

ANSVARLIGHEDSRAPPORT

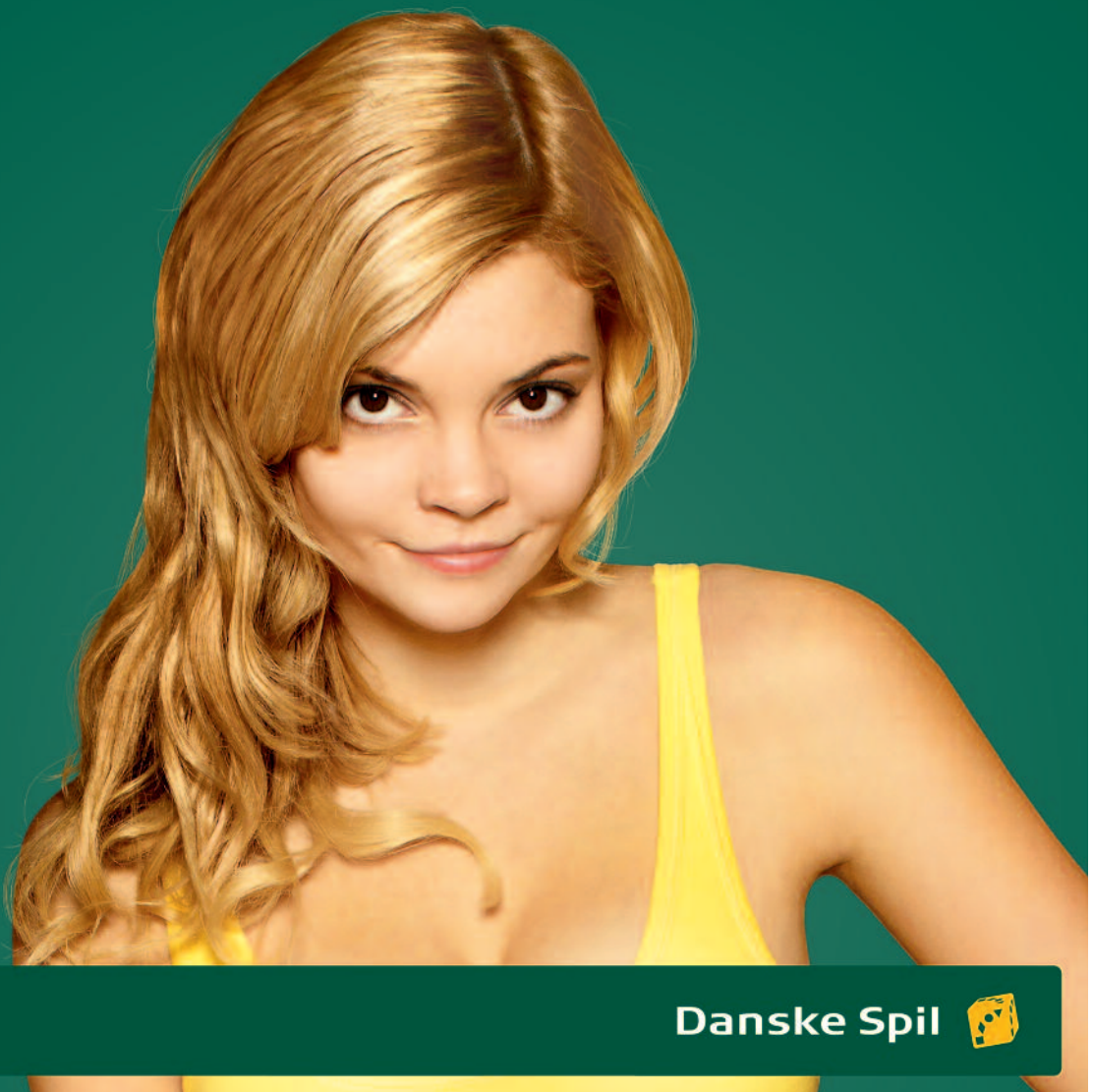
2015



Danske Spil
til glæde og til gavn

CSR?

Nej skat. Jeg tror ikke på en regering henover midten



Indhold

CSR i Danske Spil – fra princip til praksis	2	 06 Ansvarlig leverandørstyring	46
 01 Om Danske Spil koncernen	4	 07 Miljø	48
Baggrund og formål	4	Fokus i 2015	48
Organisationen og dens ejere	4	Systematisk indsamling og beregning af data	48
Danske Spil koncernens serviceydelser	5	 08 Medarbejderforhold	52
Nøgletal for Danske Spil koncernen	5	Medarbejdertrivsel og arbejdsmiljø	52
Udlodning	6	Risikoenalyse – FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv	52
 02 Danske Spil og CSR	8	Vi sikrer et trygt spillemiljø – også for vores medarbejdere	52
CSR og forretningsstrategi	8	Kompetenceudvikling	53
Væsentlighed og CSR-strategi	8	Mangfoldighed og ligestilling, herunder ÅRL § 99b	54
CSR, risikostyring og compliance: På vej mod en integreret tilgang	9	 09 Om denne rapport	56
Ledelse af CSR	9	Rapportens indhold	56
Transparens og åben kommunikation: Dialog med interessenter	10	Rapportens struktur	56
Slutstatus på implementering af CSR-strategi 2013-2015	13	 10 Rapporteringsprincipper og datagrundlag	58
 03 Danske Spil og FN: Vores bidrag til en mere bæredygtig udvikling	14	Afgrænsning	58
FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv	14	Indikatorer for ansvarligt spil	58
FN Global Compact	18	Indikatorer for sikkert spillemiljø	58
Verdensmålene – Sustainable Development Goals	18	Miljøindikatorer	59
 04 Ansvarligt spil	20	Medarbejderindikatorer	60
LudomaniLinjen	20	 11 Overblik over data	62
Kontakt til spillere med en bekymrende spilleadfærd	25	 12 Bilag	64
Certificering	26	Bilag 1. CSR-politik for Danske Spil koncernen	64
GamTest – fokus på spillevaner	27	Bilag 2. Danske Spils CSR-strategi 2013-2015	65
Aldersgrænser	28	Stikordsregister	67
Særligt fokus på børn og unge	29		
Ny bonuspolitik for spillere	29		
Spil Sundt-univers	30		
Forskning i forhold til ludomani og ansvarlighedstiltag	31		
 05 Sikkert spillemiljø	38		
Antikorruption i Danske Spil	38		
Bekæmpelse af matchfixing	38		
Begrænsning af risikoen for hvidvask og anden kriminell adfærd	41		
Sikkerhed i forbindelse med afviklingen af spillene	42		
Styrket kendskab til ansvarligt spil hos forhandlerne	43		

CSR i Danske Spil - fra princip til praksis

Ansvarlighed er en af Danske Spils værdier, og det er vores klare ambition at være den mest ansvarlige aktør på det danske spillemarked og sikre gode spilleoplevelser til glæde for spillerne og til gavn fra samfundet.

Præcis som vi har arbejdet for de seneste tre år, ønsker vi også fremadrettet at gå forrest og sætte nye CSR-standarder på spillemarkedet. Som statsligt aktieselskab har vi nemlig både et ønske om og en forpligtelse til at drive markedet i den rigtige retning.

Danske Spil vil fortsat arbejde aktivt med FN's principper for bæredygtig udvikling og ikke mindst med at gøre principper til praksis. F.eks. har vi i vores nye menneskerettighedspolitik forpligtet os til at implementere FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv, ligesom vi agter at arbejde aktivt med FN's Sustainable Development Goals. Dette gør vi, fordi vi ønsker at gå forrest og være det gode eksempel. 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. I Danske Spil er vi overbeviste om, at globale initiativer giver den bedste ramme – og er nødvendige – for at nå fælles mål og løse globale udfordringer.

Det har været vigtigt for Danske Spil, at de initiativer, som blev igangsat, byggede på et

videnskabeligt og velinformeret grundlag. Vi har derfor kontinuerligt bedt eksterne, uvildige forskere, eksperter og psykologer fra både ind- og udland om at kigge os i kortene og indsamle data til brug for vores videre arbejde. På dette grundlag har vi i 2015 igangsat og gennemført en række konkrete ansvarlighedsinitiativer. Bl.a. er vi stolte af, at vi – formentlig som de første i verden – ruller et certificeringsprogram ud, der ikke kun tester, men også uddanner i ansvarligt spil. Det gør vi ikke blot til alle Danske Spils medarbejdere, men også til vores knap 4.500 forhandlere. Vi gør det, fordi CSR for os er mere end ord; det er handling.

Vi har igen i 2015 valgt åbent at belyse en række af de svære dilemmaer, der knytter sig til vores virksomhed og til spillemarkedet generelt. Debatten om disse svære dilemmaer er vigtig og et mål i sig selv. Men at belysningen af dilemmaer i vores CSR-rapport fra 2014 også førte til, at Danske Spil modtog en rose og anerkendelse fra FSR – danske revisorer for vores transparente og åbne CSR-rapportering, er en følge, som vi er stolte af og fremadrettet agter at leve op til.

Arbejdet med at efterleve FN's bæredygtighedsprincipper er fundamentet i vores CSR-indsats – at vi skal overholde disse, er for os et selvfølgeligt minimum. Men vi stopper ikke her. Vi har mange ambitioner og mange konkrete initiativer i støbeskeen. Som ansvarlig spiludbyder sætter vi fremadrettet ekstra fokus på at sikre, at ansvarligheden er gældende der, hvor vores kerneforretning er. Det betyder, at vi fortsat vil tage nye initiativer inden for ludomani, hvidvask, svindel og matchfixing. Flere af de initiativer, der er beskrevet i denne rapport, rækker langt ind i 2016, og vi har flere forsknings- og samarbejdsprojekter i gang, som vil give os data og inspiration til arbejdet endnu længere frem.

Vi ønsker med vores indsats og åbenhed at inspirere andre aktører på spillemarkedet. Vi modtager derfor meget gerne forslag og kommentarer til, hvordan vi kan gøre vores CSR-arbejde og vores CSR-rapport endnu bedre. Vi tror nemlig på, at øget åbenhed om vores ansvar vil skabe forøget gevinst for spillemarkedet, for spillerne og for samfundet.

Rigtig god læselyst!

H. C. Madsen
Administrerende direktør



Om Danske Spil koncernen



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

BAGGRUND OG FORMÅL

I 2006 skiftede vi navn til det mere passende Danske Spil. For siden starten – for 67 år siden – har både produktudbuddet og spillemarkedet ændret sig markant. 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 "monopol-marked" og på det nye "liberaliserede marked", som kort er beskrevet nedenfor, og illustreret i skemaet til højre.

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 muligt omfang bliver kanaliseret ind i kontrollerede og etiske rammer, samtidig med at forbruget holdes på et moderat niveau. Derudover skal Danske Spil bidrage til, at danske spillere ikke efterspørger spillene hos ulovlige spiludbydere.

ORGANISATIONEN OG DENS EJERE

Danske Spil koncernen består i dag af de selskaber som ses på side 5.





Danske Spil A/S er koncernens moderselskab og ejer de fire datterselskaber:

Danske Lotteri Spil A/S	Som på monopolmarkedet udbyder Lotto, Onsdags Lotto, Joker, Eurojackpot, Quick, Keno, Dantoto og Bingo
Danske Licens Spil A/S	Som på det liberaliserede marked udbyder væddemål og onlinekasino, herunder Oddset, Tips, Casino, Poker, Spillehjørnet og Zezam
Elite Gaming A/S	Som udbyder gevinstgivende spilleautomater på 536 spillesteder (opgjort ultimo 2015)
CEGO A/S	Som udbyder bl.a. gratisspil på komogvind.dk og gennem Spilnu.dk A/S og onlinekasino på spilnu.dk. Vi har siden 1. juli 2014 ejet 60 % af CEGO A/S.

Derudover har vi siden den 1. juli 2015 ejet 60 % af selskabet Swush.com ApS, som udbyder managerspil og andre fantasy games. Swush.com ApS er et datterselskab under Danske Licens Spil A/S.

Staten ejer 80 % af aktierne i Danske Spil A/S. Danmarks Idrætsforbund (DIF) og Danske

Gymnastik- og Idrætsforeninger (DGI) ejer hver 10 %.

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.

NØGLETAL FOR DANSKE SPIL KONCERNEN

Nøgletallene for Danske Spil koncernen fremgår af skemaet nedenfor.

Nøgletal for Danske Spil koncernen

	Enhed	2013	2014	2015	UDVIKLING
BSI (indskud fratrukket præmier)	mio. kr.	4.469	4.473	4.701	↑
Årets resultat	mio. kr.	1.655	1.551	1.601	↑
Statsafgifter	mio. kr.	495	509	561	↑
Selskabsskat	mio. kr.	545	503	496	↓
Samfundsmæssigt overskud	mio. kr.	2.694	2.563	2.659	↑

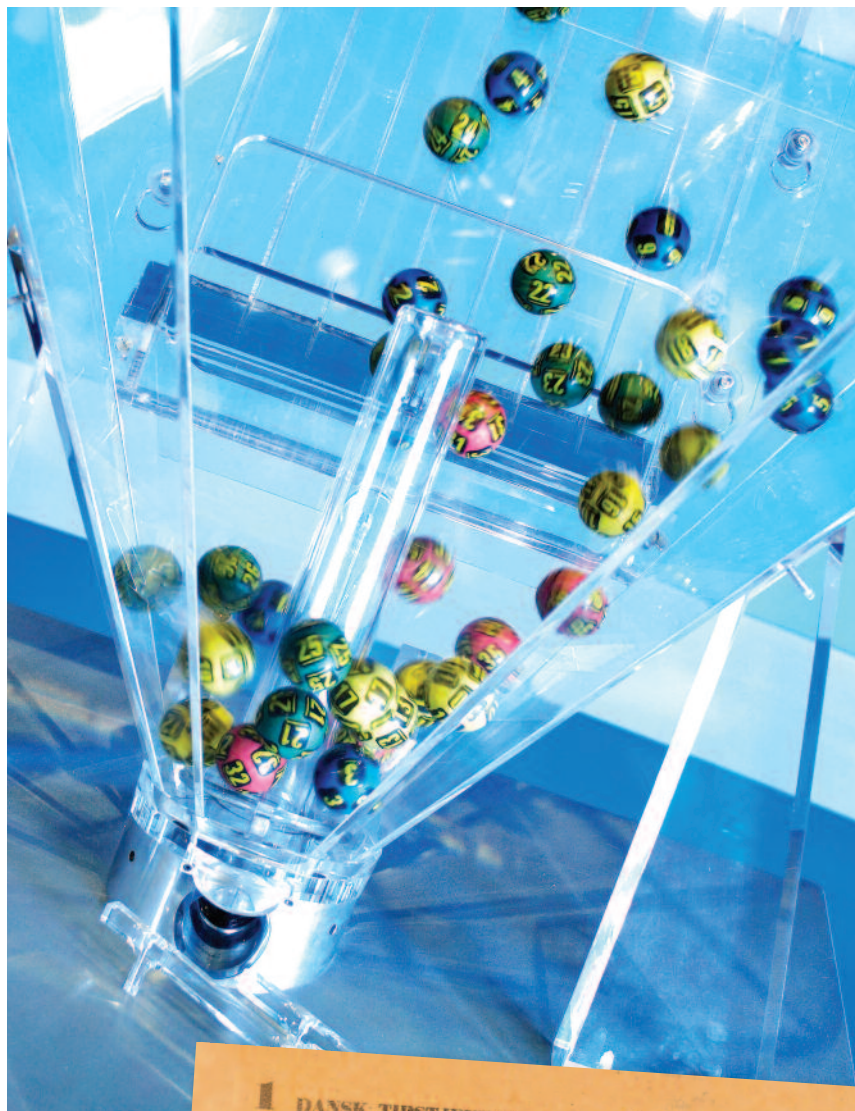
UDLODNING

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

I 2015 blev der i alt udloddet 1,2 milliarder kr. til en lang række almentnyttige formål rundt om i Danmark. Fordelingen af Danske Lotteri Spils overskud og de væsentligste modtagere af pengene fremgår af de to grafer på side 7.

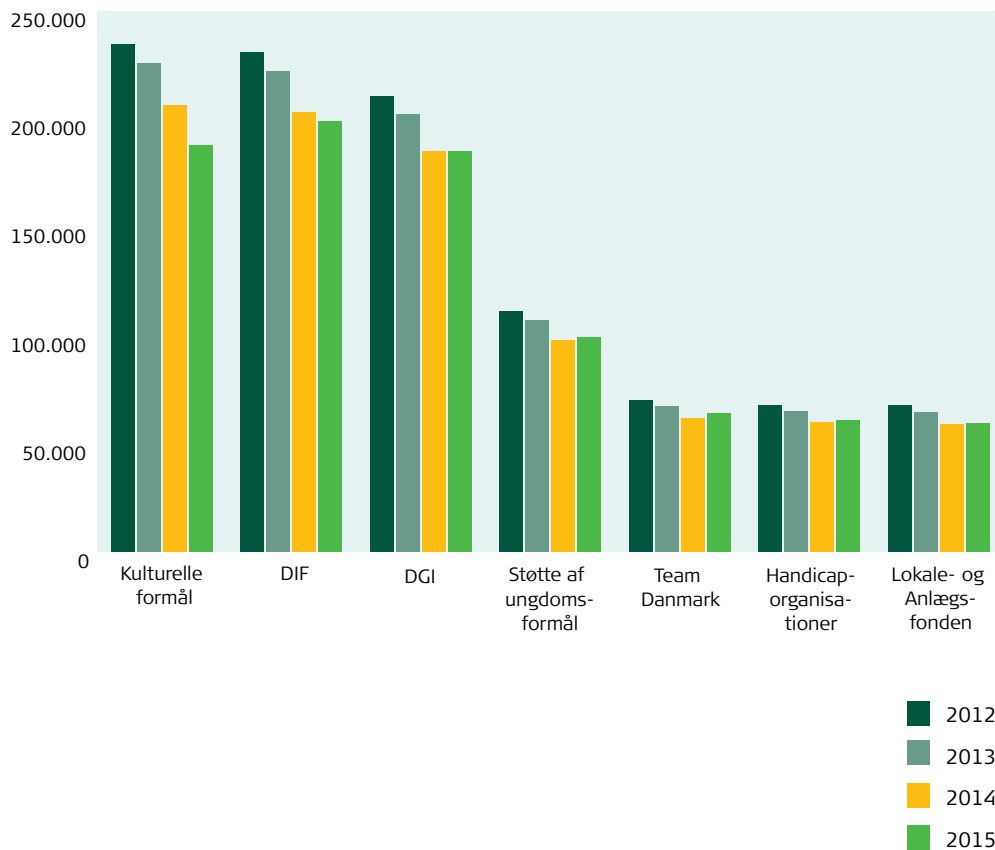
I modsætning til overskuddet fra Danske Lotteri Spil, der fordeles til samfundsgavnligt formål via bestemmelserne i spiludlodningsloven, ender overskuddet fra de øvrige datterselskaber – Danske Licens Spil, Elite Gaming og CEGO – direkte i statskassen (i medfør af Lov om Danske Spil A/S), hvor det indgår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

En mindre del af overskuddet fra Danske Licens Spil og CEGO bliver anvendt til konsolidering og sikrer dermed, at selskaberne til enhver tid er i stand til at opfylde deres økonomiske forpligtelser. For 2015 er det forventningen, at der fra Danske Licens Spil vil blive udbetalt et beløb på 388,5 mio. kr. og fra CEGO 19 mio. kr. til staten.

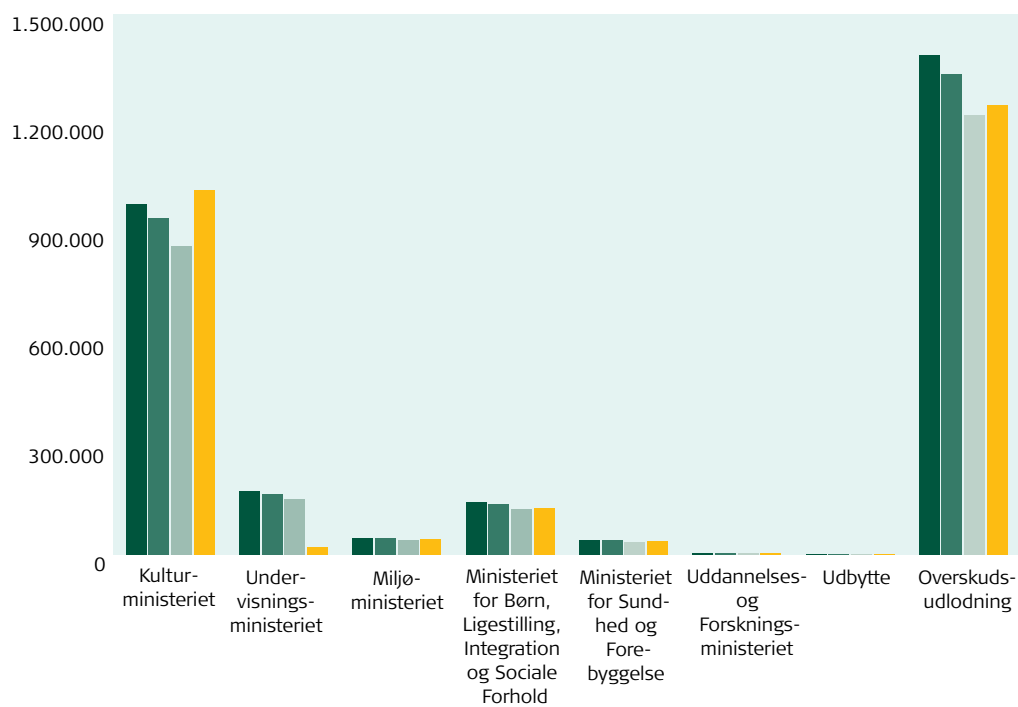


Dansk Tipstjenestes første tipskupon fra 1949.

