 2014 gennemførte vi således samtaler med to tidligere ludomaner. Målet var at indsamle information om spillernes syn på LudomaniLinjen, Dansk Ludomani Behandling og ikke mindst at opnå en viden om, hvordan vi – set med spillernes øjne – bedst kan markedsføre LudomaniLinjen:

Hvilken form for kommunikation foretrækker de?
Hvilke argumenter ville tale bedst til dem?

I forhold til LudomaniLinjen og Dansk Ludomani Behandling stemte spillernes meldinger fuldt overens med de indikationer, der også fremkom i både den kvalitative og kvantitative undersøgelse. Der var stor tilfredshed med de tilbud og muligheder, spillerne havde fået. Det samme gjaldt forløbet af både rådgivningen på LudomaniLinjen og behandlingen hos Dansk Ludomani Behandling.

I forhold til vores kommende markedsføring – generelt og af LudomaniLinjen – var særligt tre forhold interessante:

Vi tror på, at et konstant – og øget – fokus på ansvarlighed er med til at øge den gode spiloplevelse, stimulere til en sund spilleadfærd og skabe lange og givtige kunderelationer.

4 Se eventuelt ordforklaringen på side 76-77.

Case study med udvalgt ludoman

Hen over foråret/sommeren 2013 oplevede en spiller (som vi her har kaldt KK), at han på blot fem måneder tabte tæt ved 500.000 kroner på onlinekasinospil hos Danske Spil.

Vi var i den efterfølgende periode i dialog med KK om forløbet, og spilleren indvilligede meget beredvilligt og konstruktivt i at deltage i adskillige timers interview med henblik på at få kortlagt dette forløb.

Målet var at få information og viden med henblik på at identificere helt konkrete opmærksomhedspunkter og initiativer, der kan medvirke til, at færre spillere ender i et spilmønster (og tab), som det KK gjorde, samt at spillere med en problematisk spiladfærd rådgives bedre og mere effektfuldt, end KK har oplevet at blive.

Et så omfattende studie som det, der er lavet, kan ikke formidles fuldstændigt og udtømmende under disse rammer. Men KK gav som en del af sine fyldestgørende beskrivelser en række helt konkrete anbefalinger til Danske Spil om kommunikation, grænser og kontakt til spillere. De vigtigste af disse kan sammenfattes som:

- Det er vigtigt, at spiludbyderen overvåger onlinespiladfærd, således at spiludbyderen kan reagere og henvende sig, hvis spillerens spil ændrer sig drastisk.
- Der bør være faste tabsgrænser, som udløser en henvendelse fra spiludbyderen.
- Henvendelserne kan med fordel foretages af sundhedsfagligt personale med forstand på ludomani.

KK mener, at sidestående tiltag ville have begrænset hans problematik betydeligt.

KK tilføjer desuden:

- Man bør overveje ændringer i VIP managers kontaktform – mindre pressende og mere opmærksom på trivsel.
- Man bør tillige se på anvendelsen af bonusser: Bonusser skal være langt mere gennemskuelige og ikke afhængige af, om man selv sætter penge ind, eller at man gennemspiller.

KK nævner særligt disse to parametre, da de i hans optik i sin nuværende form har virket direkte fremmende for hans spil og afhængighed. KK bidrog gennem studiet med værdifuld viden og formåede at afslutte det sidste interview med en opsummerende sætning:

"For mig handler det her om ordentlighed og fairness - det handler om at have gjort, hvad man kunne. Det handler om ikke at udnytte og malke en spiller i problemer - men at turde gribe ind og stoppe spilleren. Også selvom det koster kunder og penge".

Det samlede studie – der kan læses under "Ansvarlighed" på danskespil.dk – har allerede givet anledning til flere konkrete tiltag og vil blive brugt i flere sammenhænge, når vi i fremtiden tilrettelægger vores ansvarlighedsarbejde.

- Jo mere emotionelle virkemidler, der anvendes i markedsføringen af ansvarlighedstiltag som Ludomani-Linjen, jo større tendens vil spillerne have til at stoppe op, reflektere og lytte. F.eks. var svigt af børn, manglende penge til gaver til koner/kærester og fravær fra familiebegivenheder nogle af de blikfang, som spillerne syntes at reagere stærkest på. Humor, ordspil og løftede pegefingre gav derimod mindre effekt.
- Spillerne beskrev, hvordan nok så stærke blikfang eller budskaber i en annonce for f.eks. Ludomani-Linjen altid vil blive trumfet af et logo - som f.eks. Danske Spils terning - for en spiludbyder. Udbyderens logo vil tiltrække sig den største del af opmærksomheden og aflede spilleren fra annoncens egentlige budskab.
- Spillerne havde en meget stærk modvilje mod reklamer fra spiludbydere. Ved nærmere samtale var det dog gennemgående, at de ikke, mens de spillede, havde været påvirket af reklamer – sådan at forstå, at det havde fået dem til at spille eller spille mere.

For Danske Spil er ønsket, at en vedholdende ansvarlighedsindsats skal føre til en større og mere stabil kundegruppe, som løbende spiller underholdningsspil for mindre beløb, frem for en gruppe af kunder, der spiller for meget store beløb eller lider store tab.

Kortlægning af onlineadfærd

Siden sommeren 2013 har Danske Spil været en del af et toårigt forskningsprojekt med Aarhus Universitet og Mindwork Psykologisk Center, der skal kortlægge ludomaners onlineadfærd (behavioural tracking) på baggrund af data fra spil på danskespil.dk.

To af landets førende eksperter i ludomani og behavioural tracking skal finde problemspillerens typiske adfærdsmønstre ved onlinespil, så disse data kan anvendes til at forudse, hvilke spillere der er i højrisikogruppen for at udvikle ludomani - allerede inden de gør det.

Ved at sammenholde de rene data med oplysningerne i den kvalitative undersøgelse vil Danske Spils nye "spilscanner" blive den bedst validerede på markedet.

I praksis udføres forskningsprojektet ved, at en nyudviklet "spilscanner" følger med i spillerens adfærd på Danske Spils onlineplatforme:

- Hvilke spil spilles?
- Hvor ofte?
- For hvor mange penge?
- Hvor ofte overføres penge?
- Hvor hurtigt satses igen efter tab?
- Hvor mange spil spilles?
- Hvordan ændres spilmønsteret?

etc.

Hvis der er ændring i spillerens adfærd – og hvis denne begynder at indeholde elementer af "ludomanadfærd" – så "slår spilleren ud" i systemet, og Danske Spil får mulighed for følge op sammen med spilleren og undersøge, om spillet stadig er under kontrol.

Kendskabet til spillernes adfærd har også den fordel, at den enkelte spiller kan rådes til specifikke forholdsregler som f.eks. fastsættelse af grænser, pauser etc. – alt relateret specifikt til de risikomomenter, som netop denne spillers adfærd rummer. Således vil spilscanneren fremover gøre det muligt ikke alene at reagere, når en spillers spil har udviklet sig til ludomani, men allerede tidligere i forløbet give helt konkrete anvisninger til en sundere spiladfærd.

Med udgangspunkt i vores kvalitative undersøgelser ved vi, at spillerne vil sætte pris på en sådan overvågning og kontakt - og fra vores samtaler med ludomaner ved vi, at en funktion som spilscanneren kunne have begrænset de problemer og tab, som spilleren KK oplevede.

Research på ansvarlighed på automatområdet

Fra vores egne data – både fra LudomaniLinjen og den kvalitative undersøgelse – ved vi, at spilleautomater stadig fylder meget blandt ludomaner. På trods af den store udvikling inden for onlinespil er der stadig en overepræsentation af automatspillere blandt spillere med problematisk spiladfærd. Rent teoretisk er det også gentagne gange blevet dokumenteret, at spilleautomater på grund af høj hastighed og kort tid mellem indskud og afklaring af udfald kan være yderst vanedannende og afhængighedsskabende for sårbare spillere.

Derfor vil en aktiv indsats i forhold til ansvarlighed på netop spilleautomatområdet give særdeles god mening, og da vi i 2014 begyndte at se nærmere på dette felt, blev vi overraskede over, hvor mange modstridende opfattelser og ideer om effektfulde interventioner, der fandtes på dette område.

For at sikre og fastholde det videnskabelige perspektiv i ansvarlighedsarbejdet iværksatte vi sammen med Mindwork Psykologisk Center et nyt litteraturstudie på området.

I alt blev 2.109 videnskabelige artikler identificeret. Ud af disse blev 467 vurderet som relevante, og heraf blev 173 artikler kategoriseret som "primærlitteratur", mens de sidste 294 kom i kategorien "sekundær litteratur".

Litteraturstudiet viste, at der på dette område findes meget få dokumenteret effektive ansvarlighedsinitiativer - på trods af den store omtale i forhold til problematisk spil. Omvendt findes rigtig mange, som er indført ud fra gode intentioner, men som efterfølgende har vist sig at være betydningsløse eller at have en forsvindende lille effekt, heriblandt f.eks. natlukning af spillehaller.

05 Ansvarligt spil

Med udgangspunkt i indgriben, som erfaringsmæssigt eller videnskabeligt er afprøvet og fundet effektiv, fremhæver vores litteraturstudie især:

Fire forhold som vil kunne virke fremmende for sundt spil på selve spillestedet:

- Sikre behov for personlig kontakt på spillestedet. Dette for at undgå/bryde anonymiteten der er spilfremmende.
- Overveje placeringen/tætheden af automatspillesteder i socialt udsatte områder.
- Designe spillestedernes udtryk og udseende, så et bredere publikum bliver tiltrukket - med udfordring af anonymitet for øje.
- Aktivt arbejde med eller indføre foranstaltninger, der "tvinger" spilleren til at holde pause i sit spil med sænkning af 'arousal' og 'tunnelsyn' for øje.

Fire virkemidler som Danske Spil med fordel aktivt kunne bidrage med for at øge dataindsamlingen:

- Foretage dataindsamling vedrørende forholdet mellem indskudsstørrelse, spilletid og pengeforbrug. Kortlægge den ideelle indskudsstørrelse.
- Foretage dataindsamling vedrørende tilbagebetalingsprocentens betydning for spilletid og pengeforbrug.
- Teste betydningen af samme tilbagebetaling på alle spil for spillernes adfærd.
- Afprøve effekten af skiftende lydbillede - musik der starter og stopper. Eventuelt en radio, der angiver tid og timeskift.

> *"For mig handler det her om ordentlighed og fairness - det handler om at have gjort, hvad man kunne. Det handler om ikke at udnytte og malke en spiller i problemer, men at turde gribe ind og stoppe spilleren. Også selvom det koster kunder og penge".*
>
> *Tidligere ludoman behandlet via Dansk Ludomani Behandling*

Fire elementer som videnskabeligt dokumenteret vil kunne gøre selve spilopbygningen mindre afhængighedsskabende:

- Langsommere spin/længere spiltid
- Reducere frekvens af "near miss"
- Anvendelse af pop-up beskeder
- Begrænse den maksimale indsats.

I samarbejde med datterselskabet Elite Gaming, der har ansvaret for Danske Spils spilleautomater, vil vi i 2015 følge op på disse data og anvende dem aktivt i vores ansvarlighedsarbejde på automatområdet.

SÆRLIGT FOKUS PÅ BØRN OG UNGE

Da vi ved, at unge mennesker er mere udsatte end voksne i forhold til at udvikle eventuelle spilleproblemer, ligger det Danske Spil særligt på sinde at bidrage til en sund og ansvarlig spiladfærd blandt børn og unge.

Et af de initiativer, vi arbejder på, er at oplyse børn og unge om fornuftig spiladfærd. Dette kædes naturligt sammen med det planlagte "Spil Sundt"-onlineunivers og med testen til at klarlægge spillevaner (se også afsnittet om "GamTest" på side 34). Desuden udgiver vi pjecen, "10 gode råd/10 leveregler", om ansvarlig spiladfærd.

På spillemarkedet findes i dag to aldersgrænser:

18 ÅR: En spiller skal være fyldt 18 år for at købe f.eks. Oddset, Tips eller hestespil.
16 ÅR: En spiller skal være fyldt 16 år for at købe f.eks. Lotto, Quick, Keno eller Eurojackpot.

Når en spiller køber spil på Danske Spil online, skal den pågældende være fyldt 18 år. Køber spilleren vores spil i f.eks. en kiosk, en spillehal eller et supermarked, er det forhandlerens ansvar at sikre, at aldersgrænserne bliver tjekket og overholdt. Det fremgår af den kontrakt, alle forhandlere har underskrevet med Danske Spil koncernen.

For yderligere at understrege den vægt vi lægger på, at aldersgrænserne overholdes, udsendte vi i 2014 et *Etisk Kodeks* til alle forhandlere. Heri gjorde vi endnu en gang opmærksom på vigtigheden af, at aldersgrænserne overholdes.

Vi har derudover gennemført en lang række yderligere tiltag på dette område. F.eks. står aldersgrænserne nu permanent på forhandlernes kundeskærme. Derudover er aldersgrænserne printet på spilkuponernes forside, og fra starten af 2015 vil de også fremgå af selve kvitteringen.

Under større fodboldturneringer får forhandlerne dagligt en besked op på deres terminal. Her minder vi om, at Oddset ikke må sælges til unge under 18 år.

En større kampagne, hvor temaet er aldersgrænser, blev planlagt i slutningen af 2014 og er påbegyndt i februar 2015. Kampagnen er ikke alene rettet mod forhandlerne. Kampagnen er rettet mod både forhandlerne og spillerne.

Det er dog vigtigt at fremhæve, at det ikke alene er spilbranchens opgave at sikre, at aldersgrænserne overholdes. Denne problematik har vi til fælles med både tobaks- og alkoholområdet. Derfor har Danske Spil i 2014 indledt et samarbejde med detailhandelen for at finde en egnet elektronisk løsning, som effektivt kan medvirke til, at de gældende aldersgrænser bliver overholdt.

Det er et projekt, vi har særligt fokus på i 2015.

Parallelt med det ser vi på en ny politik for ansvarlig markedsføring. Her vil saglig og informativ kommunikation om vores spil til unge være i centrum. Fra internationale studier ved vi, at der – til trods for en omfattende debat på området – ikke findes en egentlig videnskabelig dokumentation for, at markedsføring af spil skaber flere spilafhængige. I dag er det først og fremmest et spørgsmål om markedsandele udbyderne imellem.

Sammenhængen mellem markedsføring og problematisk spiladfærd er derfor snarere af værdibaseret karakter end af videnskabelig karakter – dog med én vigtig undtagelse, nemlig de unge. Af samme grund er både strategier og konkrete aktiviteter for ansvarlig markedsføring og kommunikation over for unge af stor betydning for Danske Spil. Vi ser det således som en opgave at indtage en synlig position, så ingen er i tvivl om, at vi som ansvarlig udbyder lægger vægt på en fornuftig spiladfærd.

Også dette projekt er derfor højt prioriteret i 2015.



05 Ansvarligt spil

INTERNATIONALE KONFERENCER OG NETVÆRK

Internationalt perspektiv

Det er vigtigt for Danske Spil, at de ansvarlighedsinitiativer, vi sætter i gang hele tiden, lever op til internationale standarder, og at de altid tager udgangspunkt i akademisk forskning. Samtidig lægger vi stor vægt på, at de resultater og indikationer, som vores forskellige indsatser skaber, bliver delt med og kan skabe effekt hos andre spiludbydere over hele verden.

Et vigtigt forum for denne erfaringsudveksling er de internationale konferencer på "responsible gambling"-feltet. De afholdes årligt, og i de senere år har Danske Spil været fast deltager på én af de største fælles konferencer for forskere, behandlere, lovgivere og udbydere – "Discovery" – som arrangeres af det canadiske "Responsible Gambling Council".

I 2014 var Danske Spil også aktivt involveret i den akademiske konference "Excessive Gambling; Prevention and Harm Reduction". Her diskuterede deltagerne især prævalens - studier af forekomst af ludomani - samt evidens og validitet af de typiske ansvarlighedsinitiativer.

Højdepunktet for Danske Spils internationale ansvarlighedsarbejde nåede vi, da Henrik Tingleff fra vores samarbejdspartner, Mindwork Psykologisk Center, i 2014 holdt et yderst velbesøgt oplæg på EASG (European Association for the Study of Gambling) i Helsinki. Her blev data fra både den kvalitative og kvantitative undersøgelse (se henholdsvis side 26 og side 27) af spillere og "normalbefolkningens" syn på ansvarlighedsinitiativer præsenteret for både interesserede og spørgelystne deltagere fra hele Europa, Canada, Australien og USA.



Forfatteren af bogen Fri for Ludomani, Henrik Tingleff, er kognitiv psykolog. Han er faglig direktør og partner i Mindwork Psykologisk Center samt behandlingsansvarlig i Dansk Ludomani Behandling. Bogen giver i et enkelt og let forståeligt sprog en grundig indføring i de værktøjer, der er virksomme og anvendelige for mennesker, som er afhængige af pengespil.

Danske Spil vil fortsat bidrage aktivt til – og dele erfaringer og resultater af – undersøgelser på denne måde. I 2014 har vi derfor i lighed med året før samarbejdet med professor Robert Ladouceur, Université Laval, Québec, Canada, der af mange betegnes som den førende internationale kapacitet inden for spil, ludomani og ansvarlighedstiltag. Ladouceurs behandlingsmanual anvendes hos Dansk Ludomani Behandling, og Ladouceur holdes orienteret om og får mulighed for at give feedback på de igangværende projekter. På samme måde har vi i 2014 indgået aftale med professor Robert Williams, University of Lethbridge, Alberta, Canada. Han er både internationalt kendt og respekteret for sine studier og meta-analyser af evidens og anvendelig-

heden af konkrete ansvarlighedstiltag i spillebranchen.

