

2015

MENSCH
SPIEL
VERANTWORTUNG

DER VERANTWORTUNGSBERICHT DER UNTERNEHMENSGRUPPE CASINOS AUSTRIA AG UND ÖSTERREICHISCHE LOTTERIEN GMBH



Kennzahlen

Kennzahlen Casinos Austria

in Mio. Euro

	2013	2014	2015
Umsatz gesamt (Inland) <i>(inkl. Nebenerlöse aus Gastronomie und Events)</i>	263,1	271,6	325,9
Steuerleistung (Inland)	96	93	119
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter*	1.575	1.670	1.689
Casinogäste in Millionen	2,36	2,50	2,72
Anzahl der Spieltische	234	235	211
Anzahl der Automaten	1.968	2.010	2.072

* Vollzeitäquivalent im Jahresdurchschnitt, inkl. Cuisino Ges.m.b.H., Casinos Austria Sicherheitstechnologie GmbH (CAST), Congress Casino Baden Betriebsges.m.b.H. (CCB) und Casinos Austria Liegenschaftsverwaltungs- und Leasing GmbH (CALL).

Kennzahlen Österreichische Lotterien

in Mio. Euro

	2013	2014	2015
Umsatz gesamt	3.049,11	3.150,98	3.084,05
Steuerleistung <i>(inkl. spielabhängiger Abgaben sowie Steuern vom Einkommen und sonstiger Steuern und Abgaben)</i>	433,83	464,77	461,28
Sportförderung gemäß § 20 GSpG	80,00	80,00	80,00
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter*	532	532	497

* Vollzeitäquivalent im Jahresdurchschnitt.

Kennzahlen Casinos Austria und Österreichische Lotterien

	2013	2014	2015
Stromverbrauch in kWh	5.729.746	5.287.130	4.823.760
Wärmeverbrauch in kWh	2.397.160	2.018.700	2.204.660
Wasserverbrauch in m ³	11.190	10.717	9.962

Unternehmen 2015 auf einen Blick

Stand 1. Juli 2016



EIGENTÜMERSTRUKTUR in % Casinos Austria AG

1 **Bankhaus Schelhammer & Schattera AG**
5,3 %

2 **Medial Beteiligungs-GmbH**

38,3 %

- UNIQA
- CAME Holding GmbH
- Raiffeisen Gruppe
- Bankhaus Schelhammer & Schattera AG

3 **Österreichische Bundes- und Industriebeteiligungen GmbH (ÖBIB)***

33,2 %

4 **Private Aktionäre**

23,2 %



EIGENTÜMERSTRUKTUR in % Österreichische Lotterien Gesellschaft m.b.H.

1 **Casinos Austria AG**
68 %

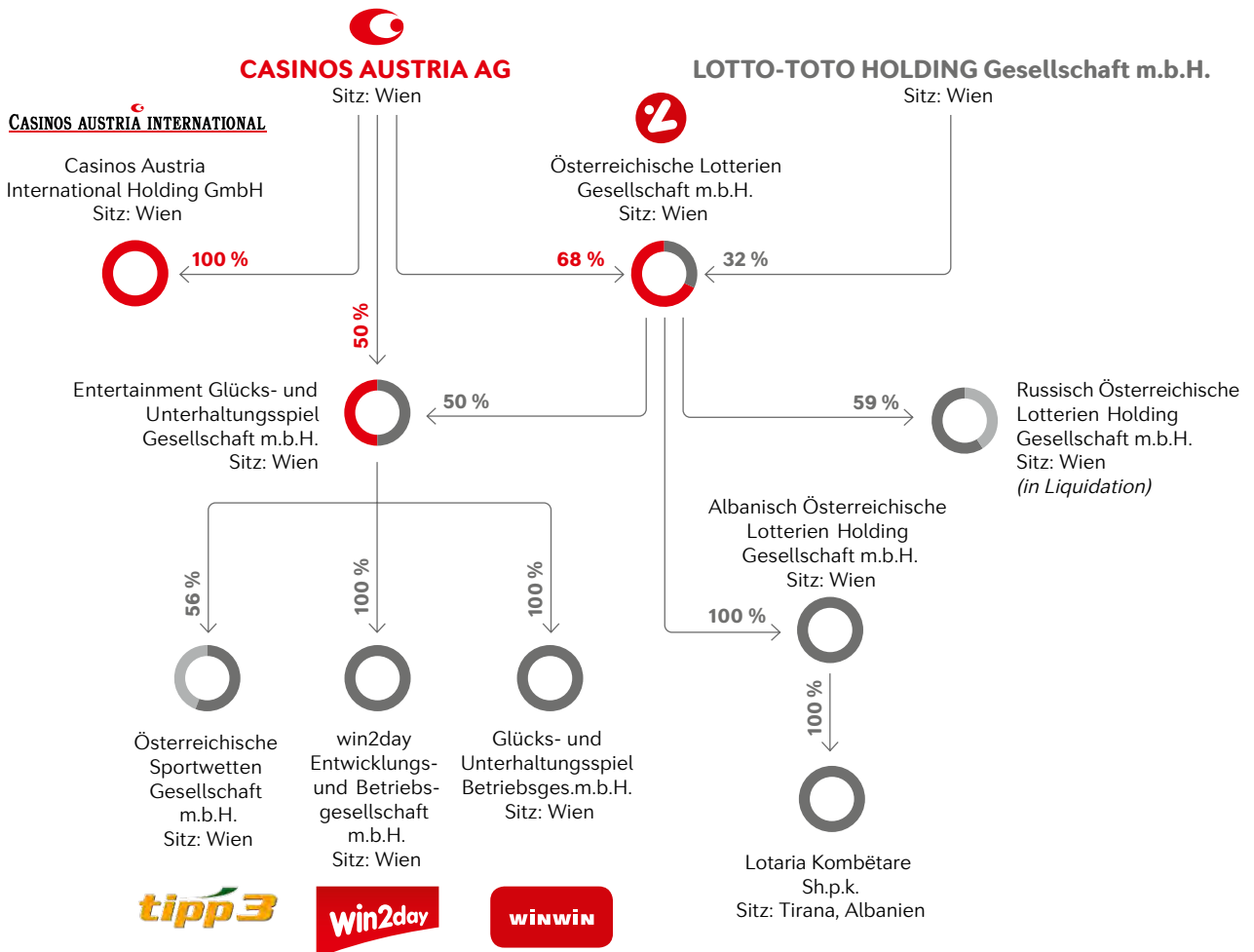
2 **Lotto-Toto Holding Gesellschaft m.b.H.**
32 %

Geschäftsanteile

- CLS Beteiligungs GmbH (Bankhaus Schelhammer & Schattera AG) (Privatstiftung Dipl.-Ing. Melchart) (BAIH Beteiligungsverwaltungs GmbH)
- RSV Beteiligungs GmbH (Novomatic AG)
- LTB Beteiligungs GmbH (BAIH Beteiligungsverwaltungs GmbH)
- Österreichischer Rundfunk

*Änderungen im Berichtszeitraum: Übernahme des Anteils der Münze Österreich AG durch die Österreichische Bundes- und Industriebeteiligungen GmbH (ÖBIB)

Beteiligungen in %

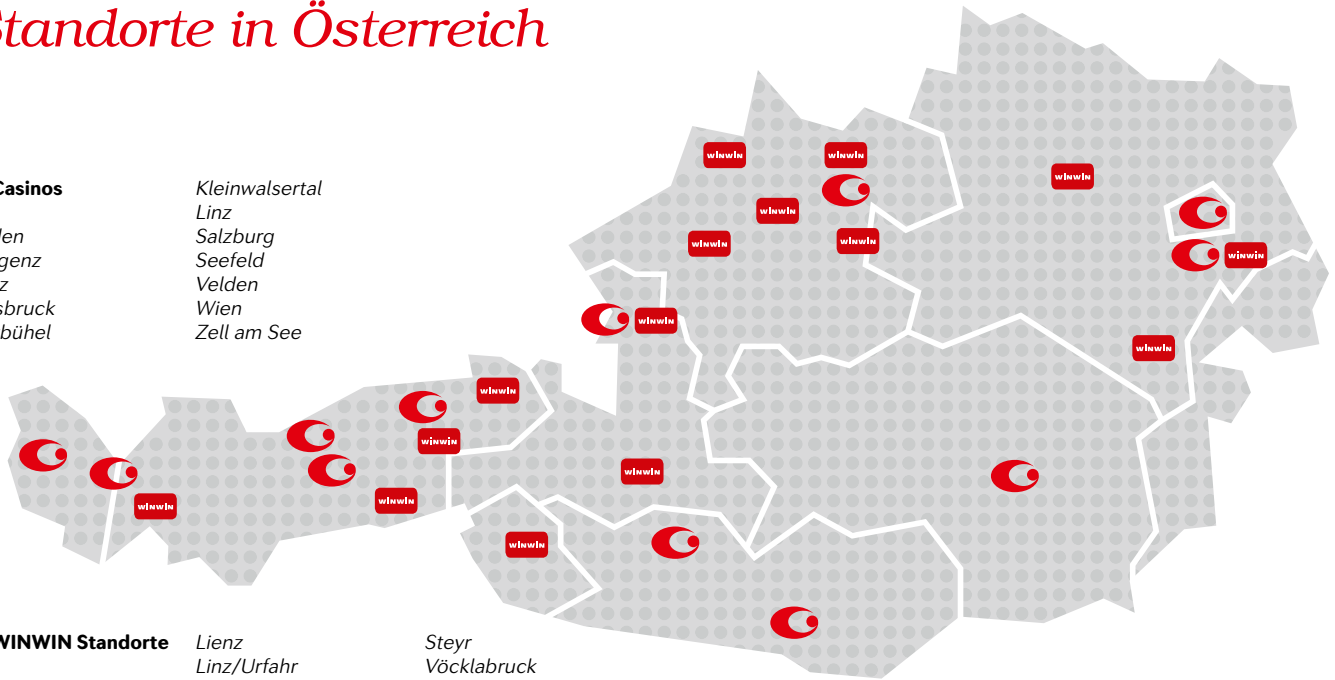


Standorte in Österreich

12 Casinos

Baden
Bregenz
Graz
Innsbruck
Kitzbühel

Kleinwalsertal
Linz
Salzburg
Seefeld
Velden
Wien
Zell am See



16 WINWIN Standorte

Bruck an der Leitha
Krems
Kufstein
Landeck

Lienz
Linz/Urfahr
Mayrhofen
Salzburg/Stadt
Schärding
Schwaz

Steyr
Vöcklabruck
Wels
Wels II
Wiener Neustadt
Zell am See

- mehr als 5.200 Lotterie Annahmestellen
- win2day auf win2day.at
- tip3 in mehr als 3.250 Lotterie Annahmestellen und auf www.tip3.at

Spielerlöse/Umsätze in Mio. Euro

Casinos Austria: nach Casino	
in Mio. Euro	
Wien	82,3
Bregenz	69,4
Baden	27,2
Innsbruck	24,8
Linz	23,6
Velden	23,1
Salzburg	21,2
Seefeld	13,7
Graz	12,6
Kitzbühel	8,2
Kleinwalsertal	3,5
Bad Gastein*	1,0
Gesamt	310,7

*Schließung Casino Bad Gastein per 13. September 2015

Österreichische Lotterien: nach Spielen	
in Mio. Euro	
win2day.at (inkl. Keno)	1.303,51
Lotto „6 aus 45“*	615,67
WINWIN (Video Lottery Terminals)	450,99
EuroMillionen	306,15
Joker	182,61
Rubbellos	129,46
Klassenlotterie	29,26
Brieflos	22,63
ToiToiToi	17,94
Bingo	10,58
Toto und Torwette	8,63
Zahlenlotto 1-90	3,73
win2day.at Poker**	2,88
Gesamt	3.084,05

* Inklusive Anteilspauschale

** Im Poker Room auf win2day wird gegeneinander gespielt. win2day behält als Spielvermittler dafür eine Gebühr = Rake ein. Nur Rake.