DE STØRSTE MODTAGERE AF UDLODNINGSMIDLER



UDLODNINGSFORDELING



Danske Spil og CSR

Som statsejet selskab har vi en særlig forpligtelse til at drive markedet i den rigtige retning, og vi er overbeviste om, at vores CSR-arbejde har størst effekt, når det understøtter virksomhedens mål og forretningsstrategi.

CSR OG FORRETNINGSSTRATEGI

For Danske Spil er CSR et spørgsmål om at skabe fælles værdi for virksomheden og samfundet – en tilgang, der kaldes "Creating Shared Value" (CSV). Med afsæt i dette perspektiv er vi optaget af at identificere og styrke de led mellem samfundet og Danske Spil, der gavner samfundet og samtidig skaber økonomiske fordele for os som virksomhed.

Danske Spil har i 2015 vedtaget en ny forretningsstrategi for perioden 2016-2020. Vi har i den forbindelse defineret Danske Spils aspiration for 2020, hvor vi har fokus på at vækste vores forretning frem mod 2020 ved at levere den bedste kundeoplevelse. Med henblik på at opnå aspirationen har vi defineret en række strategiske indsatsområder. Danske Spils fokus på ansvarlighed er et fundament i forretningsstrategien og en forudsætning for at opnå aspirationen og de strategiske indsatsområder. Derved sikrer vi en integration mellem forretningsstrategi og ansvarlighed.



VÆSENTLIGHED OG CSR-STRATEGI

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 og Ansvarlighed og definerer de væsentligste CSR-indsatsområder for Danske Spil.

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

Læs mere om Danske Spils CSR-politik i Bilag 1 på side 64 eller på danske spil.dk

Med udgangspunkt i Danske Spils CSR-politik vedtog Danske Spil en CSR-strategi, der dækker perioden 2013-2015. CSR-strategien bygger bl.a. på en intern analyse på CSR-området baseret på workshops og en gennemgang af eksisterende indsatser og risici. Gennem denne proces identificerede og definerede vi de væsentligste CSR-fokusområder og vurderede fokusområderne i forhold til karakteren af



vores forretning, vores værdier og de forventninger, vi møder hos vores interessenter. Vi har prioriteret de områder, hvor vi har vores største risici, og hvor vi kan påvirke mest. I strategiperioden 2013-2015 har vi derfor prioriteret følgende fire fokusområder:

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

De fire områder er langt fra nye i Danske Spil, og koncernen har arbejdet med elementer under hvert af disse områder i en årrække. Men opgaven i strategiperioden har været at systematisere og dokumentere vores styring og tilgang til hvert af områderne, så vi får bedre indsigt i vores risici og forbedringsmuligheder på området, og hvordan vi håndterer disse bedst muligt.

Læs mere om, hvad Danske Spils CSR-strategi indeholder i Bilag 2 på side 65 eller på danskespil.dk

I starten af 2016 vil vi præsentere Danske Spils nye CSR-strategi, der dækker perioden 2016-2020.

CSR, RISIKOSTYRING OG COMPLIANCE: På vej mod en integreret tilgang

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.

Danske Spils CSR-arbejde handler om at være på forkant med interessenternes forventninger til os, drive markedet i den rigtige retning og herigennem styrke vores forretningsmæssige værdi. At nå hertil kræver, at vi hele tiden arbejder systematisk med styring og monitorering af processer, krav og risici på tværs af forretningen.

I Danske Spil ser vi derfor CSR, risikostyring og compliance som tre tætsammenkoblede discipliner, som hver især har bred spændvidde, og gennem en integreret tilgang er med til at understøtte vores målsætning og skabe et solidt grundlag for CSR-arbejdet i koncernen.

I 2015 har vi taget yderligere skridt til at styrke og synliggøre samspillet mellem ledelsen af CSR, risikostyring og compliance, og vi ser en integreret tilgang til disse tre områder som afgørende for at

kunne levere på Danske Spils Strategi 2020. Vi er dog bevidste om, at denne rejse mod større integration i forretningen ikke er noget, man opnår fra den ene dag til den anden. Det kræver et langsigtet perspektiv.

Henover 2015 har vi bl.a. indført en styrket valideringsproces af Danske Spils risikoprofil ved løbende at sammenligne med andre nordiske og europæiske virksomheder, ved at kvalificere risici og vurdere spirende trends med hjælp fra internationale eksperter på spilleområdet og via tæt dialog med Spillemyndigheden og SØIK. Det har resulteret i, at Danske Spil har udviklet og styrket sine risikostyrings- og compliance-aktiviteter yderligere.

LEDELSE AF CSR

Det overordnede ansvar for CSR, risikostyring og compliance har i perioden 2013-2015 været placeret i Koncernsekretariatet, og Danske Spils underdirektør har derfor været den øverst ansvarlige for CSR-indsatsen. Danske Spils Koncernsekretariat har haft til opgave at rådgive bestyrelsen og direktionen i spørgsmål om CSR og at udvikle og implementere Danske Spils CSR-politik, CSR-strategi og

CSR-rapportering. Det er Danske Spils bestyrelse, der godkender CSR-strategi, CSR-politik og CSR-rapport.

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

For at brede CSR-arbejdet ud blandt medarbejderne etablerede vi i 2014 fire interne referencegrupper for de fire strategiske fokusområder: Ansvarligt spil (Game Group), Sikkert spillemiljø (Crime Group), Ansvarlig leverandørstyring (Supply Group) og Danske Spils miljøpåvirkning (Green Group). Referencegrupperne har i 2015 løbende kommet med input til aktiviteter og forslag til, hvordan vi bedst skaber resultater med CSR-strategien i forretningen.

Medlemmerne i referencegrupperne kommer fra forskellige fagområder i organisationen og bringer således stor faglig viden om drift, produkter og produktudvikling samt kommunikation til spillerne ind i grupperne. 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 udbrede principper om ansvarlig ledelse i organisationen. Refe-

rencegrupperne har været organiseret og styret af Koncernsekretariatet.

Fra 2016 har vi valgt at placere det overordnede ansvar for CSR i Kommunikation & Corporate Branding, og Danske Spils direktør for Corporate Communication vil herefter være den øverst ansvarlige for CSR-indsatsen. Ansvar for risikostyring og compliance vil dog fortsat være placeret i Koncernsekretariatet.

TRANSPARENS OG ÅBEN KOMMUNIKATION:

Dialog med interessenter

Åben kommunikation om vores ambitioner og indsats er et centralt aspekt af arbejdet med CSR. For Danske Spil understreger vores ejerforhold samtidig vigtigheden af at være transparente om alle relevante forhold vedrørende vores virksomhed over for interessenter og offentligheden generelt. Vi lytter til vores omverden og står til rådighed for vores interessenter i dialogen om såvel forventninger som informationsbehov og kritik.

Derfor har Danske Spil i 2015 udarbejdet to ledelsesdokumenter; en interessentstrategi og en informations- og kommunikationspolitik, der skal sætte rammen for Danske Spils kommunikation og dialog med vores interessenter.

Vi lægger vægt på at kommunikere på basis af fakta og ønsker at bidrage til at bringe mere viden ind i debatten om spil. Det indebærer, at vores ansvarlighedstiltag skal baseres på et fagligt og evidensbaseret – og dermed videnskabeligt forsvarligt – grundlag. Vi kan altid blive bedre på dette område, men ingen skal være i tvivl om vores intentioner og ambitioner. Når det handler om åbenhed og ansvarlighed, er vores ambitioner meget høje.

Fra og med 2015 har vi gjort Danske Spils høringssvar tilgængelige på hjemmesiden. Hermed ønsker vi at gøre det lettere at få indsigt i den dialog, vi har med myndigheder, og samtidig at sikre, at vores holdninger til centrale forhold i koncernen hurtigt kan findes. Medierne viser ofte interesse for dette område, og når vi proaktivt lægger høringssvar frem, undgås den lange proces med at søge aktindsigt.

For bedre at forstå forskellige perspektiver fra interessenterne og offentligheden indgår vi i en systematisk dialog med vores vigtigste interessenter; spillere, forhandlere, medarbejdere, ejere og myndigheder, studerende, forskere og overskudsmodtagere. Modellen på modsatte side viser eksempler på temaer, vi løbende drøfter med forskellige interessentgrupper.



Deltagelse i Spillemyndighedens ludomaninetværk.
Interview og workshops med spillere og tidligere ludomaner.
Fokusgruppe med forhandlere om ludomani.
Samarbejde med Finanssektorens Uddannelsescenter om udvikling af certificeringsprogram for medarbejdere og forhandlere.
Samarbejde med danske og internationale forskere og behandlere om evidensbaseret behandling og ansvarlighedstiltag.
Stå til rådighed for pressen.

Aldersgrænser

Workshop med forhandlere om CSR-krav.
Kampagne om overholdelse af aldersgrænser.
Samarbejde med detailhandelen og myndigheder om aldersverifikation.
Stå til rådighed for pressen.



Matchfixing

Samarbejde med sportsforbundet om overvågning af spil.
Deltagelse i Kulturministeriets arbejdsgruppe om matchfixing.
International overvågning i samarbejde med de øvrige nationale spilleselskaber i Europa
Stå til rådighed for pressen.

Markedsføring

Dialog med Forskningsklinikken for Ludomani ved Aarhus Universitet om sammenhæng mellem reklame for spil og ludomani.
Præsentation af videnskabelige data om ansvarlig markedsføring for Spillemyndighedens ludomaninetværk.
Dialog med Forbrugerombudsmanden om brug af slogan.
Stå til rådighed for pressen.

Hvidvask

Tæt dialog med Spillemyndigheden om overholdelse af hvidvaskreglerne.
Samarbejde med Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK).
Stå til rådighed for pressen.

Af nedenstående oversigt fremgår det, hvordan vi løbende samarbejder om at skabe fremskridt på CSR-området – altså bredere end de temaer, der fremgår af modellen på side 11. Oversigten viser, at vi har en bred kreds af interessenter, og at samarbejdet med de enkelte interessentgrupper er blevet intensiveret i løbet af strategiperioden. Vores erfaring er, at jo tættere samarbejde vi har, jo større synergi og værdi skaber det for virksomheden.

Inter-essenter	Hvem er de	Hvordan samarbejder vi	Hvad forventer de af os	Indsatser i 2015	Planer for 2016
Spillere	Personer der spiller.	<ul style="list-style-type: none"> Dialog via tilgængelig kundeservice. Rådgivning og behandling via LudomaniLinjen. Involvering af tidligere ludomaner i indsats mod ludomani. 	<ul style="list-style-type: none"> Klar forståelse for og hensyntagen til spillerens behov og krav. Kvalificeret rådgivning i forhold til bekæmpelse af ludomani. 	<ul style="list-style-type: none"> Udviklet og pilottestet procedure for kontakt til spillere med en bekymrende spilleadfærd. Opgradering af LudomaniLinjen. Kommunikation til samtlige spillere om Danske Spils ansvarlighedstilbud. Aldersgrænser og LudomaniLinjen på spil-kvitteringer. Implementering af ny bonuspolitik. Færdigudvikling af spilscanner. Udvikling af Spil Sundt-univers online. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementering af spilscanner. Opgradering af procedure for kontakt til spillerne baseret på spilscannerens indikationer. Øge kommunikation om markedsføring af LudomaniLinjen og GamTest. Implementere udviklet Spil Sundt-univers online. Implementering af aldersapp.
Forhandlere	Ca. 4.500 forhandlere som har underskrevet forhandlerkontrakt, herunder tiltrådt Etisk Kodeks.	<ul style="list-style-type: none"> Løbende dialog i form af telefonlinje, Facebook-forum og workshops. 	<ul style="list-style-type: none"> Klare krav og forventninger til ansvar og adfærd gældende for alle forhandlere. Konsekvens overfor de forhandlere, der ikke følger retningslinjerne. 	<ul style="list-style-type: none"> Udvikling af certificeringsprogram. Gennemført kampagne med fokus på overholdelse af aldersgrænser. CSR-tjek hos forhandlere. Pilotstudier til kvalitativ undersøgelse. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementere certificeringsprogrammet. Planlægge kvalitativ undersøgelse vedrørende ansvarligt spiludbud.
Medarbejdere	420 ansatte i koncernen.	<ul style="list-style-type: none"> Samarbejde gennem ansættelse, herunder ved løbende medarbejderanalyser, møder, talentudvikling og CSR-referencegrupper. 	<ul style="list-style-type: none"> Gode arbejdsvilkår. Muligheder for karriere- og talentudvikling. God og etisk ledelse. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementeret og gennemført CSR-certificering. Faste CSR-referencegrupper. Løbende opkvalificering af LudomaniLinjens medarbejdere. Implementeret CSR-relaterede interne bonusmål. 	<ul style="list-style-type: none"> Yderligere supervision af LudomaniLinjens medarbejdere. Opkvalificerende undervisning om ludomani til centrale medarbejdere. Implementere CSR-relaterede bonusmål.
Ejere og myndigheder	Diverse ministerier, myndigheder, styrelser, tilsyn m.v.	<ul style="list-style-type: none"> Løbende dialog og møder, herunder deltagelse i relevante arbejdsgrupper og netværk. 	<ul style="list-style-type: none"> Overholdelse af gældende lovgivning og ansvarlig drift. Bidrage til at holde spil på et moderat niveau. Drive en lønsom forretning. 	<ul style="list-style-type: none"> Deltagelse i Spillemyndighedens ludomaninetwork. Deltagelse i branchedag med fokus på ludomani. 	<ul style="list-style-type: none"> Fortsat deltagelse i Spillemyndighedens ludomaninetwork. Løbende bidrage med viden, erfaring og data i forbindelse med revision af spillelovgivningen til relevante ministerier, myndigheder og styrelser.
Studerende og forskere	Studerende, universiteter, centre, forskere mv.	<ul style="list-style-type: none"> Specialesamarbejder, samarbejder om ansvarsinitiativer, bidrag til forskningsmiljø m.v. 	<ul style="list-style-type: none"> Deltagelse og udveksling af information, herunder data der bidrager til forskningen i ludomani. Klare rammer for samarbejdet. 	<ul style="list-style-type: none"> Dialog med professor Robert Willams om udarbejdelse af koncept for medarbejderbeskyttelse og evaluering af LudomaniLinjen. Påbegyndt videnskabelig research med henblik på udvikling af instrument til screening af spil og reklamers påvirkning. 	<ul style="list-style-type: none"> Udvikle og implementere screeninginstrumenter til spil og reklamer. Gennemføre videnskabelig evaluering af LudomaniLinjen efter implementering af spilscanner.
Overskudsmodtagere	Specialforbund, almennyttige formål og øvrige modtagere af udlodningsmidler.	<ul style="list-style-type: none"> Dialog om indsatser i forhold til beskyttelse af sporten, herunder bekæmpelse af matchfixing. 	<ul style="list-style-type: none"> Ansvarlig drift af virksomheden. Sikring af størst muligt overskud til udlodningsmidler. 	<ul style="list-style-type: none"> Orienteringsmøde for overskudsmodtagerne. Tæt dialog med sportsforbundene med henblik på at bidrage til bekæmpelsen af matchfixing. 	<ul style="list-style-type: none"> Orienteringsmøde for overskudsmodtagerne. 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.

SLUTSTATUS PÅ IMPLEMENTERING AF CSR-STRATEGI 2013-2015

I 2013 fastlagde vi ambitiøse handlingsplaner for gennemførelse af konkrete initiativer med henblik på at sikre implementeringen af Danske Spils CSR-strategi. De overordnede mål, vi fastlagde, er som minimum blevet indfriet bortset fra et enkelt område, nemlig børn og unge. Her er vi ikke nået i mål i forhold til vores egne ambitioner. Årsagen er, at vi relativt tidligt i strategiperioden blev bekendt med, at SFI – Det Nationale Forskningscenter for Velfærd – på initiativ fra Skatteministeriet i løbet af 2016 vil gennemføre en børne- og ungeundersøgelse i relation til spil. Vi har derfor besluttet at afvente og tilpasse vores indsats i forhold til resultaterne af denne undersøgelse.

Skader ansvarlighed forretningen?

Er "ansvarligt udbud af spil" ikke det samme som "begrænset udbud af spil"?

Er ansvarlighed og indtjening ikke modsatte størrelser?

Er det at ville være en ansvarlig spiludbyder og samtidig tjene flest muligt 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 spilleoplevelse, ligesom vi tror på, at det kan bidrage til et kontinuerligt sundt spil med både lange og givtige kunderelationer.

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).





Danske Spil og FN: Vores bidrag til en mere bæredygtig udvikling

Danske Spil ønsker at bidrage til at fremme FN's bredere målsætninger og agenda om bæredygtig udvikling. Danske Spil deltager derfor på fjerde år i FN Global Compact. Vores fortsatte deltagelse forpligter – og vi ønsker at arbejde konkret med at gøre principperne til praksis.

Det allerførste princip i FN Global Compact foreskriver, at "virksomheder skal støtte og respektere beskyttelsen af internationalt erklærede menneskerettigheder". Som led i vores arbejde med at implementere dette første princip har vi i 2015 og i årene frem fokus på to supplerende FN-instrumenter, nemlig FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) og FN's Verdensmål (UN Sustainable Goals). Arbejdet med FN's retningslinjer bruger vi til at sikre, at vi respekterer menneskerettighederne, mens arbejdet med Verdensmålene hjælper os til at gå skridtet videre og aktivt støtte menneskerettighederne.

Danske Spil anerkender, at det at respektere menneskerettighederne ikke er og ikke skal være en simpel hensigtserklæring. I stedet handler det om at have et ledelsessystem på plads, der sikrer, at vi ved, hvilke udfordringer vi har og er i

stand til at vise, hvad vi gør ved dem. At etablere et sådant system tager tid og er et arbejde, som Danske Spil allerede er godt i gang med. Arbejdet hjælper os til at møde den internationale minimumstandard på området, til at kunne rapportere relevante fremskridt til FN Global Compact og til at kunne møde de danske lovkrav om årsrapportering på menneskerettighedsområdet. Derudover giver det en stærk systematik til den del af vores CSR-arbejde, der handler om mennesker, ligesom det muliggør, at vi opdager hidtil oversete risici i tide – og kan forebygge at de eskalere til skade for vores medarbejdere, spillere eller andre interessenter.

Danske Spil ønsker at gå skridtet videre fra "blot" at arbejde med efterlevelsen af den internationale minimumstandard til aktivt at bidrage til bæredygtig udvikling og til at støtte opfyldelsen af menneskerettighederne i det omfang, vi

har mulighed for det. Til det arbejde lader vi os inspirere af FN's Verdensmål. Verdensmålene vil indgå i vores arbejde med i 2016 at reformulere vores CSR-strategi.

FN'S RETNINGSLINJER FOR MENNESKERETTIGHEDER OG ERHVERV

Siden 2014 har Danske Spil haft fokus på at integrere håndteringen af fundamentale menneskerettigheder fastsat i internationale konventioner i vores CSR-arbejde.

I 2014 tog vi de første skridt i forhold til at implementere FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv, idet vi med hjælp fra eksterne samarbejdspartnere gennemførte en overordnet kortlægning og vurdering af Danske Spils risikoområder i forhold til FN Global Compacts 10 principper. Denne analyse resulterede bl.a. i et overordnet øjebliksbillede af vores risikoområder på visse menneskerettigheder i for-



hold til både drift, leverandørkæde og produkter. Kortlægningen har været med til at gøre arbejdet med menneskerettighederne konkret og relevant for vores forretning. Herigennem er det blevet tydeligt for os, hvilke rettighedsområder der er særligt relevante for os, og hvor der stadig er plads til forbedringer af vores processer.

På side 19 fremgår de rettighedsområder, vi har identificeret som overordnede risikoområder i relation til at undgå negative menneskerettighedsindvirkninger i Danske Spil.