Vi glæder os derfor til i 2015 at udvide dette samarbejde og – ikke mindst – til at se effekten af vores ansvarlighedsarbejde.

Spillemyndighedens ludomaninetværk

Danske Spil har i en årrække deltaget i Spillemyndighedens Netværk om ludomani. Netværket består af repræsentanter for behandlere, forskere, lovgivere og spilbranchen. På Danske Spils opfordring blev netværket i 2014 udvidet, så det nu også omfatter alle modtagerne af ludomanipuljemidler.

Dermed fik også Dansk Ludomani Behandling en plads omkring bordet. For Danske Spil har dette været vigtigt, fordi Dansk Ludomani Behandling står for evidensbaseret ludomanibehandling og herved kan medvirke til at sætte fokus på den forskningsorienterede tilgang til spilafhængighed, behandling og ansvarlighedsinitiativer – den samme tilgang som Danske Spil selv forfølger - og som vi i det daglige gør, hvad vi kan for at bidrage og leve op til.

Branchedag om markedsføring

Spillemyndigheden var i november 2014 vært for en branchedag, hvor temaet var ludomani. Her var spillebranchens markedsføring i centrum, og i den forbindelse især markedsføringens indvirkning på spillere og dens betydning for udvikling af ludomani.

Danske Spil tog i 2014 initiativ til et researchprojekt for at klarlægge, hvad de i dag kendte studier siger om markedsføring og dennes indvirkning på spilafhængighed. Det gjorde vi for at sikre, at overvejelser om tilpasning eller regulering på markedsføringsområdet kommer til at ske på et både solidt og oplyst fundament af faktuel forskning. Vi involverede derfor to af de største danske kapaciteter på dette felt, nemlig psykolog Henrik Tingleff, Mindwork Psykologisk Center, og ph.d. Jakob Linnet fra Forskningsklinikken for Ludomani på Aarhus Universitet. De to har således fået til opgave at klarlægge, hvad de i dag kendte studier på området siger om markedsføring og dennes indvirkning på spilafhængighed.

Det er vigtigt, at spillere, der spiller hos Danske Spil, har tillid til, at de altid kan spille i et sikkert og trygt miljø, hvor de ikke er udsat for aftalt spil og andre unfair elementer.

Der er tale om et meget bredt felt med mange nuancer. Blandt de centrale konklusioner er disse:

- Markedsføring/reklamer påvirker primært markedsandele – sekundært spilmængde.
- Der er ikke evidens for, at reklamer for spil kan linkes direkte til øget ludomani.
- Der er ikke evidens for, at et forbud mod reklamer for spil vil reducere antallet af personer med ludomani.
- På tværs af studier viser det sig, at cirka 80 procent af spillerne angiver, at reklamer "slet ingen betydning" har for forbruget af pengespil, mens 1 - 2 procent siger, at reklamer har "Stor/Meget stor betydning" eller fører til spil med højere risiko.
- Der er dog tydelige indikationer på, at det er en vigtig opgave at beskytte udsatte grupper, især unge.
- Der er lige så tydelige indikationer på, at markedsføring over for ludomaner, tidligere ludomaner eller ludomaner i behandling kan forværre symptomerne på ludomani og trangen til at spille.

Gennemgangen af forskningslitteraturen viser således, at reklamer i sig selv ikke er ludomaniskabende, men at der naturligvis i en ansvarlig markedsføringsstrategi skal tages hensyn til udsatte grupper.

Det ligger Danske Spil stærkt på sinde at leve op til dette.

NYE CSR-TILTAG I 2015

Præventive opkald fra Danske Spil

Vi er bevidste om, at ikke alle spillere formår at holde deres onlinespil på et hyggeligt og underholdende niveau. For nogle bliver behovet for spil pludseligt øget; de begynder at jagte tab gennem nye indsatser; eller de bliver voldsomt optaget af et enkelt spil og ender med at spille alt for meget og alt for ofte. Måske også for penge, de egentlig ikke har.

Det er vigtigt for Danske Spil, at vi aktivt bidrager til at hjælpe folk, der potentielt er ved at miste overblikket og eventuelt ende i problematisk spil. Kundecenteret har således foretaget en række forebyggende

05 Ansvarligt spil

opkald, når medarbejdere i Kundecentret er blevet opmærksomme på et markant eller accelererende spilmønster hos en spiller. Alle opkald er sket på baggrund af den enkelte spillers historik og aktivitet.

Som følge af de meget klare anbefalinger fra spilleren KK (se side 28) vil vi i 2015 udarbejde et sæt nye og klare retningslinjer med det formål – forebyggende – at kontakte spillere, hvis spil eskalerer eller som på anden måde begynder at virke usundt.

På samme måde vil vi udarbejde retningslinjer for, hvordan en sådan henvendelse skal foregå – herunder også hvilke informationer og tilbud, vi vil give de pågældende – i det hele taget, hvordan vi bedst kan følge op på, om spilleren er ok eller har mistet overblikket og derfor kan have brug for rådgivning eller hjælp.

Customer Advisory Board

De gennemførte samtaler med spilleren, KK, som tabte betydelige summer over kort tid (se side 28) gav som nævnt både relevante, konkrete og brugbare input til vores fremtidige ansvarlighedsarbejde. At vende tanker og ideer med personer, som personligt har haft spilrelaterede udfordringer så tæt inde på livet som KK, viste sig også i vores interviews om LudomaniLinjen at være uhyre anvendeligt.

Som en direkte følge af disse to positive og konstruktive forløb har vi besluttet at oprette et egentligt "Customer Advisory Board". Dette formaliserede organ skal fungere som sparringpartner for Danske Spil



på nye CSR-tiltag, og i løbet af 2015 vil vi fastlægge rammerne for Customer Advisory Boards arbejde. På møderne vil vi fremlægge vores idéer, bede om input til at løse de udfordringer vi møder, og – vigtigst af alt – vil vi bede om medlemmernes uforbeholdne, personlige input og feedback til vores forskellige ansvarlighedstiltag – også til, hvordan vi markedsfører dem.

GamTest – fokus på spillevaner

Gennem vores aktive involvering i flere internationale konferencer, stødte vi i 2014 på et nyt og meget interessant værktøj, "GamTest".

GamTest søger ikke at afdække, om en spiller er ludoman eller ej. Det forholder sig udelukkende til, i hvor høj grad spilleren har en sund spiladfærd. I forhold til spillerens svar om økonomi, interesser, tidsforbrug, spil m.v. modtager han eller hun feedback, og hvis der viser sig at være usunde elementer i spillet, får spilleren også helt konkrete råd og strategier til mere sunde spillevaner. Dette et er yderst brugbart syn på spil. Helt i tråd med det vores eget igangværende forskningsprojekt lægger op til, ønsker vi at fjerne fokus fra, om en spiller "er ludoman eller ej" for i stedet at se på spillerens specifikke spiladfærd, hvor det handler om at hjælpe og støtte spilleren, så han eller hun får – og opretholder - et balanceret spil med fokus på underholdning.

Vi forventer at indføre GamTest (eller lignende værktøj) i løbet af 2015. Samtidig forventer vi sammen med Mindwork Psykologisk Center at lancere et online "Spil Sundt"-univers, så testen i bredest mulige forstand bliver bakket op af viden om og især veje til sunde spillevaner.

Vi ser mange perspektiver i sådanne værktøjer, som vi glæder os til præsentere.

Sikkert spillemiljø



06

06 Sikkert spillemiljø

Både i Danmark og internationalt er der stort fokus på at bekæmpe ulovligt spil, økonomisk kriminalitet og andre unfair elementer, som med mellemrum knyttes til spil. Blandt de oftest nævnte eksempler er matchfixing og aftalt spil, ulovlige spilleautomater og hvidvask af penge, som alle er med til at undergrave glæden ved at spille og især spillernes tillid til spiludbyderne.

Det er vigtigt, at spillere hos Danske Spil har tillid til, at de altid kan spille i et sikkert og trygt miljø, hvor de ikke er udsat for aftalt spil og andre unfair elementer. Det er ligeledes afgørende, at Danske Spil ikke kan mistænkes for – hverken direkte eller indirekte – at bidrage til økonomisk kriminalitet, herunder at medarbejdere eller andre, der repræsenterer Danske Spil, kan mistænkes for korruptionslignende eller uetisk adfærd.

Derfor hverken kan eller vil Danske Spil leve med, at vores spil misbruges – uanset hvordan det foregår. Vi vil derfor markant styrke indsatsen for at reducere disse tilfælde – hvad enten det drejer sig om manipulation af spilresultater generelt eller anden uetisk og ulovlig adfærd, herunder korruption og hvidvask.

Derudover er spørgsmålet om sikkerhed en central forudsætning for vores forretning. Vi tager alle aspekter, der kan skade tilliden til Danske Spil, meget alvorligt. Danske Spil har derfor fokus på at skabe gode rammer for og bekæmpe alle aktiviteter, der kan skade tilliden til os som spiludbyder.

BEKÆMPELSE AF MATCHFIXING

Danske Spil ser med stor alvor på matchfixing. Matchfixing er ikke alene ødelæggende for sporten, men også for udbud af spil. Først og fremmest undergraver matchfixing uberettiget spillernes tillid til selve spillet og i sidste ende til spiludbyderne, herunder Danske Spil.

Dertil kommer, at det er spilleselskaberne, der lider det økonomiske tab i forbindelse med matchfixing. Vi ønsker derfor fortsat – i samarbejde med sporten og de relevante myndigheder – at bekæmpe matchfixing, så vi sikrer, at vores spil bliver afviklet på grundlag af fair sportskampe. Dette er baggrunden for, at Danske Spil af egen drift – og i mange år – har overvåget spil på sportskampe og indrapporteret usædvanligt spil til sportsforbundene. I 2014 gennemførte Danske Spil 160 indberetninger – se oversigt på side 62.

Vi bidrager bl.a. til at bekæmpe matchfixing ved systematisk at overvåge vores egne spil og sportskampe – netop for at beskytte vores spillere og også sporten mod tegn på snyd og aftalt spil. På baggrund af vores observationer



registrerer vi løbende, hvis vi ser tegn på usædvanligt spil.

Danske Spil har også særskilte aftaler med Dansk Boldspil-Union, Dansk Håndbold Forbund og Danmarks Ishockey Union om, at vi overvåger alle væddemål på kampe og straks kontakter det pågældende forbund, hvis vi støder på usædvanlige spilmønstre.

På samme måde indgår Danske Spil i et internationalt overvågningssamarbejde med de øvrige nationale spilleselskaber i Europa. Her overvåger man alle kampe i UEFA-regi og kontakter UEFA i tilfælde af usædvanlige spilmønstre. Formålet er at modarbejde aftalt spil og matchfixing i fodbold, styrke fodboldens integritet og bevare troværdigheden til de spil og væddemål, der udbydes af spilleselskaberne.

Det er væsentligt at understrege, at Danske Spils rolle i forbindelse med bekæmpelse af matchfixing alene er at indrapportere usædvanligt spil til sportsforbundene. Danske Spil vurderer ikke, om der rent faktisk er tale om matchfixing eller anden form for økonomisk kriminalitet. Endvidere er Danske Spil forpligtet til alene at videregive de informationer, som er mulige inden for lovgivningens rammer.

Udbud af kampe

Vi finder det vigtigt hele tiden at styrke spillernes tillid til, at afgørelsen af sportskampe og væddemål sker på ordentlig vis. Derfor tager vi også klart afstand fra manipulation af sporten i form af match- og spotfixing.



06 Sikkert spillemiljø

Udover at deltage i The Global Lottery Monitoring System (GLMS), samarbejder vi med blandt andre Fédération Internationale de Football Association (FIFA) og International Olympic Committee (IOC) via World Lottery Association, ligesom vi har tilsluttet os European Lotteries' Sports Betting Code of Conduct og Sport Integrity Action Plan m.v.

Derudover har vi i 2014 vedtaget en politik, der skal styrke indsatsen mod match- og spotfixing ved udbud af kampe. Det betyder, at vi bl.a. håndterer mistænkelige ændringer i markedet straks, ligesom vi begrænser spil på særligt mistænkelige ligaer og klubber samt højrisikokampe.

Spilleklausuler

Med henblik på at beskytte Danske Spils medarbejdere mod uberettiget mistanke om involvering i matchfixing har vi indført spilleklausuler i en række medarbejderkontrakter. Det betyder, at medarbejdere, der beskæftiger sig med Oddset, Casino og Poker – og som derfor har indgående kendskab til disse spil – har underskrevet en særlig spilleklausul. Heraf fremgår det, at de hverken direkte eller indirekte må deltage i de angivne spil. Og det gælder ikke kun for spil hos Danske Spil, det gælder hos alle spiludbydere.

Vi og vores statsautoriserede revisorer har ret til at gennemgå vores medarbejderes spilkonti hos Danske Spil for også ad denne vej at kunne kontrollere, at ingen tilsidesætter reglerne.

Endelig har vi fra 2014 indført skærpet kontrol vedrørende spilleklausulerne. Dette sker i forbindelse med den årlige revision og indebærer, at medarbejdere, der gennem en stikprøvekontrol er blevet udvalgt efter anmodning fra Danske Spil, skal udlevere deres bankkontoudtog. På denne måde kan revisionen tjekke, at der ikke er gennemført transaktioner, som den pågældende medarbejder ikke har ret til.



Dilemma: Overvågning af kampe skal forhindre matchfixing

Matchfixing er blevet en del af dagsordenen i dansk idræt. Matchfixing er imidlertid et internationalt problem, og den organiserede kriminalitet i forbindelse med sportskampe breder sig på tværs af landegrænser. I den kommercielle del af sportsverdenen ser man desværre, at manipulation med sportsresultater og anden ulovlig adfærd, hvor der satses penge på sportskampe, er stigende. Det er stærkt ødelæggende for sporten og med til at fjerne både glæden og tilliden til spil. Og ofte anvendes spiludbydere – også Danske Spil – som en kanal for de kriminelle til at begå økonomisk kriminalitet.

Matchfixing kan f.eks. være:

- Forsætlig manipulation af resultatet af en idrætskonkurrence.
- Forsætlig underpræstation eller nederlag i en konkurrence.
- Bestikkelse af eller trusler mod en anden person for at påvirke en idrætskonkurrence i en bestemt retning.
- Misbrug af intern viden eksempelvis ved at videregive oplysninger der kan udnyttes i forbindelse med spil.

På grund af matchfixingproblemets internationale karakter løses det ikke ved at indføre krav om, at en spiller f.eks. skal fremvise et spilkort (et legitimationskort), når han eller hun køber sportsspil hos en forhandler i en dansk kiosk, spillehal eller supermarked. De personer, der ønsker at spille på en fikset kamp, kan naturligvis forsøge at undgå at blive registreret hos en dansk spiludbyder. Men spillet vil dermed blot flytte til uregulerede, udenlandske spilsider på nettet. Det er derfor vigtigt, at tiltag, der iværksættes for at begrænse matchfixing, altid sker ud fra et internationalt perspektiv.

BEGRÆNSNING AF RISIKOEN FOR HVIDVASK OG ANDEN KRIMINEL ADFÆRD

Spillelovgivningens hvidvaskregler
Bekendtgørelsen om onlinekasino og Spillemyndighedens vejledning om forebyggende foranstaltninger mod hvidvask af udbytte og finansiering af terrorisme på kasinoområdet har medført, at vi har indført overvågningsprocedurer for onlinekasino på danskespil.dk vedrørende hvidvask af penge og finansiering af terrorisme.

Procedurerne baserer sig på risikovurderinger af Danske Spils konkrete forretningsmodel, ligesom de løbende bliver underlagt interne kontroller og optimeres, når vi vurderer det nødvendigt.

Derudover underviser vi alle relevante medarbejdere i, hvordan de skal håndtere mistænkelige aktiviteter, så vi bedst muligt varetager Danske Spils opmærksomheds-, undersøgelses- og underretningspligt. Hvis vi støder på mistænkelige aktiviteter, vil disse blive forsøgt afkræftet ved en nærmere undersøgelse af det eller de pågældende forhold.

Kan mistanken ikke afkræftes, underretter vi straks SØIK.

For yderligere at styrke indsatsen mod misbrug af spil i form af hvidvask af penge overvåger Danske Spil også de spil, der foretages på både danskespil.dk og hos Danske Spils forhandlere. Som en del af denne indsats er Danske Spil i løbende kontakt med SØIK med henblik på at blive endnu bedre til at opfange tegn på hvidvask så tidligt som muligt samt ved at indberette eventuelle mistænkelige forhold, som vi bliver bekendt med i forbindelse med vores overvågning.

I 2014 er Danske Spil i øvrigt begyndt at indberette elektronisk til SØIK via hjemmesiden hvidvask.dk.

06 Sikkert spillemiljø

Fakta om Danske Spils bekæmpelse af hvidvask

Danske Licens Spil udbyder onlinekasinospil og er omfattet af bekendtgørelsen om onlinekasino, der kræver, at spiludbydere arbejder for at forhindre hvidvask af penge og finansiering af terrorisme.