Geleitwort des Gesamtvorstands



Mit der Auflage des nunmehr 10. CSR-Berichtes dokumentiert die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe eindrucksvoll, dass Nachhaltigkeit, gesellschaftliche Verantwortung und wirtschaftlicher Erfolg kein Widerspruch sind. Ganz im Gegenteil, 2015 konnte die Unternehmensgruppe das beste Ergebnis der Unternehmensgeschichte erzielen und gleichzeitig bedeutende Akzente bei der gesellschaftlichen Verantwortung, dem sozialen Engagement und bei der Förderung von Kunst, Kultur und Sport setzen. Ebenso wurden wichtige Programme und Projekte im Bereich Innovation, Umwelt und Human Resources angestoßen und umgesetzt.

Informationen dazu finden Sie auf den nachfolgenden Seiten unseres CSR Berichtes. Wie seit vielen Jahren ist der Bericht auch nach den Grundsätzen des United Nations Global Compact verfasst, eine der weltweit größten und wichtigsten Initiativen für verantwortungsvolle Unternehmensführung. Auf der Grundlage seiner zehn universellen Prinzipien verfolgt er die Vision einer inklusiven und nachhaltigen Weltwirtschaft zum Nutzen aller Menschen, Gemeinschaften und Märkte. Dabei versteht sich diese Initiative nicht als zertifizierbarer Standard oder als Regulierungsinstrument, sondern als ein offenes Forum, um Veränderungsprozesse anzustoßen und Ideen zu teilen. In nationalen Netzwerken entwickeln die über 13.000 Teilnehmer konkrete Lösungsansätze und tragen damit zur globalen Vision des UN Global Compact bei.

Die Casinos Austria AG und die Österreichischen Lotterien GmbH ist seit 2011 aktives Mitglied des UN Global Compact und bekennen sich in ihrem unternehmerischen Tun und Handeln zu den zehn Prinzipien dieser globalen Initiative der Vereinten Nationen.

Menschenrechte	
1	Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte innerhalb ihres Einflussbereichs unterstützen und achten und ...
2	... sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen.
Arbeitsnormen	
3	Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren sowie ferner für ...
4	... die Beseitigung aller Formen der Zwangsarbeit, ...
5	... die Abschaffung der Kinderarbeit und ...
6	... Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Beschäftigung eintreten.
Umweltschutz	
7	Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen einen vorsorgenden Ansatz unterstützen, ...
8	... Initiativen ergreifen, um ein größeres Verantwortungsbewusstsein für die Umwelt zu erzeugen und ...
9	... die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien fördern.
Korruptionsbekämpfung	
10	Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption vorgehen, einschließlich Erpressung und Bestechung.



Dr. Karl Stoss
Generaldirektor Casinos Austria AG,
Österreichische Lotterien GmbH

Mag. Bettina Glatz-Kremsner
Vorstandsdirektorin Casinos Austria AG,
Österreichische Lotterien GmbH

Prof. KR Mag. Dietmar Hoscher
Vorstandsdirektor Casinos Austria AG

Verantwortung in einem sensiblen Geschäftsfeld

Der Gedanke der Verantwortung und des nachhaltigen Agierens hat in den Unternehmen der Casinos Austria Gruppe lange Tradition. Schon bei der Gründung war die Unternehmensphilosophie von der Idee bestimmt, dass ganz Österreich Nutzen aus dem Glücksspiel haben soll. Dieses Ziel findet sich auch in den Satzungen. Im Laufe der Jahre wurde das Prinzip aber immer weiter entwickelt.

Heute ist es weit mehr als ein Bekenntnis, wenn wir sagen, dass wir der Gesellschaft etwas zurückgeben wollen. Denn hinter dem abstrakten Prinzip stehen konkrete systematische Managementsysteme, integrierte Kontrollen und regelmäßige Zertifizierungen, die dafür sorgen, dass dieses Prinzip auch gelebt wird.

Gesellschaftliche Verantwortung ist etwas, das die Bevölkerung zudem mit Recht von uns erwarten darf. Die Öffentlichkeit ist im Hinblick auf Glücksspiel sehr sensibel geworden, das Bewusstsein ist gestiegen, dass manche der Erscheinungsformen gesellschaftlich unerwünscht oder sogar gefährlich sind.

In einem solchen Umfeld kommt unserer Unternehmensgruppe als Konzessionsnehmer des staatlichen Glücksspielmonopols die Verpflichtung zu, ganz besonders strenge Maßstäbe an unser unternehmerisches Handeln zu legen.

Das Prinzip der Nachhaltigkeit leitet alle unsere Unternehmenstätigkeiten. Es determiniert natürlich zuallererst unser Kerngeschäft, wo Spielerschutz, verantwortungsvolle Werbung und Fairness in der Spielabwicklung eine zentrale Rolle spielen. Verantwortung bestimmt aber ebenso den Umgang mit Lieferanten sowie den Kundinnen und Kunden oder die Bedingungen, die unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorfinden. Sie steht als Motor hinter unserem Bekenntnis, einen Beitrag zur regionalen Wertschöpfung zu leisten. Auch die



Prof. KR Mag. Dietmar Hoscher, für CSR zuständiger Vorstand der Unternehmensgruppe

Unterstützung von Kunst und Kultur, Sport, Wissenschaft und von sozialen Initiativen folgt diesem Grundsatz.

Der vorliegende Bericht gibt ein Bild von der Mannigfaltigkeit der Verantwortungsbereiche und der Vielfalt der Stakeholder, auf die sich unsere CSR-Aktivitäten beziehen. Er dokumentiert das Prinzip Verantwortung unserer Unternehmensgruppe und veranschaulicht unser Ziel: Dass nämlich unser unternehmerisches Handeln letztlich allen Österreicherinnen und Österreichern zugutekommen soll. Ganz wie das bei der Gründung schon vor Jahrzehnten so gewollt war.

Die Idee der Corporate Social Responsibility hat in den letzten Jahren ganz enorm an Bedeutung gewonnen. Sichtbares Zeichen dieser Bedeutung ist nicht zuletzt die EU-Richtlinie 2014/95, die heuer, im Jahr 2016, in innerstaatliches Recht übernommen wird und dann in gewissem Ausmaß die Offenlegung von nichtfinanziellen und die Diversität betreffende Informationen verpflichtend macht. CSR ist damit zu einem allgemein akzeptierten Bereich des Unternehmensmanagements geworden.

Es macht aber weiterhin einen großen Unterschied, wie dieses Prinzip im betrieblichen Alltag gelebt wird. Was besonders wichtig erscheint, ist die feste Verankerung an der Unternehmensspitze. Wenn CSR Vorstands-Angelegenheit ist, dann zeigt das auf den ersten Blick, dass dieses Prinzip im Unternehmen auch umgesetzt und nicht nur proklamiert wird. Es ist wichtig, dass nicht ein bunter CSR-Bericht gedruckt wird, sondern dass ein Managementsystem dahintersteht, das dafür sorgt, dass in allen Unternehmensbereichen laufend auf Nachhaltigkeit geachtet wird.

Die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Unternehmensgruppe darf hier Vorreiterstatus beanspruchen. Ein Glücksspielbetreiber wird nur dann politisch und gesellschaftlich Akzeptanz finden, wenn er immer wieder nachweisen kann, dass seine Tätigkeit so verantwortungsvoll durchgeführt wird, dass die Gäste bestmöglich geschützt sind, und dass sie für die Gesellschaft und für das Land insgesamt Vorteile bringt.

Wir haben daher auch als eines der ersten Glücksspielunternehmen weltweit ein systematisches CSR-Management mit direkter Anbindung an den Vorstand implementiert. 2011 wurden Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien deshalb auch in den UN Global Compact aufgenom-

men. Auch die European Casino Association (ECA) nutzt das Know-how von Casinos Austria im Bereich des systematischen CSR-Managements.

Unser Engagement im CSR-Bereich ist aber nicht nur ein Dienst an der Gesellschaft. Wir sollten auch im Auge behalten, dass langfristig sowohl das Unternehmen als auch die Kundinnen und Kunden von einem hohen CSR-Standard profitieren. Für ein Unternehmen im Glücksspielbereich stellt es einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil dar, wenn es sein verantwortungsvolles Agieren zertifiziert unter Beweis stellen kann. Und für die Kundinnen und Kunden ist unser Standard ein Gütesiegel, das ihnen Sicherheit und Vertrauen gibt.

In diesem Sinne werden wir unsere CSR-Aktivitäten kontinuierlich weiterentwickeln. Der vorliegende Bericht soll Ihnen einen Überblick über unsere Aktivitäten in den Jahren 2014 und 2015 geben sowie zeigen, welche Ziele wir uns für die Zukunft gesetzt haben.



Prof. KR Mag. Dietmar Hoscher



Inhalt

U2 Kennzahlen

U3/U4 Unternehmen auf einen Blick

- 1 Geleitworte des Vorstands
- 2 Vorwort des CSR-Vorstands
- 4 Inhalt
- 6 Berichtsperiode und Berichtsprofil
- 7 Grundsätze und Leitbilder der Unternehmensgruppe
- 8 Vorwort PEA-Bereichsleiter und CSR-Beauftragter
- 9 Rechtliche Grundlagen

12–35 Die Innensicht: Wie CSR in der Gruppe umgesetzt wird

- 12 Die Organe der Unternehmensgruppe
- 13 Die Stakeholder der Unternehmensgruppe
- 14 CSR-Organisation der Unternehmensgruppe
- 16 Unser Geschäft – unser Beitrag zur Wertschöpfung
- 20 Unsere Wertschöpfungskette



- 22 Unsere Standorte
- 26 Rahmenbedingungen, Entwicklungen, Herausforderungen
- 33 Die Fokussierung auf das Wesentliche

38–123 Die Außensicht: Dialog mit unseren Stakeholdern

- 39 Unsere Verantwortung gegenüber den Stakeholdern
- 40 Unsere Kunden und Gäste**
 - 42 Interview Andrea Schatzl
 - 44 Interview Harald Guggenberger
 - 45 Interview Florian Scheiblecker
- 56 Unsere Aufsichtsbehörden**
 - 48 Interview Wilfried Lehner
- 66 Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**
 - 68 Interview Josef Kneifl
 - 69 Interview Stefanie Vohla

78 Unsere Lieferanten und Vertriebspartner

- 80 Interview Josef Prirschl
- 81 Interview Manfred Janku

86 Unsere Öffentlichkeit

- 88 Gastkommentar Gerhard Strejcek
- 90 Interview Christian Haring

96 Unsere Umwelt

- 98 Interview Wolfram Tertschnig

108 Unsere Sponsoringpartner

- 110 Interview Erich Fenninger
- 112 Interview Johanna Rachinger
- 114 Interview Karin Bergmann

120 Unsere CSR-Partnerschaften

124–128 Anhang

- 124 Communication On Progress
- 126 GRI-Index
- U5/U6 Serviceadressen
- U7 Impressum

Berichtsperiode und Berichtsprofil

Der vorliegende CSR-Bericht richtet sich an alle internen und externen Stakeholder der Casinos Austria AG und der Österreichischen Lotterien Gesellschaft m.b.H. Er soll einen Einblick in die Performance der Unternehmensgruppe geben. Im Zentrum steht dabei die Darstellung der ökonomischen, ökologischen und gesellschaftlichen Herausforderungen in Österreich. Abgebildet werden die Jahre 2014 und 2015, Stichtag für den Berichtszeitraum ist der 31. Dezember 2015. Dies ist der neunte CSR-Bericht von Casinos Austria und der achte der Österreichischen Lotterien. Die Casinos Austria International Holding GmbH mit ihren 27 Casinos in 13 Ländern sowie fünf Casinos auf Kreuzfahrtschiffen ist nicht Bestandteil des Berichts.