Med afsæt i FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv har vi i 2015 arbejdet med at

UNITED NATIONS GUIDING PRINCIPLES ON BUSINESS & HUMAN RIGHTS

justere vores politikker og procedurer, så de møder forventningerne fra FN. Dette arbejde har bl.a. resulteret i vedtagelsen af to nye politikker; en menneskerettighedspolitik (læs mere om Danske Spils menneskerettighedspolitik på (<https://om.danskespil.dk/koncern#Rapporter>) og en Code of Conduct for samarbejdspartnere. Begge politikker er udarbejdet i tråd med forventningerne, der gengives i FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv.

I 2015 har vi desuden haft fokus på arbejdet med at sikre nødvendig omhu på linje med forventningen fra FN. Ikke mindst ved at identificere og vurdere menneskerettighedsrisici knyttet til procedurer og praksis specifikt på medarbejderområdet i Danske Spil som et særligt risikoområde.

Læs mere om risikoanalysen af medarbejderområdet under kapitel 08.

I 2016 ønsker vi at fortsætte arbejdet med at implementere FN's retningslinjer. Vi vil bl.a. følge op på vedtagelsen af vores menneskerettighedspolitik og vores nye Code of Conduct for samarbejdspartnere. Hvis dette arbejde skal have værdi, er det afgørende, at vi får oversat papir til praksis.

FAKTA

HVAD HAR MENNESKERETTIGHEDER AT GØRE MED DANSKE SPIL?

I Danske Spil har vi altid haft respekt for menneskerettighederne. Men med vedtagelsen af FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv i 2011 er det ikke længere gratis at melde ud, at vi respekterer menneskerettighederne. Hvis vi fortsat vil hævde dette, forventes vi at kende til vores menneskerettighedsrisici og være i stand til at vise, hvordan vi håndterer dem.

Derfor arbejder vi i Danske Spil aktivt med menneskerettighederne. I 2015 har vi vedtaget en menneskerettighedspolitik og gennemført indledende risikoanalyser. At arbejde struktureret med menneskerettighederne giver os bl.a. mulighed for at opdage udfordringer, der knytter sig til aktiviteter, som vi tidligere har været blinde for, og for at håndtere dem i tide.



Sundhed eller privatliv – hvad er vigtigst?

Hvordan kan vi blive opmærksomme på og hjælpe spillere, der udvikler et problematisk spilleforbrug, samtidig med, at vi respekterer deres ret til privatlivets fred? Netop det er et af de svære dilemmaer, som vi står overfor i vores CSR-arbejde.

Som ansvarlig spiludbyder er det vigtigt for os, at vi tager hånd om de sundhedsmæssige og økonomiske konsekvenser, som kan følge med et problematisk spilleforbrug, herunder konsekvenserne af ludomani og store økonomiske tab i forbindelse med spil. Derfor griber vi proaktivt ind ved bl.a. at gøre det muligt for spillerne at regulere, hvordan og hvor meget de spiller, og ved at tilbyde hjælp gennem LudomaniLinjen, hvis spillere udvikler et problematisk spilleforbrug og har behov for hjælp til at håndtere dette.

Vi har systemer til at følge spillernes spilleadfærd, som bl.a. bruges til at undgå snyd, hvidvask og match-fixing. Disse systemer kan vi også bruge til at identificere problematisk spilleadfærd blandt spillere, og dermed kan vi forebygge eller afhjælpe tilfælde af ludomani eller lignede spilleproblemer. Når vi overvåger spillernes adfærd, risikerer vi dog også at have negative indvirkninger på spillernes ret til privatlivets fred. I forsøget på at undgå negative indvirkninger på én rettighed risikerer vi altså at få udfordringer på en anden.

Vi har derfor et stort ansvar for at sikre, at vi oplyser spillerne om vores overvågning, at vi udelukkende overvåger, hvor det vurderes at være hensigtsmæssigt for at forebygge alvorlige negative konsekvenser for spillerne, samt at den indsamlede data bliver håndteret ansvarligt.

Konkret vil det bl.a. betyde, at vi vil arbejde på at systematisere vores processer for nødvendig omhu på menneskerettighedsområdet, herunder løbende at identificere, forebygge og afbøde samt kommunikere om negative menneskerettighedsindvirkninger. Selvom

vi allerede har foretaget indledende kortlægning af vores menneskerettighedsrisici i henholdsvis 2014 og 2015, vil vi i 2016 af-søge, hvorvidt en decideret identifikation af Danske Spils indvirkninger på samtlige rettigheder (også kaldet en Human Rights Impact

Assessment eller på dansk en indvirkningsanalyse) overfor ikke blot medarbejdere, men også andre interessentgrupper, er relevant, idet vi er opmærksomme på, at vi som følge af FN's retningslinjer forventes at foretage en sådan analyse regelmæssigt. En sådan analyse vil samtidig give os et informeret beslutningsgrundlag for fremtidige handlingsplaner på området. Vi vil også undersøge, om vi skulle have politikker eller processer på plads, der konflikter med vores menneskerettigheds-politik.

Vi vil arbejde aktivt med at sikre, at vi tilbyder adgang til oprejsning for berørte parter, hvad enten det er medarbejdere, spillere eller en

FAKTA

FN'S RETNINGSLINJER FOR MENNESKERETTIGHEDER OG ERHVERV

Ifølge FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv skal virksomheder som minimum:

Have en politik for menneskerettigheder på plads.

Implementere en proces for nødvendig omhu (due diligence).

Sikre adgang til oprejsning for rettighedshavere, der er blevet påvirket negativt.

Risikoområder

Relevans for Danske Spil

Hvad gør vi – i korte træk

Retten til sundhed



Spil indeholder altid en risiko for en negativ påvirkning af spilleres sundhed i form af afhængighed af spil.

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.

Retten til et sundt og sikkert arbejdsmiljø



En sund arbejdsplads med et sundt arbejdsmiljø er fundamentet for at drive en effektiv forretning med tilfredse medarbejdere.

Vi vil skabe et fornuftigt arbejdsmiljø, der fremmer vores medarbejders fysiske og psykiske sundhed.

Retten til en passende levestandard



Spilleafhængighed kan, hvis den ikke afbødes og afhjælpes, i værste tilfælde føre til fald i levestandard for den pågældende og dennes familie og/eller til stigmatisering.

Danske Spil vil aktivt bidrage til, at uhensigtsmæssigt spil og afhængighed ikke udvikler sig. Gennem vores fokus på ansvarligt spil, Ludomani-Linjen og forsknings Samarbejder arbejder vi målrettet med at skabe de bedste rammer for ansvarligt spil.

Retten til privatlivets fred



Persondatasikkerhed er 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.

Børns rettigheder



Børn og unge er en gruppe, der er særligt udsat for negative påvirkninger. Det er derfor et område, vi er særligt opmærksomme på.

Danske Spil har et særligt ansvar som spillevirksomhed for at forhindre eller begrænse børn og unges adgang til spil og arbejder målrettet med at skabe sikre og ordentlige rammer for denne gruppes adgang til spil.

Retten til ikke-diskrimination. Ligebehandling og mangfoldighed



Ikke-diskrimination, ligebehandling og mangfoldighed, herunder en ligelig balance af køn blandt vores medarbejdere og ledere, er vigtige fokusområder for Danske Spil som statsejet virksomhed.

Ikke-diskrimination, 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 vores markedsføring.

Danske Spil arbejder for, at ikke-diskrimination, ligebehandling og mangfoldighed bidrager til at skabe en dynamisk og attraktiv arbejdsplads.

Samtidig har vi fokus på at fremme området gennem ansvarlig og balanceret markedsføring, der reflekterer en mangfoldig virkelighed.

Mulighed for at blive hørt og få behandlet eventuelle klager eller henvendelser



Uklare eller manglende processer til at modtage og behandle interne og eksterne henvendelser, bekymringer eller klager kan afskære personer, der påvirkes negativt af Danske Spil, fra at rette henvendelse til Danske Spil, få beskyttet deres rettigheder og fra at modtage oprejsning.

Det er vigtigt for Danske Spil, at såvel medarbejdere som spillere og andre, der påvirkes af Danske Spil, har adgang til relevante mekanismer, hvor den pågældende person kan blive hørt og få behandlet sin henvendelse, bekymring eller klage.

trejde interessentgruppe. Dette arbejde handler bl.a. om at sikre, at der er mulighed for at fremsætte en klage, og at vi internt har gode procedurer for at behandle klager, der relaterer sig til menneskerettighederne på en ansvarlig måde. Vi vil derfor kortlægge forskellige eksisterende processer i Danske Spil for at vurdere, om de er relevante og effektive, om der er behov for andet, eller om der er områder eller interessentgrupper, der ikke i dag er dækket af en klagemekanisme.

FN GLOBAL COMPACT

FN Global Compact er i dag verdens største CSR-initiativ. Det forpligter deltagende virksomheder og organisationer til at arbejde aktivt med 10 principper inden for fire områder:

- Menneskerettigheder
- Arbejdstagerrettigheder
- Miljø
- Antikorrruption.

Danske Spil tilsluttede sig FN Global Compact i 2011, og som en del af initiativet udgiver vi hvert år denne CSR-rapport, som udgør koncernens Communication on Progress (COP-rapport). Rapporten beskriver bl.a. Danske Spils udvikling og fremskridt på de fire områder.



FN Global Compacts 10 principper udgør rammen for Danske Spils CSR-arbejde. Ved at arbejde inden for denne ramme sikrer vi, at vores initiativer bidrager til bære-

dygtig udvikling, som det forstås internationalt. Eksempler på vores arbejde med de fire områder findes i rapportens øvrige kapitler.

VERDENSMÅLENE – SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

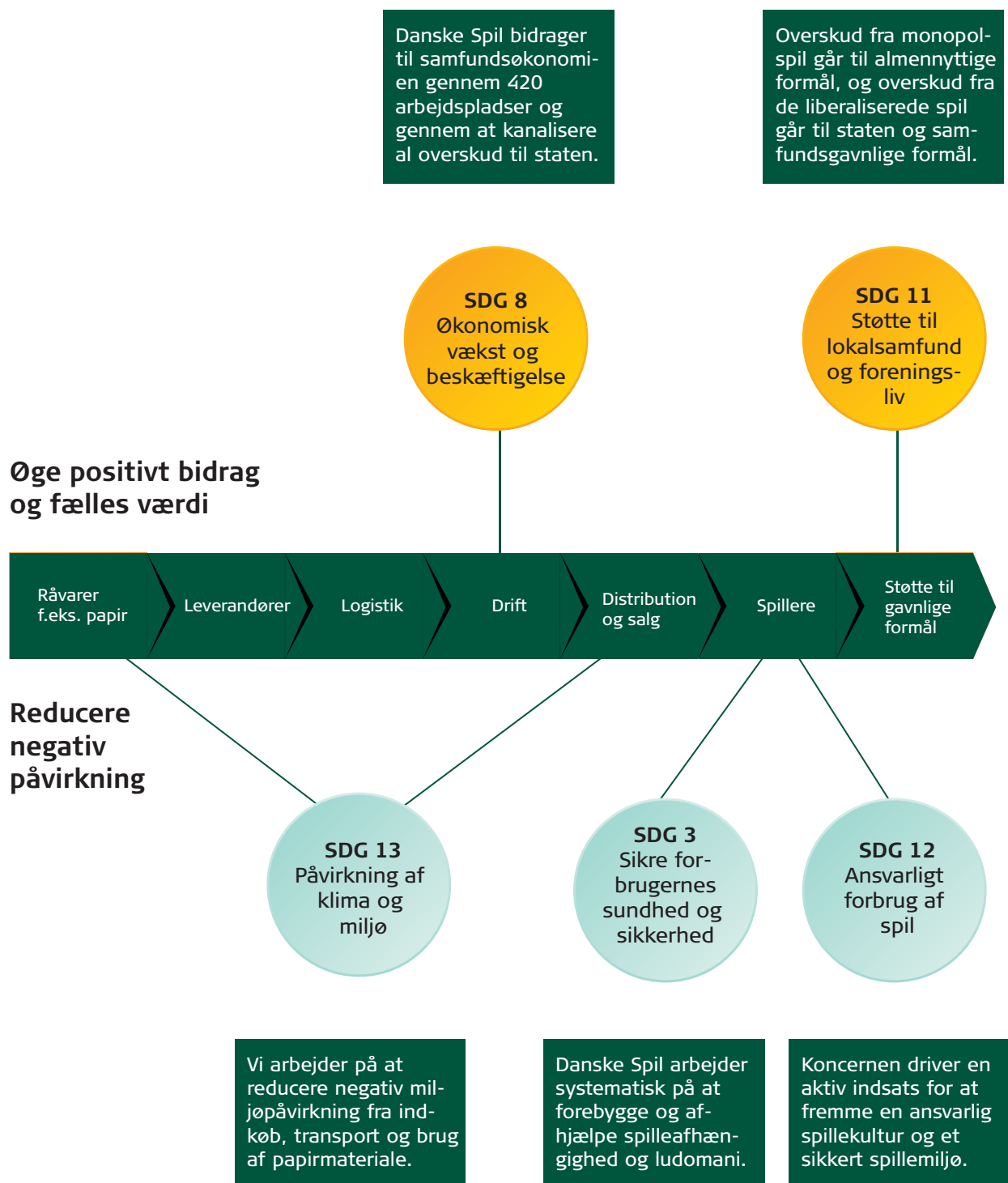
I 2015 udkom FN's 17 Sustainable Development Goals (Verdensmålene), der definerer de globale prioriteter og mål for bæredygtig udvikling frem mod 2030 for både virksomheder, regeringer og civilsamfund.

I Danske Spil ønsker vi at bidrage til denne agenda i det omfang, vi kan, herunder ved at øge den positive samfundsværdi, vi skaber, og ved at håndtere vores påvirkninger på mennesker, miljø og økonomi på en ansvarlig måde.

Verdensmålene – Sustainable Development Goals (SDG)



Oversigten nedenfor viser, hvilke af Verdensmålene Danske Spil bidrager positivt til i dag, og hvor Danske Spil søger at reducere de negative påvirkninger. Figuren viser også, hvilke led i vores forretning der er forbundet med udvalgte Verdensmål. Vi vil fremadrettet inddrage Verdensmålene i vurderingen af væsentlige CSR-emner, risici og fokusområder. Vores indsats i forhold til forebyggelse og bekæmpelse af ludomani er et eksempel på vores bidrag til Verdensmål 3, der handler om menneskers sundhed og trivsel, og Verdensmål 12, der handler om at muliggøre ansvarligt forbrug.



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 interesser har ekstra høje forventninger til os på dette område – ikke mindst på områder som ludomani, udsatte grupper, børn og unge. Disse forventninger ønsker vi 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 kvalitative undersøgelse, vi har fået udarbejdet, som bl.a. afdækker de forventninger, spillerne har til spiludbyderne. Læs mere om denne undersøgelse på side 31.

Selvom langt størstedelen af vores kunder betragter vores mange spil, som de underholdningstilbud, der 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 spilleafhængighed 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 spilleafhængighed ikke udvikler sig. Vi ved, at forekomsten af ludomani – altså afhængighed af pengespil – i flere både danske og internationale studier er opgjort til at udgøre mellem 0,6 % og 2,5 % 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. Derfor skal alle tilfælde af ludomani tages alvorligt.

For Danske Spil hænger dette uløseligt sammen med videnskabelighed. Inden for feltet ludomani og ansvarlighed findes mange gode intentioner, mange holdninger og erfaringer. Desværre nogle gange på bekostning af faktuel og vel-dokumenteret viden på området. Et vigtigt fokus for Danske Spil er, at det støtteberedskab til spillere og deres pårørende, vi ønsker at tilbyde, ikke alene skal bæres af gode værdier, men også af evidens og dokumentation. I vores bestræ-

belser på at forebygge og afhjælpe spilleafhængighed og fremme en ansvarlig spillekultur arbejder vi derfor altid ud fra et videnskabeligt fundament. Nedenfor gennemgår vi kort de tiltag, vi har igangsat de seneste år.

LUDOMANILINJEN

Formålet med LudomaniLinjen

LudomaniLinjen er på mange måder hjertet i Danske Spils CSR-indsats. Et opkald til LudomaniLinjen skal give det enkelte menneske – uanset om man er spiller eller pårørende, kunde hos Danske Spil eller andre udbydere – en oplevelse af at blive mødt, hørt og hjulpet i lige præcis den situation, man står i.

Den bekymrede pårørende skal kunne blive informeret om tegn og symptomer. Den urolige forældre skal støttes i og hjælpes med konkrete metoder til at konfrontere den unge spiller. Og spilleren, der ved, at spillet har taget overhånd, skal kunne motiveres til at tage det vigtige næste skridt og søge egentlig behandling.



Det behandlingstilbud, som LudomaniLinjen fast henviser til, er Dansk Ludomani Behandling, der har gratis tilbud til både spillere og pårørende – både enkeltvis og sammen. En spiller, der i samtale med en medarbejder fra LudomaniLinjen, beslutter sig for at overgå til egentlig behandling, bliver allerede i samtalen booket direkte i kalenderen hos Dansk Ludomani Behandling og vil typisk være til første møde inden for 7-10 dage.

LudomaniLinjen har eksisteret siden 2011, og tilbuddet er løbende blevet optimeret og udviklet i samarbejde med Mindwork Psykologisk Center. Optimeringerne de seneste år har primært været metodiske i forhold til løbende udvikling af spørgeguides

og manualer, implementering af evidensbaserede screeningværktøjer, udvikling af ratingskalaer til kvalitetssikring af opkald etc.

Opgradering af LudomaniLinjen

LudomaniLinjen har hidtil været betjent af særligt trænedede medarbejdere fra Danske Spils Kundecenter, som loyalt, dedikeret og samvittighedsfuldt varetog opgaven kompetent og tilfredsstillende. Vi har imidlertid måttet konstatere, at der særligt i løbet af 2014 blandt flere interessenter på ludomaniområdet blev rejst tvivl om LudomaniLinjens reelle "uafhængighed", "ærlighed" eller "pålidelighed", fordi medarbejderne på linjen også varetog opkald fra spillere om spil. Selvom vi fandt kritikken uberettiget, valgte vi – for at undgå, at kritikken blev forstyr-

rende for den vigtige indsats, som LudomaniLinjen varetager – at flytte LudomaniLinjen, etablere LudomaniLinjen som selvstændig funktion og at bemane den med grundigt trænedede psykologistuderende.

Vi påbegyndte rekrutteringen af nye medarbejdere til LudomaniLinjen i januar 2015. Blandt ansøgerne udvalgte vi 25 til en tredages intensiv workshop hos Mindwork Psykologisk Center. Her blev alle deltagere undervist i:

- Ansvarlighedsfeltet i Danmark og internationalt.
- Danske Spils CSR-politik og CSR-strategi.
- Ludomani diagnosen og kendetegn på u hensigtsmæssig spilleadfærd.

- Komorbiditet og følger af ludomani.
- Førstehjælpsindsats til ludomaner.
- Påvirkning og udfordringer for pårørende.
- Førstehjælpsindsats til pårørende.
- Det evidensbaserede behandlingsprogram.

Med udgangspunkt i deltagernes performance, flair og interesse på denne del af undervisningen blev 12 kandidater udvalgt til yderligere to dages intensiv træning med skuespillere. Her skulle deltagerne gennemføre opkald med en bred vifte af profiler og både håndtere den interpersonelle kontakt og faglige rådgivning tilfredsstillende.

Af de 12 kandidater blev til sidst udvalgt 6 til at bemande LudomaniLinjen fast og 5 til afløserroller. De nyuddannede medarbejdere overtog LudomaniLinjen medio april 2015 og har siden – under tæt supervision af autoriserede psykologer fra Mindwork Psykologisk Center – varetaget den daglige drift.

At arbejde med så vigtigt et felt som ansvarligt spil – og især at tale med mennesker i så stor en krise, som både ludomaner og deres pårørende er – kræver faglig støtte. Alle medarbejdere på LudomaniLinjen – faste såvel som vikarer – modtager derfor løbende gruppesupervision fra vores professionelle partner på dette om-

råde, Mindwork Psykologisk Center. Hver medarbejder har tillige mulighed for at få en individuel sparring i forbindelse med konkrete opkald eller andre udfordringer i arbejdet. Mindwork Psykologisk Center vurderer løbende samtalerens indhold og kvalitet ud fra et særligt udviklet kvalitetsskema. De udfordringer, som psykologerne registrerer, danner grundlag for både den gruppesupervision og for de træningsamlinger, som medarbejderne deltager i.

Aktivitet på LudomaniLinjen

De telefoniske henvendelser til LudomaniLinjen fortsætter – i lighed med de tidligere år – med at stige. I 2014 modtog LudomaniLinjen 310 opkald fra spillere med en spilleproblematik af forskellig grad og henviste 159 spillere/pårørende til videre behandling. I 2015 har LudomaniLinjen modtaget 437 opkald og henvist 190 spillere/pårørende til Dansk Ludomani Behandling.