Bekendtgørelsen trådte i kraft i januar 2012, da de liberaliserede spil så dagens lys (se også "Om Danske Spil" – Bilag 1 – på side 68).

Får vi mistanke om, at en spillers transaktioner eller henvendelser har forbindelse til hvidvask eller finansiering af terrorisme, er vi forpligtet til straks at undersøge dette nærmere. Hvis mistanken ikke kan afkræftes, skal SØIK underrettes.

Danske Spil foretog i 2014 i alt 160 indberetninger til SØIK - både i forbindelse med onlinekasinospil og i forbindelse med spil hos vores forhandlere. Se udviklingen i forhold til 2013 på side 62.

Når en spiller forsøger at sætte penge ind på sin spilkonto via ét betalingsmiddel for derefter at forsøge at få pengene udbetalt til et andet betalingsmiddel, kan der være tale om hvidvask af penge og kriminel adfærd. Det samme er tilfældet, når der i et spilnetværk bevidst tabes penge til andre spillere, eller når en spiller køber vinderkvitteringer fra andre spillere for at få dem udbetalt.

Danske Spil bruger mange ressourcer på at overholde samtlige regler på dette område, og vi går langt for at bekæmpe hvidvask af penge og at undgå, at vores spilsystemer bliver misbrugt til økonomisk kriminalitet.

Danske Spil har bl.a. følgende indsatser på området:

- Procedurer for overvågning af spil.
- Interne kontroller baseret på risikovurderinger af Danske Spils forretningsmodel.
- Undervisning af de relevante medarbejdere i at håndtere mistænkelige aktiviteter.
- Procedurer for overvågning af væddemålspil, som er de spil, der på grund af de potentielt høje tilbagebetalingsprocenter er mest udsatte for at blive udnyttet til hvidvask hos forhandlerne, samt præmieudbetalinger hos forhandlerne og i bankerne.
- Forhandlere kan maksimalt udbetale op til 10.000 kroner. Ved større beløb henvises spillerne til bankerne, hvor en spiller altid skal identificere sig.
- Overvågningen af udbetalinger sker både manuelt og ved brug af automatiske systemer – bl.a. baseret på input fra SØIK, som Danske Spil løbende samarbejder med.

Dette har effektiviseret indberetningen betydeligt.

ANTIKORRUPTION I DANSKE SPIL

I Danske Spil har vi mange forskellige forretningsrelationer. Vi håndterer store pengebeløb, og vi muliggør spil og væddemål for vores spillere. Det er alle aspekter, der indebærer en risiko for ulovligheder i form af korruption i en eller anden afskygning.

Danske Spil arbejder med at håndtere de risici, der eksisterer i forhold til korruption og økonomisk kriminalitet, hvorfor vi overvåger dette løbende. I den forbindelse har vi igangsat en række enkeltstående initiativer, f.eks. inden for matchfixing og hvidvask, ligesom vi har vedtaget en gavepolitik. Det er alle initiativer, der skal sikre koncernen mod økonomisk kriminalitet eller korruptionslignende adfærd.

På grund af det forretningsområde, vi beskæftiger os med, tager vi nu skridtet videre: En egentlig antikorruptionspolitik på koncernniveau. Det gør vi ikke mindst af hensyn til vores medarbejdere, der

repræsenterer Danske Spil, og vi prioriterer derfor en systematisk implementering af politikken meget højt.

Antikorruptionspolitikken vil være i fokus i 2015.

INFORMATIONSSIKKERHED

Det er afgørende for Danske Spil, at vi til enhver tid opretholder et højt sikkerhedsniveau i koncernen. Ikke kun når det handler om at afvikle spillene sikkert, men også med hensyn til vores kunders informationer og medarbejdernes fysiske sikkerhed. Samtidig betragter vi sikkerhedsvurderingen af vores spil og den generelle informationssikkerhed, herunder persondata, som et meget højt prioriteret område i vores virksomhed.

Danske Spil bliver årligt inspiceret af flere uafhængige instanser blandt andre den valgte eksterne statsautoriserede revisor samt repræsentanter for henholdsvis Spillemyndigheden og World Lottery Association, som begge gennemfører en årlig certificering af Danske Spils procedurer for afvikling af spil. Dertil kommer en specifik sikkerhedscertificering i henhold til ISO 27001-standarden, som stiller krav om, at ledelsessystemet sikrer, at virksomheden arbejder systematisk med sikkerhed i henhold til en risikostyringstilgang.

Derved opnår vi det niveau af sikkerhed i relation til bl.a. afviklingen af spil, finansielle oplysninger, ip-rettigheder og behandlingen af personoplysninger, medarbejderoplysninger og andre følsomme informationer, som er nødvendigt for en statsejet virksomhed i spilbranchen.

I Danske Spil ønsker vi, at denne certificering skal understøtte vores arbejde med at opretholde en høj informationssikkerhed i koncernen og samtidig sikre en fortsat udvikling på dette område. Dette arbejde styres af en sikkerhedskomité, hvor både den øverste ledelse og alle forretningsområderne har plads.

I Danske Spil koncernen har vi etableret en sikkerhedsfunktion. Denne varetager det daglige sikkerheds- og koordinationsarbejde og vedligeholder samtidig den lange række af procedurer og forretningsgange, der sikrer en stærk og effektiv intern kontrol med at overholde lovkrav og regler på sikkerhedsområdet, herunder kravene om sikkerhed af persondata, Spillemyndighedens certificeringskrav samt de krav, der er fastsat af den internationale organisation, World Lottery Association.

Danske Spil arbejder således målrettet med aktiviteter, der styrker og fastholder den generelle sikkerhed og informationssikkerhed i virksomheden. Det betyder for eksempel, at vi løbende informerer om retningslinjerne for den fysiske, logiske og organisatoriske sikkerhed, at vi sikkerhedstester alle nye produkter, og at alle medarbejdere løbende bliver informeret om vores sikkerhedsprocedurer.

Koncernens målsætning for sikkerhedsarbejdet i 2015 er vedvarende at styrke og forbedre vores aktiviteter ved bl.a. at:

- Overvåge uønskede aktiviteter i relation til hvidvask og bedrageri
- Forberede efterlevelse af EU's kommende persondataforordning.
- Overvåge og vurdere risici der kan påvirke Danske Spil og sikkerheden i vores spilplatforme
- Vurdere sikkerheden hos vores leverandører og samarbejdspartnere.

Sikkert spil for spillerne

Som led i den fortsatte forbedring af Danske Spils spillemiljø har vi i 2014 taget initiativ til en egentlig undersøgelsesprocedure. Denne skal medvirke til, at spillere, der har vundet store beløb, også bliver identificeret som de rette vindere.

Proceduren har til formål at etablere vished for, at den pågældende spiller rent faktisk både har spillet og vundet, selvom præmiebeviset måske ikke er til stede eller er beskadiget.

Derudover har vi i begyndelsen af 2015 vedtaget en ny procedure for bedst muligt at kunne vejlede vindere af store beløb. Det betyder, at spilleren ikke alene modtager økonomisk rådgivning, men også – ved ekstraordinært store præmier – får et tilbud om rådgivning af sikkerhedsmæssig karakter.

06 Sikkert spillemiljø

Håndtering af persondata, personfølsomme oplysninger og kontrakter

I 2014 har Danske Spil gennemført et projekt for at kortlægge koncernens informationer og den måde, de bliver anvendt på. Det har betydet en opstramning i de interne processer, hvor tilgang, anvendelse og arkivering af informationer nu er gjort betinget af et decideret arbejdsmæssigt behov.

Vi har også analyseret de nye krav i den kommende EU-forordning og har i den sammenhæng udarbejdet en plan for, hvordan vi sikrer, at den nye forordning bliver overholdt, når den foreligger og er indført.

I løbet af 2014 har vi endvidere foretaget en analyse af de data, der sendes rundt elektronisk. Det såkaldte "Data Loss Prevention"-projekt førte eksempelvis til, at vi har indført en ny, fast overvågning af, at vi f.eks. aldrig sender CPR-numre i klar tekst til e-mailadresser udenfor Danske Spil.

STYRKET KENDSKAB TIL ANSVARLIGT SPIL HOS FORHANDLERE

Vores forhandlere og franchisetagere (typisk i spillehaller, kiosker og supermarkedskæder) sælger Danske Spils produkter til spillerne. Forhandlere og franchisetagere er ikke ansat hos Danske Spil, men har en kontrakt, der giver dem mulighed for at sælge Danske Spils produkter i deres butikker.

Når koncernen indgår samarbejde med spillehaller og andre forhandlere, forpligter disse sig naturligvis til at overholde landets love på området. Samtidig har Danske Spil et etisk ansvar for, at alt foregår ansvarligt og ordentligt hos Danske Spils forhandlere og franchisetagere.

Certificering af forhandlere: E-learning

I løbet af 2014 har vi arbejdet intensivt med udviklingen af et e-learningforløb om ansvarlighed. Dette undervisningsprogram er målrettet Danske Spils forhandlere, og vi planlægger at gennemføre en test i begyndelsen af 2015 og i slutningen af 2015 at gennemføre e-learningforløbet.

I programmet skal forhandlerne gennemgå i alt fem moduler bestående af tre til fem korte tematiske videoer af tre til fem minutters varighed. Hvert modul giver forhandlerne og deres medarbejdere viden og information om afhængighed af spil, uhensigtsmæssige spillemønstre, måder at registrere og kommunikere med problemspillere. Endelig fortæller programmet om Danske Spils værdier og ansvarlighedsinitiativer.

Det enkelte modul indledes med spørgsmål, der klarlægger forhandlernes forudgående viden på området og afsluttes med en stribe spørgsmål om det indhold, der lige er blevet gennemgået. Det er et krav, at forhandlerne kan svare korrekt på 80 procent af spørgsmålene i hvert modul. De skal som afslutning besvare alle spørgsmål korrekt ved en opsamlende test om hele ansvarlighedsområdet.

E-learningmodulet fokuserer først og fremmest på ansvarligt spil, men det kommer også til at omfatte både hvidvask, matchfixing og Danske Spils øvrige CSR-aktiviteter.

Etisk Kodeks for forhandlere

Danske Lotteri Spil udsendte i maj 2014 et opdateret Etisk Kodeks til alle sine forhandlere. Kodekset beskriver de retningslinjer, vi har vedtaget for en etisk og socialt ansvarlig forhandling af spil i detailhandlen.

Det etiske kodeks har endvidere til formål at understøtte Danske Spils mandat, der skal kanalisere danskernes efterspørgsel efter spil ind i kontrollerede og etiske rammer. Kodekset konkretiserer og udmønter også Danske Spil koncernens CSR-politik – bl.a. om ansvarligt spil og om at sikre tillid til et sikkert spilmiljø. Kodekset behandler bl.a.:

- Overholdelse af aldersgrænser
- Forbud mod kreditspil, returkommission, telefonsalg m.v.
- Gennemsigtighed i spilsalg, præmiesøgning og annullering af spil
- Vejledning af personer med et problematisk spilforbrug
- Opmærksomhed og rapportering om hvidvaskforsøg og matchfixing.



Det er af stor betydning for Danske Spil, at forhandlerne og andre, der handler på vegne af Danske Spil, følger vores etiske retningslinjer. Derfor kan en overtrædelse eller tilsidesættelse af reglerne også føre til, at vi opsiger kontrakten.

Markant opfølgning på Operation X

I efteråret 2013 blev Elite Gaming over to udsendelser genstand for kritik i forbrugerprogrammet Operation X på TV 2. Programmerne afslørede en række forhold i bl.a. de spillehaller, som har forhandleraftaler eller franchiseaftaler med Elite Gaming. Der blev i programmerne rettet en kritik mod Elite Gaming for bl.a. spillehallers brug af sort arbejde, og hvordan nogle tilsyneladende kræver returkommission af udlodningsmidler.

Det er i sagens natur uacceptabelt, hvis en forhandler eller franchisetager ikke følger landets love – f.eks. ved ikke at ansætte eller aflønne korrekt, eller ved at kræve at få andel i de udlodningsmidler, som bliver udloddet til foreninger.

De samarbejdsparter vi har, herunder forhandlere og franchisetagere, er naturligvis forpligtet til altid at følge gældende lovgivning. Men vi føler samtidig et etisk ansvar for at rette op på problemerne og som følge af programmerne og de kritikpunkter, vi har oplevet, har Danske Spil bl.a. iværksat følgende tiltag:

- Vi har opsagt en række forhandler- og franchiseaftaler.
- Vi har bedt foreninger, der har modtaget udlodningsmidler i 2012 og 2013, om at redegøre for, hvordan udlodningsmidlerne er blevet brugt i foreningen. De tilfælde, hvor vi ikke har modtaget fyldestgørende svar, har vi indberettet til SKAT.
- I tilfælde, hvor vi har konstateret, at forhandlere eller franchisetagere uretmæssigt har fået andel i udlodningsmidler, er der anlagt retssager med krav om at få pengene tilbagebetalt.

06 Sikkert spillemiljø

- Vi har iværksat en række initiativer for at sikre, at vi ikke møder lignende problemer i fremtiden. Disse initiativer dækker bl.a. over:

Indskærpelse af reglerne over for samtlige forhandlere og franchisetagere, herunder at sort arbejde og misbrug af udlodningsmidler er uacceptabelt, ulovligt og i strid med den indgåede kontrakt.

Nye procedurer på en lang række områder, herunder i relation til ansøgning om og godkendelse af udlodningsmidler.

Dilemma: Hvor langt går Danske Spils ansvar for forhandlerne?

Danske Spil samarbejder med ca. 4.800 forhandlere over hele landet. Alle Danske Spils forhandlere er underlagt et Etisk Kodeks, der forpligter dem til at handle etisk og ansvarligt og naturligvis til altid at følge spillelovgivningen.

Men hvad gør vi, hvis forhandlerne ikke følger disse retningslinjer?
Og er det overhovedet fysisk muligt at kontrollere så mange forhandlere?

Forhandlerne er ikke ansat hos Danske Spil, men har en forhandlerkontrakt, som giver dem mulighed for at sælge Danske Spils spil. Vi kan forsøge at påvirke forhandlerne i en ansvarlig retning, men vi har ikke kontrol med forhandlerne.

Danske Spil har et etisk ansvar for, at alt foregår ansvarligt og ordentligt hos forhandlerne, og at forhandleraftalens bestemmelser bliver overholdt. I Danske Spil anerkender vi, at koncernen derfor også har et ansvar for klart at kommunikere vores forventninger og for hele tiden at tydeliggøre de krav, vi stiller til forhandlerne.

I sidste instans er konsekvensen en ophævelse af samarbejdet med den pågældende forhandler, hvis forhandleraftalen misligholdes.

I 2015 igangsætter vi flere tiltag for yderligere at styrke forhandlernes compliance med vores retningslinjer f.eks.:

- Vi udarbejder en ny model for CSR-certificering af forhandlere.
- Vi udvikler og indfører en både systematisk og realistisk model for at vurdere og gruppere risikoen hos den enkelte forhandler.
- Vi definerer de aktiviteter, vi vil sætte i gang efter risikovurderingen, herunder en eventuel ekskludering af en forhandler.
- Vi lancerer kampagner med fokus på, at aldersgrænserne bliver overholdt. Kampagner rettes mod både forhandlere og spillere, og den første er gennemført i februar 2015.
- Vi har igangsat et projekt med henblik på at finde en brugbar model for aldersverifikation.

Ansvarlig leverandørstyring



07

07 Ansvarlig leverandørstyring



Som ansvarlig virksomhed stiller vi krav til vores leverandører – f.eks. om at overholde væsentlige CSR- og sikkerhedsmæssige krav i forhold til internationalt anerkendte principper for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorruption. En negativ sag på dette område kan være til skade for koncernens forretning og vores omdømme og dermed gøre alvorlig skade på vores position som ansvarlig spiludbyder.

Samtidig betyder Danske Spils tilslutning til FN Global Compact, at vi har forpligtet os til så vidt muligt at forebygge uansvarlige vilkår hos vores leverandører i forhold til menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorruption.

Området udgør i særlig grad en risiko på grund af Danske Spils stigende udlicitering af spilplatforme og en stigende anvendelse af udenlandske leverandører og underleverandører. Af samme grund er det vigtigt med en effektiv organisering og nogle tilstrækkelige processer.

Den ansvarlige leverandørstyringsstrategi skal herudover styrke Danske Spils forretning ved at understøtte og løbende kontrollere, at den bagvedliggende business case for de enkelte leverandørkontrakter bliver realiseret – og dermed også de ønskede forretningsmæssige gevinster.

Leverandørstyringen skal endvidere bidrage til den generelle vidensdeling på tværs af organisationen, da denne er afgørende for at kunne opsamle best practices – f.eks. ved udlicitering af spilplatforme og de efterfølgende projekter, når disse skal sættes i drift.

I 2014 har vi færdiggjort de overordnede rammer for at kunne gennemføre den fastlagte strategi for ansvarlig leverandørstyring. Vi har samtidig nedsat referencegruppe med deltagere fra alle dele af virksomheden – se side 6.

I 2015 fortsætter vi arbejdet med en detaljeret tids-og aktivitetsplan, herunder at indføre de specifikke leverandørstyringsprocesser. Disse processer beskriver bl.a. de enkelte afdelingers rolle og ansvar i de forskellige faser i kontraktens livscyklus, ligesom de sikrer, at kontrakterne bliver administreret forsvarligt i henhold til kontrakternes økonomiske og leverancemæssige rammer både i udbuds-, indkørings- og leverancefasen. Endelig fremgår også vores ensartede processer for rapportering og opfølgning på leverandørkontrakterne.