Der vorliegende Bericht wurde erstmals entsprechend dem GRI-G4-Standard der Global Reporting Initiative verfasst.

Er folgt überdies den OECD-Leitsätzen für multinationale Unternehmen sowie den Grundsätzen des UN Global Compact und ist ein Bericht im Sinne des jährlichen „Communication on Progress“ (COP), wie ihn der UN Global Compact von seinen Mitgliedsunternehmen verlangt. Die Casinos Austria AG und die Österreichische Lotterien Gesellschaft m.b.H. sind beide Mitglied des UN Global Compact. Für die Ausführungen im Zusammenhang mit dem COP gilt, dass sich genannte Ziele auf beide Unternehmen beziehen, außer es wird explizit darauf hingewiesen, dass ein Ziel nur für ein Unternehmen gilt.

Unternehmen, die dem UN Global Compact beitreten, müssen dem Global Compact Office in New York

einmal pro Jahr einen Fortschrittsbericht vorlegen, den sogenannten Communication on Progress (COP).

Mit diesem Bericht bezeugen die teilnehmenden Unternehmen, dass sie an der Umsetzung der zehn Prinzipien des UN Global Compact arbeiten und konkrete Maßnahmen im Bereich unternehmerische Verantwortung setzen. Der COP stellt zudem die Integrität des UN Global Compact sicher, indem er Unternehmen dazu anhält, regelmäßig über ihre Fortschritte in den Bereichen Menschenrechte, Arbeitsnormen, Umwelt und Korruptionsbekämpfung zu berichten. Für Unternehmen bietet der COP die Möglichkeit der kontinuierlichen Verbesserung sowie der Förderung der Kommunikation mit den Anspruchsgruppen (Stakeholder).

Der Berichtsinhalt wurde vom CSR-Beauftragten in Abstimmung mit dem zuständigen Vorstand und in enger Zusammenarbeit mit allen betroffenen Business Units und Corporate Functions erstellt. Die Daten und Fakten, welche die Business Units und die Corporate Functions für den vorliegenden CSR-Bericht lieferten, wurden von den zuständigen Expertinnen und Experten aus den von ihnen seit vielen Jahren gewissenhaft geführten Unterlagen und Statistiken gezogen und von den jeweiligen Vorgesetzten auf ihre Richtigkeit hin geprüft.

Im Interesse einer kontinuierlichen Berichterstattung ist geplant, im Jahr 2017 einen Zwischenbericht über die Fortschritte des Jahres 2016 zu publizieren. Der nächste umfassende CSR-Bericht wird 2018 erscheinen.

Grundsätze und Leitbilder der Unternehmensgruppe

Die Grundsätze von Casinos Austria

- 1 Im Zentrum unserer Dienstleistungsorientierung steht der Gast mit seinen individuellen Bedürfnissen. Unser Verhalten und die Gestaltung unserer Produkte folgen internationalen Qualitäts- und Servicestandards mit dem entscheidenden, freundlichen „Mehr“ an österreichischem Charme.
- 2 Wir behandeln andere genauso, wie auch wir selber behandelt werden wollen.
- 3 Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der Betriebsrat und das Management bekennen sich ausdrücklich zu einer nachhaltigen, sozial ausgewogenen, partnerschaftlich orientierten und am Gast ausgerichteten Grundhaltung.
- 4 Wir tragen soziale Verantwortung.
- 5 Für manche Menschen kann das Glücksspielerlebnis problematisch sein. Daher bekennen wir uns zum ordnungspolitischen Auftrag des österreichischen Gesetzgebers und streben gleichzeitig danach, in allen unseren Casinos verantwortungsvolles Glücksspiel im optimal möglichen Umfang für unsere Gäste zu fördern und umzusetzen.
- 6 Wir tragen Verantwortung für unsere Unternehmen.
- 7 Im Rahmen unserer Unternehmenszielsetzung sind alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter berechtigt und verpflichtet, schöpferisch und mit Engagement eigenverantwortlich zu handeln.
- 8 Wir fördern und fordern unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- 9 Arbeitsschwerpunkte, Handlungsspielräume und die damit verbundenen Verantwortlichkeiten sind klar definiert. Dies führt zu informierten, zielorientierten und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die unsere Gäste optimal betreuen.
- 10 Wir beziehen unsere Stärke aus einer klaren Gäste- und Marktorientierung.

Das Leitbild der Österreichischen Lotterien

Die Österreichischen Lotterien sind ein international anerkanntes Glücksspielunternehmen, das verantwortungsvoll, innovativ und partnerschaftlich agiert. Wir bieten spielinteressierten Erwachsenen eine breite Palette an Spielen in höchster Qualität. Glücksspiel mit Verantwortung ist Grundlage unseres Handelns. Diese Haltung gegenüber den Stakeholdern wird vom Management und von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gelebt.

Das Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden und des Konzessionsgebers steht im Mittelpunkt unserer Bemühungen. Wir vereinen ordnungspolitische Verantwortung mit unternehmerischem Engagement, leben diese Grundsätze glaubwürdig und arbeiten wirtschaftlich erfolgreich. Die starke Finanzkraft ist Basis des Unternehmens.

Unser Geschäftsmodell zeichnet sich durch Innovationskraft aus. Wir entwickeln moderne Technik und setzen sie ein, um die bestmögliche Sicherheit im Spielbetrieb zu gewährleisten. Diese Vorreiterrolle verdankt das Unternehmen vor allem seinen motivierten und leistungsorientierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die eine tragende Säule für den nachhaltigen Erfolg sind. Wir stehen für ein attraktives Arbeitsumfeld, das eine offene Kommunikation und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf fördert.

Wir verstehen uns als guter Staatsbürger und unterstützen Institutionen und Projekte, die im Interesse Österreichs und seiner Bevölkerung stehen. Auf Grundlage der uns erteilten Konzession streben wir ein flächendeckendes Angebot unserer Spiele an. Wir arbeiten mit unseren Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern eng und verantwortungsbewusst zusammen und bemühen uns um besten Service für unsere Spielteilnehmerinnen und -teilnehmer. Besonders großen Wert legen wir hierbei auf die Einhaltung unserer Responsible-Gaming-Grundsätze.

Im konstruktiven Dialog mit den Stakeholdern

Gesellschaftliche Verantwortung ist für die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe nicht einfach nur ein Bekenntnis. Vielmehr steht dahinter ein lebendiger Prozess, der von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und von allen Vorständen gleichermaßen mitgetragen und gestaltet wird und damit die gesamte Unternehmensgruppe durchdringt.

Die Herausforderung dieses Berichts war die erstmalige Erstellung nach den Prinzipien des GRI-G4-Standards. Dies machte eine aufwendige Auseinandersetzung mit dem Geschäftsmodell der Unternehmensgruppe und unseren Stakeholdern notwendig. Gleichzeitig wurde die Umstellung dazu genutzt, möglichst viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Prozess der Ideen- und Faktensammlung einzubeziehen. Dazu wurden Workshops unter fachkundiger Anleitung abgehalten, ein eigenes Projektteam zusammengestellt und alle Business Units und Corporate Functions in den Umstieg auf den neuen Reporting Standard einbezogen.

Das Ziel, die Vorgaben des GRI-G4-Standards zu erfüllen, führte somit zu einer Vertiefung der Auseinandersetzung mit dem Gedanken der umfassenden Nachhaltigkeit. Wissen und Informationen über die Ziele des CSR-Engagements unserer Unternehmensgruppe wurden in alle Bereiche, Abteilungen und Standorte getragen. Wir können mit Selbstbewusstsein sagen, dass das Verständnis für CSR und dessen Einbettung in das Unternehmen mit der Arbeit an diesem Report weiter gesteigert werden konnte.

Auf dem Weg zu diesem Bericht wurden viele wertvolle Konzepte, Kennzahlen und Projekte vorgeschlagen. Nicht alle konnten in diesen ersten Bericht nach GRI-G4 unmittelbar Eingang finden. Aber wir haben viele Impulse für die Zukunft erhalten und sind auf einem sehr guten Weg, um

unser erklärtes CSR-Ziel des „Best in Class“ im Bereich der Glücksspielindustrie in Österreich und darüber hinaus zu erreichen. Wenn wir unseren Kunden und Gästen, der Öffentlichkeit und allen anderen Stakeholdern zeigen können, welche Vorteile die wirtschaftliche Tätigkeit der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe dem Land Österreich bringt, dann haben wir unser Ziel erreicht.

Wir beziehen die wichtigsten Anspruchsgruppen durch eine geeignete Form des Dialogs in unser unternehmerisches Handeln ein. Bei diesen Gesprächen gewinnen wir wertvolle Informationen, einen neuen Blick auf unterschiedliche Bereiche der Gesellschaft und immer wieder frische Ideen, die dann wiederum in die Unternehmensstrategie einfließen können. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Ebenen tragen das gesellschaftliche Engagement der Unternehmensgruppe. Ihr Einsatz bildet das tragfähige Fundament für das ökonomisch, ökologisch und sozial verantwortungsvolle Handeln der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe.



Mag. Markus Eder,
Bereichsleiter Public & European
Affairs / CSR / Compliance



Mag. Hermann Pamminer,
CSR-Beauftragter der Casinos Austria
und Österreichische Lotterien
Unternehmensgruppe

Rechtliche Grundlagen

In Österreich hält der Staat gemäß Art. 10 Abs. 1 Z 4 B-VG ein Monopol auf das Glücksspiel. Ein solches Monopol steht im Einklang mit den Wettbewerbsregeln der EU, wenn es dem Zweck dient, den Glücksspielmarkt insgesamt zu beschränken und Spielsucht sowie Kriminalität zu bekämpfen. Das österreichische Glücksspielgesetz (GSpG) sieht vor, dass der Bund im Rahmen dieses Monopols Konzessionen vergeben kann, nämlich eine Konzession für Lotterien (inklusive elektronischer Lotterien) sowie 15 Konzessionen für Spielbanken. Elektronische Lotterien beinhalten (Online-)Glücksspiele und Video Lottery Terminals.

Zu diesen Bundeskonzessionen kommen noch gemäß § 5 GSpG Landeskonzessionen für die Aufstellung von Glücksspielautomaten („Landesausspielungen mit Glücksspielautomaten“) hinzu. Die einzelnen Länder haben in diesem Bereich das Recht, maximal drei solcher Konzessionen zu vergeben. Die Gesamtzahl der Spielautomaten pro Bundesland ist durch das Gesetz beschränkt.

Casinos Austria hält als Konzessionär zwölf Konzessionen für Spielbanken (Casinos) und betreibt diese an den Standorten Baden, Bregenz, Graz, Innsbruck, Kitzbühel, Kleinwalsertal, Linz, Salzburg, Seefeld, Velden, Wien und Zell am See. Diese Konzessionen wurden 2012 beziehungsweise 2013 neu vergeben und gelten für die Dauer von 15 Jahren. Die Vergabe erfolgte in zwei Paketen, wobei folgende Laufzeiten gelten: Die Konzessionen des Stadtpakets (Casinos in Bregenz, Graz, Innsbruck, Linz, Salzburg, Wien) laufen vom 1. Jänner 2013 bis 31. Dezember 2027. Die Konzessionen des Landpakets (Casinos in Baden, Kitzbühel, Kleinwalsertal, Seefeld, Velden, Zell am See) vom 1. Jänner 2016 bis 31. Dezember 2030.