Fordelingen i opkaldene synes at være nogenlunde stabil. Således var det samlede antal opkald i 2015 ca. 47 % pårørende (2014: 43 %) og 53 % spillere (2014: 57 %). Der er stadig markant flere mandlige spillere, der ringer (ca. 86 %), men en stigning til ca. 14 % kvindelige spillere er bemærkelsesværdig (2014: 5 %) og er en ændring både i forhold til hidtidige data fra LudomaniLinjen og det, vi generelt ved om forekomsten af ludomani blandt kvinder. Vi følger denne udvikling nøje.



LudomaniLinjens behandlingstilbud i overblik



I lighed med de tidligere år har der også i 2015 været mange besøg på LudomaniLinjens hjemmeside. I gennemsnit var der godt 1.400 unikke besøgende om måneden på ludomanilinen.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 120 gange om måneden (begge kan naturligvis også downloades direkte fra Danske Spils egen hjemmeside, danskespil.dk).

I sin fysiske form er selvhjælpsbogen "Fri for Ludomani" også blevet uddelt flittigt. Således har vi i november 2015 sat andet oplag i tryk, efter at første oplag på 2.000 stk. er sendt i cirkulation.

Videnskabelig evaluering af LudomaniLinjen

Det nye setup på LudomaniLinjen har været i drift siden april 2015. Vi har allerede nu en række kvalitative data, som indikerer en række positive og fagligt tilfredsstillende følger af det nye setup:

- Den faglige kvalitet af samtalerne er steget markant. Medarbejdernes faglige baggrund og psykologiske samtaletræning registreres tydeligt. Ratings på den særligt udviklede kvalitetsratingskala er gennemsnitlig 15 % højere.
- Særligt starten på samtalerne er markant bedre. Medarbejderen er mere klar (kommer ikke direkte fra et opkald relateret til et helt andet felt), og personen opleves langt hurtigere tryk og

klar over, hvad samtalen kommer til at indeholde.

- De spillere og pårørende, der møder til behandling, virker bedre informeret om tilbuddet og er således mere klar til at starte behandling.
- Der er blandt henvisningerne færre fejlhenvisninger – spillere som er fejlscreenet og ikke egnet til behandling f.eks. på grund af komorbiditet.
- Derudover oplever behandlerne på Dansk Ludomani Behandling at få mere fyldestgørende informationer fra LudomaniLinjens personale ved henvisning af klienter.

Som det fremgår af ovenstående, har den mere ensartede opgave, som medarbejderne nu varetager, og den mere tid, der som følge heraf også er til rådighed, øget kvaliteten af LudomaniLinjen betragteligt.

Som et led i vores videnskabelige tilgang til ansvarlighedstilbud ønsker vi dog et bedre og bredere datamateriale, som kan dokumentere effekten og kvaliteten af LudomaniLinjen. LudomaniLinjen skal kontinuerligt kunne leve op til de behov, spillere og pårørende har, og effekten af medarbejdernes indsats skal kunne påvises. Samtidig er det vigtigt for os, at vi hurtigst muligt får både dokumenteret og understreget uvildigheden og den indiskutable faglighed på LudomaniLinjen.

Derfor har vi i 2015 bedt Mindwork Psykologisk Center i samarbejde med professor Robert

FAKTA

EVIDENSBASERET LUDOMANIBEHANDLING

Dansk Ludomani Behandling blev etableret i 2013 som et samarbejde mellem Danske Spil, Mindwork Psykologisk Center og Forskningsklinikken for Ludomani ved Aarhus Universitet.

Behandlingstilbuddet blev både i debutåret og i 2014 bevilget midler fra Ludomanipuljen under Sundhedsministeriet til behandling af ludomaner. I 2015 mere end fordoblede Dansk Ludomani Behandling sin bevilling og modtog 2.500.000 kr.

Behandlingstilbuddet ved Dansk Ludomani Behandling er unikt, idet behandlingen er evidensbaseret. Det betyder – udover det vigtige forhold at al behandling udføres af særligt trænede psykologer – at:

- Al behandling er standardiseret, manualbaseret og dokumenteret effektiv i videnskabelige studier.
- Behandlingstilbuddet indledes med en grundig udredning og vurdering, der sikrer, at den enkelte spiller modtager den helt rette behandling. Fra både danske og internationale studier ved vi, at et stort problem i ludomanibehandling er komorbiditet (at klienten nok lider af ludomani, men også af 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. 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 %.
- Dansk Ludomani Behandling tilbyder rådgivende samtaler til pårørende og fællessamtaler for spilleren og den pårørende.
- Al behandling og rådgivning er gratis.

Ladouceur, Université Laval, Québec, Canada, som tidligere har gennemført lignende evalueringer, om at gennemføre en videnskabelig evaluering af arbejdet på og effekten af LudomaniLinjen i 2016. Evalueringen vil danne grundlag for fremtidige optimeringer og tilpasninger af tilbuddet.

KONTAKT TIL SPILLERE MED EN BEKYMRENDE SPILLEADFÆRD

Selvom den gældende spillelovgivning ikke indeholder grænser for, hvor meget spillere kan spille for, tabe eller overføre fra deres bankkonti, er det Danske Spils klare holdning, at det – med henblik på at agere ansvarligt – er nødvendigt at reagere, når en spillers tab eller spilleadfærd når niveauer, som kan indikere usunde spillevaner og/eller spilleafhængighed. Vi ser det derfor som et helt centralt omdrejningspunkt i vores samlede CSR-indsats at monitorere spillernes spil og at kontakte spillere med bekymrende spilleadfærd. Med udgangspunkt i det nye setup på LudomaniLinjen kunne vi i 2015 intensivere denne indsats.

Der blev derfor i løbet af sommeren 2015 beskrevet en tilbuds-gående procedure for, hvilke objektive parametre i spillernes adfærd der skulle bemærkes, og hvilke former for henvendelser via e-mail og telefon der skulle iværksættes. Det blev til en procedure på i alt seks henvendelser, som i form og indhold er tilpasset det tab, spilleren har lidt, og den tid, der er forløbet.

Er spil ikke en privat sag?

Flere steder i denne CSR-rapport nævner vi, at vi har kontaktet eller agter at kontakte spillere, der på den ene eller anden måde synes at have et uhensigtsmæssigt spillemønster.

Vi tillader os at sende mails – og ligefrem ringe – til mennesker, som vi ikke kender, hvis liv eller økonomi vi ingen indsigt har i, og som end ikke har bedt os om det.

Er det ikke at gå over stregen? Er det ikke at blande sig i folks privatliv? Skal kunderne ikke have lov at have deres spil i fred?

Det er der umiddelbart mange, der siger. Det lyder umiddelbart også rigtig nok. Der er også dem, der mener, at det – udover at være utidig indblanding – vil være dårligt for forretningen.

Sådan ser vi ikke på det. At tage godt vare på sine kunder kan i vores øjne aldrig være dårligt for forretningen. En spiller, der har mistet grebet, som jager det tabte ved at spille endnu mere, og som skaber gæld eller omkostninger for sine nære, kan aldrig ses som en gevinst for os eller vores bundlinje.

Vi ønsker ikke de kunder, som sætter livet til for den næste gevinst. Det bliver et kort, trist og ikke attraktivt bekendtskab. Vi ønsker langt hellere spillere, som over tid har en god og underholdende oplevelse med Danske Spil og vores produkter. År efter år. Det er attraktivt for begge parter.

Og så skal vi ikke glemme de nøgterne data. Både vores egen kvalitative og kvantitative undersøgelse fra 2013 og 2014 gav klare indikationer på, at både spillere og normalbefolkning ser overvejende positivt både på at blive monitoreret og kontaktet – endnu mere endda, når det var før, det rigtigt gik galt, og hvis det var forbundet med et tilbud om hjælp. Netop som vi praktiserer.

Endelig viser de foreløbige data fra pilottestene i 2015 en positiv reaktion hos mere end 95 % af de spillere, der blev kontaktet.

Så indvendingerne kan måske umiddelbart lyde rationelle – data viser blot noget andet. Derfor vil vi i 2016 både fortsætte og udbygge vores tiltag med kontakt til spillere med uhensigtsmæssig spilleadfærd.



For bedst muligt at implementere den nye procedure valgte vi at indhente erfaringer via pilotudsendelse af e-mails til en testgruppe af spillere, der havde tabt mere end 50.000 kr. på danskespil.dk i løbet af det sidste år, og tage telefonisk kontakt (omsorgsopkald) til 20 af de mest tabende spillere. Medarbejderne fra LudomaniLinjen registrerede feedback fra de spillere, der blev kontaktede telefonisk. Derudover kontaktede LudomaniLinjen telefonisk de spillere, der havde modtaget e-mails med henblik på at få feedback på modtagelsen af en omsorgsmail. Spillerne var generelt positive overfor initiativet. Ud af alle de kontaktede spillere reagerede kun én negativt og fandt henvendelsen irrelevant. Hos alle andre blev medarbejderne mødt konstruktivt, og henvendelsen blev betragtet som en relevant servicemeddelelse. Resultatet af opkaldene blev, at fem spillere tilkendegav, at de ønskede at stoppe, to spillere tilkendegav, at de allerede havde

lukket deres konto, mens tre spillere udtrykte bekymring, men ikke ønskede at stoppe spillet. De ville dog gerne følges af LudomaniLinjen.

Med udgangspunkt i disse erfaringer ser vi derfor god grund til at fortsætte implementeringen af standardprocedurer for LudomaniLinjens henvendelser til spillere med bekymrende spilleadfærd. Vi forventer, at proceduren vil blive fuldt implementeret i løbet af 2016, hvor selve overvågningen vil lattes betydeligt ved implementering af en spilscanner, se side 32.

Vi venter dog ikke med at gøre noget, indtil spillernes spilleadfærd er bekymrende. Det er baggrunden for, at vi i 2015 til alle onlinespillere har udsendt informationer om de behandlingstilbud, spillerne kan benytte gratis.

CERTIFICERING

Den vel nok største enkeltstående ansvarlighedsindsats i 2015 har

været første skridt i implementeringen af det ambitiøse certificeringsprogram, der i løbet af et år skal certificere samtlige 420 medarbejdere og 4.800 forhandlere i ansvarligt spil og CSR.

Certificeringsprogrammet skal:

- Give medarbejderne og forhandlerne mulighed for bedre at kunne vejlede om Danske Spils rådgivnings- og behandlingstilbud.
- Klæde forhandlerne på så de er i stand til at gribe ind og tage en dialog med spilleren.
- Skabe refleksion over daglig praksis hos den enkelte medarbejder eller forhandler.

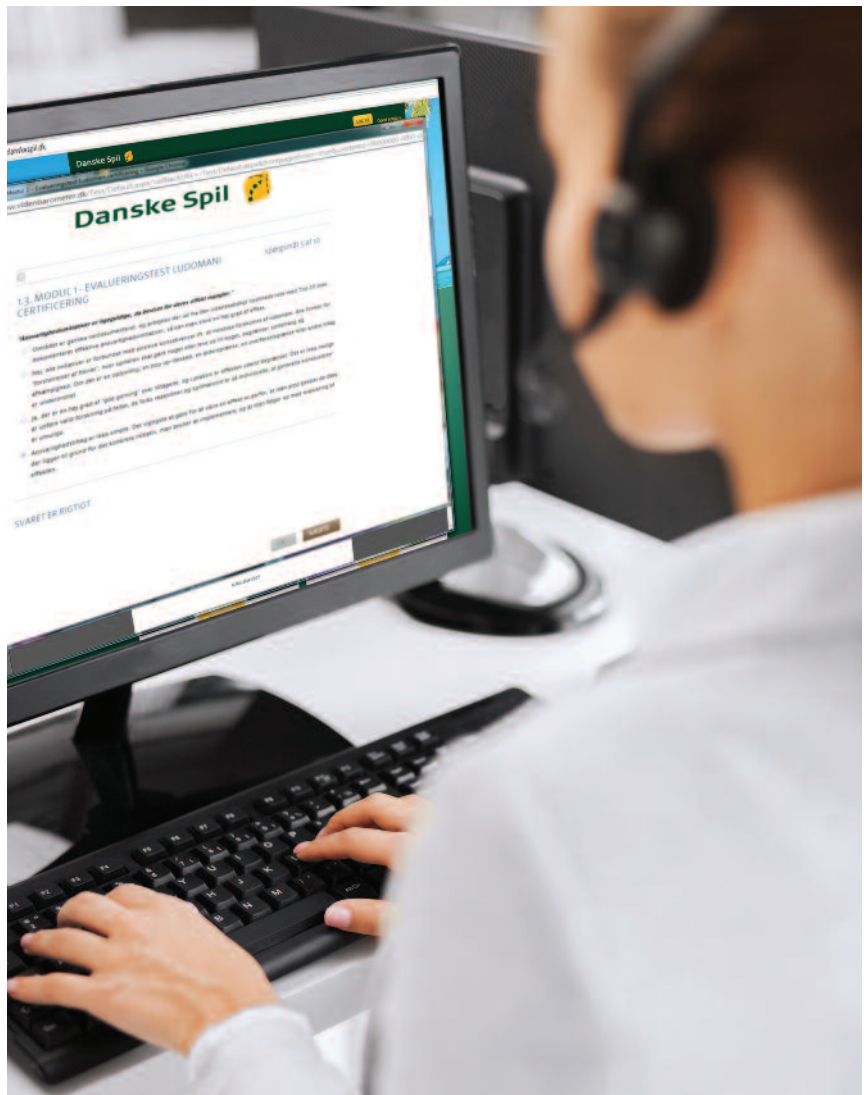
Motivationen i programmet ligger i aktivt at modvirke det, som Svenska Spels seneste internationale benchmark viste, nemlig at ansvarlighedsinitiativer ofte ikke er velintegrerede nok i daglig praksis. Tillige ved vi fra internationale undersøgelser, at hvis de medarbejdere, der arbejder med spil og spillere, mangler fundamental viden om ludomani og mekanismer i ansvarlighedsinitiativer, vil de gribe mindre ind, når de oplever spillere med uhensigtsmæssig spilleadfærd. Omvendt vil viden på feltet øge medarbejdernes mulighed for at spotte problemspillere og hjælpe dem til den rette vejledning. Endvidere vil medarbejderne være i stand til at påvirke tonen i både intern og ekstern kommunikation, herunder markedsføring i en mere nuanceret retning.



Certificeringsprogrammets faglige del er leveret af Mindwork Psykologisk Center og bygger på videnskabelige data og erfaringer fra programmer i bl.a. Australien, USA og Canada. Den tekniske og scoringsmæssige side bygger på VidenBarometer ved Finanssektorens Uddannelsescenter.

Danske Spils medarbejdere skal gennemføre i alt ni moduler: 1) Facts og forestillinger om ansvarlighed, 2) Ludomani og ludomanens tænkning, 3) Danske Spils initiativer og tilbud, 4) Undersøgelser og data og 5) Unge og pårørende. Hertil kommer en række mere generelle CSR-moduler med juridisk perspektiv, hver i halv længde af de øvrige: 6) Aldersgrænser, 7) Markedsføring, 8) Hvidvask og 9) Matchfixing. Danske Spils forhandlere gennemfører fem moduler: 1) Ludomani og ludomanens tænkning, 2) At genkende en ludoman, 3) At henvende sig til en spiller med problemer, 4) Gode initiativer og 5) Danske Spils initiativer og tilbud.

I hvert modul får medarbejderen/forhandleren først mulighed for at teste sin nuværende viden inden for temaet, herefter at gennemse informative og instruerende videoer for derefter at blive testet i denne viden. Der kræves 80 % korrekte svar for at kunne gå videre i forløbet. Når alle moduler er gennemført, skal medarbejderen/forhandleren svare 100 % korrekt på en afsluttende certificeringstest. Først når denne er gennemført, kan programmet afsluttes.



I 2015 har 66 % af medarbejderne bestået de første fem moduler af certificeringen. I forhold til forhandlercertificeringen har vi gennemført en pilottest blandt udvalgte forhandlere, og selve certificeringsprogrammet vil blive udrullet til samtlige Danske Spils forhandlere i første halvår 2016. Herefter skal certificeringen implementeres i HR og Forhandlerskolen, således at alle nye ansatte hos Danske Spil og alle nye forhandlere skal gennemføre certificeringen, inden deres arbejde påbegyndes.

Vi er stolte af at kunne sige, at professor Robert Williams beskriver initiativet som "den mest ambitiøse og gennemførte indsats for medarbejdere og forhandlere, der hidtil er set".

GAMTEST – FOKUS PÅ SPILLEVANER

I løbet af 2015 har vi arbejdet ihærdigt på at implementere GamTest på danskespil.dk. GamTest er en simpel onlinescreening, der med udgangspunkt i 15 spørgsmål kortlægger spillerens spillevaner.

Testen kan umiddelbart ligne en traditionel selvtest om ludomani. Testen indeholder imidlertid nuancerede spørgsmål, der handler om økonomiske, følelsesmæssige og sociale konsekvenser samt forbrug af tid og penge. Testen kortlægger på hvert område, hvordan spillerens vaner har udviklet sig, og om de stadig er på et sundt og hensigtsmæssigt niveau. Testen giver således et langt mere nuanceret billede af "ludoman eller ej".

Med udgangspunkt i besvarelserne modtager spilleren en personlig profil, der med grøn/gul/rød-parameter indikerer, hvor sunde spillevanerne er på hvert enkelt område. Hver spillers individuelle profil udløser tillige en beskrivelse af den aktuelle situation og en række helt konkrete anbefalinger til tiltag, der kan afhjælpe eventuelle usunde vaner på et eller flere af de berørte områder. Disse anbefalinger tager naturligvis udgangspunkt i Danske Spils eksisterende ansvarlighedstilbud og materialer, ligesom begreber og sprog er tilpasset Danske Spils øvrige ansvarlighedsportefølje.

GamTest er vigtig for Danske Spil, da den – netop fordi den ikke adresserer ludomani, men spillevaner – kan blive en fast reference-ramme for alle Danske Spils medarbejdere med kundekontakt. I enhver samtale med spillerne, der på den ene eller den anden måde kan tænkes at spille usundt, vil GamTest være et forholdsvis neutralt og afklarende tilbud at henvise til og samtidig en god indgang til de tilbud, som kunne være rele-

vante. Med implementeringen af denne screening forventer vi således at kunne tilbyde vores spillere et mere nuanceret billede af deres spillevaner og på den måde både rådgive den enkelte spiller bedre og bidrage til at ændre talen om ansvarligt spil fra "ludoman eller ej" til, "hvor sundt spiller du?"

ALDERSGRÆNSER

På spillemarkedet findes i dag to aldersgrænser:

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

Når en spiller køber spil online på f.eks. danskespil.dk, skal den pågældende dog være fyldt 18 år, uanset hvilke spil der købes. For at oprette sig som spiller online på f.eks. danskespil.dk, skal spilleren oplyse sit CPR-nummer, som efterfølgende valideres, hvorved det sikres, at spilleren er fyldt 18 år.

Køber spilleren vores spil i f.eks. en kiosk, en spillehal eller et supermarked, skal forhandleren 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, har vi udarbejdet et Etisk Kodeks til alle for-

handlere som tillæg til kontrakten med disse. Heri gør 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 forhandlerens kundeskræmme. Derudover er aldersgrænserne printet på spillekuponernes forside og kvitteringernes bagside. 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. Denne procedure vil således også blive anvendt i forbindelse med EM i fodbold i løbet af 2016.

En større kampagne, hvor temaet er aldersgrænser, er gennemført i 2015. Kampagnen var ikke alene rettet mod forhandlerne, men også mod spillerne. Som led i kampagnen har vi besøgt alle forhandlere og bedt disse besvare en række spørgsmål, som både vedrører krav i lovgivningen, kontrakten med forhandlerne og det Etiske Kodeks, herunder spørgsmål om aldersgrænserne. Danske Spils salgskon-sulenter har løbende dialog med forhandlerne om bl.a. aldersgrænser i forbindelse med besøgene, men derudover har vi i løbet af 2015 udsendt i alt fire breve til samtlige forhandlere, hvor vi bl.a. gør forhandlerne opmærksomme på aldersgrænserne, vigtigheden af at disse overholdes og de mulige konsekvenser forbundet med manglende overholdelse.

Det er dog vigtigt at fremhæve, at det ikke alene er spillebranchens opgave at sikre, at aldersgrænser overholdes. Denne problematik har vi til fælles med både tobaks- og alkoholområdet. Derfor har Danske Spil indledt et samarbejde med detailhandelen for at finde en egnet elektronisk løsning, som effektivt kan medvirke til, at de gældende aldersgrænser bliver overholdt. Dette projekt har vi haft særligt fokus på i 2015, og vi er således i gang med at udvikle en aldersapplikation, så yngre forbrugere let kan legitimere sig ved hjælp af deres mobiltelefon og NemID, når de køber f.eks. spil, tobak eller alkohol hos forhandlerne.

SÆRLIGT FOKUS PÅ BØRN OG UNGE

Da vi fra mange studier 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 spilleadfærd blandt børn og unge.