På programmet for 2015 ønsker er også en række compliance- og forretningsunderstøttende værktøjer. Blandt disse indførelsen af et nyt såkaldt "Contract Life Cycle Management System", der skal understøtte de processer, vi gør brug af.

Vores fokus på en ansvarlig leverandørstyring vil samtidig bidrage til at forbedre samarbejdet med vores leverandører. Det er samtidig et signal til Danske Spils medarbejdere om, at også CSR-forhold prioriteres højt, når Danske Spil udliciterer services og opgaver til leverandører.

RISIKOBASERET OPDELING OG GRUPPERING

Vores kerneforretning er at sælge spil. Derfor har vi ingen egentlige produktionsfaciliteter. Størstedelen af vores indkøb er overvejende indirekte og drejer sig om produkter, kontorartikler og services til organisationen. Vi ønsker at foretage alle indkøb hos leverandører, der selv driver deres virksomhed



07 Ansvarlig leverandørstyring

på en ansvarlig måde. Samtidig ønsker vi at indarbejde CSR-hensyn i koncernens indkøbs- og udbudsprocesser.

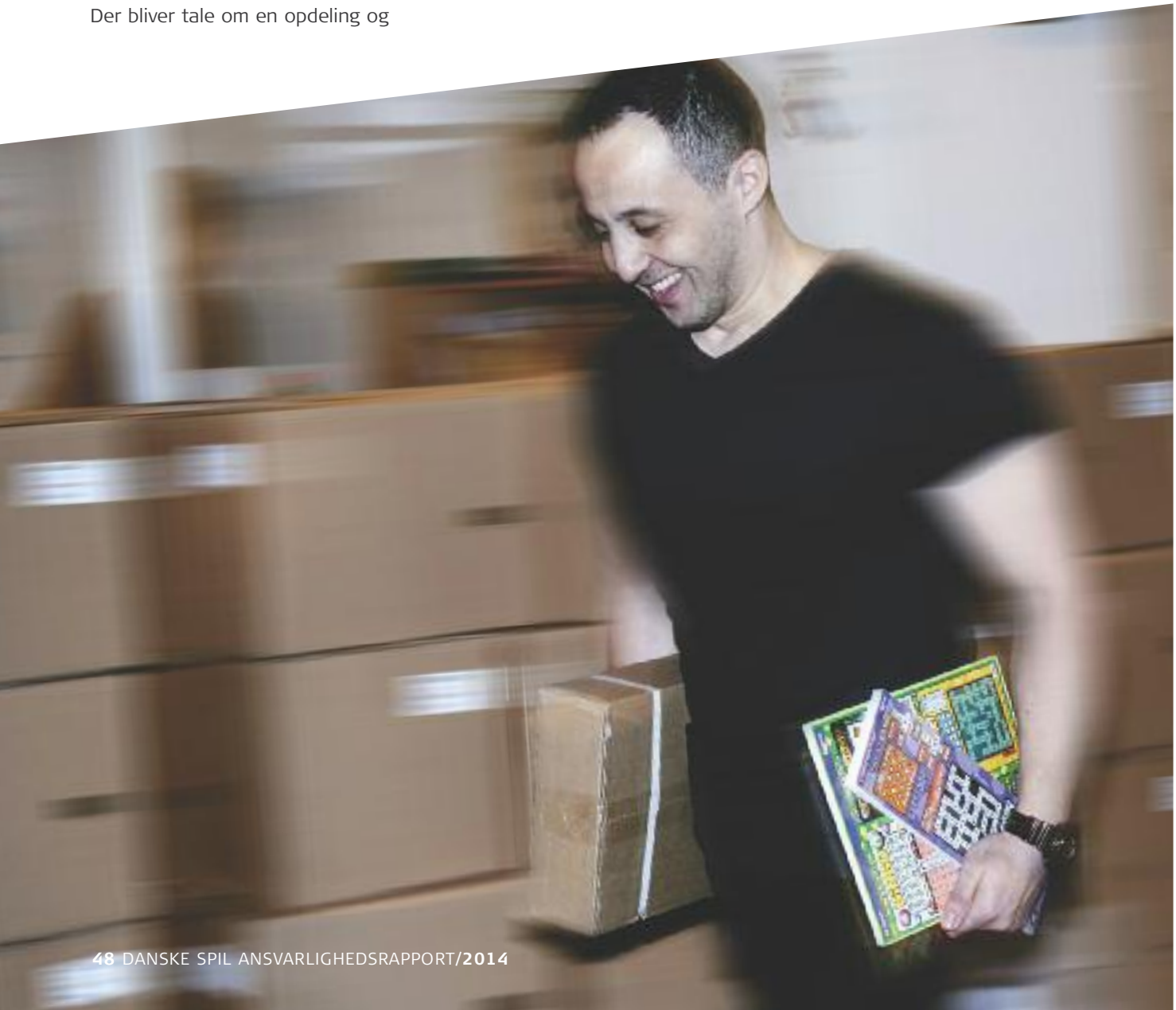
Derfor vil vi implementere en Code of Conduct, der fastsætter krav og retningslinjer til vores leverandører på området.

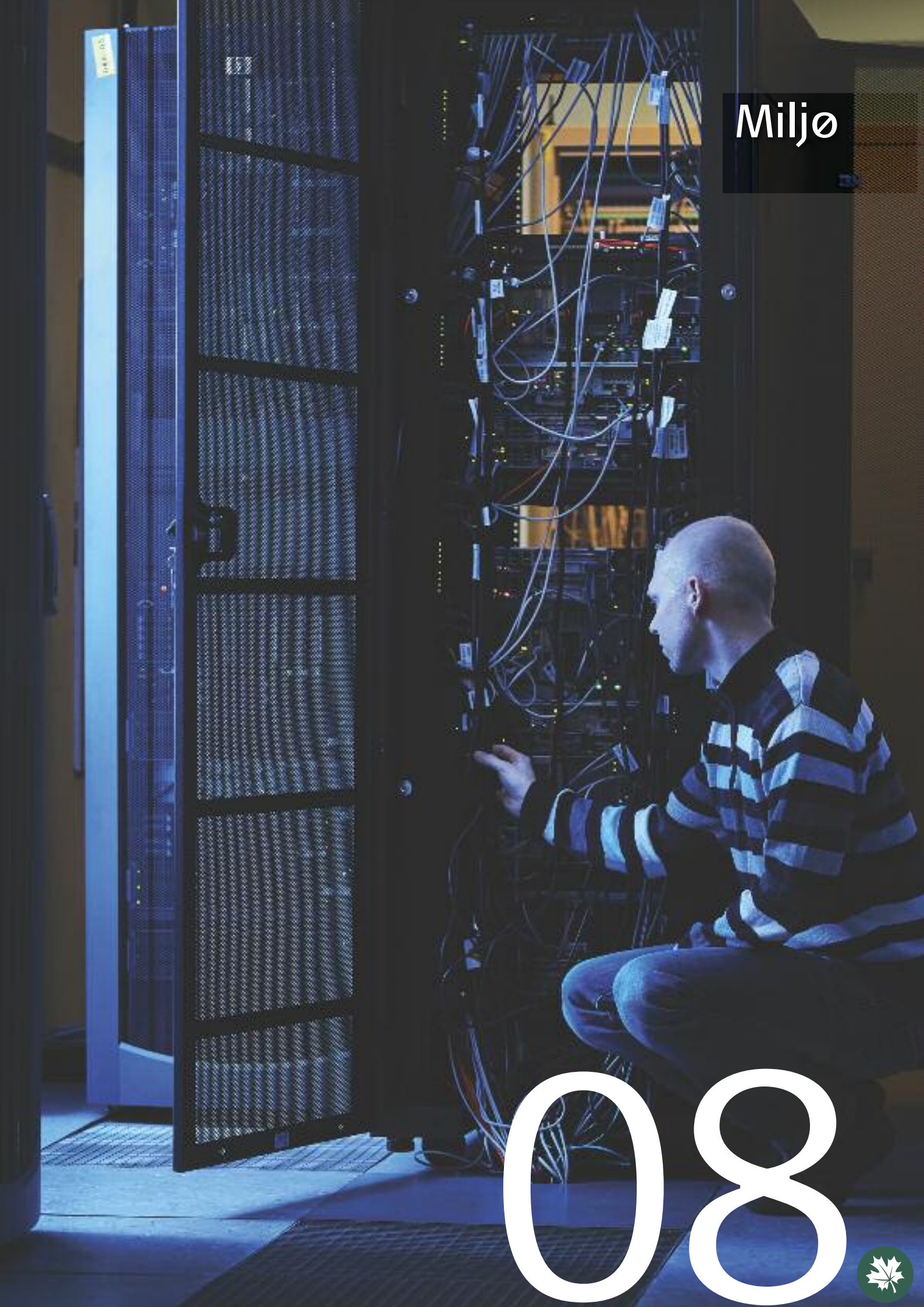
Med afsæt i en sådan Code of Conduct – samt andre udvalgte forretnings- og leverancemæssige kriterier, som er afgørende for Danske Spils forretning – vil vi herefter foretage en risikobaseret segmentering af leverandørerne. Der bliver tale om en opdeling og gruppering af disse for at vurdere, om de placerer sig som enten lav-, medium- eller højrisikoleverandører.

Formålet er, at vi løbende kan screene vores leverandører for at finde ud af, hvem der placerer sig som højrisikoleverandører med en deraf følgende stor risiko for negativ indflydelse på CSR-principperne. Samtidig får vi et indblik i, hvor det vil være muligt at opnå de største forbedringer af CSR-forholdene.

Som led i indførelsen af en platform for ansvarlig leverandørstyring vil vi desuden løbende afgøre, hvilke krav vi med fordel kan stille til andre af vores samarbejdspartnere.

Facit er, at Danske Spil i 2015 vil indføre en Code of Conduct for vores leverandører, ligesom vi vil iværksætte en række processer, der skal håndtere de forskellige typer af leverandører. F.eks. i forbindelse med vores indkøbs- og tilbudsprocesser og i forhold til vores løbende styring af leverandørkontrakterne.





Miljø

08

08 Miljø

Som et af fire fokusområder arbejder Danske Spil for at reducere den miljø- og klimamæssige påvirkning fra koncernens drift og øvrige aktiviteter gennem en både aktiv og strategisk indsats. Med en strategisk miljø- og ressourceindsats mener vi, at vi – foruden reduktion af CO_2-udledning og andre miljømæssige fordele – også skal bidrage til at reducere Danske Spils driftsomkostninger.

INDSAMLING AF DATA OG OPFØLGNING

Danske Spil arbejder systematisk med at reducere koncernens miljø- og klimapåvirkninger. Det gør vi ved både at have fokus på det kortsigtede reduktionspotentiale og de mere langsigtede investeringer.

Danske Spils miljøpåvirkning skal ses i forhold til koncernens eget energi- og ressourceforbrug fra den daglige drift. Men det skal samtidig ses i forhold til det materiale, vi køber hos leverandører, og som vi flere gange ugentligt transporterer ud til vores mange forhandlere: Markedsføringsmateriale, kvitteringer, skrabelodder, kuponer og meget mere.

Vi tog første skridt til at systematisere vores arbejde på miljøområdet i 2013. Her indsamlede vi data for

Forbrug for Danske Spil og datterselskaber for hovedkvarteret på Korsdalsvej 135, 2605 Brøndby

DANSKE SPIL A/S, DANSKE LICENS SPIL A/S, DANSKE LOTTERI SPIL A/S					
	2013 Forbrug	2013 CO_2-udledning	2014 Forbrug	2014 CO_2-udledning	Udvikling
El	2.927.785 kWh	1.048 ton	3.039.637 kWh	875 ton	173 ton
Vand	2.311 m³	-	3.033 m³	-	
Fjernvarme	1.189 MWh	126 ton	1.085 MWh	113 ton	13 ton
Brændstof, diesel	2.430 liter	6,5 ton	1.782 liter	4,7 ton	1,8 ton
Brændstof, benzin	77 liter	0,2 ton	1.335 liter	3,2 ton	3 ton
Brændstof, elbil			1.200 kWh	0,3 ton	0,3 ton
Papir	7.737 kg	-	13.379 kg	-	
Total	-	1.180,7 ton	-	996,2 ton	184,5 ton

Forbrug for Elite Gaming på Valhøjs Alle 179, 2610 Rødovre, samt Anelystparken, 8381 Tilst (alene el og varme)

ELITE GAMING A/S					
	2013 Forbrug	2013 CO_2-udledning	2014 Forbrug	2014 CO_2-udledning	Udvikling
El	36.244 kWh	13 ton	46.314 kWh	13 ton	
Varme, olie	6.410 liter	20 ton	8.401 liter	27 ton	7 ton
Brændstof, diesel	51.401 liter	136 ton	51.852 liter	137 ton	1 ton
Papir	1.200 kg		574 kg		
Total		169 ton		177 ton	8 ton





det samlede forbrug af el, vand, varme, brændstof, papir og affaldsproduktion for Danske Spil og for koncernens datterselskaber.

Tabellen til venstre viser ressourceforbruget samt miljø- og klimapåvirkningen fra koncernens hovedaktiviteter i 2013 og 2014 på vores to hovedadresser i Brøndby.

MILJØFOKUS I 2014

Med afsæt i CSR-politikken har et af Danske Spils særlige indsatsområder i 2014 været at styrke koncernens interne procedurer og retningslinjer på miljøområdet – dels ved at udarbejde en specifik handlingsplan for miljøområdet, og dels ved at udmønte vores CSR-politik i konkrete indsatser for 2015.

Vores fokus på at styrke interne procedurer afspejles bl.a. i arbejdet med at indsamle miljødata fra koncernens hovedaktiviteter. Miljødata skal anvendes til at måle de ønskede effektivitetsresultater af miljøindsatsen, og de skal give overblik over fremdriften. Data fra 2014 afspejler, at vi langsomt oparbejder mere erfaring med dataindsamling og systematik, men også at vi stadig kan strukturere vores arbejde yderligere.

I 2014 har vi nedsat en intern miljøreferencegruppe. Det har vi gjort for at engagere medarbejdere med drifts- og miljøfaglig indsigt i, hvordan vi bedst fører miljøhandlingsplanen ud i livet, og hvilke målsætninger, vi skal have defineret for miljøområdet.



08 Miljø

Affaldsproduktion

DANSKE SPIL A/S, DANSKE LICENS SPIL A/S, DANSKE LOTTERI SPIL A/S					
	2013 Forbrug	2013 CO_2-udledning	2014 Forbrug	2014 CO_2-udledning	Udvikling
Dagrenovation	17,4 ton	-	17,6 ton	-	0,2 ton
Brændbart	61,2 ton	-	49,6 ton	-	11,6 ton
Byggeaffald	30,6 ton	-	31,8 ton	-	1,2 ton
Elektronikaffald	7,8 ton	-	4,9 ton	-	2,9 ton
Plast	0,1 ton	-	2,2 ton	-	2,1 ton
Pap og papir	28 ton	-	27,1 ton	-	0,9 ton
Metal	18,8 ton	-	8,7 ton	-	10,7 ton
Imprægneret træ	2,2 ton	-	0	-	2,2 ton
Total	165,3 ton	-	141,9 ton	-	23,4 ton

ELITE GAMING A/S			
	2013 Forbrug	2014 Forbrug	Udvikling
Brændbart, herunder dag-renovation og blandet affald	1,9 ton	31,4 ton	29,5 ton
Byggeaffald	4,6 ton	7,3 ton	2,7 ton
Elektronikaffald, herunder kabler	0 ton	35,7 to	35,7 ton
Pap og papir	0,9 ton	1,3 ton	0,4 ton
Metal	-	2,7 ton	2,7 ton
Imprægneret træ, herunder bortskaffelse af spillemaskiner i træ	-	11,6 ton	11,6 ton
Total	7,4 ton	90 ton	82,6 ton

Elite Gaming har i løbet af 2014 lukket afdelingen i Tilst og ryddet ud i øvrige lagerfaciliteter, hvilket har generet en stigning i mængden af brændbart affald.

Referencegruppen skal også medvirke til, at den vigtige miljøindsats bliver bredt forankret blandt medarbejderne i virksomheden. I løbet af 2014 har gruppen diskuteret og kortlagt Danske Spils nuværende aktiviteter og muligheder for at foretage både større og mindre investeringer på miljøområdet.