Diese zwölf Casinos sind bereits im Glücksspielgesetz von 1989 festgelegt. In der Novelle des Gesetzes 2010 sind zusätzlich drei weitere Spielbankkonzessionen vorgesehen. Das Bundesministerium für Finanzen hat diese drei Konzessionen nach einer Interessentensuche, an der auch Casinos Austria teilgenommen hat, im Juni 2014 per Bescheid an Mitbewerber von Casinos Austria vergeben. Gegen die Vergabe dieser drei Konzessionen hat Casinos Austria Beschwerde an das Bundesverwaltungsgericht (BVwG) erhoben. Das BVwG hat im Juli 2015 der Beschwerde stattgegeben und die Konzessionsbescheide aufgehoben. Gegen diese Entscheidung des BVwG haben ihrerseits wieder das BMF sowie die Mitbewerber außerordentliche Revision an den Verwaltungsgerichtshof (VwGH) erhoben. Im Juni, bzw. August 2016 wurde vom VwGH schließlich die Aufhebung der Vergabe in allen drei Fällen bestätigt.

Betreffend Lotteriespiele hält die Österreichischen Lotterien GmbH die Konzession gemäß § 14 GSpG zur Durchführung der Ausspielungen nach den §§ 6 bis 12b GSpG, BGBl. Nr. 620/1989 in der Fassung BGBl. I Nr. 105/2014. Diese enthält die Erlaubnis, Glücksspiel im Internet anzubieten. Das Online-Glücksspiel fällt ebenso wie das terrestrische Glücksspiel unter das Bundesmonopol und kann daher nur vom Konzessionsinhaber – den Österreichischen Lotterien mit der Spieleplattform win2day – legal angeboten werden.

Die Österreichischen Lotterien haben zuletzt mit Bescheid vom 10. Oktober 2011 die Konzession gemäß § 14 GSpG zur Durchführung der Ausspielungen nach den §§ 6 bis 12b GSpG, BGBl. Nr. 620/1989 in der Fassung BGBl. I Nr. 76/2011 erhalten. Die Laufzeit erstreckt sich vom 1. Oktober 2012 bis 30. September 2027. Die Erteilung der Konzessionen war das Ergebnis einer aufwändigen Interessentensuche durch das Bundesministerium für Finanzen.

Welche Spiele unter den Begriff „Glücksspiel“ fallen, hat der Gesetzgeber in den §§ 1 und 2 GSpG bestimmt und durch die Ausnahmen der §§ 4 und 5 GSpG begrenzt. In den Erläuterungen zum Gesetz wird auch klargestellt, weshalb sich der Gesetzgeber für die Einrichtung eines Monopols entschieden hat.

Generell ist Glücksspiel seinem Wesen nach eine Freizeitdienstleistung, die aber in besonderem Maß gesellschaftliche Anforderungen erfüllen muss. So birgt Glücksspiel zum einen die Gefahr von Spielsucht, die bis zur Gefährdung der wirtschaftlichen Existenz von Menschen gehen kann. Zum anderen muss dem Eindringen der organisierten Kriminalität – vom Spielbetrug bis zur Geldwäsche – wirksam begegnet werden. Aus diesem Grund wäre ein liberalisierter Glücksspielmarkt gesundheits- und ordnungspolitisch nicht wünschenswert – der Wettbewerb unter den Anbietern würde zu einer übermäßigen Ausweitung des Angebots führen. Maßnahmen wie Spielersperren oder Werbebeschränkungen wären in der Praxis kaum durchsetzbar.

Trotz dieser Gefahren ist aber auch umgekehrt ein ganzliches Verbot von Glücksspielen politisch nicht erwünscht. Beispiele in anderen Ländern haben gezeigt, dass dann ein illegaler Markt entsteht, der sich nicht kontrollieren lässt und in dem ordnungspolitische Beschränkungen erst recht nicht durchsetzbar wären. Viel wirksamer ist der Weg, unerwünschte Nebenerscheinungen des Glücksspiels durch entsprechende Auflagen zu verhindern und deren Einhaltung streng zu kontrollieren. Da das legale, konzessionierte Glücksspiel somit auch die Aufgabe hat, illegales Glücksspiel zu verdrängen, muss das legale Angebot entsprechend beworben werden.

Diese Prinzipien stehen im Einklang mit der ständigen Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union (EuGH), der in mehreren Erkenntnissen (so etwa Schindler 1994, Gambelli 2003, Placanica 2007, Liga Portuguesa 2009, Engelman 2010, Dickinger 2011, Hit Larix 2012) festgehalten hat: Glücksspiel ist eine Dienstleistung besonderer Art, nationale Beschränkungen dieses Markts bis hin zum Monopol sind zulässig, wenn sie der Beschränkung des Gesamtangebots sowie der Bekämpfung von Spielsucht und Kriminalität dienen. Zur Zurückdrängung illegaler Betreiber ist ein ausreichendes Maß an Werbung sowie eine gewisse Ausweitung des legalen Angebots erforderlich.

Die strengen Voraussetzungen zur Erlangung einer Spielbankkonzession sind im § 21 GSpG geregelt. Danach kann eine Bewilligung zum Beispiel nur erteilt werden, wenn das Glücksspielunternehmen eine ausreichende Streuung in der Eigentümerstruktur vorweisen kann, sodass keiner der Aktionäre über einen beherrschenden Einfluss verfügt. Zudem muss die Gesellschaft über ein eingezahltes Grundkapital von mindestens 22 Mio. Euro verfügen, wobei die rechtmäßige Mittelherkunft nachzuweisen ist.

Spielerschutz und die Prävention von Spielsucht sind zwingende Voraussetzungen für die Erteilung einer Konzession. In § 21 Abs. 2 Z 7 GSpG ist festgeschrieben, dass eine Konzession nur einem Konzessionswerber erteilt werden darf, „wenn vom Konzessionswerber insbesondere auf Grund seiner Erfahrungen, Infrastrukturen, Entwicklungsmaßnahmen und Eigenmittel sowie seiner Systeme und Einrichtungen zur Spielsuchtvorbeugung, zum Spielerschutz, zur Geldwäsche- und Kriminalitätsvorbeugung, zur Betriebssicherheit, zur Qualitätssicherung, zur betrieblichen Aufsicht und zu anderen ihn treffenden Bestimmungen dieses Bundesgesetzes die beste Ausübung der Konzession zu erwarten ist“.

Casinos Austria hält derzeit die Konzession zum Betrieb von Spielbanken an zwölf Standorten. Bei der Neuvergabe der Casinokonzessionen musste für jeden Standort ein eigenes Konzept mit Darstellung des Entwicklungspotenzials und der Auswirkungen auf die Region ausgearbeitet werden.

Der Unternehmenszweck der Österreichischen Lotterien ist durch das österreichische Glücksspielgesetz, die erläuternden Bemerkungen hierzu und den Konzessionsbescheid des Gesetzgebers definiert. Die wesentliche Zielsetzung der in Österreich bestehenden Regelung des Glücksspielwesens ist der Schutz der Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer vor einem Überangebot und vor unseriösen Anbietern.

Im Rahmen der Konzessionserteilung an die Österreichischen Lotterien hat der Konzessionsgeber im Bescheid vom 10. Oktober 2011 eindeutige Verpflichtungen definiert, die von den Österreichischen Lotterien regelmäßig umgesetzt werden müssen. So muss der Konzessionär dem Konzessionsgeber jährlich Bericht legen, der unter anderem folgende Bereiche umfasst:

- Maßnahmen des Spielerschutzes zur Spielsuchtvorbeugung sowie deren Ausrichtung an jeweils aktuellen internationalen Standards einschließlich statistischer Daten über Sperrn und Spielbeschränkungen,
- die Überwachung von Altersgrenzen für die Spielteilnahme sowie daraus resultierende Maßnahmen,
- die geltenden Responsible-Marketing-Standards des Konzessionärs zur Einhaltung eines verantwortungsvollen Werbemaßstabs,
- die Werbeauftritte der letzten zwölf Monate sowie die Werbestrategie für die nächsten zwölf Monate,
- Maßnahmen zur Geldwäsche- und Kriminalitätsvorbeugung sowie deren Ausrichtung an jeweils aktuellen internationalen Standards (einschließlich Informationen über Verdachtsfälle von Geldwäsche sowie Malversationen durch Spielteilnehmer oder Innetäter),
- die Struktur und die Kosten des Vertriebsnetzes sowie insbesondere die Entwicklung der Anzahl an Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern,
- alle Video-Lottery-Terminal-Standorte und deren jeweilige VLT-Anzahl sowie die hierfür geltenden Rahmenspielbedingungen,
- die durchschnittliche jährliche Gewinnausschüttung in Prozent des Umsatzes von VLTs, von sonstigen elektronischen Lotterien (nach Glücksspielkategorie) sowie der Nummernlotterie,
- erreichte, aufrechterhaltene und angestrebte konzessionsrelevante Zertifizierungen.

Diese Maßnahmen dienen seitens des Konzessionsgebers dazu, den Umfang des Glücksspielangebots und die Art der Betriebsführung durch den Konzessionsinhaber im Sinne seiner ordnungspolitischen und sozialpolitischen Zielsetzung zu kontrollieren. Der Konzessionsgeber gewährleistet einerseits durch die Überwachung der gegebenen Gesellschafterstrukturen das Unterbleiben des Eindringens krimineller Elemente in den österreichischen Glücksspielmarkt, andererseits regelt und genehmigt er jedes neue Produkt durch die Spielbedingungen, die ebenfalls Responsible-Gaming-Konzepte beinhalten müssen. Hinter den bisherigen Erfolgen der Unternehmensgruppe steht das hohe Maß an Qualität und Innovation, dies stellen Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien im Spielbetrieb immer wieder neu unter Beweis. Nicht zu vergessen die Erfahrung aus vielen erfolgreichen Jahren, in denen sich die Unternehmen als verlässliche Partner des Konzessionsgebers bewährt haben und mit ihrem hohen Anspruch an Verantwortung gegenüber dem Staat und der Gesellschaft Vorbildwirkung für Glücksspielunternehmen auf der ganzen Welt erlangt haben.





Die Organe der Unternehmensgruppe

DER AUFSICHTSRAT VON CASINOS AUSTRIA



Das Präsidium

- Generaldirektor Dr. Walter Rothensteiner
Präsident (Vorsitzender)
- Generaldirektor Mag. Gerhard Starsich
Vizepräsident (1. Vorsitzender-Stv.)
- Prof. Elisabeth Stadler
Vizepräsidentin (2. Vorsitzende-Stv.)
- Rechtsanwalt Dr. Leonhard Romig
Vizepräsident (3. Vorsitzender-Stv.)

Die Mitglieder

- Dkfm. Dr. Maria Theresia Bablik
- Vorsitzender der GF Dr. Andreas Bierwirth
- Vorstandsdirektor Mag. Hannes Bogner
- Wolfgang Horak
- Vorstandsdirektorin Mag. Helene Kanta
- Direktor KR Gerald Neuber
- Ing. Mag. Thomas Polzer
- Vorstandsdirektor DI Josef Pröll

Vom Zentralbetriebsrat (ZBR) entsandte Mitglieder

- ZBR-Vors. Manfred Schönbauer
- Christian Holz
- Mag. Maria Laister
- Mag. Peter Löb
- Alexander Nachbaur
- Alois Suppan

Die Staatskommissäre

- Ministerialrat Mag. Alfred Lejsek
- Dr. Alfred Katterl
- Mag. Johannes Pasquali

DER VORSTAND VON CASINOS AUSTRIA

- Generaldirektor Dr. Karl Stoss
- Vorstandsdirektorin Mag. Bettina Glatz-Kremsner
- Vorstandsdirektor Prof. KR Mag. Dietmar Hoscher

Stand 1. Juli 2016

DER AUFSICHTSRAT DER ÖSTERREICHISCHEN LOTTERIEN



Das Präsidium

- Generaldirektor Dr. Walter Rothensteiner
Präsident des Aufsichtsrats
- Generaldirektor Mag. Gerhard Starsich
1. Vizepräsident des Aufsichtsrats
- Kommerzialrat Dr. Erich Hampel
2. Vizepräsident des Aufsichtsrats

Die Mitglieder

- Dkfm. Dr. Maria Theresia Bablik
- Universitätsprofessor Dr. Gerhard Baumgartner
- Vorstandsdirektorin Mag. Helene Kanta
- Generaldirektor Alfred Ludwig
- Direktor KR Gerald Neuber
- Generaldirektor Dr. Alexander Wrabetz

Vom Betriebsrat entsandte Mitglieder

- Mag. Bettina Lahoda
- Franz Baumgartner
- Norbert Eigl
- Tassilo Kager
- Gertrude Kopp
- Erika Pilz

Die Staatskommissäre

- Ministerialrat Dr. Martin Atzmüller
(Staatskommissär)
- Mag. Christoph Schlager
(Staatskommissär-Stv.)