I løbet af 2015 har vi bl.a. gennem kontakten til LudomaniLinjen set, at flere og flere bekymrede forældre henvender sig vedrørende unge under 16 år, der har en problematisk spilleadfærd på computerspil og onlinegames. Vi tager dette meget alvorligt, da vi fra forskningen ved, at der er en dokumenteret sammenhæng mellem spil af computerspil og spil om penge blandt unge. Helt enkelt er det således, at jo mere den unge spiller f.eks. World of Warcraft online, jo kortere er vejen



til (et senere) overdrevent spil om penge.

Ligeledes arbejder vi med idé- og konceptudvikling på andre konkrete tiltag rettet mod børn og unge. Med vores videnskabsfokuserede udgangspunkt har vi p.t. valgt at afvente Det Nationale Forskningscenter for Velfærds undersøgelse af unge og ludomani, som forventes offentliggjort medio 2016. Vi vil med udgangspunkt i denne – og myndighedernes deraf afledte anbefalinger – iværksætte konkrete tiltag.

NY BONUSPOLITIK FOR SPILLERE

Spillelovgivningen giver mulighed for, at spiludbydere 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.

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. Selvom tilbud om bonus er et vigtigt konkurrenceparameter, har vi – i første omgang – valgt af egen drift at indføre to begrænsninger:

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



Spil Sundt – kan der overhovedet være tale om det?

Vi skriver det flere steder "Sunde Spillevaner", "Spil Sundt", "Gode råd til at holde spillet sundt".

Giver det mening? Kan man overhovedet spille om penge på en sund måde?

Spørgsmålene er relevante – og vi ved, at vi opfordrer til disse, når vi kombinerer et begreb, der normalt handler om trivsel, kraft og energi, med spil om penge, der måske umiddelbart kan synes meget langt fra dette.

Men for os giver det rigtig god mening.

Mennesket har – stort set – altid spillet og væddet. Og det med god grund for spil giver sus, kick, spænding og glæde.

Det er i bund og grund de samme følelser, som vi alle kender til at få ved f.eks. at træne, igangsætte nye projekter, date, konkurrere, følge nyhederne og nogen sågar af at arbejde.

Alt sammen sjove ting og sunde ting der giver livet værdi.

Det er dog sådan, at alle de ting, der er rare og sjove at gøre – alt det der kan give et kick eller et sus –

kan også blive for sjove. Du kan træne for meget, du kan igangsætte, konkurrere eller arbejde for meget – og du kan spille for meget. Så meget at det bliver usundt.

De fleste af os kan nok godt blive enige om, at vi ikke skal undlade at træne eller at arbejde, fordi vi kan komme til at gøre det for meget. Vi kan nok også blive enige om, at det handler om at finde en balance, lære os selv at gå til og fra, glæde os til det – men også at kunne undvære det. Og for spil er det helt det samme.

Træner du hver eneste dag, tilsidesætter du dine venner for at træne, melder du fra til sammenkomster, fordi det vil gå ud over din træning, eller tænker du konstant på træning? Så har du usunde træningsvaner. Erstat ordet træning med ordet spil, så ved du, hvad vi mener.

Træner du, når du har lyst, får du et kick ud af det, mens det står på, men ofte lige så vel kunne have det rart med noget andet? Så har du sunde træningsvaner. Erstat ordet træning med ordet spil, så ved du hvad vi mener.

I den forbindelse er det væsentligt at nævne, 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 modstandere af bonus. Da bonus imidlertid er et væsentligt konkurrenceparameter, bør en eventuel afskaffelse af bonus gælde alle spiludbydere på markedet. Derfor har vi i 2015 opfordret branchen til, at vi i fællesskab og af egen drift indfører begrænsninger i brugen af bonus. Det har endnu ikke udmøntet sig i en brancheaftale, og vi vil derfor i 2016 fortsætte dialogen med den øvrige del af branchen med henblik på at begrænse skadevirkningerne ved anvendelse af bonus.

SPIL SUNDT-UNIVERS

Endnu et skridt i bestræbelserne på at flytte fokus fra de få, der oplever massive spilleproblemer, til en generelt sundere og mere hensigtsmæssig tilgang til spil som underholdning er etableringen af en egentlig Spil Sundt-side knyttet til danskespil.dk.

Allerede medio 2015 blev et menupunkt tilføjet på forsiden af danskespil.dk med fem gode råd til sundt spil. Parallelt med dette er der forfattet indhold til et helt Spil Sundt-univers, som – udover øvri-

ge gode råd til at spille – velovervejet, balanceret og fornuftigt beskriver:

- Kendetegn ved henholdsvis sundt og usundt spil.
- Kendetegn ved at spillevanerne er ved at ændre sig.
- Facts om opbygning, statistik og vinderchancer i de enkelte spil.
- Viden om held og færdigheder.
- Facts og forestillinger om faste myter i spil.
- Henvisning til øvrige ansvarlighedstiltag (grænsesætning, LudomaniLinjen og Dansk Ludomani Behandling).

Vi forventer at implementere Spil Sundt-siden i løbet af 2016 og forventer i lighed med GamTest at kunne blive et fast holdepunkt, når Danske Spils medarbejdere og forhandlere taler med spillere. Spil Sundt skal blive det sted, som det både er relevant og ufarligt at henvise til i enhver snak, der handler om spillevaner. Spil Sundt skal med tiden udbygges og optimeres, så enhver spiller – uanset spillemønster og spillevaner – kan finde relevante input til at spille på en balanceret måde og blive ved med at benytte spil som den rene underholdning, de er tiltænkt.

FORSKNING I FORHOLD TIL LUDOMANI OG ANSVARLIGHEDSTILTAG

Det er vigtigt for Danske Spil, at både vores samlede indsats mod ludomani og hvert enkelt ansvarlighedstiltag bygger på et forskningsbaseret grundlag. En forudsætning for dette er naturligvis, at vi kontinuerligt bliver opdateret på og bidrager til forskning på feltet. Det

er dog afgørende og helt naturligt for os, at de data, vi arbejder med, tilvejebringes kompetent, objektivt og uafhængigt af kommercielle interesser. Derfor lægger vi bevidst al videnskabeligt arbejde i hænderne på uvildige, eksterne eksperter, der nøgternt analyserer både vores arbejde og internationale undersøgelser.

Vi er glade for, at vi siden foråret 2013 har kunnet drage nytte af nogle af landets førende eksperter på feltet. Det handler om psykologer og forskere tilknyttet Aarhus Universitet, Forskningsklinikken for Ludomani og Mindwork Psykologisk Center. Over de seneste år har vores eksterne samarbejdspartnere leveret store mængder data – både data der har glædet os, og data der kræver, at vi gør en ekstra indsats. Blandt de vigtigste projekter kan nævnes:

- En større kvalitativ undersøgelse, som kortlagde spillernes holdninger til ansvarlighed og spil samt deres ønsker til ansvarlighedsinitiativer. Data som bl.a. understreger spillernes positive holdning over for et samarbejde mellem spiludbydere og behandling og en egentlig markedsføring af dette. Derudover viser undersøgelsen, at spillerne ønsker at blive kontaktet ved uhensigtsmæssig spilleadfærd. Endelig har de en positiv indstilling til overvågning af spillemønstre. Flere detaljer fremgår af Ansvarlighedsrapport 2014: <https://om.danskespil.dk/Ansvarlighed>.

- En kvantitativ undersøgelse der viste, at normalbefolkningen ser mindst lige så positivt på, at udbyderen markedsfører en ansvarlighedsprofil, og at der er lige så stor tilslutning til overvågning af spilleadfærd. Data er mere udførligt beskrevet i Ansvarlighedsrapport 2014: <https://om.danskespil.dk/Ansvarlighed>.
- Flere fokusgrupper med spillere hvor både oplevelsen af behandlingstilbud og Danske Spils markedsføring blev analyseret.
- Casestudies med stort tabende spillere og medarbejdere med et spilleproblem.
- Research på evidensbaserede ansvarlighedstiltag på automatområdet.

Disse projekter sikrer, at vi får ny fakta- og forskningsbaseret viden til brug for vores ansvarlighedsarbejde. Vi ønsker kontinuerligt at bidrage til, at de resultater og indikationer, som vores forskellige indsatser skaber, bliver delt med og kan skabe effekt hos andre spiludbydere over hele verden. Som det fremgår, arbejder vi med en relativ lille kreds af eksterne eksperter. Vi er bevidste om, at dette teoretisk kunne være et problem, men da ludomanifeltet i Danmark er relativt lille, er antallet af eksperter begrænset. Vi ønsker udelukkende at samarbejde med de største kapaciteter, og dette vægter vi højere end udskiftning i ekspertgruppen.

Udvikling af spilscanner

I 2013 indledte Danske Spil et forskningssamarbejde med Aarhus Universitet og Mindwork Psykologisk Center med henblik på at kortlægge ludomaners onlineadfærd (behavioural tracking) på baggrund af data fra spil på danskespil.dk. Målet er at identificere problemspillerens typiske adfærdsmønstre ved onlinespil.

Kortlægningen af ludomaners onlineadfærd har været grundlaget for udviklingen af en spilscanner. Spilscanneren vil fremover gøre det muligt ikke alene at reagere, når en spillers spil har udviklet sig til ludomani, men allerede tidligt i forløbet at give helt konkrete anvisninger til en sundere spilleadfærd. Spilscanneren er færdigudviklet og i færd med at blive implementeret. De første tests af spilscanneren forventes gennemført primo 2016 i praksis.

Fokusgruppe med forhandlere

På baggrund af drøftelser i vores referencegruppe om ansvarligt spil (Game Group) og en række samtaler med flere forskellige forhandlere har vi i 2015 gennemført et fokusgruppeinterview med to engagerede forhandlere, der gennem mange år har solgt Danske Spils og Elite Gamings produkter. Interviewet – der var en fortsættelse af et større fokusgruppeinterview i 2014 – fokuserede på, hvor meget og hvordan forhandlerne oplever problemspil og ludomani ude i kiosken, hvordan de spotter spillere med problema-

tisk adfærd, og hvilke forholdsregler og indsatser de har i forhold til denne gruppe spillere. Fokusgruppen forholdt sig også til, hvilke muligheder og redskaber forhandlerne har brug for fra Danske Spil, samt hvilke nye tiltag de oplever som nødvendige.

Mødet gav mange relevante data. Helt grundlæggende oplever forhandlerne løbende udfordringer i forhold til spillere med uhensigtsmæssig adfærd. De er begge opmærksomme på spillere med problematisk adfærd og har hver sine tilgange til at håndtere dette, men over en bred kam var der enighed om, at:

- Forhandlerne har brug for mere viden om og uddannelse i ansvarlighed og ludomani.
- Forhandlerne har brug for konkret viden om, hvilke ansvarlighedstiltag der kan virke i butikken.
- Forhandlerne ønsker et standardiseret ansvarlighedskoncept, således at hver forhandler ikke selv skal opfinde den dybe tallerken.
- Forhandlerne ønsker markedsføring af ansvarlighed og sunde spillevaner.

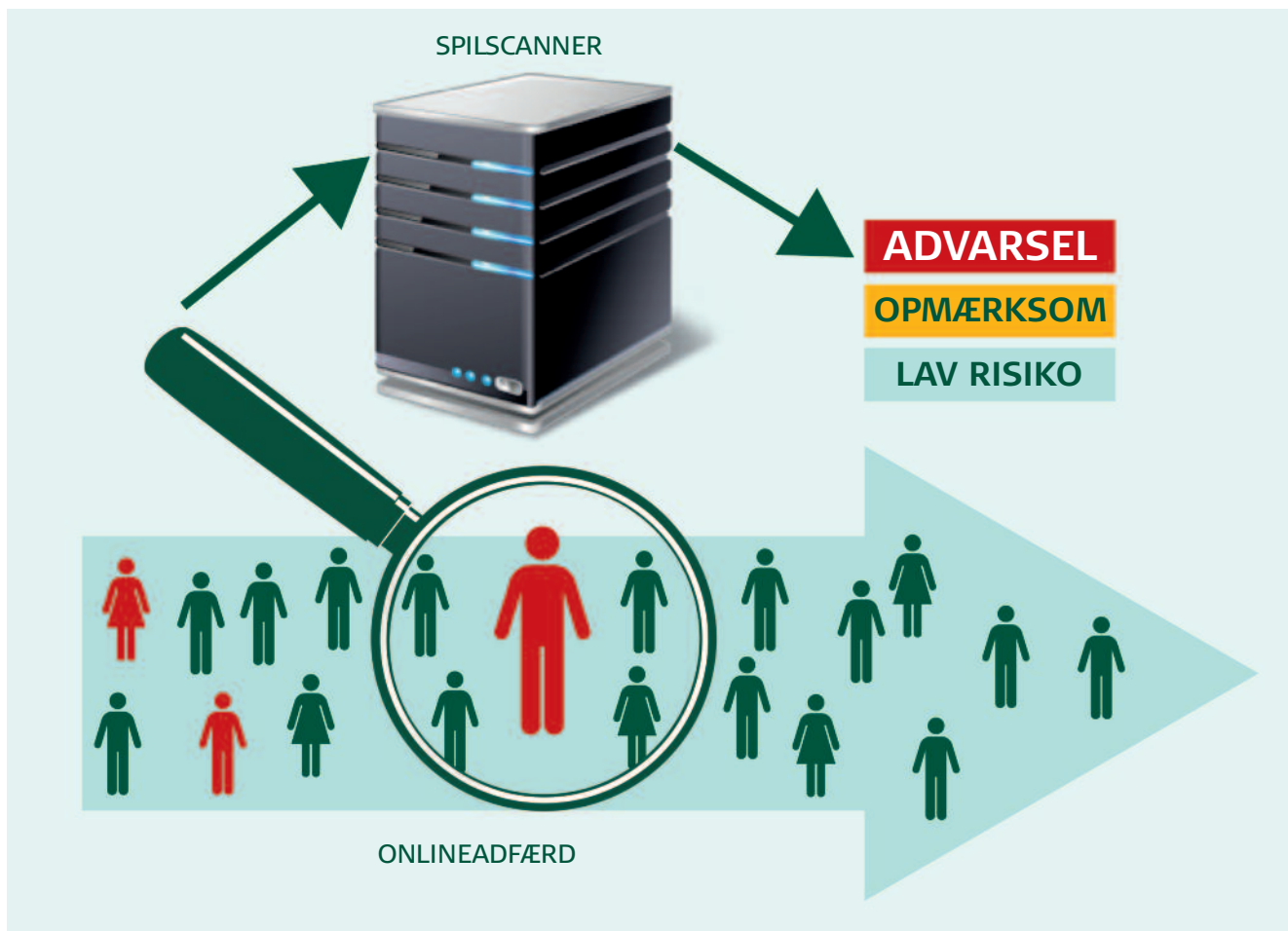
Derudover havde forhandlerne en række ønsker til samarbejdet med Danske Spil, herunder at Danske Spil stiller større krav til forhandlerens overholdelse af f.eks. aldersgrænser og andre regler, således at en ansvarlig forhandler ikke oplever, at spillerne blot spiller hos en anden forhandler. Af samme årsag havde de bl.a. et ønske om,

at Danske Spil styrker opfølgningen overfor forhandlerne, og at der anvendes belønning/goder for de ansvarlige forhandler og de forhandlere, som altid overholder reglerne.

Endelig gav samtalen med forhandlerne et billede af, at kendskabet til eksisterende tiltag som f.eks. "Fri for Ludomani" og LudomaniLinjen ikke nødvendigvis er kendt i forhandlerkredse. Der ligger naturligvis et vigtigt stykke kommunikationsarbejde her – et arbejde vi dog ser på med fortrøstning, da netop udrulningen af forhandlercertificeringen i 2016 vil bidrage aktivt til dette.

Ny kvalitativ undersøgelse

Den kvalitative undersøgelse, vi fik udført i 2013 blandt spillere og pårørende, der havde været i kontakt med LudomaniLinjen, gav en stor mængde data, der siden har fungeret både som faste referencer i vores kommunikation om ansvarlighed og i særdeleshed som benchmark og pejlemærke i udviklingen af nye ansvarlighedsinitiativer. For at vi fremadrettet kan blive ved med at agere på et videnskabeligt grundlag, ønsker vi at øge vores viden om et mindst lige så vigtigt felt som spillerne, nemlig forhandlerne.



Fokusgruppe og casestudy har givet os en række relevante informationer, men på samme tid illustrerer disse også, at der på området eksisterer en række modstridende oplysninger og myter om, hvordan den enkelte forhandler forholder sig til Danske Spils ansvarlighedsprofil, hvor aktivt de arbejder med ansvarlighed, og hvordan de ser deres rolle som repræsentanter for ansvarligt spil. Vi oplever også en del udsagn fra forhandlere, som tyder på, at der både er viden og procedurer, som med fordel kan opkvalificeres med en mere målrettet og effektiv ansvarlighedsindsats for øje.

Med henblik på et nuanceret datasæt og konkrete anvisninger til en fremadrettet indsats på dette felt, har vi derfor ultimo 2015 igangsat en ny kvalitativ undersøgelse med fokus på forhandlerledet.

Med undersøgelsen ønsker vi:

- At øge vores viden om forhandlernes syn på Danske Spil som ansvarlig udbyder af spil og deres billede af udbredelsen af ludomani i praksis.
- At kortlægge forhandlernes billede af egen rolle som eksponent for ansvarligt spil.

- At indsamle information om praksis i forhold til problemspillere hos forhandlerne.
- At identificere udviklingsområder (f.eks. i forhold til opkvalificering eller konkrete praktiske tiltag) for at sikre ansvarligt spil hos forhandlerne.

Pilotundersøgelsen, som er første fase, er gennemført. Den omfattede telefoninterviews med 10 forhandlere, der har mellem 10-30 års erfaring i branchen og repræsenterer forskellige butikstyper. Pilotundersøgelsen har til formål at indhente foreløbige indikationer på vigtige områder til yderligere

belysning i den kvalitative interviewundersøgelse, som igangsættes i 2016.

Her skal blot nævnes de fem mest iøjnefaldende observationer.

- Særligt i forbindelse med kontakt til problemspillere viser der sig en række interessante tendenser. Der er blandt forhandlerne stor enighed om, at de har et ansvar i forhold til at spotte og stoppe problemspillere. Ikke desto mindre er det kun de allerfærreste, der rent faktisk tager kontakt eller intervenserer i praksis.
- Det kan af pilotundersøgelsen ikke klart udledes, hvorfor de fravælger at henvende sig. En hypotese, som også bygger på et fokusgruppeinterview, kunne være, at de ikke føler sig fagligt og praktisk rustet. Således fremgår det også af pilotundersøgelsen, at flere forhandlere gerne vil være klogere på at kunne spotte problemspil.
- Et yderst interessant punkt fra pilotundersøgelsen er, at det desværre lader til, at forhandlerenes kendskab til Danske Spils mange ansvarlighedstilbud til spillere og pårørende ikke er i top. Det er således f.eks. kun hver tredje forhandler i pilotundersøgelsen, der kender LudomaniLinjen.
- Et gennemgående tema, der fremkommer i pilotundersøgelsen, er også, at forhandlerne oplever udfordringer omkring aldersgrænser. Mange spillere forsøger at spille, selvom de er under den tilladte aldersgrænse.

- Ikke overraskende giver flere af forhandlerne også udtryk for, at de personligt kan opleve det dilemmafyldt, at en kunde spiller for mere, end vedkommende kan. Det er på den ene side et problem for spilleren, men betyder samtidig større omsætning til forhandleren selv.
- Endelig viser pilotundersøgelsen, at alle forhandlerne – i tråd med tidligere undersøgelser blandt både spillere og normalbefolkning – er positive overfor, at Danske Spil er aktiv vedrørende ansvarligt spil, udbyder LudomaniLinjen og henviser til behandling.

Vi glæder os over, at noget af det, de foreløbige data efterspørger, allerede er planlagt efterkommet i det kommende forhandlertilbudprogram. Det gælder f.eks. øget viden om ludomani, konkrete input til at intervensere med en spiller med uhensigtsmæssig spilleadfærd og solid information om Danske Spils ansvarlighedstilbud.

Vi afventer herefter de endelige data og bruger disse i planlægningen af yderligere tiltag.