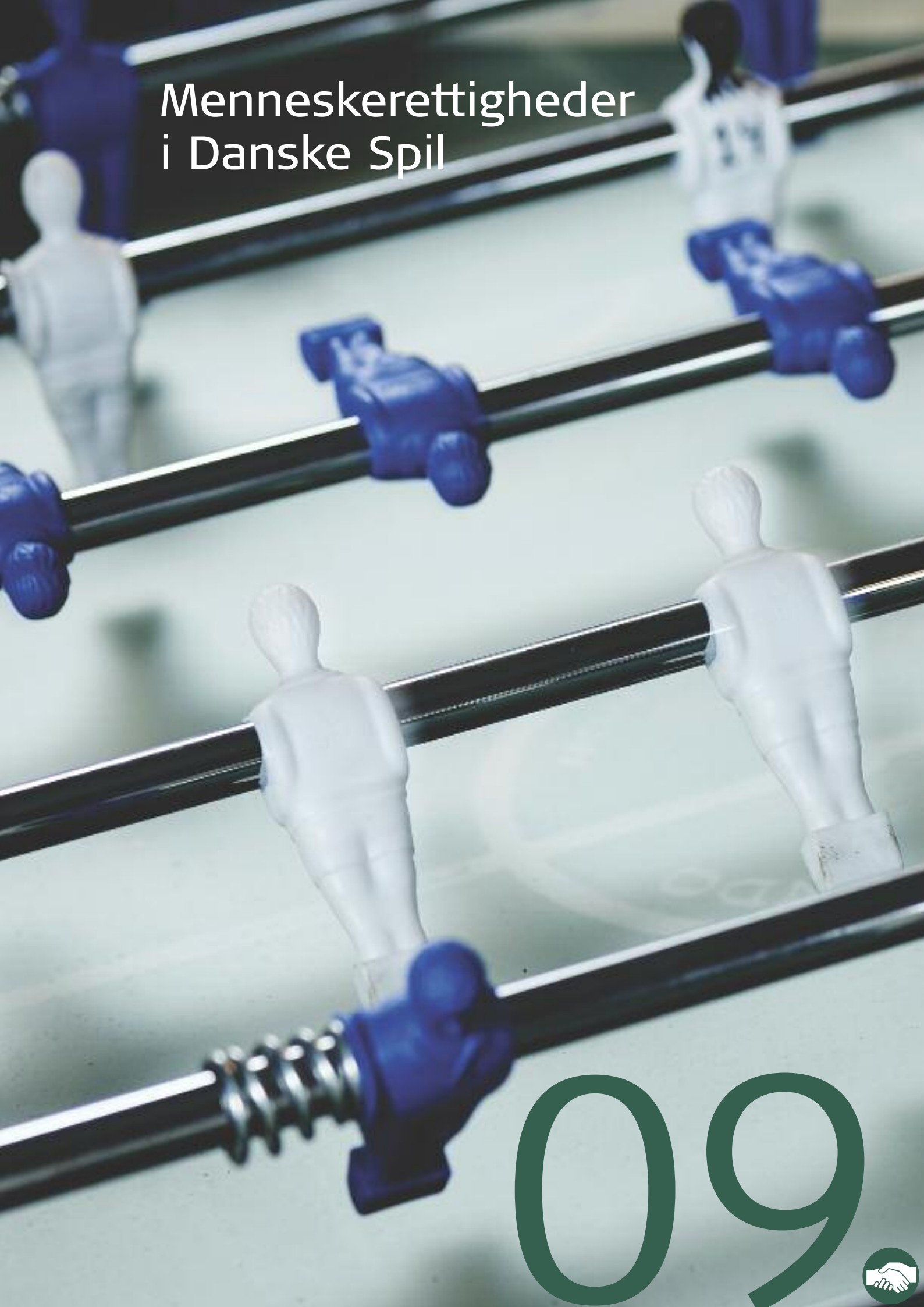
Samtidig arbejder vi på at indarbejde miljøkriterier i alle relevante nye udbud og nye kontrakter (læs eventuelt mere i afsnittet "Ansvarlig leverandørstyring" på side 46).

DANSKE SPILS INDSATSER FOR 2015

Danske Spils handlingsplan på miljøområdet har ført til, at vi i løbet af 2014 har holdt møder med flere eksterne parter for detaljeret at få kortlagt vores ressourceforbrug og det potentiale, vi i Danske Spil har for at nedbringe det.

På baggrund af denne dialog regner vi med at igangsætte et miljøprojekt i 2015.

Menneskerettigheder i Danske Spil



09

09 Menneskerettigheder i Danske Spil

Arbejdet med menneskerettigheder er en anden vigtig del af vores samlede indsats i på CSR-området. Vores fokus på menneskerettigheder skal sikre fundamentale rettigheder fastsat i internationale konventioner og retningslinjer, og arbejdet skal samtidig minimere de potentielle negative påvirkninger, der kan tilskrives vores virksomhedsdrift, leverandørkæde og produkter.

Af skemaet neden for fremgår de menneskerettigheder, vi har udvalgt som særligt vigtige for Danske Spil. Skemaet viser, hvad vi gør for at minimere negative påvirkninger på de udvalgte områder.

Risikoområder	Relevans for Danske Spil	Hvad gør vi - i korte træk
Sundhed	Spil indeholder altid en risiko for en negativ påvirkning af spilleres sundhed i form af afhængighed af spil. En sund arbejdsplads med et sundt arbejdsmiljø er fundamentet for at drive en effektiv forretning med tilfredse medarbejdere.	Danske Spil arbejder systematisk på at nedbringe sundhedsrisici gennem et målrettet fokus på at udbyde og udvikle ansvarligt spil og proaktivt bekæmpe og afhjælpe ludomani. Vi vil skabe et fornuftigt arbejdsmiljø, der fremmer vores medarbejderes fysiske og psykiske sundhed.
Tilstrækkelig levefod	Spilafhængighed kan, hvis den ikke afbødes og afhjælpes, i værste tilfælde føre til fald i levefod for den pågældende og dennes familie eller til stigmatisering.	Danske Spil vil aktivt bidrage til, at uhensigtsmæssigt spil og afhængighed ikke udvikler sig. Gennem vores fokus på ansvarligt spil, LudomaniLinjen og forskningssamarbejder, arbejder vi målrettet med at skabe de bedste rammer for ansvarligt spil.
Privatlivets fred	Danske Spil betragter persondatasikkerhed som et væsentligt område, idet beskyttelse af og information om opbevaring af data fra spillere, medarbejdere og andre er centralt for virksomhedens integritet.	Det er afgørende, at Danske Spil til enhver tid opretholder et højt sikkerhedsniveau, og at vi har et robust system på plads for persondatasikkerhed og til at overvåge vores compliance.

Risikoområder	Relevans for Danske Spil	Hvad gør vi - i korte træk
Beskyttelse af børn og unge 	Børn og unge er en gruppe, der er særligt udsat for negative påvirkninger: Det er derfor et område, som vi er særligt opmærksomme på.	Danske Spil har et særligt ansvar som spilvirksomhed for at forhindre og begrænse børn og unges adgang til spil og arbejder målrettet med at begrænse og skabe nogle ordentlige rammer for denne gruppes adgang til spil.
Ligebehandling og mangfoldighed 	Ligebehandling og mangfoldighed, herunder en ligelig repræsentation af køn blandt Danske Spils medarbejdere, er vigtige fokusområder for Danske Spil som statsejet virksomhed. Ligebehandling og mangfoldighed gælder ikke kun internt i forhold til Danske Spils medarbejdere, men også i den eksterne påvirkningssfære – f.eks. i forhold til at sikre lige adgang til Danske Spils produkter og i forhold til ikke at fremme stereotyper i koncernens markedsføring.	Danske Spil arbejder for, at mangfoldighed og ligestilling er med til at skabe en mere dynamisk og attraktiv arbejdsplads. Samtidig er fokus på ansvarlig markedsføring, der er balanceret og reflekterer mangfoldighed, og centralt for at fremme ligebehandling.
Mulighed for at blive hørt og få behandlet eventuelle klager eller henvendelser 	Uklare eller manglende processer til at behandle interne og eksterne henvendelser kan afskære personer, der påvirkes af Danske Spil, fra at få beskyttet deres rettigheder eller fra at rette henvendelse til Danske Spil.	Det er vigtigt for Danske Spil, at såvel medarbejdere som spillere og andre, der påvirkes af Danske Spil, har adgang til forskellige relevante mekanismer, hvor den pågældende person kan blive hørt, få behandlet sine klager eller henvendelser. Vi vil derfor kortlægge forskellige mekanismer i Danske Spil for at vurdere, om de er relevante og effektive, eller om der er områder, der ikke er dækket af en klagemekanisme.

09 Menneskerettigheder i Danske Spil

RISIKOOMRÅDER I FORHOLD TIL MENNESKERETTIGHEDER FRA FN GLOBAL COMPACT-ANALYSE

Som en del af vores arbejde med at indføre principperne i FN Global Compact har vi foretaget en foreløbig vurdering af de risikoområder og områder med behov for opfølgning knyttet til menneskerettighedsområdet. Områderne nedenfor er således de områder inden for menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder, som FN Global Compact-analysen peger på som mest vigtige at adressere:

- Danske Spil har generelt en lav risiko i forhold til menneskerettighedsspørgsmål på arbejdspladsen. Der er dog behov for større fokus på at sikre, at politikker og retningslinjer løbende opdateres og efterleves, at der er procedurer for interne klagemuligheder, og at der fortsat systematisk arbejdes med mangfoldighed og med at forebygge forskelsbehandling og mobning og med at håndhæve sikkerhed på arbejdspladsen for udsatte funktioner.

- Danske Spil benytter sig i høj grad af en udbudsproces, når nye leverandører skal udvælges; men den samlede leverandørkæde viser en række potentielle risici, som vi ønsker at fokusere på.

- Forhandlerrelationerne udgør også en potentiel høj risiko. Det er derfor nødvendigt, at vi effektivt og systematisk adresserer aspekter som sort arbejde hos forhandlerne, dårlige løn- og ansættelsesvilkår, tilskyndelse til ulovligt spil, brug af kreditter, fremme af ludomani, børn der spiller, skattesnyd, hvidvask af penge m.v. Det er væsentligt, at Danske Spil får så mange informationer som muligt om forhandlerne, eventuelt ved at der etableres en klagefunktion.

- Danske Spils produkter udgør en risiko i forhold til spillernes økonomiske og sociale forhold, som Danske Spil bør forsøge at afbøde. Derfor er ansvarligt spil altid i centrum hos Danske Spil.

- Vi skal generelt have fokus på systematisk at vurdere og revurdere Danske Spils produkter og markedsføringsinitiativer i lyset af principperne i FN Global Compact. Således skal markedsføringen over for især børn og unge følges meget tæt, og vi skal bestræbe os på undgå stereotyper i markedsføringen. Dette for bedre at håndtere påvirkningsrisici og i sidste ende også risici mod Danske Spil som virksomhed.



Medarbejderforhold



10

10 Medarbejderforhold

MEDARBEJDERTRIVSEL

Danske Spils medarbejdere er afgørende for koncernens succes. Derfor ønsker vi at styrke de forhold, der fremmer vores medarbejderes trivsel og arbejdsglæde.
Det gør vi ved at skabe et positivt arbejdsmiljø, fremme en høj medarbejdersundhed og ved at bidrage med den rette kompetenceudvikling.

Et godt arbejdsmiljø understøtter medarbejdernes sundhed og trivsel, og vi finder det vigtigt at inspirere vores medarbejdere til en sund livsstil. Derfor tilbyder vi bl.a. alle medarbejdere en sundhedsforsikring og gratis adgang til sportsfaciliteter, hvilket skal medvirke til at forebygge sygdom og højne medarbejdernes generelle fysiske og psykiske trivsel.

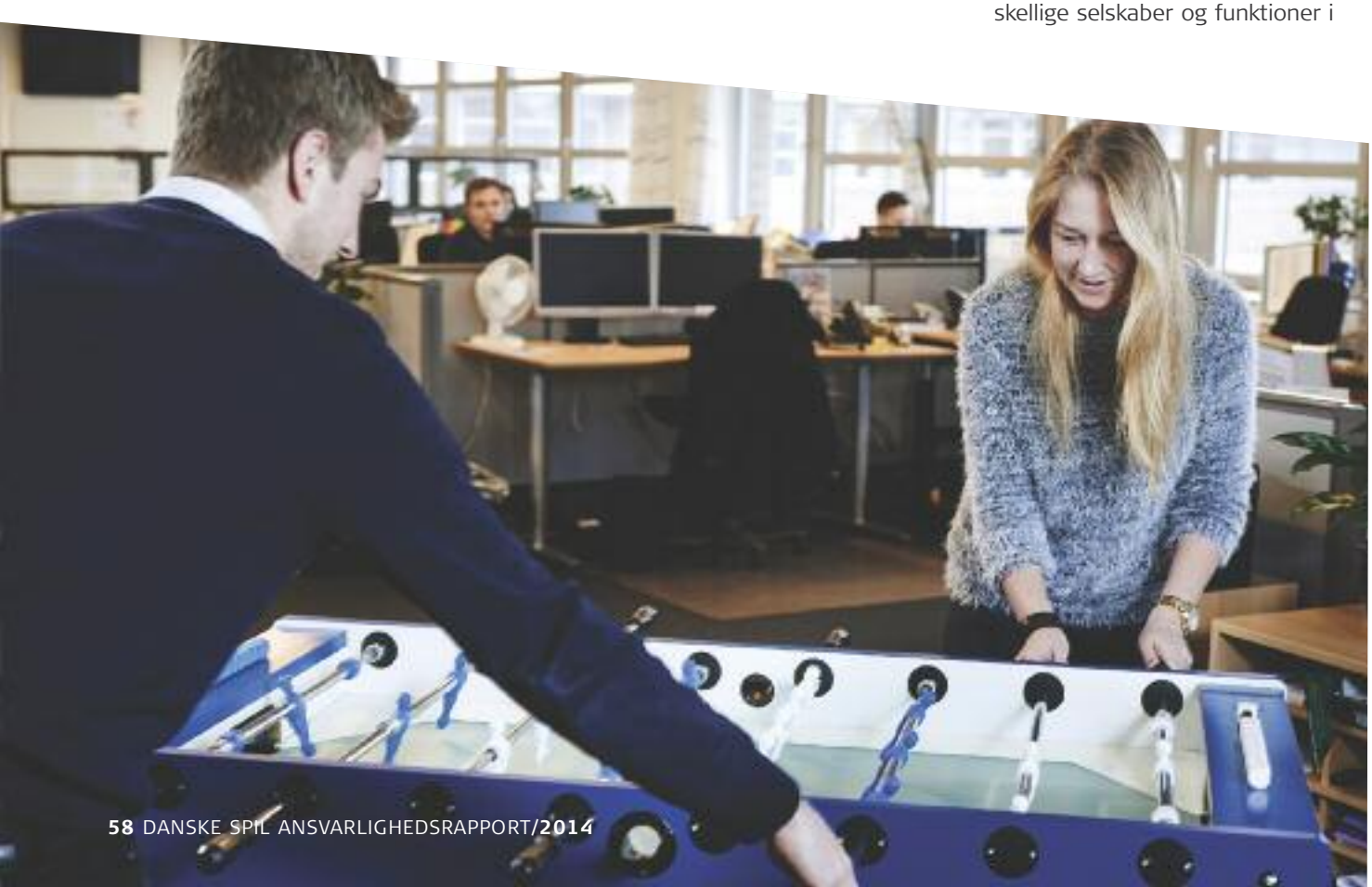
Analyser

Danske Spil gennemfører hvert andet år en medarbejderanalyse og lederanalyse, der kortlægger ledelse, samarbejde, trivsel, det psykiske arbejdsmiljø og de ansattes generelle syn på Danske Spil. Vi har indarbejdet spørgsmål om CSR i medarbejderanalysen for at afdække vores medarbejderes syn på og kendskab til Danske Spils CSR-indsats. Vi inddrager resultaterne fra denne analyse i forbindelse med tilrettelæggelsen af vores interne kommunikationsindsats. Som det fremgår af side 65 er det glædeligt, at vores medarbejdere klart opfatter Danske Spil som et ansvarligt spilleselskab, og at Danske Spil koncernen lever op til sit samfundsansvar.

Udover medarbejderanalysen gennemfører vi hvert tredje år en APV-undersøgelse. På baggrund af resultaterne af den seneste undersøgelse har vi udarbejdet handlingsplaner – både for det fysiske og det psykiske arbejdsmiljø på de områder, hvor der har været et forbedringspotentiale.

I forhold til det psykiske arbejdsmiljø har vi som en del af vores forebyggelsesindsats i 2014 trænet ledere og medarbejdere, der indgik i et større projekt, i at forebygge og håndtere stress. Træningen blev afholdt sammen med professionelle erhvervspsykologer. Derudover har vi fortsat fokus på at forbedre det fysiske arbejdsmiljø, eksempelvis i relation til pladsforhold, lys og ventilation, som er af betydning for medarbejdernes trivsel og koncentrationsevne.

Afledt af medarbejderanalysen for 2014 har vi ligeledes igangsat initiativer for at styrke det tværgående samarbejde mellem de forskellige selskaber og funktioner i







Danske Spil. Vi ser et godt samarbejde på tværs af Danske Spil som en medvirkende faktor til trivsel.

Vi ønsker også at styrke indsamlingen af data for medarbejdernes trivsel for derved bedre at forstå og sikre, hvordan vi mere systematisk kan påvirke medarbejdernes sundhed og trivsel i en positiv retning.

Målet er derfor at sikre et godt arbejdsmiljø for alle i koncernen.

Vi sikrer et trygt spillemiljø – også for vores medarbejdere

Medarbejdernes hverdag handler om spil. Derfor er det naturligt, at spil også er en interesse for den enkelte medarbejder. Mange af Danske Spils medarbejdere er involverede i både at udtænke, afvikle og markedsføre de spil, vi udbyder i koncernen. Det betyder, at vi har et særligt ansvar for at beskytte vores medarbejdere og sikre et trygt spillemiljø for alle i Danske Spil.