DER VORSTAND DER ÖSTERREICHISCHEN LOTTERIEN

- Generaldirektor Dr. Karl Stoss
Vorsitzender des Vorstands
- Vorstandsdirektorin Mag. Bettina Glatz-Kremsner
Mitglied des Vorstands

Die Stakeholder der Unternehmensgruppe

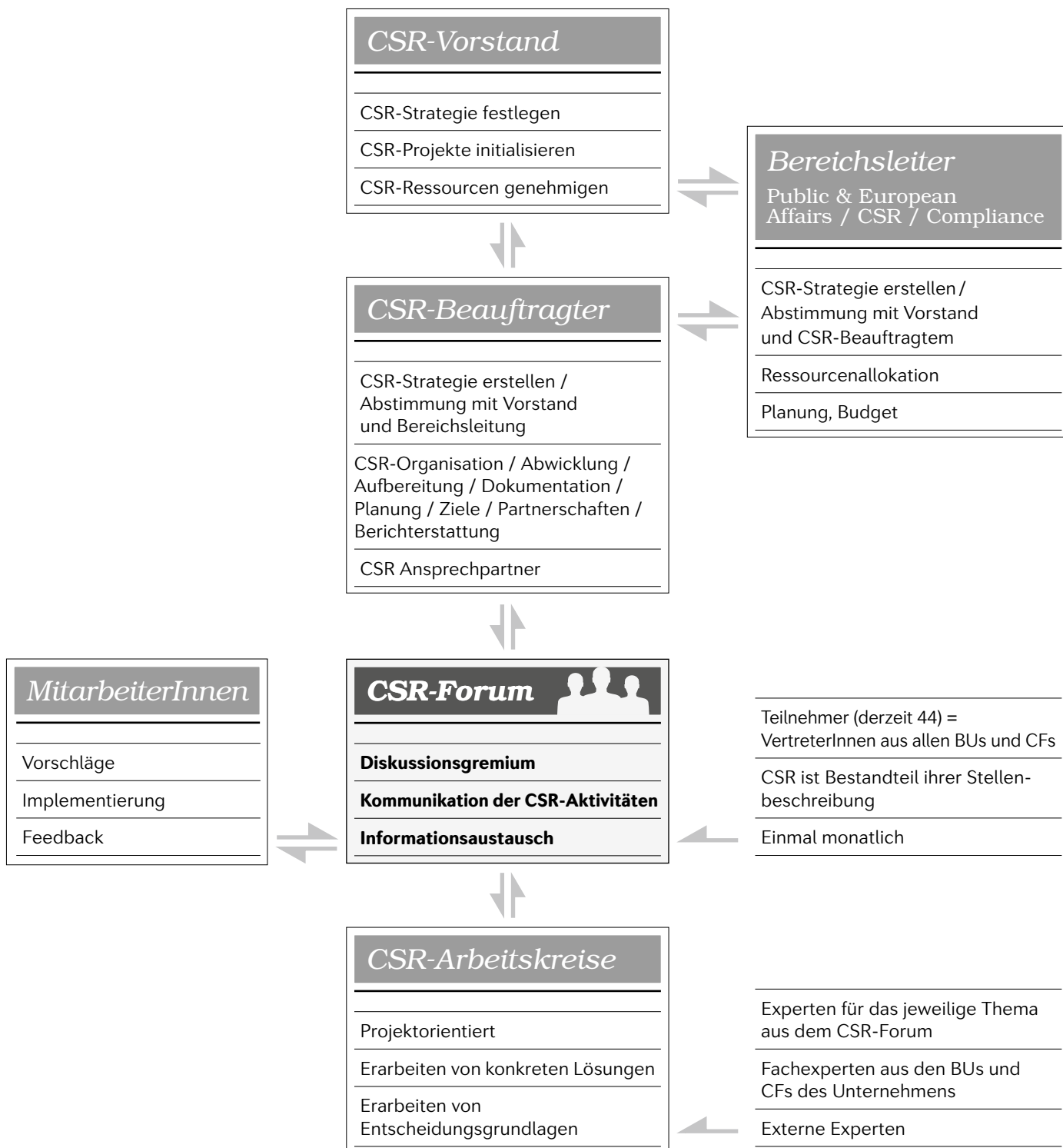
Wie ernst ein Unternehmen seine gesellschaftliche Verantwortung nimmt, zeigt sich am deutlichsten im Umgang mit den unterschiedlichen Gruppen an Stakeholdern. Wie die Grafik zeigt, ist das Umfeld der Anspruchsgruppen sehr vielfältig. Aus der Stellung unserer Unternehmensgruppe und der Art der Geschäftstätigkeit ergibt es sich, dass eine große Zahl an Organisationen, Institutionen und Personen jeweils Ansprüche, Interessen und Wünsche einbringen.

Wir sehen es als Teil unserer Verantwortung, mit unseren Stakeholdern in Kontakt zu sein, ihre Ansprüche regelmäßig abzuklären und einen entsprechenden Dialog zu pflegen. Der Kontakt mit unseren Stakeholdern liefert uns wertvolle Informationen darüber, wie unser Handeln wahrgenommen wird und ermöglicht uns, das Prinzip der Verantwortung laufend an neue Anforderungen anzupassen und weiter zu entwickeln.

STAKEHOLDER-KOMMUNIKATION



CSR-Organisation der Unternehmensgruppe



Die CSR-Organisation der Casinos Austria Unternehmensgruppe ist stufenförmig aufgebaut. Die erste und oberste Ebene bildet der Vorstand, genauer das gemäß der Geschäftsverteilung mit den CSR-Themen betraute Vorstandsmitglied. In der zweiten Ebene wurde ein CSR-Beauftragter installiert, die dritte Ebene und das zentrale Element der CSR-Organisation bildet das CSR-Forum der Unternehmensgruppe. Das für CSR zuständige Vorstandsmitglied fällt die Entscheidungen über die Details der CSR-Strategie, die einzelnen Projekte und die Zuteilung der nötigen Ressourcen.

Für die Koordination der operativen Umsetzung steht ihm oder ihr dabei ein CSR-Beauftragter (bzw. eine CSR-Beauftragte) zur Verfügung, die das operative Zentrum der CSR-Organisation bilden. Der Inhaber oder die Inhaberin dieser Stabsstelle ist für die Abwicklung und Kontrolle der Projekte verantwortlich, ebenso für das Reporting und die Erstellung des darauf basierenden CSR-Berichts. Diese Arbeit erfolgt in enger Abstimmung mit dem Bereichsleiter oder der Bereichsleiterin der Abteilung Public & European Affairs / CSR / Compliance. Die Umsetzung der einzelnen CSR-Maßnahmen erfolgt naturgemäß in den jeweils betroffenen Business Units, wo bestimmte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die laufenden Arbeiten oder aber die Arbeit an Projekten übernehmen. Das Prozessmanagement und die begleitende Kontrolle übernimmt dabei wieder der oder die CSR-Beauftragte.

Das CSR-Forum

Für die Abstimmung und regelmäßige Kommunikation unter allen mit der Umsetzung von CSR-Maßnahmen befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wurde das CSR-Forum geschaffen. Mitglieder dieses Forums sind Vertreterinnen und Vertreter aus allen Business Units, aus den für CSR relevanten Corporate Functions und aus den Casinos Wien und Baden, welche für alle Casinos die 12 operativen Einheiten des Glücksspielbetriebs vertreten. Derzeit umfasst das CSR-Forum 44 Teilnehmerinnen und Teilnehmer.

Die Kommunikation im CSR-Forum ist auf zwei Ebenen organisiert. Einerseits tauschen die Mitglieder Informationen ganz formlos über das interne E-Mail aus. Die einzige organisatorische Unterstützung ist eine elektronische Mailingliste, die es den Teilnehmerinnen und Teilnehmern ermöglicht, relevante Neuigkeiten gleichsam per Mausklick an sämtliche anderen zu übermitteln.

Der bilaterale Dialog und die Erörterung von Fragen in kleinerem Kreis sind aber ebenso ohne organisatorischen Aufwand möglich.

Allerdings ist diese niedrigschwellige Kommunikation naturgemäß unstrukturiert, E-Mails können leicht verloren gehen oder in den Tiefen der Festplatten verlegt werden. Deshalb wurde als zweites Medium auf einer internen Collaboration Plattform die Gruppe CSR-Forum eingerichtet. Dort sind alle Daten, Fakten, Protokolle und Präsentationen, aber auch die Diskussionen unter den Teilnehmern dauerhaft übersichtlich gespeichert und für Berechtigte leicht zugänglich.

Der CSR-Jour-Fixe

Einmal im Monat trifft sich das CSR-Forum zu einem persönlichen Informations- und Meinungsaustausch beim CSR-Jour-Fixe. Die Agenda wird vom CSR-Beauftragten (bzw. von der CSR-Beauftragten) vorbereitet, die Mitglieder haben die Möglichkeit, ihrerseits Themen auf die Agenda zu setzen. Beim CSR-Forum werden alle aktuellen oder in nächster Zukunft anstehenden CSR-Aktivitäten besprochen, Aufgaben verteilt und überlappende Fragen, die mehrere Abteilungen betreffen, entsprechend geklärt. Das Ergebnis des Jour-Fixe wird in einem Protokoll festgehalten, das auf der internen Collaboration Plattform abgelegt wird, wie auch sämtliche weiteren Unterlagen zu CSR-Themen, die im Forum diskutiert und bearbeitet werden, dauerhaft über die WAVE-Plattform den Teilnehmern zugänglich gemacht werden.

Beim CSR-Jour-Fixe werden immer wieder auch externe Experten zu Präsentationen eingeladen, die über aktuelle Themen und Entwicklungen in der Nachhaltigkeit berichten. Wichtige Informationen finden so Eingang in die Business Units und Corporate Functions.

CSR-Arbeitsgruppen

Für die Bearbeitung von CSR-Projekten oder für die Vorbereitung von CSR-Unterlagen und Broschüren kann das CSR-Forum themen- und projektorientiert Arbeitskreise einrichten, in denen Fragen systematisch analysiert und Lösungen erarbeitet werden.

Insgesamt bildet diese Form der CSR-Organisation einen geeigneten Rahmen, um die CSR-Strategie in enger Abstimmung mit dem Vorstand flächendeckend im gesamten Unternehmen zu implementieren.

Unser Geschäft – unser Beitrag zur Wertschöpfung

DIE UNTERNEHMENSGRUPPE UND IHRE VERANTWORTUNG IN DER WERTSCHÖPFUNGSKETTE

Sechs Business Units sind unter dem Dach der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe vereinigt, die jeweils eigenständige Unternehmen bilden und sich unterschiedlichen Geschäftsfeldern widmen: Terrestrische Casinos in Österreich (Casinos Austria), Glücksspielsegmente außerhalb Österreichs (Casinos Austria International), Lotterierprodukte (Österreichische Lotterien), Sportwetten (tipp3), VLT-Outlets (WINWIN) sowie Online-Glücksspiel (win2day).