Internationalt netværk

I løbet af 2015 har vi arbejdet på at knytte internationale forskerkapaciteter endnu tættere til Danske Spil. Således har vi indgået aftale med professor Robert Ladouceur, Université Laval, Québec, Canada, der af mange betegnes som den førende internationale kapacitet inden for spil, ludomani og ansvar-

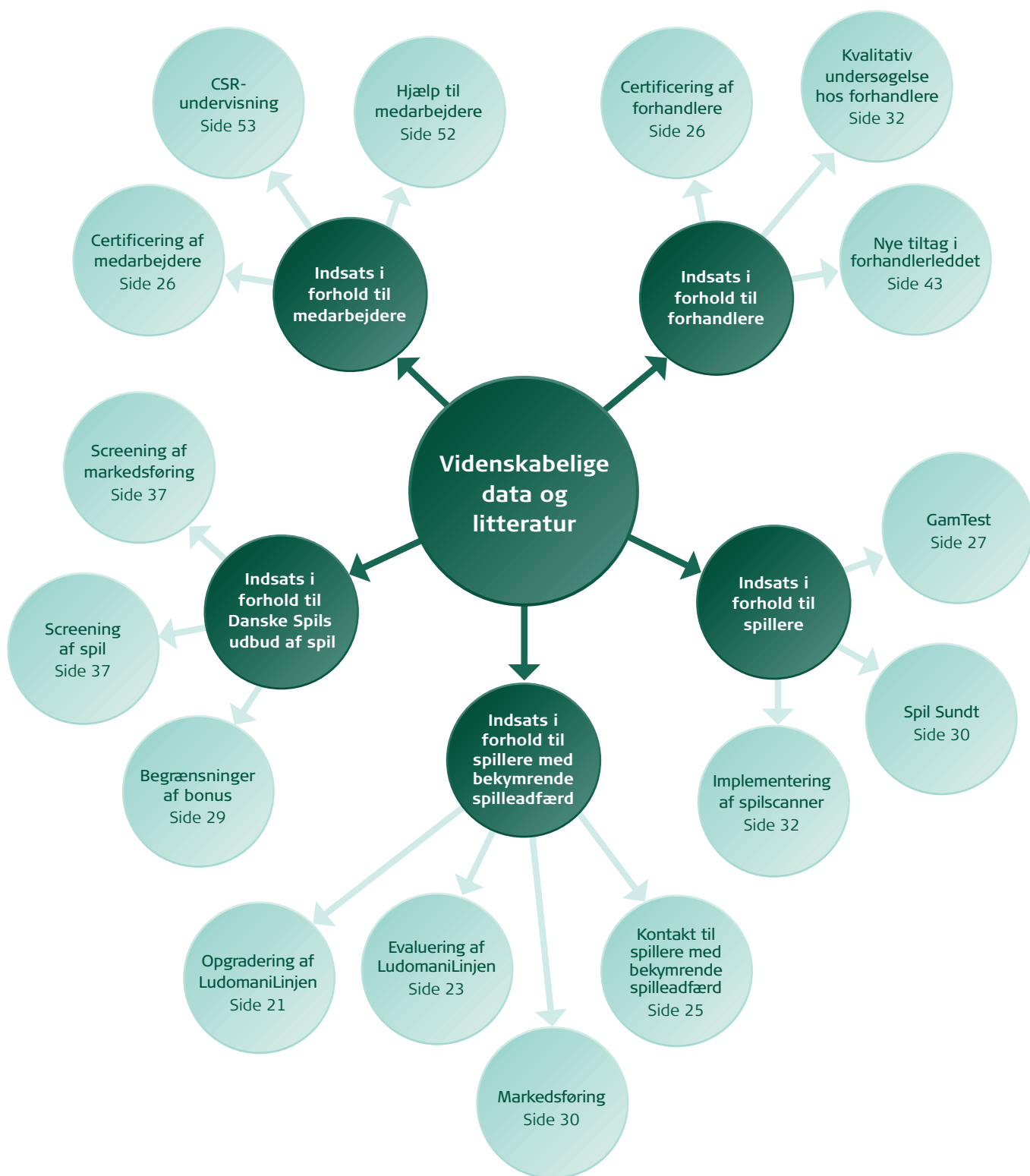
lighedstiltag, om at iværksætte en akademisk evaluering af LudomaniLinjen.

På samme måde har vi i 2015 formaliseret samarbejdet med professor Robert Williams, University of Lethbridge, Canada. Professor Robert Williams skal med udgangspunkt i vores eget case-study og analyser bistå Danske Spil med at udvikle både retningslinjer og konkrete tiltag i forhold til den vigtige opgave, der ligger i at beskytte vores egne medarbejdere mod uhensigtsmæssigt spil samt støtte og hjælpe de få, der oplever problemer. Dette er et område, som kun meget få udbydere aktivt har sat fokus på, og vi er derfor stolte af, at Danske Spil er blandt de første, der tager en ofte uomtalt, men uundgåelig problematik alvorligt.

Videnskabelig tilgang til ansvarlig markedsføring

Vi må erkende, at emnet i mange år i højere grad har været diskuteret med udgangspunkt i værdier og holdninger end ud fra videnskabelige facts. I forbindelse med to møder i Spillemyndighedens netværk om ludomani fremlagde to af de største danske kapaciteter på dette felt, psykolog Henrik Tingleff, Mindwork Psykologisk Center, og ph.d. Jakob Linnet, Forskningsklinikken for Ludomani ved Aarhus Universitet, resultaterne af den videnskabelige research.

Nedenstående figur illustrerer, at udgangspunktet for alle Danske Spils CSR-initiativer har været en gennemgang af videnskabelige data og litteratur



I præsentationerne var de centrale pointer, at man på trods af et meget bredt felt med mange nuancer ud fra den videnskabelige litteratur kan konkludere, at:

- Der findes ikke evidens for, at reklamer direkte kan linkes til øget ludomani, men reklamer kan være med til at fastholde ludomaner.
- Der findes ikke evidens for, at et forbud mod spillereklamer vil begrænse ludomani.
- Næsten 80 % mener ikke, at reklamer har betydning for deres forbrug af spil, og kun 2 % mener, at det har stor eller meget stor betydning for deres forbrug.
- Størstedelen af spillerne siger, at "deres spil ikke påvirkes i nævneværdig grad" af reklamer.

Vi ved også fra forskningen, at:

- Reklamer og anden markedsføring har haft indflydelse på befolkningens generelle accept af pengespil og naturligvis udbredelsen heraf efter dets oprindelige introduktion.
- Data indikerer, at reklamer har større indflydelse på markedsandele end generelt på forbrug.

Endelig er det sådan, at det gentagne gange er dokumenteret, at markedsføring, der fremhæver (overdrevne) chancer for at vinde, spiller på følelsen af "lette penge", fokuserer på free bets, lokker med lille indsats og mulighed for store præmier, taler til overtro eller viser andre, der vinder eller har vundet, kan virke stærkt stimulerende til

(mer)spil hos spillere, der allerede har eller har haft et spilleproblem.

Essensen af forskningen på området er således, at det ikke så meget handler om, at der reklameres. Det handler om, hvordan det

gøres. Hvilket sprog der anvendes, og hvilke midler der arbejdes med.

I Danske Spil er vi meget bevidste om dette. Det er vigtigt for os, at debatten om markedsføring baseres på de videnskabelige facts, og



Et felt præget af gode intentioner – men for lidt videnskab

Ludomanifeltet i Danmark har gennem mere end 25 år utvivlsomt budt på mange gode intentioner, værdier og initiativer.

Problemet ligger i, at netop på ludomanifeltet er det ofte sådan, at nogle af de parametre og foranstaltninger, som værdimæssigt eller logisk giver mening, ikke altid også er dem, der videnskabeligt giver bedst effekt.

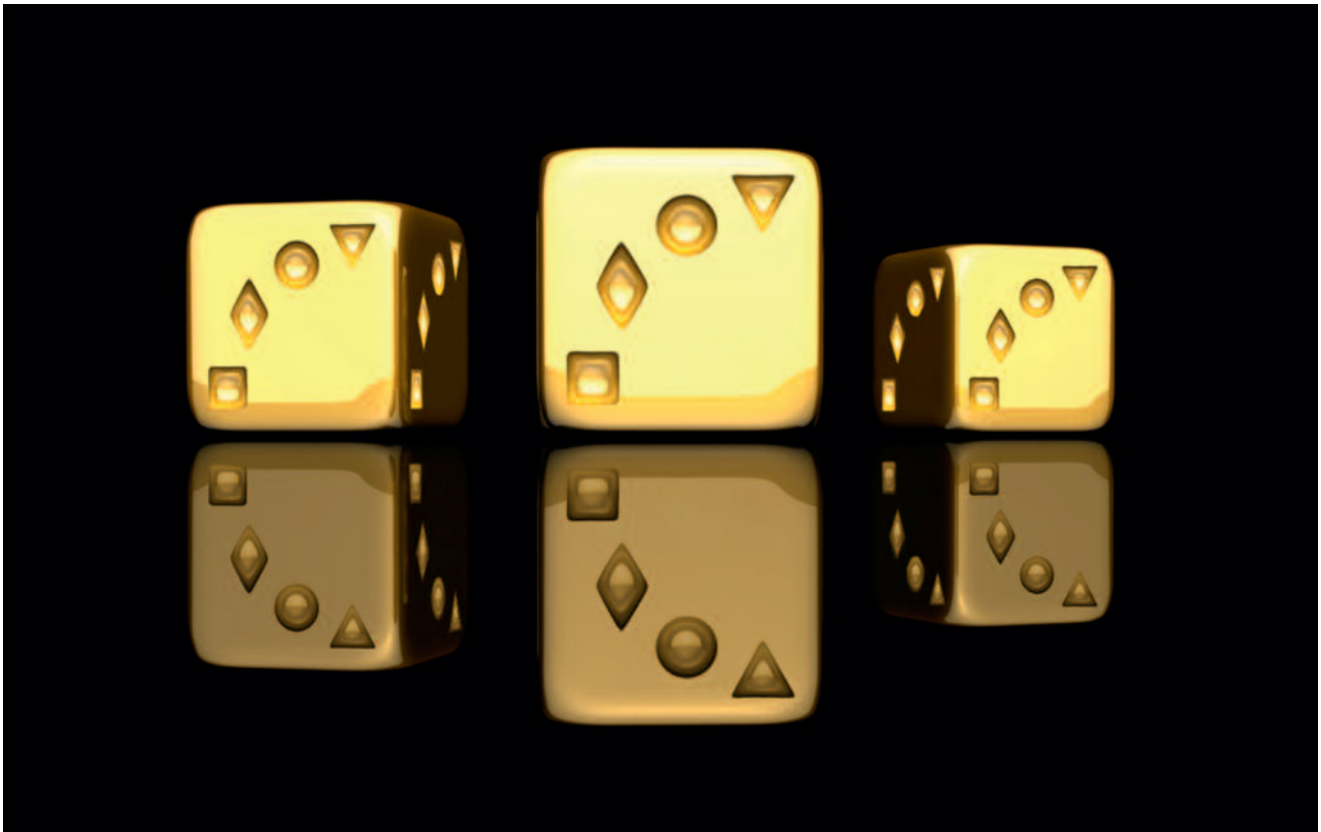
Der kan f.eks. fremføres mange værdimæssige og holdningsbaserede argumenter mod markedsføring af spil – måske endda for et totalt forbud. Men i Danske Spil ønsker vi effekt frem for diskussion. Vi lytter derfor til videnskaben og fokuserer vores kræfter der, hvor det for alvor nytter.

Videnskabelige studier har fastlagt, at markedsføring primært flytter markedsandele, men at en række helt konkrete parametre – tonen i sprog, billeder og ikke mindst bonusser – stimulerer til uhensigtsmæssigt spil og er lokkende for sårbare spillere. Alle data indikerer, at det er måden, der reklameres på, snarere end det er reklamen i sig selv, der er problematisk. Det tager vi i Danske Spil alvorligt. Det er derfor vi ændrer vores bonuspolitik, og det er derfor vi udvikler screeningsværktøjer til vores reklamer.

Der findes meget mere forskning omkring ludomani og ansvarligt udbud af spil, end der i dag anvendes praktisk. Det er derfor, at Danske Spil kontinuerligt beder eksterne, uvildige eksperter om at igangsætte reviews, præsentere os for internationale data eller ligefrem levere studier og evalueringer på vores egen praksis.

Vi skal kigge efter videnskaben, og videnskaben skal kigge efter os.

Gode intentioner er gode. Data er endnu bedre.



det er yderst vigtigt for os, at vores egen markedsføring til fulde lever op til det, forskningen viser.

Vi har derfor i 2015 bedt eksterne eksperter om at udarbejde retningslinjer, der kan bruges i forbindelse med vurderingen af markedsføringsmaterialer. Researcharbejdet er påbegyndt i 2015, og første udkast til retningslinjer forventes at foreligge i første halvår af 2016.

Videnskabelig tilgang til design og udformning af spil.

På samme måde, som videnskaben har kortlagt helt konkrete parametre for, hvilke markedsførings-

mekanismer og -formuleringer der er mere afhængighedsskabende end andre, er der gennem årene identificeret en del parametre og mekanismer af betydning for, hvor afhængighedsskabende et spil er. En central diskussion i vores referencegruppe Game Group har igennem 2015 været, hvor vigtigt det er for Danske Spil, at vi ikke udbyder spil, der rummer mekanismer, som i særlig høj grad frister eller stimulerer personer med tendens til usund spilleadfærd. Med henblik på en kritisk egenvurdering af vores spilportefølje og til brug for screening af nye spil har vi ligeledes bedt Mindwork Psykologisk Center om – parallelt med udarbejdelse af retningslinjer i

forbindelse med markedsføring – at udarbejde et videnskabeligt funderet grundlag for evaluering af spil.

Researcharbejde og dataindsamling er påbegyndt i 2015, og en identifikation af de kriterier, der skal danne grundlaget for screeningen, forventes præsenteret i løbet af første halvår 2016.

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 spiludbydere og hvidvask af penge, som alle er med til at undergrave glæden ved at spille og især spillernes tillid til spiludbydere.

Det er vigtigt, at vores spillere 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 korruptionlignende eller uetisk adfærd.

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

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, der skal sikre concernen mod økonomisk kriminalitet og korruptionlignende adfærd.

Med henblik på at styrke vores indsats har vi i 2015 udarbejdet en egentlig antikorrupsionspolitik.

Det har vi ikke mindst gjort af hensyn til vores medarbejdere, der repræsenterer Danske Spil. Vi prioriterer en systematisk implementering af politikken meget højt, og dette arbejde vil fortsætte i 2016. Med henblik på fortsat at styrke indsatsen har vi ligeledes i 2015 indledt et samarbejde med Transparency International og i den forbindelse opnået et støtte-medlemskab.

Læs mere om vores antikorrupsionspolitik på danskespil.dk

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 spillernes tillid til selve spillet og i sidste ende til spiludbydere, herunder Danske Spil.

Dertil kommer, at det er spillerselskaberne, 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 2015 gennemførte Danske Spil 192 indberetninger – se oversigt på side 62.

Vi bidrager således til at bekæmpe matchfixing ved systematisk at overvåge spil og sportskampe – netop for at beskytte vores spillere og 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 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 spillemønstre.

På samme måde indgår Danske Spil i et internationalt overvågningssamarbejde med de øvrige nationale spilleselskaber i Europa, The Global Lottery Monitoring System (GLMS). Her overvåger man alle kampe i UEFA-regi og kontakter UEFA i tilfælde af usædvanlige spillemønstre. Derudover samarbejder vi med bl.a. 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.

Formålet med samarbejderne 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.

Derudover har vi 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 særlig mistænkelige ligaer og klubber samt højrisikokampe. Vi har i 2015 påbegyndt en evaluering af denne politik med henblik på at identificere områder, som kan styrkes yderligere.

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.

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 sættes 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 matchfixingproblemet internationale karakter løses det ikke ved at indføre krav om, at en spiller f.eks. skal fremvise et spillkort (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.

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.

Overvågning af forhandlertransaktioner

Danske Spil overvåger derudover storspil på væddemål hos de landbaserede forhandlere, hvor mistænkelig spilleadfærd og spille-

mønstre registreres og håndteres, ved at pålægge begrænsninger på forhandlerens salgsterminal(er) i realtid samt ved at afkræve tilstrækkelig identifikation af spilleren, der ønsker spillet gennemført.

Større spilletransaktioner foretaget i forhandlerledet analyseres endvidere med henblik på forebyggelse af hvidvask. I det matchfixing ofte forsøges gennemført med henblik på hvidvask af penge, bliver der også i denne proces foretaget en vurdering af, om spilsalget kan have relation til matchfixing. Ved mistanke om matchfixing underrettes sportsforbund m.fl. via de etablerede kanaler.

Danske Spils Ethiske Kodeks, der gælder for alle forhandlere, stiller krav til forhandlerens opmærksomhed og rapportering til Danske Spil ved mistanke om matchfixing. Forhandlerne er således forpligtet til at nægte modtagelse af indsatser i væddemål, hvor der er begrundet mistanke om matchfixing.

Kampagner og øvrige branchesamarbejder

Danske Spil var i 2015 også medsponsor og samarbejdspartner på awareness-projektet "Stop matchfixing – sig noget, hvis du ser noget", som er et fælles nationalt initiativ mellem Kulturministeriet, sportsforbund og en række øvrige spiludbydere. Formålet med projektet er at informere om og forebygge matchfixing på alle niveauer af dansk idræt.



Derudover har Danske Spil siden 2013 indgået i en arbejdsgruppe under Kulturministeriet om bekæmpelse af matchfixing i Danmark. Arbejdsgruppens anbefalinger medførte i 2015 bl.a., at bestikelse inden for sporten blev selvstændigt kriminaliseret. Derudover blev det i 2015 besluttet at følge arbejdsgruppens anbefalinger om at oprette et sekretariat for en national platform for koordinering af bekæmpelsen af manipulation af idrætskonkurrencer. Danske Spil deltager også i samarbejdsforummet under den nationale platform.

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 kasinområdet 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 under-

søgelse 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 øvrige 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.

SIKKERHED I FORBINDELSE MED AFVIKLINGEN AF SPILLENE

Det er afgørende for Danske Spil, at vi til enhver tid opretholder et højt sikkerhedsniveau i forhold til vores produkter, vores kunders persondata og den generelle informationssikkerhed. Dette indebærer bl.a., at vores spil gennemgår både risiko- og sikkerhedsvurderinger, inden spillene gøres tilgængelige for vores kunder.

Det høje sikkerhedsniveau gør sig også gældende i relation til de informationer, som vores kunder afgiver til os som spiludbydere. Da disse vil udgøre kundernes personlige data, skal der altid sikres et højt beskyttelsesniveau, kontrol og naturligvis efterlevelse af relevant lovgivning. Danske Spil ønsker til

FAKTA

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 koncernen" i kapitel 01).

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 2015 i alt 3.906 indberetninger til SØIK – både i forbindelse med onlinekasinospil og i forbindelse med spil hos vores forhandlere. Se udviklingen i forhold til 2014 på side 62.

Når en spiller forsøger at sætte penge ind på sin spillkonto 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 vinderkвитteringer 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 kr. 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.
- Procedure for storspil hos forhandlerne med krav om identifikation.



enhver tid at være compliant med alle krav og anbefalinger inden for det persondatarelige område. Vi har i 2015 igangsat en lang række initiativer til bl.a. at sikre, at alle Danske Spils behandlinger af persondata undergår en privacy impact assessment, at persondata kortlægges i henhold til formål og placering, og at systemer, der indeholder persondata, gennemgår en sårbarhedsvurdering. Herudover vil Danske Spils medarbejdere i 2016 blive undervist i korrekt håndtering af persondata og andre fortrolige data for at opnå en optimal beskyttelse af disse.

Danske Spil bliver årligt inspiceret af flere uafhængige instanser bl.a. den valgte eksterne statsautoriserede revisor samt repræsentanter fra henholdsvis Spillemyndigheden og World Lottery Association. De to sidstnævnte gennemfører en årlig kontrol af, om Danske Spil

lever op til begge certificeringsprogrammer. Dertil kontrolleres Danske Spil i henhold til sikkerhedsstandard ISO 27001, som bl.a. stiller krav om, at Danske Spils ledelsessystem skal sikre, at virksomheden arbejder systematisk med en risikobaseret tilgang til sikkerhed.

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

STYRKET KENDSKAB TIL ANSVARLIGT SPIL HOS FORHANDLERNE

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 et 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.

Vi har i 2015 gennemført kontrol af kendskab til relevante regler hos forhandlerne af vores spil. Dette er foregået ved, at vi fysisk har besøgt alle forhandlere og bedt disse besvare en række spørgsmål, som både vedrører krav i lovgivningen, kontrakten med for-

handlerne og det Ethiske Kodeks. Forhandlerne har bl.a. besvaret spørgsmål om aldersgrænser samt regler for kreditspil, tilgift og indløsning af præmier. Dette har givet os et godt indblik i forhandlernes videnniveau, hvilket vi vil bruge som udgangspunkt for vores videre arbejde i 2016, herunder i forbindelse med certificeringen af forhandlerne, som er omtalt på side 26.

Etisk Kodeks for forhandlere

Danske Spil har udarbejdet et Etisk Kodeks, der gælder for samtlige forhandlere. Kodekset beskriver de retningslinjer, vi har vedtaget for en etisk og socialt ansvarlig forhandling af spil i detailhandlen. Kodekset behandler bl.a.:

Overholdelse af aldersgrænser, forbud mod kreditspil, rabatter, returkommission, telefonsalg, indløsning af præmier på vegne af spillere m.v., gennemsigtighed i spilsalg, præmiesøgning og annullering af spil, vejledning af personer med et problematisk spilleforbrug, opmærksomhed og rapportering om hvidvaskforsøg og matchfixing og overholdelse af gældende lovgivning, herunder særligt forbud mod sort arbejde og anden unddragelse af skatter og afgifter.