Som led i gennemførelsen af vores CSR-strategi har vi i 2014 igangsat flere nye tiltag på medarbejderområdet. De skal styrke den interne bevidsthed om spilleproblemer og yde støtte til medarbejdere, der trods vores tiltag udvikler spilleproblemer. Det drejer sig eksempelvis om disse tiltag:

- Potentielle medarbejdere gennemgår en screening for at afdække vedkommendes spillevaner og eventuelle afhængighedstræk. Screeningen er udviklet af Mindwork Psykologisk Center og er bygget op om eksisterende validerede tests for ludomani.



10 Medarbejderforhold

- Danske Spil tilbyder i samarbejde med Mindwork Psykologisk Center gratis behandlingstilbud til medarbejdere, der oplever spilproblemer. Alle medarbejdere kan desuden til enhver tid kontakte Mindwork Psykologisk Center for en uforpligtende snak om spilproblemer eller lignende.

- Danske Spil afholder løbende "Spot og Stop Ludomani"-seminarer om spilafhængighed for nye medarbejdere. Her introduceres medarbejderne til ludomanidiagnosen og typiske tegn på spilafhængighed, herunder hvordan man hjælper en kollega eller andre, der viser tegn på spilleproblemer.

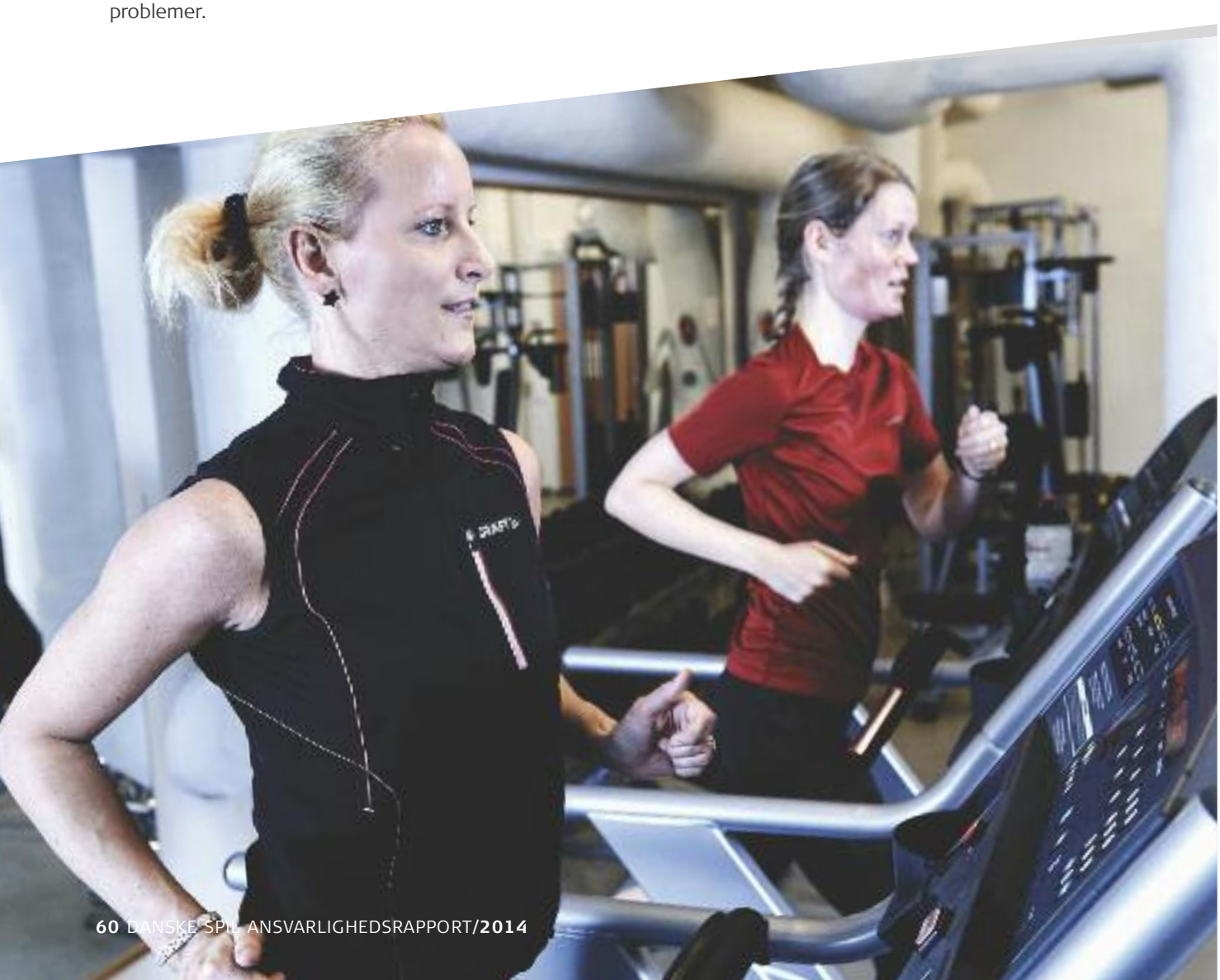
- I 2015 vil vi styrke den interne kommunikation om spilafhængighed via både intranet, personale- og temamøder samt ved at gennemføre en certificering af medarbejderne.

TALENT- OG MEDARBEJDERUDVIKLING

Danske Spil er afhængig af talentfulde medarbejdere, som kan tage et større ansvar, når der er behov for det. Vi har derfor løbende fokus på intern talent- og medarbejderudvikling. Vi tror på, at det både fremmer vores medarbejderes motivation og er med til at skabe bedre resultater for den enkelte.

Danske Spils talentudviklingsprogram er både for ledertalenter og specialister. I 2014 fortsatte 10 medarbejdere i Danske Spils talentudviklingsprogram, hvor de individuelt er i gang med en videregående uddannelse. Dertil kommer, at 211 medarbejdere i Danske Spil koncernen har gennemført et fagligt og/eller personligt udviklingsforløb i 2014. Det svarer til, at 54 procent af alle medarbejderne har modtaget kompetenceudvikling i 2014.

I Danske Spil stiller vi større krav til medarbejdernes udvikling fremover; både af hensyn til medarbejderne



og af hensyn til vores forretning. Vi tror på, at udvikling af medarbejdernes kompetencer har en afledt effekt på at opnå gode forretningsmæssige resultater i Danske Spil. For at styrke kompetenceudviklingen blandt medarbejderne ser vi gerne, at alle medarbejdere har afstemt en individuel udviklingsplan med deres leder.

I 2014 blev udviklingsplanen introduceret som en fast del af den årlige medarbejderudviklingssamtale (MUS).

Vi oplever, at udvikling af medarbejdernes kompetencer øger trivslen, og vi vil derfor sikre, at alle medarbejdere har en individuel udviklingsplan.

LEDERUDVIKLINGSPROGRAM

For at sikre, at både medarbejdere og ledere trækker i samme retning og mod de samme mål, har vi fastlagt rammerne for en ønsket performancekultur i Danske Spil. Det centrale er at udvikle ledere, der kan understøtte medarbejdernes udvikling og succes

I 2014 gennemførte vi første del af et nyt lederudviklingsprogram, der løber over to år, og som skal styrke Danske Spils ledelseskompetencer. Gennem året har lederne deltaget i en række workshops, hvor de bl.a. har "oversat" performancekultur til konkret adfærd i hverdagen. Lederne har i den forbindelse trænet forskellige ledelsesværktøjer og derigennem styrket deres personlige udvikling.

Medarbejderne i Danske Spil vil derfor fremover opleve, at deres ledere agerer anderledes for at styrke og forankre performancekulturen overalt i virksomheden.

FOKUS PÅ MANGFOLDIGHED OG LIGESTILLING

I Danske Spil arbejder vi for, at mangfoldighed og ligestilling er med til at skabe en mere dynamisk og attraktiv arbejdsplads. Mangfoldighed på arbejdspladsen opnås ved at satse bevidst på alsidighed og ved at modarbejde diskrimination. Det indebærer også fokus på at tiltrække og fastholde så bred en kreds af medarbejdere som muligt - både hvad angår køn, alder, religion og etnisk baggrund.

Som en del af denne indsats har Danske Spil vedtaget en ligestillingspolitik, der dækker både Danske Spils bestyrelse og øvrige ledelseslag. Politikken understøtter samtidig Danske Spils arbejde med det underrepræsenterede køn, og vi tilstræber, at begge køn skal være repræsenteret inden for alle afdelinger, ledelseslag, udvalg og grupper.

Bestyrelsen

I Danske Spils bestyrelse er fordelingen fem mænd og fire kvinder, hvoraf fordelingen mellem de generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer er fire mænd og to kvinder. Det understøtter ifølge ligestillingsloven en afbalanceret kønssammensætning i øverste ledelseslag svarende til mindst en tredjedel af hvert køn.

I 2013 fastsatte bestyrelsen et måltal for det underrepræsenterede køn. Det blev besluttet, at der mindst skulle en tredjedel af det underrepræsenterede køn ved udgangen af 2016. Dette måltal er opfyldt.

De øvrige ledelsesniveauer

For de øvrige ledelsesniveauer har vi tilsvarende en målsætning om, at hvert køn er repræsenteret med minimum en tredjedel inden udgangen af 2016. Pr. 31. december 2014 var fordelingen 32 mænd og 10 kvinder, hvilket svarer til en fordeling på 76,2 procent mænd og 23,8 procent kvinder, se oversigt på side 65.

Vores målsætning på området understøttes af en række tiltag. Eksempelvis udformes alle stillingsopslag, så de appellerer til begge køn, ved ansættelser skal begge køn indkaldes i første samtalerunde, ligesom interne kandidater af det underrepræsenterede køn opfordres til at søge opslåede stillinger. Der er som en del af talentudviklingen i Danske Spil etableret et mentornetværk, hvor kvindelige ledere fra de øvrige ledelsesniveauer har mulighed for at få sparring af en erfaren leder.

Arbejdet med at understøtte tiltag, der fremmer ligestillingen i Danske Spil fremover vil i 2015 blive intensiveret. Resultaterne af de gennemførte tiltag viser, at det kræver en styrket indsats at øge andelen af kvinder i en branche med overvægt at mænd og mandlige kandidater.

11 Overblik over data

Indikatorer for ansvarligt spil

LUDOMANILINJEN	Enhed	2013	2014	UDVIKLING
Opkald, total	antal	650	981	331 ↑
Opkald fra spillere med en problematik	antal	205	310	105 ↑
Opkald fra pårørende	procent	32 %	43 %	11 %-point ↑
Opkald fra spillere, total	procent	68 %	57 %	11 %-point ↓
Opkald fra spillere, mænd	procent	95 %	95 %	↔
Opkald fra spillere, kvinder	procent	5 %	5 %	↔
Unikke besøg på ludomanilinjen.dk	antal	5.644	12.857	7.223 ↑
Henvisninger til videre behandling	antal	98	143	45 ↑
Aktive behandlingsforløb	antal	125	209	84 ↑
Henvisninger til støttende og afklarende samtaler for pårørende (registreret fra april 2013)	antal	16	22	6 ↑
Omkostninger forbundet med drift af LudomaniLinjen	kroner	1.216.449	1.113.178	103.271 ↓
ØVRIGE ANSVARLIGHEDSTILTAG				
Download af "Fri for Ludomani" (registreret fra maj 2013)	antal	381	529	148 ↑
Download af vejlednings-folderen "Spiller du for meget" (registreret fra maj 2013)	antal	243	183	60 ↓
Støtte til forskning inden for ludomani	kroner	1.081.250	1.639.249	557.999 ↑

Indikatorer for sikkert spillemiljø

	Enhed	2013	2014	UDVIKLING
Indberetninger til SØIK (spillere på danskespil.dk)	antal	0	18	18 ↑
Indberetninger til SØIK (mistænkelige spil i forhandlerleddet)	antal	10	88	78 ↑
Politianmeldelser ved misbrug af betalingskort	antal	69	77	8 ↑
Indberetninger om usædvanligt spil (matchfixing)	antal	100	160	60 ↑
Lukkede spilkonti som følge af ovenstående	antal	69	77	8 ↑

Miljøindikatorer

DANSKE SPIL A/S, DANSKE LICENS SPIL A/S OG DANSKE LOTTERI SPIL A/S

	2013 Forbrug	2013 CO_2-udledning	2014 Forbrug	2014 CO_2-udledning	UDVIKLING
El	2.927.785 kWh	1.048 ton	3.039.637 kWh	875 ton	173 ton ↓
Vand	2.311 m³	-	3.033 m³	-	↑
Fjernvarme	1.189 MWh	126 ton	1.085 MWh	113 ton	13 ton ↓
Brændstof, diesel	2.430 liter	6,5 ton	1.782 liter	4,7 ton	1,8 ton ↓
Brændstof, benzin	77 liter	0,2 ton	1.335 liter	3,2 ton	3 ton ↑
Brændstof, elbil	-	-	1.200 kWh	0,3 ton	0,3 ton ↑
Papir	7.737 kg	-	13.379 kg	-	
Total	-	1.180,7 ton	-	996,2 ton	184,5 ton ↓

Affaldsproduktion

DANSKE SPIL A/S, DANSKE LICENS SPIL A/S OG DANSKE LOTTERI SPIL A/S

	2013 Forbrug	2014 Forbrug	UDVIKLING
Dagrenovation	17,4 ton	17,6 ton	0,2 ton ↑
Brændbart	61,2 ton	49,6 ton	11,6 ton ↓
Byggeaffald	30,6 ton	31,8 ton	1,2 ton ↑
Elektronikaffald	7,8 ton	4,9 ton	2,9 ton ↓
Plast	0,1 ton	2,2 ton	2,1 ton ↑
Pap og papir	28 ton	27,1 ton	0,9 ton ↓
Metal	18 ton	8,7 ton	10,7 ton ↓
Imprægneret træ	2,2 ton	0	2,2 ton ↑
Total	165,3 ton	141,9 ton	23,4 ton ↓

11 Overblik over data

Miljøindikatorer

ELITE GAMING A/S

	2013 Forbrug	2013 CO_2-udledning	2014 Forbrug	2014 CO_2-udledning	UDVIKLING
El	36.244 kWh	13 ton	46.314 kWh	13 ton	
Varme, olie	6.410 liter	20 ton	8.401 liter	27 ton	7 ton
Brændstof, diesel	51.401 liter	136 ton	51.852 liter	137 ton	1 ton
Papir	1.200 kg		574 kg		
Total		169 ton		177 ton	8 ton

Affaldsproduktion

ELITE GAMING A/S

	2013 Forbrug	2014 Forbrug	UDVIKLING
Brændbart, herunder dag-renovation og blandet affald	1,9 ton	31,4 ton	29,5 ton
Byggeaffald	4,6 ton	7,3 ton	2,7 ton
Elektronikaffald, herunder kabler	0 ton	35,7 ton	35,7 ton
Pap og papir	0,9 ton	1,3 ton	0,4 ton
Metal	-	2,7 ton	2,7 ton
Imprægneret træ, herunder bortskaffelse af spillemaskiner i træ	-	11,6 ton	11,6 ton
Total	7,4 ton	90 ton	82,6 ton

Medarbejderindikatorer

	Enhed	2013	2014	UDVIKLING
ARBEJDSSTYRKE				
Total FTE pr. 31. december	antal	324,3	381,8	57,5 ↑
Ansatte pr. 31. december	antal	329	386	57 ↑
Nye medarbejdere	antal	61	53	8 ↓
KARRIEREUDVIKLING				
Talentudvikling, mænd	antal	8	6	2 ↓
Talentudvikling, kvinder	antal	4	4	↔
Deltagere i lederudvikling	antal	29	34	5 ↑
Deltager i lederudvikling, mænd	antal	23	28	5 ↑
Deltager i lederudvikling, kvinder	antal	6	6	↔
Deltaget i faglig og/eller personlig udvikling	antal ansatte	240 73 % af samtlige ansatte	211 54 % af samtlige ansatte	
ARBEJDSULYKKER OG SYGEFRAVÆR				
Arbejdsulykker med fravær	antal	0	0	↔
Sygefravær, Danske Spil koncernen (inkl. Elite Gaming A/S, CEGO ApS)	procent	2,15 %	2,17 %	0,02 %-point ↑
MEDARBEJDERMANGFOLDIGHED				
Kvinder, total	procent	30 %	28,34 %	1,66 %-point ↓
Mænd, total	procent	70 %	71,66 %	1,66 %-point ↑
Ledere, total	antal	36	42	6 ↑
Ledere, kvinder	procent	22,22 %	23,8 %	1,58 %-point ↑
Ledere, mænd	procent	77,78 %	76,2 %	1,58 %-point ↓
Aldersgennemsnit	antal år	42,64	41,16	1,48 ↓
MEDARBEJDERANALYSE				
Arbejdsglæde	score	-	74	-
Spørgsmål 1: Danske Spil koncernen er et ansvarligt spilleselskab	score	-	83	-
Spørgsmål 2: Danske Spil koncernen lever op til sit samfundsansvar (CSR)	score	-	81	-