Übergreifend benötigte Dienstleistungen sind für die gesamte Unternehmensgruppe in Corporate Functions gebündelt. Die Business Units greifen auf die Dienstleistungen dieser Corporate Functions zu. Jede Business Unit und jede Corporate Function ist strategisch einem oder mehreren Vorstandsmitgliedern von Casinos Austria beziehungsweise den Österreichischen Lotterien zugeordnet. Die operative Leitung obliegt der jeweiligen Geschäftsführung und Bereichsleitung.

Casinos Austria

Zwölf Casinos in Österreich, zwölf Spielstätten, deren lokale Besonderheiten jedes Casino zu etwas ganz Außergewöhnlichem machen. Sie unterscheiden sich in Architektur, regionalem Umfeld und Atmosphäre und tragen dennoch die unverkennbare Handschrift von Casinos Austria. Jeder Gast findet in den Casinos Baden, Bregenz, Graz, Innsbruck, Kitzbühel, Kleinwalsertal, Linz, Salzburg, Seefeld, Velden, Wien und Zell am See ein internationales Spielangebot, das von Roulette und Black Jack über Poker bis hin zu den Mega Million Jackpot Automaten reicht.

Kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen dafür, dass sich alle Gäste wohlfühlen. Das beginnt bereits beim Entrée der Casinos, wo jeder Gast freundlich und charmant begrüßt wird und gleichzeitig Spielerschutz auf höchstem Niveau erfährt. Denn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind bestens ausgebildet und verhelfen dem Gast zu einem unbeschwertem Casinobesuch.

Das erstklassige Gastronomieangebot, das unter der Marke Cuisino – Genuss-Events by Casinos

Was die Casinos bieten, ist Erlebnis und Entertainment. Glücksspiel gehört ebenso dazu wie Gastronomie und Show-Events.

BUSINESS UNITS

Casinos Österreich

Dr. Karl Stoss
Mag. Bettina Glatz-Kremsner
Prof. KR Mag. Dietmar Hoscher

Geschäftsbereichsleitung:
Mag. (FH) Christian Schütz, MBA

Internationales Geschäft

Dr. Karl Stoss
Mag. Bettina Glatz-Kremsner
Prof. KR Mag. Dietmar Hoscher

Geschäftsführung:
Alexander Tucek,
Mag. Christoph Zurucker-Burda

Lotterien

Dr. Karl Stoss
Mag. Bettina Glatz-Kremsner

Geschäftsbereichsleitung:
Dr. Peter Ulovec

Wetten & sportaffine Skillgames

Prof. KR Mag. Dietmar Hoscher
Geschäftsführung:
Mag. Philip Newald,
Mag. Georg Weber

VLT/Automatengeschäft

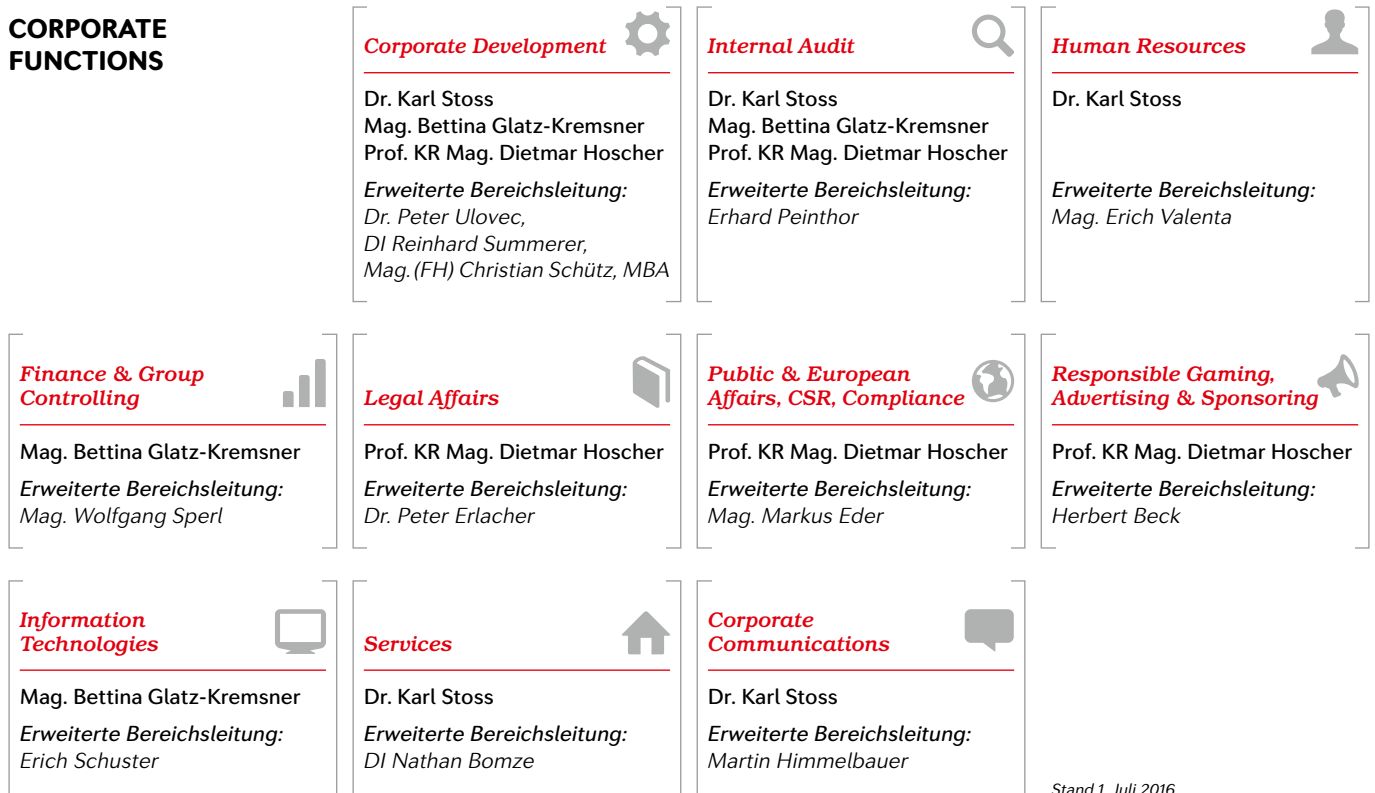
Prof. KR Mag. Dietmar Hoscher
Geschäftsführung:
Robert Vierziger,
Mag. (FH) Fritz Pühringer

Online Gaming

Mag. Bettina Glatz-Kremsner
Geschäftsführung:
Mag. Martin Jekl,
Emmerich Hager

Stand 1. Juli 2016

CORPORATE FUNCTIONS



Stand 1. Juli 2016

Austria betrieben wird, rundet das Erlebnis ab. Von kleinen Snacks bis hin zu Speisen auf Haubenküchenniveau – für jeden Geschmack ist etwas dabei.

Casino bedeutet aber auch Entertainment, und so gestaltet sind die Veranstaltungen: Kunst & Kultur, Dinnershows und Turniere aller Art findet man im Eventkalender, gemäß unserem Motto „Casinos Austria – das Erlebnis“. Gepaart mit der Sicherheit in der Spielabwicklung und der Seriosität von Casinos Austria bieten die zwölf Casinos Spielvergnügen und Unterhaltung pur.

Österreichische Lotterien

Die Österreichischen Lotterien bieten seit 1986 in verantwortungsvoller Weise spielinteressierten Erwachsenen eine breite Palette an klassischen Lotterie Spielen bis hin zu Sofortlotterien. Die oberste Maxime lautet „Glücksspiel mit Verantwortung“. Den Themen Jugendschutz und Schutz vor übermäßiger Spielleidenschaft kommt besondere Bedeutung zu.

Das Produktportfolio beinhaltet Lotto, EuroMillionen, Toto, Torwette, Bingo, ToiToiToi, Zahlenlotto, Joker, Rubbellos, Brieflos, Klassenlotterie sowie die über Tochtergesellschaften betriebenen Angebote WINWIN und win2day. Die Spiele sind in über 5.100 Annahmestellen in ganz Österreich sowie im Internet verfügbar.

Als dynamisches und zukunftsorientiertes Unter-

nehmen gehören die Österreichischen Lotterien im technischen Bereich zu den führenden Lotteriegesellschaften Europas. Seriosität und Sicherheit in der Spielabwicklung sowie der Einsatz modernster Technologien zur Durchführung der Spiele haben höchste Priorität.

WINWIN – Video Lottery Terminals

Café, Bar & Spiel bietet WINWIN an insgesamt 15 Standorten in ganz Österreich, die sich in Krems, Kufstein, Landeck, Lienz, Linz/Urfahr, Mayrhofer, Salzburg Stadt, Schärding, Schwaz, Steyr, Vöcklabruck, zweimal in Wels, Wiener Neustadt und Zell am See befinden. WINWIN Outlets sind Treffpunkte für unterhaltungsorientierte Menschen, die Freude am Ausgehen haben. An den Standorten finden Gäste über 18 Jahre die Gelegenheit zum Spiel an Video Lottery Terminals (VLTs) der modernsten Generation, stilvolles Ambiente, ein kulinarisches Angebot zu moderaten Preisen, bestens geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und regelmäßige Veranstaltungen mit Livemusik und Unterhaltungsprogramm.

VLTs unterscheiden sich von Spielautomaten in der Spielmechanik. Während jeder Spielautomat eigenständig per Zufallsgenerator über Gewinn und Verlust entscheidet, wird dies bei VLTs vom Zufallsgenerator eines zentralen Rechners – basierend auf vorgegebenen Gewinnpyramiden – getroffen. Die Spiele der VLTs sind elektronische Lotterien. Ein sicheres, seriöses Spielvergnügen ist garantiert. WINWIN ist das gemeinsame

Automatenspiel in stilvollem Ambiente, sicher und seriös – das ist das Angebot der WINWIN-Video-Lottery-Terminals.

VLТ-Angebot von Casinos Austria und den Österreichischen Lotterien.

win2day – Online Gaming

Computer, Tablet oder Smartphone – win2day ist die erste Adresse für Glücksspiel im Internet. Von Ass-Poker bis Zero-Spiel, von American Roulette bis Zahlenlotto – die Spieleseite win2day.at umfasst ein komplettes Spielangebot, das von den klassischen Lotteriespielen der Österreichischen Lotterien und den Sportwetten bis hin zu den elektronischen Lotterien in Form der Casino Spiele, des Poker Rooms, des Bingo Rooms und der Games Room Spiele reicht.

Elektronische Lotterien sind gemäß § 12a des Glücksspielgesetzes (GSpG) Ausspielungen, bei denen der Spielvertrag über elektronische Medien abgeschlossen wird. Die Entscheidung über Gewinn und Verlust wird zentralseitig herbeigeführt. Die Angebote im Poker Room, im Bingo Room, bei den Casino Spielen und im Games Room sind elektronische Lotterien. Keno wird gemäß § 12b GSpG durchgeführt, aber ausschließlich über das Internet auf win2day angeboten. win2day.at ist die gemeinsame Online-Spieleplattform von Casinos Austria und den Österreichischen Lotterien.

Die Spielteilnahme ist nur in Österreich gemeldeten Personen mit einem Mindestalter von 18 Jahren erlaubt.

tipp3 – Sportwetten

Seit der erste Wettschein am 24. August 2001 in Wien gespielt wurde, ist tipp3 zum Inbegriff der österreichischen Sportwette geworden. Neben Sportwetten bietet tipp3 seit 2009 beliebte Geschicklichkeitsspiele wie Schnapsen, Backgammon, Rommé und Jolly im Internet an.