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. spillehaller brug af sort arbejde, og hvordan nogle tilsyneladende kræver returkommission af udlovningsmidler.

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 udlovningsmidler,


som bliver udloddet til foreninger.

Vores samarbejdspartnere, 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 udlovningsmidler i 2012 og 2013, om at redegøre for, hvordan udlovningsmidlerne 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 franchiseta- gere uretmæssigt har fået andel i udlodningsmidler, er der anlagt retssager med krav om at få pengene tilbagebetalt.
- 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 og i relation til sort arbejde.
 - Styrket og udbygget kontrollen af sort arbejde hos franchiseta- gere og forhandlere.

Som en udløber af den kritik, der blev rejst i de to Operation X-programmer, gennemførte SKAT en kontrol med udlodning af penge til gode formål fra flere spillehaller i Danmark. Dette resulterede i, at SKAT i 2015 fremsendte et krav til Elite Gaming på efterbetaling af ca. 19 mio. kr. i afgifter. SKAT har begrundet sin afgørelse med, at Elite Gaming som udlodder af midler til gode formål har ansvaret for at påse, at udlodningsmidlerne anvendes korrekt i foreningerne. Elite Gaming har valgt at betale det opkrævede beløb, men er på ingen måde enig i argumentationen, bl.a. fordi virksomheden ikke



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 for- handlere?

Forhandlerne er ikke ansat hos Danske Spil, men har en forhand- lerkontrakt, 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 forhandlertaftalens 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 forhandlertaftalen misligholdes.

Vi har igangsat flere tiltag for yderligere at styrke forhandlernes compliance med vores retningslinjer f.eks.:

- Vi har udarbejdet en ny model for CSR-certificering af vores forhandlere.
- Vi har lanceret kampagner med fokus på, at aldersgrænserne bliver overholdt hos vores forhandlere.
- Vi er i gang med at udvikle en aldersapplikation, så yngre spillere kan legitimere sig ved hjælp af deres mobiltelefon og NemID, når de køber spil hos vores forhandlere.

er givet de kontrolbeføjelser, som er nødvendige for at efterprøve midlernes anvendelse.

Da Elite Gaming ikke kan leve med at være ansvarlig for, at andre svindler, har vi i 2015 valgt at ind-

stille al udlodning. Vi finder det naturligvis beklageligt, at foreningslivet i Danmark på denne måde er blevet ramt. Udlodning er pr. 1. januar 2016 overgået til SKAT, som fordeler puljen efter de ansøgninger, der modtages.

Ansvarlig leverandørstyring



Danske Spil er ikke en produktionsvirksomhed. Alligevel har vi som alle andre virksomheder indkøb, hvoraf langt størstedelen er knyttet til driften af vores organisation. Selvom vores indkøb er beskedent i sammenligning med store produktionsvirksomheder, ønsker vi at arbejde aktivt for at sikre, at også vores leverandører er samfundsansvarlige.

Derfor stiller vi krav til vores leverandører om at overholde væsentlige CSR-krav relateret til internationalt anerkendte principper for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupsion. En negativ sag blandt vores leverandører kan være til skade for mennesker, miljø og økonomi – men den kan også direkte skade vores forretning og omdømme og dermed gøre alvorlig skade på vores position som ansvarlig spiludbyder. Vores arbejde med ansvarlig leverandørstyring handler om at håndtere og minimere denne risiko.

Området udgør i særlig grad en risiko på grund af Danske Spils stigende udlicitering af spilleplatforme og en stigende anvendelse af udenlandske leverandører og underleverandører. Af samme grund er det vigtigt med en effektiv organisering og nogle tilstrækkelige processer, hvad angår arbejdet med CSR i vores forretningsrelationer.

Derfor har Danske Spil i 2015 udarbejdet og implementeret en leverandørerklæring – Code of Conduct – som forventer af leverandører og andre samarbejdspartnere, at de udviser samfundsansvar ved som minimum at efterleve principperne i FN Global Compact og FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv.

Vores fokus på en ansvarlig leverandørstyring handler imidlertid ikke kun om at minimere risici. Vi vil også bruge indsatsen til at styrke samarbejdet med vores leverandører. Samtidig er det et signal til Danske Spils medarbejdere om, at også CSR-forhold prioriteres højt, når Danske Spil udliciterer services og opgaver til leverandører.

Det er vores forventning, at arbejdet med ansvarlig leverandørstyring vil styrke Danske Spils forretning ved at understøtte og løbende kontrollere, at den bagvedliggende business case for de enkelte leverandørkontrakter findes –

og dermed at de ønskede forretningsmæssige gevinster opnås.

Arbejdet med ansvarlig leverandørstyring skal endvidere bidrage til den generelle videndeling på tværs af organisationen, da denne er afgørende for at kunne opsamle best practices f.eks. ved udlicitering af spilleplatforme og de efterfølgende projekter, når disse skal sættes i drift.

I 2015 fortsatte vi arbejdet med en detaljeret tids- og aktivitetsplan, herunder at kortlægge 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 kontraktens økonomiske og leverancemæssige rammer både i udbuds-, indkøbs- og leverancefasen.



Derudover har vi i 2015 foretaget de indledende sonderinger i forhold til indførelse af systemunderstøttelse af leverandørstyring. Det endelige valg af system og implementering heraf i Danske Spils forretning forventes påbegyndt i første halvår 2016.

De vigtigste fokusområder for 2016 er – foruden implementeringen af et leverandørstyringssystem – sikring af den organisatoriske forankring af ansvarlig leverandørstyring som disciplin i Danske Spil og supplerung af medarbejdernes kompetencer i forhold til arbejdet.

FAKTA

HVORFOR ARBEJDER EN VIRKSOMHED UDEN PRODUKTION MED ANSVARLIG LEVERANDØRSTYRING?

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 organisationens drift. Det betyder dog ikke, at vi frakender os det ansvar, der relaterer sig til vores indkøb.

I Danske Spil anerkender vi, at vores samfundsansvar ikke stopper ved vores egne fire vægge, men at vi også er medansvarlige for, hvad der foregår blandt vores samarbejdspartnere – ikke mindst vores leverandører. Derfor har vi i 2015 udarbejdet en Code of Conduct, der fastsætter bestemmelser for ansvarlig virksomhedsadfærd blandt vores samarbejdspartnere. I 2016 vil vi arbejde videre med de understøttende processer, der skal sikre, at vores Code of Conduct omsættes til praksis blandt vores leverandører og andre samarbejdspartnere.

Miljø

Danske Spil arbejder for gennem en strategisk indsats at reducere koncernens miljø- og klimamæssige påvirkning fra drift og indkøb. Med en strategisk indsats ønsker vi udover at reducere CO₂-udledningen og energiforbruget også at bidrage til en reduktion af Danske Spils driftsomkostninger. Vi ser derfor både på det kortsigtede reduktionspotentiale og de mere langsigtede investeringer.

Vores miljøpåvirkning stammer primært fra koncernens eget energi- og ressourceforbrug fra den daglige drift og fra det papirmateriale (bl.a. markedsføringsmateriale, kvitteringer, skrabelodder, kuponer m.v.), vi køber hos leverandører og transporterer ud til vores mange forhandlere.

Selvom miljøområdet ikke er der, hvor en virksomhed som Danske Spil kan gøre den største forskel i forhold til CSR i bred forstand, er det alligevel et relevant indsatsområde for os. Det er det, fordi vi er tilsluttet FN Global Compact, hvor miljø er et af fire væsentlige fokusområder, og fordi vi ønsker at bidrage til en reduktion af udledninger til miljø og klima i det omfang, vi kan.

FOKUS I 2015

I løbet af 2015 har Danske Spils interne referencegruppe om miljø (Green Group), der består af medarbejdere med drifts- og miljøfaglig indsigt, haft fokus på, hvordan vi bedst fører vores miljøhandlings-

plan ud i livet. Et væsentligt emne har været at reducere energiforbruget i vores bygninger. Vi har i 2015 bl.a. fortsat udskiftningen af lyskilder og pumper til mere energibesparende versioner, og vi har monteret sensorer for styring af ventilation i enkelte rum.

I samarbejde med Teknologisk Institut har vi derudover foretaget et lovpligtigt energisyn af Danske Spils daglige drift. Gennemgangen viste, at der er potentiale for yderligere energibesparelser inden for en række områder. I 2016 vil vi derfor undersøge mulighederne for at implementere nogle af disse energibesparende tiltag. Vi vil løbende arbejde med at effektivisere vores drift med hensyn til ventilation og belysning i lokalerne.

I 2015 har vi også udarbejdet en vejledning om miljøkrav i kontrakter i forbindelse med indkøb. Danske Spils samfundsmæssige ansvar skal tænkes ind i alle

Danske Spils kontrakter, og miljøkrav udgør et væsentligt element i at løfte dette ansvar. Miljøkravene skal også bidrage til, at indkøbene på længere sigt bliver rentable f.eks. gennem besparelser på energiforbrug, transportomkostninger og reduktion i råvareforbrug. Det er vores forventning, at denne vejledning implementeres fuldt ud i løbet af 2016.

SYSTEMATISK INDSAMLING OG BEREGNING AF DATA

I CSR-strategiperioden 2013-2015 har målsætningen været at styrke vores interne procedurer og processer på CSR-området. Vores indsamling og opgørelse af miljødata fra koncernens aktiviteter har været et område, hvor vi har haft behov for at opbygge mere erfaring og blive mere systematiske.

Vi har derfor i 2015 haft fokus på at gøre vores indsamlingsprocesser og procedurer mere solide for at sikre kvaliteten af vores miljødata og opnå de ønskede effektivitetsresultater af miljøindsatsen.



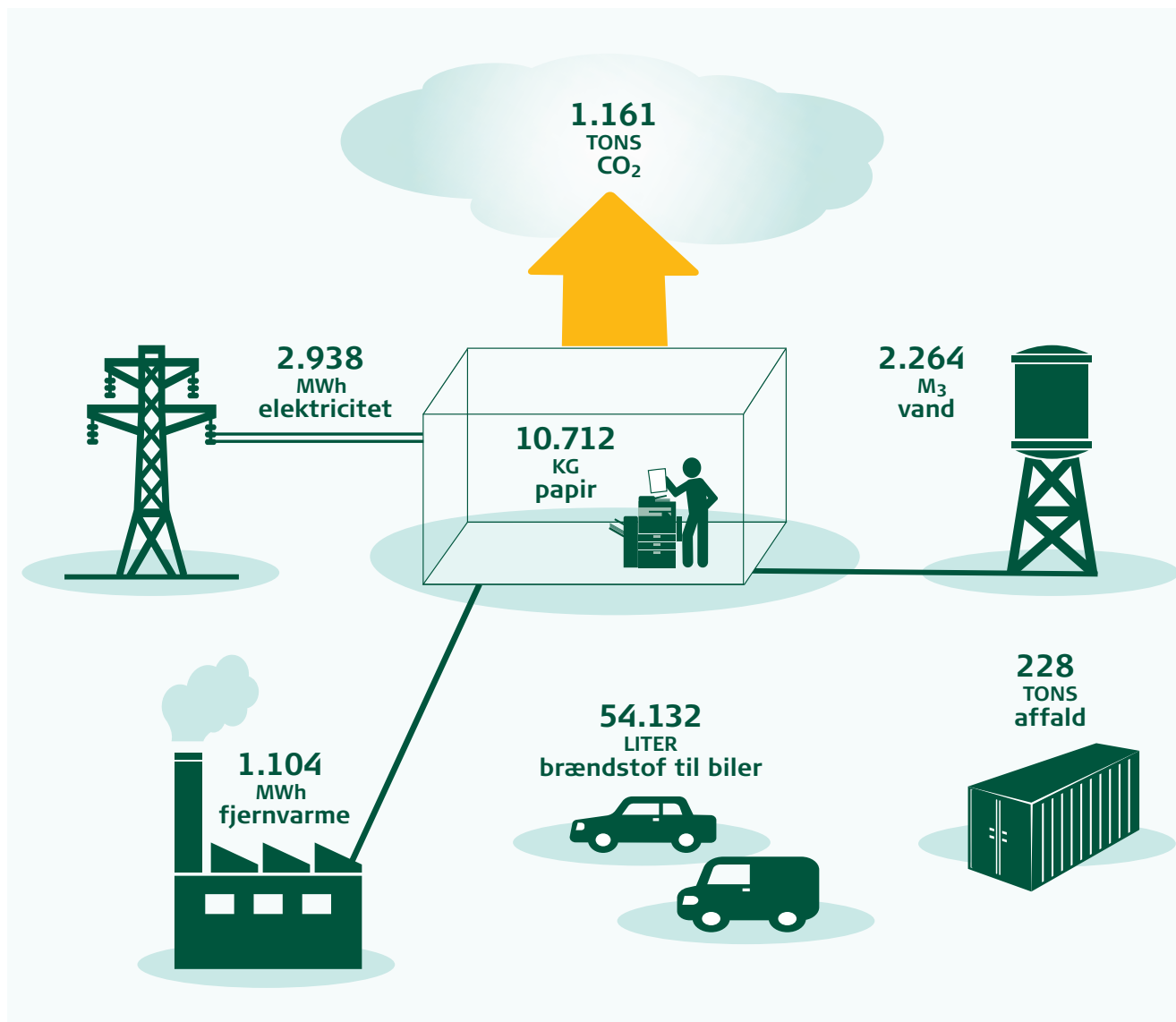
Forbrug for Danske Spil og datterselskaber (Danske Spil A/S, Danske Licens Spil A/S, Danske Lotteri Spil A/S og Elite Gaming A/S)

TOTALT FORBRUG				
	2013	2014	2015	Udvikling % 2014/2015
El (MWh)	2.964	3.086	2.938	-5
Fjernvarme (MWh)	1.189	1.085	1.104	2
Fyringsolie (liter)	6.410	8.401	Udgået	Udgået
Vand (m ³)	2.311	3.033	2.264	-25
Brændstof, diesel (liter)	53.741	53.634	53.192	-1
Brændstof benzin (liter)	77	1.335	940	-30
Brændstof elbil (kWh)	0	1.200	1.200	0
Papir (kg)	8.937	13.953	10.712	-23
CO ₂ (tons)	1.358	1.186	1.161	-2
AFFALD				
Brændbart med dagrenovation og blandet affald (tons)	81	99	107	9
Byggeaffald (tons)	35	39	52	32
Elektronikskrot inklusive kabler (tons)	8	41	23	-43
Pap & papir (tons)	29	28	27	-4
Plast (tons)	0	2	0,5	-77
Jernskrot og metaller (tons)	18	11	6	-48
Trykimprægneret træ samt bortskaffelseaf træ (tons)	2	12	12	1
Totalt (tons)	173	232	228	-2

Udviklingen i data for 2015 viser, at vores miljørelaterede forbrug generelt er faldende i forhold til 2014. Det hænger sammen med vores energieffektiviserende indsatser, samtidig med at vi har reduceret vores vandforbrug væsentligt ved at introducere sanitet med vandbesparende

alternativer. Benzinforsbruget er ligeledes faldet markant, hvilket er resultatet af et skift til dieslbiler. En reduktion i forbruget betyder også, at vores CO₂-udledninger er reduceret med 2 % i forhold til 2014 og med 15 % i forhold til 2013.

Affaldsmængderne er reduceret en smule i forhold til 2014, bl.a. fordi Elite Gaming lukkede et lager i 2015 i Lille Skensved. Generelt kan de totale affaldsmængder variere en del mellem årene afhængig af eventuelle ombygninger og renoveringer.



Figuren ovenfor viser ressourceforbruget samt miljø- og klimapåvirkningen for koncernens hovedaktiviteter.

Tabellen på modsatte side viser ressourceforbruget samt miljø- og klimapåvirkningen fra koncernens hovedaktiviteter i perioden 2013-2015.



Medarbejderforhold

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

MEDARBEJDERTRIVSEL OG ARBEJDSMILJØ

Et godt arbejdsmiljø understøtter medarbejdernes sundhed og trivsel. 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.

Danske Spil gennemfører løbende medarbejderanalyser og lederanalyser, der kortlægger ledelse, samarbejde, trivsel, det psykiske arbejdsmiljø og de ansattes generelle syn på Danske Spil. Udover medarbejder- og lederanalyser gennemfører vi hvert tredje år en APV-undersøgelse.

Vi har i 2015 haft fokus på at forbedre arbejdsmiljøet eksempelvis i relation til de fysiske pladsforhold, lys og ventilation, som er af betydning for medarbejdernes trivsel og koncentrationsevne.

RISIKOANALYSE – FN'S RETNINGSLINJER FOR MENNESKERETTIGHEDER OG ERHVERV

Med afsæt i FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) har vi i løbet af 2015 haft fokus på at identificere og vurdere risici knyttet til procedurer og praksis vedrørende medarbejderforhold. Vi ser dette som et særligt risikoområde, hvor der er behov for at styrke vores processer og praksis yderligere.

Vores medarbejderes arbejdstagerrettigheder er indeholdt i menneskerettighederne og er et naturligt fokuspunkt i vores HR-arbejde. Overordnet adresserer Danske Spil sine væsentligste menneskerettsrisici gennem vores personaleguide, mangfoldighedspolitik og diverse retningslinjer. Med henblik på at sikre en systematisk tilgang og følge god praksis har vi med hjælp fra eksterne samarbejdspartnere i 2015 gennemført en analyse af status på Danske Spils håndtering af menneskerettigheder i koncernen. Denne analyse – due diligence – som er udarbejdet på baggrund af FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og

Erhverv indeholder en række anbefalinger, som vi vil forholde os til i starten af 2016 med henblik på at vurdere, hvilke konkrete tiltag der eventuelt med fordel vil kunne implementeres.

VI SIKRER ET TRYGT SPILLEMILJØ – OGSÅ FOR VORES MEDARBEJDERE

Medarbejdernes hverdag handler om spil. Mange er involveret i både at udtænke, afvikle og markedsføre de spil, vi udbyder i koncernen. Derfor er det naturligt, at spil også er en interesse for mange medarbejdere. 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, og fordi vi i løbet af de seneste par år har haft enkelte medarbejdere, der har vist sig at have et spilleproblem, har vi i 2015 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 følgende tiltag:



- Potentielle medarbejdere gennemgår en screening for at afdække spillevaner og eventuelle afhængighedstræk. Screeningen er udviklet af Mindwork Psykologisk Center og er bygget op om eksisterende validerede tests for ludomani.
- Danske Spil tilbyder i samarbejde med Mindwork Psykologisk Center gratis behandlingstilbud til medarbejdere, der oplever spilleproblemer. Alle medarbejdere kan desuden til enhver tid kontakte Mindwork Psykologisk Center for en uforpligtende snak om spilleproblemer eller lignende.
- Danske Spil afholder løbende "Spot og Stop Ludomani"-seminarer om spilleafhængighed for nye medarbejdere. Her

introduceres medarbejderne til ludomanidiagnosen og typiske tegn på spilleafhængighed, herunder hvordan man hjælper en kollega eller andre, der viser tegn på spilleproblemer.

- I 2015 har vi styrket den interne kommunikation om spilleafhængighed primært ved at gennemføre en certificering af medarbejdere, men også via både intranet, personalemøder og temamøder.

KOMPETENCEUDVIKLING

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 2015 fortsatte fem medarbejdere i Danske Spils talentudviklingsprogram deres individuelle, videregående uddannelse. Dertil kommer, at 167 medarbejdere i Danske Spil koncernen har gennemført et fagligt og/eller personligt udviklingsforløb i 2015. Det svarer til, at 40 % af alle medarbejderne har modtaget kompetenceudvikling i 2015.

I Danske Spil stiller vi større krav til medarbejdernes udvikling 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 fastlagt en individuel udviklingsplan med deres leder.

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.

Vi har gennem året uddannet og trænet samtlige ledere i situationsbestemt ledelse for at sikre, at medarbejderne støttes bedst muligt i deres opgaveløsning og udvikling. Herudover er der afdelingsvis arbejdet med personlig udvikling og personlig selvindsigt både som medarbejder og leder. Denne indsigt er bl.a. anvendt til at skabe en forståelse for forskelligheder i organisationen og et bedre teamsamarbejde.

For at sikre, at kendskabet til ledelsesredskaber og det opnåede kompetenceløft for lederne skaber værdi i hele organisationen, har vi i 2015 haft 16 teamledere gennem

et komprimeret lederudviklingsprogram på seks dage (fire moduler).

MANGFOLDIGHED OG LIGESTILLING, HERUNDER ÅRSREGNSKABSLOVEN § 99B

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 sætse bevidst på diversitet, ved at modarbejde diskrimination og fremme muligheder. 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.



Danske Spil adresserer specifikt ligevægt i repræsentation af kønene ved hjælp af vores måltal og vores mangfoldighedspolitik.