11 Overblik over data

Nøgletal for Danske Spil koncernen

	Enhed	2013	2014	UDVIKLING
NØGLETAL				
BSI (indskud fratrukket præmier)	Mio. kr.	4.469	4.473	4 ▲
Årets resultat	Mio. kr.	1.655	1.551	104 ▼
Statsafgifter	Mio. kr.	495	509	14 ▲
Selskabsskat	Mio. kr.	545	503	42 ▼
Samfundsmæssigt overskud	Mio. kr.	2.694	2.563	131 ▼
UDLODNINGSFORDELING				
Kulturministeriet	1.000 kr.	935.663	856.253	79.410 ▼
Undervisningsministeriet	1.000 kr.	168.921	154.584	14.337 ▼
Miljøministeriet	1.000 kr.	45.197	41.361	3.836 ▼
Socialministeriet	1.000 kr.	138.923	127.132	11.791 ▼
Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	1.000 kr.	39.330	35.992	3.338 ▼
Uddannelses- og Forskningsministeriet	1.000 kr.	5.200	4.758	442 ▼
Udbytte	1.000 kr.	30	30	↔
Overskudsudlodning	1.000 kr.	1.333.263	1.220.110	113.153 ▼
DE STØRSTE MODTAGERE AF UDLODNINGSMIDLER				
Kulturelle formål	1.000 kr.	225.963	206.785	19.178 ▼
Danmarks Idrætsforbund	1.000 kr.	222.407	203.531	18.876 ▼
DGI	1.000 kr.	202.665	185.464	17.201 ▼
Støtte af ungdomsformål	1.000 kr.	106.927	97.852	9.075 ▼
Hestevæddeløbsfondens Finansieringsfond	1.000 kr.	72.607	66.445	6.162 ▼
Team Danmark	1.000 kr.	67.274	61.565	5.709 ▼
Handicaporganisationer	1.000 kr.	65.252	59.714	5.538 ▼
Lokale- og Anlægsfonden	1.000 kr.	64.654	59.167	5.487 ▼

Nøgletal for Danske Spil koncernen

	Enhed	2013	2014	UDVIKLING
DANSKE SPILS FORHANDLERE				
Fysiske forhandlere, der alene har terminal (inkl. Dantoto)	antal	3.485	3.398	87 ↓
Fysiske forhandlere, der både har terminal og kasselinjesalg	antal	234	222	12 ↓
Fysiske forhandlere, der alene har kasselinjesalg (discount)	antal	1.177	1.215	38 ↑
Det totale antal unikke forhandlere (heraf alene med kasselinjesalg)	antal	(4.896) (1.177)	4.896 (1.215)	61 ↓
Besøg af Danske Spils regionchefer (unikke forhandlerbesøg)	antal	10.347 (3.259)	12.933 (3.315)	2.586 ↑
Telefoniske opkald (indgående)	antal	107.000	108.000	1.000 ↑
Telefoniske opkald (udgående)	antal	3.000	3.420	420 ↑
Fysiske kursister på Forhandlerskolen	antal	1.567	787	780 ↓
Gennemført e-læring	antal	298	190	108 ↓
DANSKE SPILS SPILLERE				
Onlinespillere	antal	775.536	829.528	53.992 ↑
Aktive spilkort	antal	53.088	79.569	26.481 ↑
PLUS abonnementer	antal	206.048	204.308	1.740 ↓
Opkald til Danske Spil	antal	338.052	261.301	76.751 ↓
E-mailhenvendelser	antal	83.022	209.663	126.641 ↑
ØVRIGE DATA				
Besøgende i DS	antal	7.243	6.532	711 ↓
Elite Gaming - spillesteder	antal	556	529	27 ↓
Elite Gaming – automater	antal	8.921	8.187	734 ↓

12 Bilag

BILAG 1

OM DANSKE SPIL

BAGGRUND OG FORMÅL

I 1948 blev den første tipslov vedtaget af Folketinget, og det første Tipsspil blev solgt den 8. maj 1949. Dengang hed vi Dansk Tipstjeneste og Tips var den eneste spiltype, vi udbød.

I 2006 skiftede vi navn til det mere passende navn: **Danske Spil**. For siden starten for 66 år siden har både produktudbuddet og spillemarkedet ændret sig markant. Og siden den 1. januar 2012 har det danske spillemarked været delvist liberaliseret gennem den nye spillelov. I Danske Spil koncernen har vi tilladelse til at udbyde spil på både det såkaldte "monopolmarked" og på det nye "liberaliserede marked", som kort er beskrevet nedenfor.

Danske Spil er bl.a. sat i verden for at være leverandør af et både attraktivt og folkeligt spiludbud, så efterspørgslen efter spil i videst mulige omfang bliver kanaliseret ind i kontrollerede og etiske rammer, samtidig med forbruget holdes på et moderat niveau.

Derudover skal Danske Spil bidrage til, at danske spillere ikke efterspørger spillene hos ulovlige spiludbydere.

DANSKE SPIL KONCERNENS SERVICEYDELSER

Danske Spil A/S leverer en række såkaldte "shared serviceydelser". Det sker i form af Management, CSR, Strategi, Jura, Udbud, Informationssikkerhed, HR, Økonomi, Kommunikation, IT m.v., som leveres til tre af koncernens fire datterselskaber; nemlig Danske Lotteri Spil A/S, Danske Licens Spil A/S og Elite Gaming A/S.

ORGANISATIONEN OG DENS EJERE

Danske Spil koncernen består i dag af:

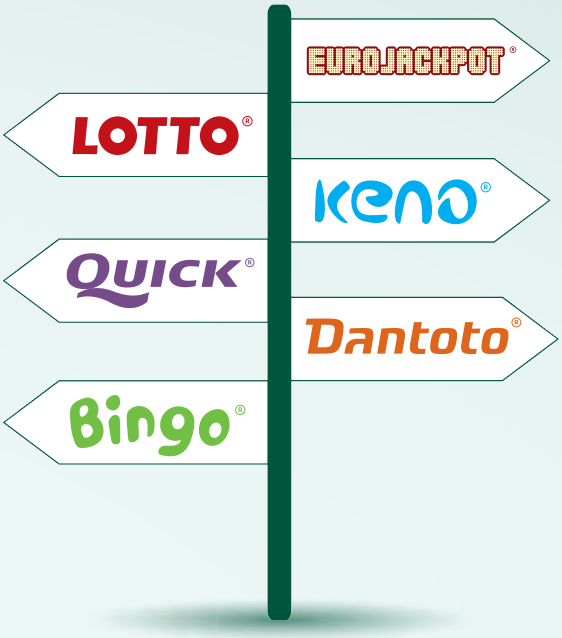
Danske Spil A/S	**der som koncernens moderselskab ejer de fire datterselskaber:**
Danske Lotteri Spil A/S	med ansvar for *monopolspillene*, blandt andre Lotto, Onsdags Lotto, Joker, Eurojackpot, Keno, Quick, Bingo og Dantoto
Danske Licens Spil A/S	som på det *liberaliserede marked* udbyder væddemål og onlinekasino – f.eks. Poker, Casino, Oddset, Tips og Zezam
Elite Gaming A/S	der driver koncernens *gevinstgivende spilleautomater* på 529 spillesteder (ultimo 2014)
CEGO ApS	som vi fra 1. juli 2014 har ejet 60 procent af. Gennem selskabet Spilnu.dk A/S udbyder CEGO onlinekasino og spil på bl.a. spilnu.dk og komogvind.dk.

Staten ejer 80 procent af aktierne i Danske Spil A/S. Danmarks Idrætsforbund (DIF) og Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger (DGI) ejer hver 10 procent.

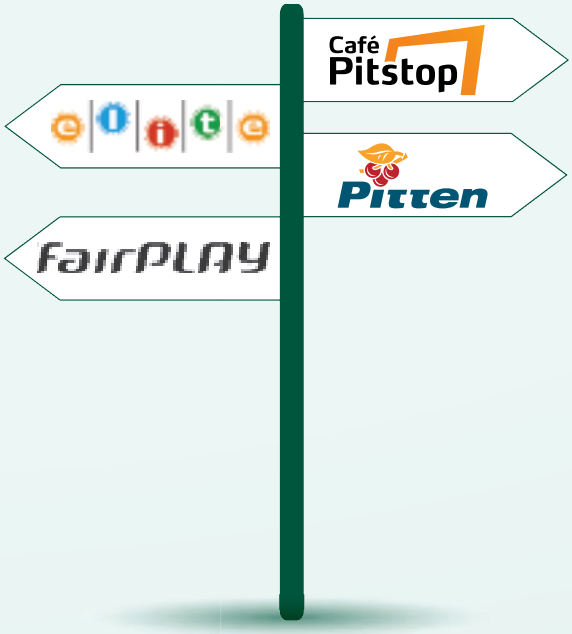
NØGLETAL DANSKE SPIL KONCERNEN			
Mio. kr.	**2012**	**2013**	**2014**
BSI (indskud fratrukket præmier)	4.117	4.469	**4.473**
Årets resultat	1.854	1.655	**1.551**
Statsafgifter	322	495	**509**
Selskabsskat	563	545	**503**
Samfundsmæssigt overskud	2.739	2.694	**2.563**



Danske Licens Spil



Danske Lotteri Spil



Elite Gaming



CEGO

12 Bilag

UDLODNINGSFORDELING			
1.000 kr.	2012	2013	2014
Kulturministeriet	973.012	935.663	856.253
Undervisningsministeriet	175.664	168.921	154.584
Miljøministeriet	47.001	45.197	41.361
Socialministeriet	144.468	138.923	127.132
Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse	40.900	39.330	35.992
Uddannelses- og Forskningsministeriet	5.407	5.200	4.758
Udbytte	30	30	30
Overskudsudlodning	1.386.482	1.333.263	1.220.110

DE STØRSTE MODTAGERE AF UDLODNINGSMIDLER			
1.000 kr.	2012	2013	2014
Kulturelle formål	234.982	225.963	206.785
Danmarks Idrætsforbund	231.285	222.407	203.531
DGI	210.754	202.665	185.464
Støtte af ungdomsformål	111.195	106.927	97.852
Hestevæddeløbssportens Finansieringsfond	75.506	72.607	66.445
Team Danmark	69.960	67.274	61.565
Handicaporganisationer	67.857	65.252	59.714
Lokale- og Anlægsfonden	67.235	64.654	59.167

UDLODNING

Overskuddet fra Danske Lotteri Spil udbetales til staten og bliver fordelt via spiludlodningsloven. Hele overskuddet går således til samfundsgavnlige formål.

I 2014 blev der i alt udloddet 1,2 milliarder kroner til en lang række almennyttige formål rundt om i Danmark. Fordelingen af Danske Lotteri Spils overskud og de væsentligste modtagere af pengene fremgår af de to oversigter ovenfor.

I modsætning til overskuddet fra Danske Lotteri Spil, der fordeles til samfundsgavnlige formål via bestemmelserne i spiludlodningsloven, ender overskuddet fra de øvrige datterselskaber – Danske Licens Spil, Elite Gaming og CEGO – direkte i statskassen (i medfør af Lov om Danske Spil A/S), hvor det indgår som en del af de penge, regeringen kan disponere over til eksempelvis skoler, hospitaler, forsyningsselskaber, ældreforsorg osv.

En mindre del af overskuddet fra Danske Licens Spil og CEGO bliver brugt til at konsolidere og dermed sikre, at selskaberne til enhver tid er tilstrækkeligt velpolstrede til at opfylde deres økonomiske forpligtelser. For 2014 blev der fra Danske Licens Spil udbetalt et beløb på 215 millioner kroner og fra CEGO ca. 26 millioner kroner til staten.

BILAG 2 - DANSKE SPILS SAMARBEJDE MED INTERESSENTER

Interessenter	Hvem er de	Hvordan samarbejder vi	Hvad forventer de af os	Indsatseri 2014	Planer for 2015
Spillere	Kunder inden for lotterispil og hestespil, liberaliserede spil og spilleautomatspil.	• Dialog via tilgængelig kundeservice. • Rådgivning og behandling via LudomaniLinjen. • Involvering af tidligere ludomaner i indsats mod ludomani.	• Kompetente medarbejdere, der kan besvare spørgsmål. • Klar forståelse af spillernes behov og krav. • Kvalificeret rådgivning i forhold til bekæmpelse af Ludomani.	• Årlig ekstern imagemåling • Opgradering af LudomaniLinjen • Interview med tidligere ludomaner om behandlingstilbud og markedsføring.	• Etablering af Customer Advisory Board
Forhandlere	Ca. 4.800 forhandlere.	• Workshops med forhandlere afholdes løbende. • Forhandlerkontrakt og Etisk Kodeks. • Forhandlerservice telefonlinje og Facebookforum rettet mod forhandlerne og deres ansvar med henblik på øget dialog.	• Klare krav og forventninger til ansvar og adfærd, gældende for alle forhandlere • Konsekvens over for de forhandlere, der ikke følger retningslinjerne	• Workshop med fokus på ansvarlighedstiltag og CSR-certificeringsprogram • Kampagne om aldersgrænser for spil. • Indskærpelse af krav til forhandlerne.	• Udvikling og implementering af certificeringsprogram • Udvikle en systematisk og realistisk model for at risikosegmentere forhandlere • Definere de opfølgende aktiviteter på basis af resultaterne fra risikosegmentering • Gennemføre løbende kampagner med fokus på overholdelse af aldersgrænser
Medarbejdere	386 ansatte	• Daglig ledelse • CSRreferencegrupper • Medarbejder- og lederanalyser • Løbende møder og kurser • Internt medarbejderblad og intranet • APV-undersøgelse • Talentudvikling og karriereplanlægning	• Et godt og sundt arbejdsmiljø. • Ordentlige løn- og arbejdsforhold. • Muligheder for karriere- og talentudvikling. • Mangfoldighed og inklusion. • God og etisk ledelse	• Medarbejderanalyse • Opdatering af personaleguide i forhold til udvidet hjælp i forbindelse med medarbejdernes spilforbrug.	• Gennemførelse af certificering. • Fortsætte CSR-referencegrupper. • Særligt fokus på implementering af CSR i organisationen.
Ejere og myndigheder	Finansministeriet, Skatteministeriet Spillemyndigheden Kulturministeriet Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen Forbrugerombudsmanden Datatilsynet	• Løbende dialog og møder. • Sparring til myndighederne • Deltagelse i Spillemyndighedens CSRnetværk • Deltagelse i Kulturministeriets arbejdsgruppe om matchfixing	• Ansvarlig drift af virksomheden. • Bidrage til at holde spil på et moderat niveau. • Klare processer for compliance i forhold til lovgivning, forventninger og standarder. • Driver en lønsom forretning.	• 4 - 6 årlige møder med Spillemyndigheden, hvor CSR indgår som emne. • Deltagelse i Spillemyndighedens ludomaninetværk. • Deltagelse i branchedag med fokus på ludomani.	• Tættere dialog med Finansministeriet med henblik på at opfylde statens nye ejerskabspolitik. • Tættere og mere systematisk dialog med myndighederne.
Studerende og forskere	Speciale-studerende Aarhus Universitet Mindwork Psykologisk Center Internationale forskere	• Specialesamarbejde med studerende på Copenhagen Business School. • Samarbejde med Mindwork Psykologisk Center om ludomanibehandling, spiludbud og faktabaserede/evidensbaserede ansvarligheds initiativer. • Samarbejde med forskningsenhed på Aarhus Universitet. • Bidrag til det internationale forskningsmiljø	• Information og deltagelse i specialesamarbejder. • Løbende information og data, der bidrager til forskningen i ludomani. • Klare rammer for samarbejde om Ludomani-Linjen og øvrige forskningsprojekter.	• Samarbejde med tre specialestuderende på CSR-området. • Deltagelse i international konference om 'Excessive Gamling; Prevention and Harm Reduction. • Aftale med professor Robert Willams om samarbejde om forskning vedrørende ansvarlighedstiltag i spillebranchen.	• Deltager i specialesamarbejde og afslutte igangværende specialer. • Udvikle og implementere resultater af forskningssamarbejder. • Udvikle og implementere evidensbaserede ansvarlighedstiltag. • Udvikling af "Spil Sundt univers". • Test til kortlægning af spillevaner. • Instrument til vurdering af spilsafhængighedsfaktorer. • CSR/ansvarlighedskonferencer
Overskuds-modtagere	Specialforbund, almennyttige formål og øvrige modtagere af udlodningsmidler	• Dialog om indsatser i forhold til bekæmpelse af matchfixing	• Ansvarlig drift af virksomheden. • Sikring af størst muligt overskud til udlodningsmidler. • Eksponering	• Orienteringsmøde for overskudsmodtagerne afholdt i Danske Spil den 26. marts 2014. • Tæt dialog med sportsforbundene med henblik på at bidrage til bekæmpelsen af matchfixing.	• Orienteringsmøde for overskudsmodtagerne vil blive afholdt den 25. marts 2015. • Tæt dialog med sportsforbundene med henblik på at bidrage til bekæmpelsen af matchfixing. • I samarbejde med sporten og Kulturministeriet planlægges en fælles kampagne mod matchfixing.

12 Bilag

BILAG 3

CSR-POLITIK FOR DANSKE SPIL KONCERNEN

Danske Spil ønsker som statsligt aktieselskab at være en ansvarlig aktør, som arbejder for at sikre, at spil er til glæde og til gavn for befolkningen. Vi giver spilleglæden gode rammer og tager ansvar i forhold til at forebygge og afhjælpe spilafhængighed eller problemer. Samtidig er vores overskud til gavn for befolkningen via de midler, der hvert år gives tilbage til samfundet, herunder til frivillige organisationer.