Jährlich werden im Schnitt rund sechs Millionen Wetten unter der Marke tipp3 an den mehr als 3.300 Annahmestellen in ganz Österreich sowie über das Internetportal www.tipp3.at und mobil via Smartphone abgegeben. Die Teilnahme an tipp3 ist erst ab 18 Jahren gestattet. Als österreichisches Unternehmen vertritt die Österreichische Sportwetten GmbH ihre Produkte unter der Marke tipp3 ausschließlich am Heimmarkt. Das Unternehmen hält in allen neun Bundesländern Konzessionen für die Durchführung von Sportwetten.

Hinter tipp3 stehen renommierte, kapitalstarke und wirtschaftlich erfolgreiche Gesellschafter, die sich durch Kontinuität und Langfristigkeit in ihrer Unternehmenspolitik auszeichnen. Unter der Marke BGS – Better Game Solutions – stellt



die Österreichische Sportwetten GmbH seit 2010 Systemlösungen für andere Wettanbieter und Unternehmen, die im Sportwettengeschäft tätig sind, zur Verfügung.

Unsere Verantwortung in der Wertschöpfungskette

Die Geschäftstätigkeit der Unternehmensgruppe ist sehr facettenreich. Wer die Prozesse analysiert, die dem täglichen Spiel- und Veranstaltungsbetrieb vorangehen, ebenso wie das ihm nachgelagerte Geschehen, erhält eine stark ausdifferenzierte Wertschöpfungskette mit einer Vielzahl höchst unterschiedlicher Zulieferer, Vertriebspartner und Dienstleister.

Um nur einige davon beispielhaft aufzuzählen: Für die Casinos müssen bei der Betrachtung der Nachhaltigkeit die Hersteller von Spielautomaten sowie Karten- und Roulettetischen ebenso betrachtet werden wie die Professionisten für die Instandhaltung oder Lieferanten von Lebensmitteln für die Gastronomie im Haus. Bei den Lotterien stehen die Trafikantinnen und Trafikanten als wichtigste Vertriebspartner an vorderer Stelle, ebenso die Hersteller von speziellen Drucksorten wie Lottoscheinen oder Rubbellosen sowie die Produzenten der Lotto-Terminals. Die Unternehmenszentrale greift auf eine Reihe von Dienstleistern zurück – Rechtsexperten, Werbegestalter, Banken.

Alle diese Geschäftspartner – zu denen am Ende der Kette unter anderem noch Reinigung, Abfall-

Wir beziehen unsere Zulieferer, Vertriebspartner und Dienstleister in die gesellschaftliche Verantwortung mit ein.

entsorgung und Recycling kommen – müssen in das Nachhaltigkeitskonzept integriert werden, wenn sichergestellt werden soll, dass sie die Ansprüche unserer Unternehmensgruppe hinsichtlich Ökologie und soziale Verantwortung mittragen.

Mit ihrer Wertschöpfung leistet die Unternehmensgruppe einen wesentlichen Beitrag zur wirtschaftlichen Entwicklung.

Diese Einbeziehung der gesamten Liefer- und Wertschöpfungskette in das Nachhaltigkeitsmanagement erfolgt durch entsprechend gestaltete Verträge, in denen die Geschäftspartner zur Einhaltung von Compliance-Vorschriften und sonstigen Standards verpflichtet werden. Regelmäßige Stakeholdergespräche stellen sicher, dass es sich dabei nicht nur um die formale Erfüllung von Auflagen handelt, sondern dass die Philosophie der gesellschaftlichen Verantwortung auch verstanden und mitgetragen wird. Schon bei der Auswahl geeigneter Geschäftspartner wird auf den jeweiligen Standard in den infrage kommenden Unternehmen geachtet.

Mit ihrer Wertschöpfung in Österreich leistet die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe einen wesentlichen Beitrag zur wirtschaftlichen Entwicklung des Landes. In einer Studie des Economica Instituts für Wirtschaftsforschung wurde diese Wertschöpfung für das Geschäftsjahr 2015 detailliert analysiert. So wurde in diesem Jahr ein direkter Wertschöpfungsbeitrag von 327,4 Millionen Euro generiert. Berücksichtigt man darüber hinaus jene Effekte, die entlang der vorgelagerten Wertschöpfungskette und durch sogenannte Einkommenseffekte ausgelöst werden, so beläuft sich der totale Brutto-

wertschöpfungsbeitrag auf 587 Millionen Euro. Mit jedem in der Unternehmensgruppe erwirtschafteten Euro werden damit weitere 79 Cent an Wertschöpfung in Österreich ausgelöst.

In Österreich beschäftigt die Unternehmensgruppe 2.744 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Über die Verflechtung mit Vorleistungsbetrieben im Inland und über Konsumeffekte werden in Österreich weitere 3.762 Arbeitsplätze geschaffen bzw. abgesichert. Damit sichert die Unternehmensgruppe insgesamt 6.506 Arbeitsplätze in Österreich.

Seit jeher zählt die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe zu den größten Steuerzahlern im Land. Konzessionsabgabe, Glücksspielabgabe, Umsatzsteuer, Spielbankenabgabe, lohnabhängige Steuern und Sozialabgaben, sowie Körperschaftssteuer und einige sonstige Abgaben ergaben 2015 eine Gesamtsumme von 694,2 Millionen Euro – so viel haben die Aktivitäten der Unternehmensgruppe zum Steuer- und Abgabenaufkommen 2015 in Österreich beigetragen.

Von großer Bedeutung ist auch die Investitionstätigkeit: In der Dekade von 2006 bis 2015 wurden von der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe Investitionen in Höhe von 259,2 Millionen Euro getätigt. Diese direkte Investitionstätigkeit löste insgesamt Wertschöpfungseffekte im Ausmaß von 159,9 Millionen Euro in Österreich aus.



Unsere Wertschöpfungskette

Der Begriff der Wertschöpfungskette (Value Chain) geht auf den Harvard-Ökonomen Michael E. Porter zurück. Porter vertritt konsequent den Gedanken, dass die Wertschöpfung, die ein Unternehmen generiert, im gesamten Produktionsprozess allen Beteiligten zugutekommen muss. Für ein Dienstleistungsunternehmen wie unserer Gruppe stehen dabei neben den Lieferanten, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, den Standort-Regionen und dem Land Österreich insgesamt vor allem die Kundinnen und Kunden im Zentrum. Deren Erlebnis beim Spiel bildet den Maßstab für die Qualität unseres Angebots.

Verantwortungsvolles Handeln setzt voraus, dass nicht der maximale Ertrag pro Spielerin oder Spieler die Grundlage des Geschäftsmodells darstellt, sondern vielmehr der optimale Ertrag: Spieleinsätze und Gewinne müssen in ein Gleichgewicht gebracht werden, sodass für die Spielerinnen und Spieler der Erlebnis- und Entertainment-Faktor im Vordergrund stehen und das Glücksspiel in verantwortungsvoller Weise konsumiert werden kann.

Nutzen für die Gesellschaft darf nicht nur am Ende der Kette entstehen, sondern überall dort, wo Wertschöpfung generiert wird. Ein Unternehmen kann auf Dauer nur erfolgreich sein, wenn es auf gesellschaftlicher Akzeptanz aufbaut, also der Gesellschaft Nutzen bringt. Das gilt erst recht für Unternehmen in einem sensiblen Geschäftsfeld wie dem Glücksspiel. Ebenso profitiert die Gesellschaft von der Tätigkeit verantwortungsvoller Unternehmen, indem diese Wohlstand auf nachhaltige Weise schaffen.

Entsprechend diesem Prinzip versuchen wir, den Auftrag zum verantwortungsvollen Handeln an allen Stellen der Wertschöpfungskette einzubringen. Genau wie das Unternehmensprinzip der CSR die gesamte Gruppe durchdringt, so soll Nachhaltigkeit und Verantwortung auch überall entlang der Wertschöpfungskette wirksam werden.

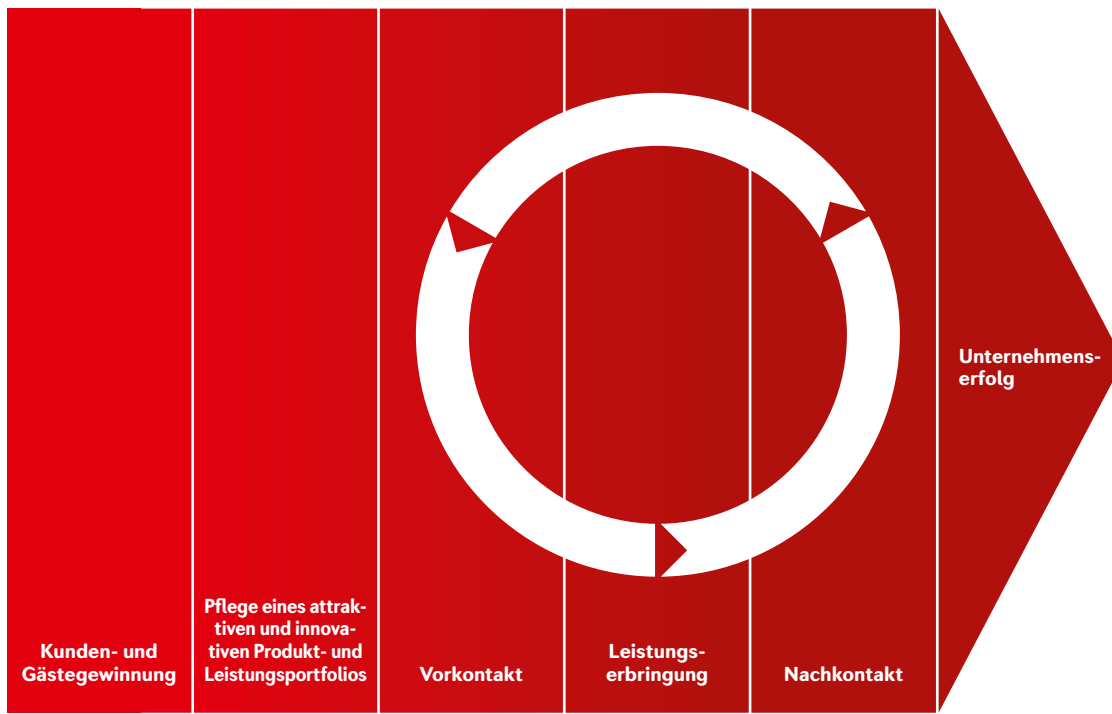
Public

Spielbedürfnis der Bürger

Kunde

Individuelles Spielbedürfnis





Kunde

Individuelles Glücksspielerlebnis

Public

Legale, geregelte Deckung des Spielbedürfnisses

Aufbau der Geschäftsbeziehung

Laufende Geschäftsbeziehung



Darstellung angelehnt an Benkenstein et al., 2007

Unsere Standorte

DER UNTERNEHMENSSTZ

Die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Unternehmensgruppe hat ihren Unternehmenssitz am Rennweg 44 in 1030 Wien. An diesem Standort sind die Gesellschaften Casinos Austria

AG, Österreichische Lotterien Ges.m.b.H., win2day Entwicklungs- und Betriebsgesellschaft m.b.H., Glücks- und Unterhaltungsspiel BetriebsgesmbH (WINWIN), Österreichische Sportwetten G.m.b.H. (tipp3) und Casinos Austria International Holding GmbH (CAIH) beheimatet.



UNSERE 12 CASINOS

Jedes der zwölf Casinos ist auf seine Weise außergewöhnlich. Sie repräsentieren das regionale Umfeld und tragen dennoch die unverkennbare Handschrift von Casinos Austria.