Danske Spils bestyrelse vedtog i foråret 2013 et måltal for det underrepræsenterede køn i bestyrelsen for Danske Spil A/S. Måltallet blev fastsat til 33,33 %. Det betød, at to ud af de seks generalforsamlingsvalgte medlemmer skulle besættes af det underrepræsenterede køn. Da Danske Spil havde realiseret det fastsatte måltal, valgte bestyrelsen i foråret 2015 at fastsætte et nyt måltal; 50 %. Det betyder, at målet er en lige fordeling mellem mænd og kvinder i Danske Spils bestyrelse. Bestyrelsen vil søge at realisere måltallet inden marts 2019.

For de øvrige ledelsesniveauer har vi i 2015 tilsvarende haft et måltal, der foreskriver, at hvert køn er repræsenteret med minimum en tredjedel inden udgangen af 2016. Pr. 31. december 2015 var fordelingen 32 mænd og 11 kvinder, hvilket svarer til en fordeling på 74 % mænd og 26 % kvinder. Se i øvrigt dataoversigt på side 63. Vi har i 2015 vedtaget en ny mangfoldighedspolitik, som gælder fra den 1. januar 2016. Her ændres måltallet for ligestilling på ledelsesniveauerne i Danske Spil koncernen til 60/40 %, hvor det underrepræsenterede køn dermed minimum skal udgøre 40 %. Vi vil søge at realisere måltallet i løbet af fire år.



Når sproget spænder ben for mangfoldigheden

Det er velkendt, at mangfoldighed i virksomheder har mange positive gevinster. Derfor vil vi i Danske Spil gerne blive endnu mere mangfoldige, så vi tiltrækker medarbejdere med forskellig alder, køn, uddannelsesmæssig baggrund, seksuel orientering, etnicitet m.v.

Vi gør vores bedste for at skabe plads til forskellighed ved f.eks. ikke at diskriminere i vores rekrutteringsprocedurer og ved at forsøge at skabe en åben og rummelig virksomhedskultur.

Vi er dog en udpræget dansk virksomhed, både hvad angår vores kundegrundlag og vores deraf følgende kommunikation og virksomhedssprog. Derfor spørger vi os selv, hvordan vi kan blive mere åbne over for ikke-dansktalende fremtidige kolleger, idet vi anerkender, at krav om dansk kundskaber i praksis udelukker mange andre nationaliteter fra at søge vores stillinger.

Danske Spils politik for mangfoldighed understøtter Danske Spils arbejde med det underrepræsenterede køn. Vi tilstræber, at begge køn skal være repræsenteret inden for alle afdelinger, ledelseslag, udvalg og grupper. Derudover er der i den nye mangfoldighedspolitik fokus på en varieret aldersfordeling. Vores mål er at have en aldersfordeling blandt medarbejderne, der afspejler det danske erhvervsliv. Det betyder, at vi fra 2016 – udover et øget fokus på ligestilling mellem kønnene – også vil have fokus på at styrke repræsentationen af aldersgrupperne 25-29 år og 50-66 år.

Vores måltal og politik på området understøttes af en række konkrete tiltag. Eksempelvis udformes alle

stillingsopslag, så de appellerer til begge køn. Ved ansættelser skal egnede kandidater blandt begge køn indkaldes i første samtalerunde, ligesom interne kandidater af det underrepræsenterede køn opfordres til at søge opslåede stillinger.

Arbejdet med at understøtte tiltag, der fremmer ligestillingen i Danske Spil, vil i 2016 blive intensiveret. Resultaterne af de gennemførte tiltag viser, at det kræver en styrket indsats at øge andelen af kvinder i en branche med overvægt af mænd og mandlige kandidater.

Om denne rapport

Danske Spils CSR-rapport beskriver vores CSR-aktiviteter og nye initiativer i 2015.

RAPPORTENS INDHOLD

Formålet med rapporten er at give vores interessenter – og særlig 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 2015. 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 interessekrav, som i meget høj grad er med til at drive hele Danske Spils CSR-indsats.

RAPPORTENS STRUKTUR

Rapportens afsnit følger 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 Danske Spil og FN (se kapitel 03), berører vi disse områder som en integreret del af rapportens kapitler. 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 ovenstående selskaber, hvis ikke andet er nævnt. CEGO A/S og Swush.com ApS indgår kun delvis i rapporten, men målet er fra 2016 at lade rapporteringen omfatte hele koncernen.





Rapporteringsprincipper

Danske Spils Ansvarlighedsrapport 2015 udgør koncernens CSR-rapport og dækker regnskabsåret 2015. Denne rapport tjener til Danske Spils efterlevelse af årsregnskabslovens § 99a og § 99b.

I opbygningen af rapporten har vi hentet inspiration fra anerkendte principper for CSR-rapportering, herunder:

- Den større sammenhæng i arbejdet med CSR og bæredygtighed som vi opererer i.
- Fuldstændigheden af rapporten.
- Væsentligheden i valg af CSR-emner.
- Balance i rapportens beskrivelse af udfordringer og resultater.

Vi er bevidste om, at vi endnu ikke er i mål, men arbejdet for at efterleve principperne for god rapporterings- og regnskabspraksis skrider godt frem.

AFGRÆNSNING

Danske Spil koncernens hovedaktiviteter knyttet til henholdsvis Danske Spil A/S, Danske Licens Spil A/S og Danske Lotteri Spil A/S (herefter kun omtalt som Danske Spil) samt Elite Gaming fordeler sig på to bygninger, hvoraf Elite Gaming har kontorer separat fra resten af koncernen. Danske Spil udlejer et areal til erhvervslejemål, der bidrager økonomisk til eget forbrug (elektricitet, fjernvarme, vand og papir). Der tages højde for dette ved at fratække forbrug

svarende til lejemålets arealandel. Dette svarer til 1,8 % af det samlede forbrug for respektive datatype.

Data vedrørende miljøindikatorer er endnu ikke indsamlet fra CEGO A/S og Swush.com ApS.

INDIKATORER FOR ANSVARLIGT SPIL

Opkaldsregistrering, LudomaniLinjen

Alle henvendelser til LudomaniLinjen registreres af medarbejderen, som modtager opkaldet. I et forprogrammeret ark med dropdown-menuer angiver medarbejderen, om opkaldet vedrører en spiller eller pårørende, køn, aldersgruppe (femårsintervaller), hyppigste spil, og om der henvises til behandling. Derudover registreres opkaldet i systemet Avaya.

Henvisningsregistrering

Opgørelsen af henviste spillere gøres op ved en sammenligning mellem antallet af henviste, der er registreret hos LudomaniLinjen, jf. ovenstående, og antallet af nyoprettede klienter i Dansk Ludomani Behandlings database: Database for Online Clinical Studies (DOCS).

Igangværende behandlingsforløb

Igangværende behandlingsforløb pr. 31. december 2015 opgøres med udgangspunkt i Dansk Ludomani Behandlings database (DOCS), hvor alle handlinger registreres for alle klienter.

Besøgende på LudomaniLinjen.dk

Antallet af besøgende på ludomaniLinjen.dk bliver opgørt en gang årligt gennem aflæsning af logfil i systemet Google Analytics.

Downloads af "Fri for Ludomani" og folder

Antallet af downloads bliver opgørt en gang årligt gennem aflæsning af logfil i systemet Google Analytics.

INDIKATORER FOR SIKKERT SPILLEMILJØ

Indberetninger til SØIK

Antallet af indberetninger til SØIK opgøres en gang årligt. Indberetninger til SØIK bliver registreret og kan hentes/trækkes for det pågældende kalenderår.

og datagrundlag



Politianmeldelser ved misbrug af betalingskort

Antallet af politianmeldelser ved misbrug af betalingskort opgøres en gang årligt. Politianmeldelser bliver registreret på fortroligt drev, hvorfra oplysningerne kan hentes/trækkes for det pågældende kalenderår.

Indberetninger om usædvanligt spil (matchfixing)

Antallet af indberetninger om usædvanligt spil opgøres en gang årligt. Indberetninger om usædvanligt spil bliver registreret i GLMS-databasen, hvorfra oplysningerne kan hentes/trækkes for det pågældende kalenderår.

MILJØINDIKATORER

Dataopgørelse og anvendt rapporteringspraksis

I forbindelse med opgørelse af miljødata er der i 2015 blevet udarbejdet en regnskabsmanual for at sikre en ensartet rapportering fra selskaberne. I forbindelse med rapportering har de data-

rapporteringsansvarlige foretaget validering af rapporteret data for at sikre korrekt fuldstændighed, periodisering samt nøjagtighed.

Elektricitet

Elforbrug er opgjort på baggrund af fakturaer fra energileverandør, og de tilhørende CO₂-emissioner er beregnet med anvendelse af den seneste emissionsfaktor offentliggjort af Energinet.dk

Fjernvarme

Fjernvarmeforbruget er opgjort på baggrund af årsopgørelse fra leverandør, og de tilhørende CO₂-emissioner er beregnet med anvendelse af den seneste emissionsfaktor offentliggjort i Miljødeklaration 2014 for fjernvarme i hovedstadsområdet. For Danske Spil er fjernvarmeforbrug opgjort forskudt af kalenderåret og indregnet for perioden 1. juni 2014-31. maj 2015.

Brændstof til biler

Forbrug af brændstof til servicebiler er opgjort på baggrund af opgørelse fra brændstoffleverandører og leasingfirma, og de tilhørende CO₂-emissioner er beregnet med anvendelse af de seneste emissionsfaktorer for motorbenzin og diesel offentliggjort af Energi styrelsen. Årsforbruget af anvendt elbil hos Danske Spil er skønnet, og tilhørende CO₂-emissioner er beregnet med anvendelse af emissionsfaktor offentliggjort af Energinet.dk

Vandforbrug

Forbrug af vand er indregnet på baggrund af årsopgørelse fra leverandør. Vandforbruget er kun opgjort for Danske Spil.

Papirforbrug

Papirforbrug er opgjort på baggrund af købsfakturaer uden regulering af beholdninger primo og ultimo regnskabsåret. Der er alene inkluderet forbrug af kopipapir. For Danske Spil er papirforbruget i 2015 et beregnet gennemsnit baseret på de sidste tre års forbrug. De tilhørende CO₂-emissioner er beregnet med anvendelse af de seneste emissionsfaktorer for papir offentliggjort af DEFRA.

Affald

Affald er opgjort på baggrund af fakturer fra affaldsleverandører samt registreringer i Wastenet uden regulering af beholdning primo og ultimo regnskabsåret.

Ændringer og opdatering af miljødata

Fyringsolie udgår af regnskabet, da Elite Gaming i 2015 er overgået til fjernvarme.

MEDARBEJDERINDIKATORER

Antal FTE'er

Der medregnes alene fastansatte funktionærer pr. 31. december 2015. I tallet er ikke medregnet barselsvikarer, men alene de medarbejdere, der er på barsel. Endvidere er timelønnede ikke medregnet. Medregnet er fuldtid,

deltid, fritstillede fuldtid, fritstillede deltid og vakante (fuldtid eller deltid).

Antal medarbejdere (inklusive opgørelsen af antallet af kvinder og mænd)

Antal medarbejdere er beregnet på baggrund af fastansatte funktionærer (fuldtid eller deltid). Timelønnede er ikke medregnet. Barselsvikarer er ikke medregnet, men alene de medarbejdere, der er på barsel. Derudover medregnes fritstillede fuldtid, fritstillede deltid og vakante.

Deltaget i faglig og/eller personlig udvikling

Tallet er beregnet på baggrund af samtlige ansatte (fuldtid eller deltid) pr. 31. december 2015. Timelønnede, barselsvikarer og vakante medregnes ikke.

Sygefravær

Sygefravær er inklusive både korttids- og langtidssygdom. Tallet er beregnet på baggrund af fastansatte funktionærer (fuldtid eller deltid). Timelønnede, barselsvikarer og vakante medregnes ikke.

Aldersgennemsnit

Aldersgennemsnittet er beregnet på baggrund af antal ansatte fra trukket vakante barselsvikarer og timelønnede. Fritstillede medarbejdere er medregnet.

Danske Spils domicil i Brøndby.



Overblik over data



Indikatorer for ansvarligt spil

LUDOMANILINJEN					
	Enhed	2013	2014	2015	UDVIKLING
Opkald relateret til spillere med en problematik	antal	205	310	437	⬆️
Opkald fra pårørende	%	32	43 (133)	47 (206)	⬆️
Opkald fra spillere, total	%	68	57 (177)	53 (231)	⬆️
Opkald fra spillere, mænd	%	95	95 (168)	86 (199)	⬆️
Opkald fra spillere, kvinder	%	5	5 (9)	14 (32)	⬆️
Unikke besøg på ludomanilinen.dk	antal	5.644	12.857	16.786	⬆️
Henvisninger til videre behandling	antal	98	143	190	⬆️
Aktive behandlingsforløb	antal	125	209	265	⬆️
ØVRIGE ANSVARLIGHEDSTILTAG					
Download af "Fri for Ludomani"	antal	381	529	1.040	⬆️
Download af vejledningsfolderen "Spiller du for meget"	antal	243	183	417	⬆️



Indikatorer for sikkert spillemiljø

	Enhed	2013	2014	2015	UDVIKLING
Indberetninger til SØIK (spillere på danskespil.dk)	antal	0	18	3.742	⬆️
Indberetninger til SØIK (mistænkelige spil i forhandlerledet)	antal	10	88	164	⬆️
Politianmeldelser ved misbrug af betalingskort	antal	69	77	104	⬆️
Indberetninger om usædvanligt spil (matchfixing)	antal	100	160	192	⬆️
Lukkede spilkonti som følge af ovenstående	antal	69	77	104	⬆️



Medarbejderindikatorer

	Enhed	2013	2014	2015	UDVIKLING
ARBEJDSSTYRKE					
Total FTE pr. 31. december	antal	324,3	381,8	418,5	⬆️
Ansatte pr. 31. december	antal	329	386	419	⬆️
Nye medarbejdere	antal	61	53	73	⬆️
KARRIEREUDVIKLING					
Talentudvikling, mænd	antal	8	6	3	⬆️
Talentudvikling, kvinder	antal	4	4	2	⬆️
Deltagere i lederudvikling	antal	29	34	34	↔️
Deltager i lederudvikling, mænd	antal	23	28	26	⬆️
Deltager i lederudvikling, kvinder	antal	6	6	8	⬆️
Deltaget i faglig og/eller personlig udvikling	antal ansatte	240 73 % af samtlige ansatte	211 54 % af samtlige ansatte	167 40 % af samtlige ansatte	⬆️
ARBEJDSULYKKER OG SYGEFRAVÆR					
Arbejdsulykker med fravær	antal	0	0	1	⬆️
Sygefravær, Danske Spil koncernen (inkl. Elite Gaming A/S, CEGO A/S)	%	2,15	2,17	2,24	⬆️
MEDARBEJDERMANGFOLDIGHED					
Kvinder, total	%	30	28,3	25,1	⬆️
Mænd, total	%	70	71,7	74,9	⬆️
Ledere, total	antal	36	42	43	⬆️
Ledere, kvinder	%	22,2	23,8	25,6	⬆️
Ledere, mænd	%	77,8	76,2	74,4	⬆️
Aldersgennemsnit	antal år	42,6	41,2	45,7	⬆️

Bilag

BILAG 1

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 spilleafhængighed 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 væsentligste 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, Fornøjelse og Ansvarlighed. Med udgangspunkt i "Regeringens Handlingsplan 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 informationsikkerhed 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 f.eks. 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 samfundsgavnligt 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 ressourcforbrug 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.

BILAG 2

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 forpligtelse 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 hvidvask 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 proaktivt 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 spilleplatforme. Når der bliver mindre direkte kontrol, er det vigtigt at sikre, at leverandørerne 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/resourceindsats 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	
APV-undersøgelse	52
Aldersapplikation	12, 29, 45
Aldersgrænser	11, 12, 27, 28, 29, 32, 34, 44, 45
Antikorruption	18, 46, 56
Antikorruptionspolitik	38
Arbejdstagerrettigheder	18, 46, 52, 56, 65
B	
Behavioural tracking	32
Best practices	46
Bonuspolitik	29
Bæredygtig udvikling	2, 14, 18
C	
CSR-politik	8, 9, 10, 21, 64
CSR-strategi	8, 9, 10, 13, 14, 21, 48, 52, 65
CEGO	4, 5, 6, 56, 58, 60, 63
Certificering	12, 26, 27, 32, 35, 44, 53
Code of Conduct	15, 39, 46, 47
Communication on Progress	18
Compliance	9, 10, 17, 45
Creating Shared Value	8, 64
Crime Group	10
D	
DGI	5, 7
DIF	5, 7
Danmarks Idrætsforbund	5
Danmarks Ishockey Union	39
Dansk Boldspil-Union	39
Dansk Håndbold Forbund	39
Dansk Ludomani Behandling	21, 22, 24, 31, 58
Dansk Tipstjeneste	4, 6
Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger	5, 7
Danske Licens Spil	4, 5, 6, 42, 50, 56, 58
Danske Lotteri Spil	4, 5, 6, 50, 56, 58
Data	2, 3, 11, 12, 16, 17, 22, 23, 25, 27, 31 32, 34, 35, 36, 42, 43, 48, 50, 58, 60, 62, 64
Diversitet	54
E	
Elite Gaming	4, 5, 6, 32, 44, 45, 50, 56, 58, 60, 63
Etisk Kodeks	12, 28, 44, 45
Evidens	20, 36
Evidensbaseret	10, 11, 24
F	
FN Global Compact	2, 14, 18, 46, 48, 56, 64, 65
FN's Retningslinjer for	2, 14, 15, 16, 46, 52
Menneskerettigheder og Erhverv	
Finanssektorens Uddannelsescenter	11, 27
Forskning	3, 12, 29, 31, 36, 37
Forskningsklinikken for Ludomani	24, 31, 34
Fri for Ludomani	23, 33, 58, 62
G	
GLMS - Global Lottery Monitoring System	39
Game Group	10, 32, 37
GamTest	12, 27, 28, 31, 35
Green Group	10, 48
H	
Henrik Tingleff	34
Hvidvask	3, 11, 16, 27, 38, 41, 42, 44, 66
I	
ISO 27001	44
Indikatorer for ansvarligt spil	62
Indikatorer for sikkert spillemiljø	62
Informationssikkerhed	5, 42, 43, 64
Interessenter	9, 10, 12, 14, 20, 21, 56, 64, 65, 66
J	
Jakob Linnet	34
K	
Kognitiv adfærdsterapi	24
Komorbiditet	22, 24
Kompetenceudvikling	52, 53, 54
L	
Leverandørstyring	9, 10, 46, 47, 56, 65, 66
Ligestilling	54, 55
Ludomani	3, 11, 12, 16, 17, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 28 29, 31, 32, 33, 34, 36, 53, 58, 64, 66
LudomaniLinjen	12, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 29, 31, 32, 34, 35, 58, 62
M	
Mangfoldighed	17, 54, 55
Matchfixing	3, 11, 12, 16, 27, 38, 39, 40, 41 44, 59, 62, 65, 66
Medarbejderforhold	52
Medarbejderindikatorer	60, 63
Menneskerettigheder	2, 14, 15, 16, 18, 46, 52, 56, 65
Miljø	18, 38, 46, 48, 51, 56, 64, 65, 66
Miljøindikatorer	58, 59
Mindwork Psykologisk Center	21, 22, 24, 27 31, 32, 34, 37, 53
N	
Normalbefolkningen	31
O	
Operation X	44, 45
P	
Privacy	42

Fortsættes

R	
Rapporteringsprincipper	58
Referencegrupper	10, 12
Risikostyring	9, 10
Robert Ladouceur	24, 34
Robert Williams	27, 34
S	
Samfundsmæssigt overskud	5
Sikkerhed	42, 43
Spil Sundt	12, 30, 31, 35
Spilleadfærd	12, 16, 21, 25, 26, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 40
Spillemyndigheden	9, 11, 12, 34, 41, 43
Spilscanner	12, 26, 32, 33, 35
Sport Integrity Action Plan	39
Sports Betting Code of Conduct	39
Supply Group	10
Spotfixing	40
Stereotyper	17
Sustainable Development Goals	2, 18
Swush	4, 5, 56, 58
SØIK	9, 11, 42, 58, 62
T	
Teknologisk Institut	48
Transparency International	38
U	
UEFA	39
Unge	13, 17, 20, 27, 28, 29, 64, 66
V	
Verdensmål	14, 19
W	
World Lottery Association	39, 43
Ø	
Økonomisk kriminalitet	38, 40, 42
Å	
Årsregnskabsloven	54, 58
Aarhus Universitet	11, 24, 31, 32, 34



Rapporten er udarbejdet af underdirektør Pernille Sonne, der har været overordnet ansvarlig for CSR i Danske Spil koncernen i hele strategiperioden 2013-2015



Layout & produktion

Preskou Grafisk ApS

Tryk

Jessen & Co.

Foto

Søren Wesseltoft, Lars Laursen
iStock

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