For Danske Spil er arbejdet med CSR et spørgsmål om at skabe fælles værdi for samfundet og for virksomheden - en tilgang, der ofte betegnes *Creating Shared Value (CSV)*. Involvering af interessenter er derfor et afgørende parameter i vores indsats. Vi lytter til vores omverden og er i løbende dialog med vores væsentlige interessenter, såsom spillere, myndigheder, organisationer, medarbejdere og forhandlere. Samtidig vil vi sikre åbenhed om vores CSR-indsats og målopfyldelse og løbende kommunikere denne i relevante fora.

Vores CSR-politik tager udgangspunkt i *vores værdier: Tillid, Underholdning, Fornyelse og Ansvarlighed*. Med udgangspunkt i "Regeringens Handleplan for Virksomheders Samfundsansvar 2012 – 2015" og anbefalingerne fra Rådet for Samfundsansvar har Danske Spil i sit arbejde med CSR lagt sig op ad de internationale principper i FN Global Compact.

Med afsæt i de forventninger, der stilles af vores omgivelser og interessenter samt karakteren af vores forretning, er Danske Spils tre væsentligste CSR-indsatsområder:

At være ambitiøse og førende i at sikre ansvarligt spil, herunder i at beskytte unge og udsatte grupper, samt at tilvejebringe en målrettet indsats mod ludomani

- Vi vil aktivt beskytte unge og udsatte grupper i den måde, vi udbyder spil på og gennem ansvarlig markedsføring
- Vi vil tilvejebringe en målrettet indsats mod ludomani gennem åben og tæt dialog med forskere og behandlere og andre relevante interessenter for at forstå og adressere ludomani og integrere denne viden i vores bestræbelser på at hjælpe spillere og pårørende, der har problemer med spil
- Vi vil være en aktiv sparringspartner for myndighederne for at sikre, at vores erfaringer løbende kan indgå i grundlaget for en relevant, effektiv og ansvarlig lovgivning på spilleområdet i Danmark

At sikre at vores spillere har fuld tillid til, at de kan spille i et sikkert miljø, hvor alt foregår lovligt gennem en kontinuerlig indsats

- Vi vil tilstræbe en høj informationssikkerhed i forhold til vores produkter og i forhold til beskyttelsen af personlige data, således at spillerne kan have tillid til, at vi gør en indsats for at bevare et sikkert spillemiljø
- Vi vil gøre en særlig indsats for at forhindre aftalt spil og andre elementer, som er unfair
- Vi vil i samarbejde med relevante myndigheder gøre en indsats for at forhindre, at spil, der købes hos Danske Spil, tjener som støtte til kriminalitet
- Vi anerkender, at der er en række forhold inden for de sportsgrene, vi udbyder spil på, som kan være kritisable, og som vi ikke har direkte mulighed for at påvirke. Det gælder for eksempel doping, udfordringer med dyrevelfærd eller matchfixing. Vi tager afstand fra enhver form for uetisk adfærd i sport og søger gennem samarbejde og partnerskaber at påvirke til en bedre adfærd

At bidrage til en positiv samfundsudvikling gennem en fordeling af vores overskud til almennyttige organisationer i Danmark

- Vi arbejder for at sikre en effektiv drift med henblik på at sikre et overskud, der kan uddeles til almennyttige formål
- Vi støtter op om bredere samfundsgavnlige formål og uddannelse bl.a. gennem sponsorater og ved at vise åbenhed over for uddannelsesinstitutioner og studerende

I forhold til Danske Spils egen organisation vil vi:

- Sikre vores medarbejderes trivsel, udvikling og arbejdsglæde hver dag
- Minimere vores negative påvirkning af miljøet, herunder repræsentere en grøn og miljøbevidst profil – særligt i forhold til vores energi- og ressourceforbrug samt i forhold til bortskaffelse af affald
- Sikre at vi efterlever al relevant lovgivning samt internationalt anerkendte principper for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder og korruption
- Påvirke vores leverandører til at efterleve al relevant lovgivning samt internationalt anerkendte principper for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder og korruption.



12 Bilag

BILAG 4

DANSKE SPILS CSR-STRATEGI 2013 - 2015

Det er vigtigt for os, at vores CSR-indsats hænger tæt sammen med virksomhedens forretningsstrategi og strategiske mål såvel som med vores væsentligste interessenters krav og forventninger. Danske Spils CSR-strategi indeholder derfor de emner, som har den største betydning for virksomheden, og som dækker vores interessenters forventninger til os som ansvarlig spillevirksomhed og vores forpligtigelse i forhold til FN Global Compact.

Vi arbejder løbende med alle emner nævnt i politikken, men i strategiperioden (2013 – 2015) vil vi have særligt fokus på følgende:

- Fremme ansvarligt spil
- Skabe et sikkert spillemiljø
- Sikre en ansvarlig leverandørstyring
- Reducere miljøpåvirkningen.

Baggrunden for valget af disse temaer som strategiske fokusområder er, at de har en særlig vigtig betydning for Danske Spil de kommende år. Derudover er der tale om områder, hvor vi har mulighed for at gøre en markant indsats.
Vi vil nedenfor motivere valget af de fire fokusområder.

Fremme ansvarligt spil

Formålet med dette strategiske fokusområde er at blive anerkendt som en ansvarlig aktør på spillemarkedet.

Netop i kraft af ansvarlighed har Danske Spil mulighed for at differentiere sig fra de øvrige aktører på markedet, og positionen som den ansvarlige spiludbyder er central for Danske Spils brand. Samtidig betyder vores ejerforhold, at vores interessenter har særligt høje forventninger til os på dette område – ikke mindst når det gælder ludomani, udsatte grupper samt børn og unge.

Skabe et sikkert spillemiljø

Det er centralt, at spillerne har tillid til, at de hos Danske Spil kan spille i et sikkert og trygt miljø, hvor man ikke er udsat for aftalt spil og matchfixing. Endvidere er det væsentligt, at Danske Spil ikke kan mistænkes for (indirekte) at bidrage til hvidvaskning af penge fra kriminalitet.

Manglende tillid vil være underminerende for Danske Spils brand og langsigtede forretning og udgør en markant risiko for virksomheden. Vores fokus på at skabe et sikkert spillemiljø skal samtidig være proaktiv for at sikre en positiv afsmitning på brandet.

Sikre en ansvarlig leverandørstyring

Som statsligt aktieselskab er der en forventning fra interessenterne om, at Danske Spil stiller krav til sine leverandører i forhold til at overholde væsentlige CSR- og sikkerhedsmæssige krav. En negativ sag på dette område vil være til skade for Danske Spils brand og ikke mindst markant påvirke vores position som den ansvarlige spiludbyder. Området udgør i særlig grad en risiko på grund af vores manglende styring og kontrol af virksomhedens leverandører samt den stigende udlicitering af spilplatforme. Når der bliver mindre direkte kontrol, er det vigtigt at sikre, at leverandørne opfører sig ansvarligt.

Reducere miljøpåvirkningen

Bestyrelsen har en forventning om, at Danske Spil adresserer sine miljø- og klimamæssige påvirkninger proaktivt. Der er i dag ikke en samlet indsats i forhold til at reducere det miljø- og klimamæssige fodaftryk, hvilket betyder, at der er gode muligheder for at opnå hurtige og markante forbedringer – også på kort sigt.

En strategisk miljø- og klima/ressourceindsats er samtidig relevant i forhold til at reducere driftsomkostningerne.

Der er til hvert af de strategiske fokusområder udarbejdet handlingsplaner med specifikke mål, som vi ønsker at opfylde inden udgangen af strategiperioden.

Stikordsregister

A

aldersgrænser 9, 31, 42, 71
ansvarligt spil 1, 4, 5, 14, 16, 18, 42, 54, 56, 62, 71
antikorruption 6, 13, 18, 46
APV-undersøgelse 56, 71
arbejdstagerrettigheder 6, 13, 18, 46, 56, 73

B

behavioural tracking 29
best practices 46
bonuspolitik 25, 26
børn 14, 20, 28, 30, 55, 56, 74

C

case study 28
CEGO 65, 68, 69, 70
Centre Hospitalier Universitaire de Nantes 23
Code of Conduct 14, 38, 48, 76
Communication on Progress 12
compliance 18, 44, 47, 54, 71
Creating Shared Value 4, 72
CSR-politik 4, 5, 6, 10, 12, 42, 51, 72
CSR-rapporteringsprincipper 16
CSR-strategi 5, 6, 59, 74
Customer Advisory Board 34, 71

D

Danmarks Idrætsforbund 66, 68, 70, 76
Danmarks Ishockey Union 37
Dansk Boldspil-Union 37
Dansk Håndbold Forbund 37
Dansk Ludomani Behandling 9, 21, 23, 24, 25, 27, 30, 32, 33
Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger 68, 76
Danske Licens Spil 16, 40, 50, 63, 68, 69, 70
Danske Lotteri Spil 16, 42, 50, 52, 63, 68, 69, 70
Data Loss Prevention 42
Davis Fong 23
DGI 66, 68, 70, 76
DIF 68, 76

E

ejerforhold 74
Elite Gaming 16, 30, 43, 50, 52, 64, 65, 67, 68, 69, 70
Etisk Kodeks 14, 30, 42, 44, 71
EU-forordning 42
European Association for the Study of Gambling 32, 76
evidens 32, 33, 76
evidensbaseret 7, 9, 24, 33, 76

F

FN Global Compact 6, 9, 12, 13, 14, 16, 18, 46, 56, 72, 74, 76
forhandlere 2, 4, 8, 9, 18, 27, 30, 39, 40, 42, 43 44, 50, 67, 71, 72
Forskningsklinikken for Ludomani 24, 33
forskning 4, 7, 10, 18, 25, 32, 33, 62, 71

G

GamTest 30, 34
Global Lottery Monitoring System 38, 77

H

Harvard Medical School 23
Henrik Tingleff 32, 33
Hermano Tavares 23
hvidvask 9, 14, 18, 36, 39, 40, 41, 42, 56

I

informationssikkerhed 41, 72, 77
Interessenter 4, 5, 7, 8, 10, 16, 18, 20, 23, 71, 72, 74
Internationale konferencer 32, 34
ISO 27001 77

J

Jakob Linnet 33
Jean-Luc Venisse 23

K

kognitiv adfærdsterapi 24
komorbiditet 24, 77
kriminel adfærd 39, 40
kvalitativ undersøgelse 20, 26
kvantitativ undersøgelse 27

L

lederudvikling 65
leverandørstyring 4, 7, 14, 18, 47, 48, 52, 74
Lia Nower 23
ligestilling 18, 55, 61
ludomani 4, 9, 14, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 32, 33, 54, 56, 59, 60, 62, 71, 72, 74, 77
LudomaniLinjen 2, 9, 21, 22, 23, 24, 25 26, 27, 28, 29, 54, 62, 71

M

mangfoldighed 18, 55, 56, 61, 71
matchfixing 9, 10, 36, 37, 38, 39, 40, 42, 62, 71, 72, 74, 77
medarbejderforhold 14, 18, 58, 60
medarbejdertrivsel 58
medarbejderudvikling 60
menneskerettigheder 6, 123, 132, 14, 16, 18, 46, 54, 56, 73
miljø 4, 6, 12, 13, 14, 16, 18, 33, 36, 46, 50, 51, 58, 72, 74
Mindwork Psykologisk Center 9, 21, 22, 25, 26, 29 32, 33, 34, 59, 60, 71

N

netværk 32, 33
normalbefolkningen 27, 23, 77
Nøgletal

O

Operation X 43
organisation 5, 41, 73, 76
overvågning 9, 26, 27, 29, 39, 40, 42

Stikordsregister

P

Peter Collins	23
persondata	18, 41, 42
produkter	6, 10, 41, 42, 47, 54, 55, 56, 72
prævalens	32, 77
pårørende	20, 21, 22, 23, 24, 26, 62, 72

R

Responsible Gambling Council	32
Robert Ladouceur	23, 32
Robert Williams	32
Rutgers University	23
rådgivning	21, 23, 24, 25, 26, 27, 34, 41, 71, 77

S

spiladfærd	23, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 34, 77
Spillemyndigheden	9, 33, 41, 71
spillevaner	21, 30, 34, 59, 71
spillemiljø	5, 6, 14, 16, 18, 41, 59, 62, 72
spilleklausuler	38
spilscanner	29, 77
Sport Integrity Action Plan	38
Sports Betting Code of Conduct	38
spotfixing	37, 38, 77
stereotyper	14, 55, 56, 77
SØIK	9, 39, 40, 62, 77

T

talentudvikling	65, 71
The Boston Meeting	23
The Reno Model	23
til glæde og til gavn	6, 72

U

udlodning	6, 8, 70
UEFA	37, 77
unge	4, 14, 18, 20, 30, 31, 33, 55, 56, 72, 74
Universidade de São Paulo	23
Université Laval	23, 32
University of Lethbridge	32
University of Macau	23
University of Sydney	23

W

World Lottery Association	38, 41

Ø

økonomisk kriminalitet	18, 36, 37, 39, 40

Å

Aarhus Universitet	9, 26, 29, 33, 71

Ordforklaring

ORD	BETYDNING
APV-undersøgelse	Arbejds Plads Vurdering. Alle virksomheder med ansatte skal udarbejde en skriftlig arbejdspladsvurdering, som kortlægger arbejdsmiljøet. Dette gøres ud fra en af Arbejdstilsynet godkendt brancherelateret tjekliste.
BSI	Indskud fratrukket præmier.
Code of Conduct	Adfærdskodeks. En Code of Conduct er et sæt af retningslinjer i en virksomhed, for ansvarlighed og god praksis for medarbejdere og organisation, samt hvilke krav man stiller til sine leverandører vedrørende sociale, etiske og miljømæssige forhold.
Compliance	Overholdelse af gældende lovgivning, retningslinjer, vejledninger og øvrige regelsæt.
DGI	Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger.
DIF	Danmarks Idrætsforbund.
EASG	European Association for the Study of Gambling.
EL	European Lotteries.
Evidens, evidensbaseret	Evidens handler om videnskabelig dokumentation af effekt og om at finde årsagssammenhænge. Hvad virker, hvad har ingen virkning, og hvad har eventuelt negative, utilsigtede virkninger.
FN Global Compact	FN Global Compact er verdens største initiativ for virksomheders samfundsansvar. Det er et internationalt initiativ startet af FN med den hensigt at inddrage private virksomheder i løsningen af nogle af de store sociale og miljømæssige udfordringer, som følger med globaliseringen. Global Compact gør det muligt for virksomheder over hele verden at tage aktivt del i løsningen af disse udfordringer.

Fortsættes næste side

ORD	BETYDNING
GLMS	Global Lottery Monitoring System.
IOC	The International Olympic Committee.
Ip-blokering	Blokering af Internet Protokol-adresser.
ISO 27001	International standard, der stiller krav til et "Ledelsessystem for informationssikkerhed".
Kognitiv adfærdsterapi	Kognitiv adfærdsterapi er en moderne evidensbaseret psykoterapeutisk retning, der tager udgangspunkt i menneskets tænkning om og adfærd i problematiske situationer. Kognitiv adfærdsterapi er den terapeutiske metode, der er dokumenteret mest effektiv til flest psykiske lidelser - herunder ludomani.
Komorbiditet	Tilstedeværelsen af en eller flere sygdomme foruden en primær sygdom.
Matchfixing	Matchfixing beskriver det forhold, hvor udfaldet af en sportsbegivenhed er aftalt på forhånd, og/eller er påvirket af andre interesser end rent sportslige. Formålet med matchfixing er typisk at opnå sportslig eller økonomisk vinding for medvirkende og/eller udenforstående parter.
Normalbefolkningen	Normalbefolkningen er et begreb, der beskriver "et repræsentativt udsnit af befolkningen fra forskellige demografiske grupper".
Prævalens	Prævalensen er antallet af personer med en given sygdom på et givet tidspunkt i en afgrænset befolkning.
Spilscanner	I forhold til en målrettet indsats mod ludomani er Danske Spil ved at få udviklet en spilscanner. Spilscanneren er en software, der skal kunne registrere spilleres onlinespiladfærd og ud fra fastlagte algoritmer identificere de spillere, der enten allerede har eller er på vej til at udvikle en problematisk spiladfærd eller ludomani. Spilscanneren vil medvirke til, at en hurtigere og mere individuel rådgivning af spillere kan iværksættes.
Spotfixing	Når alene udfaldet af dele af en sportsbegivenhed påvirkes eller forsøges påvirket af andre interesser end rent sportslige.
Stereotyper	At have stereotype opfattelser vil sige, at f.eks. man skærer alle over en kam – ser ens på en hel gruppe af mennesker. Eks.: "Alle unge drikker".
Stigmatisering	Stigmatisering er et udtryk for et flertals misbilligelse og/eller afstandtagen fra en person eller en gruppe, der adskiller sig fra eller har normer, som adskiller sig flertallets.
SØIK	Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet.
UEFA	Union of European Football Associations.
Validitet	Validitet kan oversættes som gyldighed og refererer til, om der i en undersøgelse rent faktisk måles eller testes dét, man har til hensigt. og om undersøgelsens konklusioner således er gyldige.

REDAKTION





Rapporten er udarbejdet af
underdirektør Pernille Sonne,
der bl.a. er ansvarlig for
CSR, Jura, strategiproces m.v.
i Danske Spil koncernen, samt
Thomas Rørsig, der er informationschef
i Danske Spil koncernen.

Layout & produktion
Preskou Grafisk ApS

Tryk
Jessen & Co.

Foto
Lars Laursen & Søren Wesseltoft

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