Casino Baden

Im Casino Baden ist der Glanz einer Sommerfrische in der Belle Époque noch lebendig. Das beeindruckende Gebäude am Rande des Kurparks beherbergt eines der größten und schönsten Casinos Europas – samt Kongress- und Veranstaltungszentrum. Außen blieb der klassizistische Stil einer vergangenen Epoche erhalten, im Inneren wartet ein moderner Spielsaal. Und genau dieser Mix sorgt dafür, dass das Casino seit Jahren gesellschaftlicher Treffpunkt im Süden von Wien und touristischer Leitbetrieb der Region ist.

Casino Bregenz

Das Casino Bregenz gehört zu einer beliebten Freizeit-Location der Festspielstadt am Bodensee. Eingebettet in das Ensemble aus Festspielhaus, Seebühne und dem angrenzenden Hotel Mercure, besticht es durch Eleganz und Glamour. Das Casino bietet seinen Gästen internationales Spielangebot, gepflegte Unterhaltung, Spitzengastronomie, zahlreiche Szene-Events sowie Gewinnspiele unter einem Dach, direkt am Bodensee im Dreiländereck.

Casino Graz

Das Casino Graz ist ein typisches Stadtcasino mit einem Einzugsgebiet, das weit ins Umland bis nach Slowenien reicht. Geschäftsreisende besuchen das Haus ebenso für einen entspannenden Abend wie Weintouristen aus der Südsteiermark oder Kulturreisende, die von einem der vielen Grazer Festivals angelockt werden.

Casino Innsbruck

Das Casino Innsbruck besticht durch die elegante Glas-Architektur, die dem Haus im Zentrum von Innsbruck seine ganz besondere Ausstrahlung verleiht. Die Lage am Fuße der imposanten Nordkette macht es zu etwas Besonderem. Das Casino Innsbruck wird nicht nur von Roulette-, Poker- und Black-Jack-Freunden aus Österreich, Italien, Deutschland, der Schweiz und den touristischen Gästen frequentiert, sondern ist mit einem dichten Kalender an Veranstaltungen auch Fixbestandteil der Innsbrucker Kulturszene.

Casino Kitzbühel

Auf den ersten Blick würde man hinter der mit „Lüftermalerei“ verzierten Alttiroler Fassade kein modernes Casino vermuten. Doch im mondänen und zugleich legendären Wintersportort Kitzbühel kommt dem Casino eine wichtige Rolle als Ort gesellschaftlicher Begegnung und ausgelassenen Nachtlebens zu.

Casino Kleinwalsertal

Die Lage in einer geografischen Enklave, die vom Allgäu aus leicht, aus Österreich dagegen so gut wie nicht erreichbar ist, macht dieses Casino zu einem beliebten Treff für deutsche Besucherinnen und Besucher. Das Casino ist Teil des touristischen Angebots der beliebten Ski- und Wanderregion und als Ganzjahresbetrieb wichtiger Frequenzbringer für das Kleinwalsertal.

Casino Linz

Die zentrale Lage an der Linzer Landstraße, Österreichs meistfrequentierter Einkaufsmeile außerhalb Wiens, sowie die Nähe zu vielen Stadthotels und Kultureinrichtungen sind für das moderne Stadtcasino Linz ein absoluter Pluspunkt. Eine Besonderheit stellt das Innendesign in seinen Farben und Lichtstimmungen dar, unterstützt durch die Wirkung eines mosaikartigen Fensterfrieses von Professor Hans Staudacher.

Casino Salzburg

Das Casino Salzburg ist im Schloss Klessheim beheimatet und bietet seinen Gästen die atemberaubende Atmosphäre eines gewaltigen Barockbaus von Johann Fischer von Erlach. Die großzügige neue Raumgestaltung gibt dem Casino viel Platz, das Nebeneinander von Barockkunst und modernem Spiel macht das besondere Flair dieses Casinos aus.

Casino Seefeld

Das Hochplateau über dem Inntal mit Seefeld als Zentrum ist im Winter ein Paradies für Skifahrer, Langläufer und Kutschenfahrt-Romantiker, im Sommer ein Eldorado der Golfer. Ein Besuch im Casino Seefeld bildet einen stimmungsvollen Abschluss nach einem Tag an der frischen Luft. Die Lage inmitten der Seefelder Fußgängerzone macht das Casino zum idealen Treffpunkt für Freundesgruppen, die hier aus anderen Hotspots des Orts zusammenkommen.

Casino Velden

Im Sommer herrscht hier pulsierendes Leben. Die Terrasse zum Wörthersee gehört an Sommerabenden zu den schönsten Plätzen, an denen sich das Kärntner Flair und die mediterrane Stimmung der Uferpromenade genießen lassen. Mit seinem bunten Veranstaltungsprogramm wird das Casino Velden immer wieder zum Mittelpunkt des Freizeitlebens in der Wörthersee-Region.

Casino Wien

Das Casino Wien ist ein klassisches Stadtcasino im traditionellen Stil. Untergebracht im Palais Esterházy, einem barocken Gebäude aus dem 15. Jahrhundert, liegt es direkt an der Kärntner



Straße, einer der elegantesten Geschäftsstraßen von Wien. Gespielt wird im Casino Wien auf drei Ebenen. Das Hauben-Restaurant von Cuisino – Genuss Events by Casinos Austria sorgt für kulinarische Erlebnisse.

Casino Zell am See

Das Casino Zell am See ist das jüngste Casino von Casinos Austria. Es wurde am 1. Jänner 2016 eröffnet. Die einzigartige Lage im Nordflügel des Grand Hotels, direkt am Ufer des malerischen Zeller Sees, bietet nicht nur optimale Erreichbarkeit, sondern unterstreicht die Casino Atmosphäre und das Ambiente eines Casinos von Casinos Austria.

DAS LOGISTIK- UND PARALLEL-RECHENZENTRUM MC4

Die Unternehmensgruppe betreibt in Wiener Neustadt ein Logistikzentrum, das die komplette Abwicklung aller Versandtätigkeiten übernimmt und 2.960 m² für Lager und Kommissionierung zur Verfügung hat. Darüber hinaus befindet sich hier ein Parallelrechenzentrum.



WINWIN VLT-OUTLETS

Café, Bar und Automaten Spiel bietet WINWIN an insgesamt 16 Standorten in ganz Österreich. WINWIN Outlets sind Treffpunkte für unterhaltungsorientierte Menschen, die Freude am Ausgehen haben.

An allen WINWIN Standorten finden Gäste über 18 Jahre die Gelegenheit zum Spiel an Video Lottery Terminals (VLTs) der modernsten Generation; ebenso wie stilvolles Ambiente, ein kulinarisches Angebot zu fairen Preisen, bestens geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und regelmäßige Veranstaltungen mit Livemusik und tollem Unterhaltungsprogramm.

Rahmenbedingungen, Entwicklungen, Herausforderungen

DIE MAKROÖKONOMISCHEN EINFLÜSSE

Die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe ist ein international tätiger, langfristig ausgerichteter Verbund. Die weltweiten wirtschaftlichen, ökologischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen sind wichtige Parameter für alle Strategien zur weiteren Entwicklung der Unternehmensgruppe. Daher analysieren und beobachten beide Unternehmen laufend die volkswirtschaftlichen und gesellschaftlichen Entwicklungen, welche die Unternehmen in Zukunft beeinflussen und prägen werden.

Darüber hinaus wurden im Zuge der Erstellung

dieses Berichts eigene Workshops abgehalten, in denen die relevanten gesellschaftlichen Veränderungen analysiert und diskutiert und dann den jeweils relevanten Feldern der Nachhaltigkeit zugeordnet wurden. Als zweiter Schritt erfolgte eine Umfeldanalyse nach dem ESTEMPLE-Prinzip, d.h. eine Analyse der Einflussfaktoren und Entwicklungen gemäß dem Out-In-Prinzip aus acht Richtungen: Ökonomische Entwicklungen, Soziale Entwicklungen, Technologische Entwicklungen, Ökologische Entwicklungen, Mediale Entwicklungen, Politische Entwicklungen, Rechtliche Entwicklungen, Ethische Entwicklungen. Das Ergebnis ist in folgender Übersicht dargestellt.

ESTEMPLE steht für:

- Economic
- Social
- Technological
- Environmental
- Media
- Political
- Legal
- Ethical

Welche Veränderungen und Entwicklungen von außen beeinflussen uns?

Umfeldanalyse

Soziale Entwicklungen

Freizeitverhalten • erhöhte Mobilität • Individualisierung • demographischer Wandel • Diversity • Barrierefreiheit • Inklusion
• Gesundheit: Stress, Suchtverhalten, Sensibilisierung, ... • Bildung • Arbeitsmarkt

Technologische Entwicklungen

Disruption • Digitalisierung, digitale Transformation • mobile Endgeräte • Geoblocking • Multichanneling • Green IT • Innovation
• In- und Outsourcing • Cloud-Computing • Biometrie

Ökologische Entwicklungen

Umwelttrends, z. B. Green Events • Regionalität • Verstärkung Umweltschutz • Energieeffizienz • Paris 2015 – CO₂-Reduktion
• Klimawandel • vermehrte Klimaextreme

Mediale Entwicklungen

Alle sind Kommunikatoren: Social Media • Medienkonsum • Fragmentierung der Medienlandschaft • Konzentration bei Medien-eigentümern und Mediaagenturen • Qualität der Berichterstattung • Vermischung werblicher und redaktioneller Inhalte

Politische Entwicklungen

Politischer Einfluss auf Unternehmen • Liberalisierung • EU-getriebene Harmonisierung • Distanz von Unternehmen und Politik
• Gender Mainstreaming

Gesetzliche Entwicklungen

Verstärkte Regulierung • Jugendschutz • Compliance • Konsumentenschutz • Verstärkte Umweltschutzrichtlinien
• Geldwäsche-Regelungen • Spielerschutz • Big Data • Werbebeschränkungen

Ethische Entwicklungen

Corporate Citizenship • Wertewandel: Ich, Natur, Sinn • Sharing statt besitzen • Vertrauensverlust in Institutionen
• Einforderung von Ehrlichkeit und Transparenz • sensibilisierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Ökonomische Entwicklungen

Reduktion Kaufkraft • Veränderung Einkommensstruktur • Globalisierung • Migration • Konzentration im Handel • Wechselkurs-entwicklungen in Grenzregionen • Schengen • Eigentümerwechsel

Die Herausforderungen im Einzelnen und die Strategien für den Umgang mit ihnen:

Wirtschaftliche Herausforderungen

- Eine **Reduktion der Kaufkraft** und des verfügbaren Einkommens aufgrund einer Veränderung der Einkommensstruktur kann einerseits Umsatzrückgänge zur Folge haben, andererseits – bei einer noch stärkeren Intensivierung der Kundenbetreuung – die einzelnen Gewinne der Kunden erhöhen. Gleichzeitig sind wir damit gefordert, unsere Aktivitäten im Responsible Gaming und im Bereich Corporate Citizenship beizubehalten bzw. noch zu verstärken.
- **Die zunehmende Globalisierung** bietet für unsere Unternehmen vielfältige Chancen, bringt aber zugleich neue Herausforderungen, denen wir uns durch eine vorausschauende Strategie stellen müssen. Im Bereich Organisationsentwicklung und Human Resources entstehen vor allem Chancen im Bereich Diversity (interkultureller Austausch, diverse Teams, breiterer Horizont).
- Die **Konzentration im Handel** schafft neue Absatzkanäle (Stichwort Online Handel), verstärkt aber gleichzeitig die Abhängigkeit durch die damit einhergehende Konzentration der Vertriebspartner. Hier ist es wichtig, die bestehenden Vertriebswege zu pflegen und mögliche Veränderungen zu beobachten. Auch im Online-Bereich muss weiterhin stark auf Responsible Gaming geachtet werden.
- Die **Wechselkursentwicklung** führt zu einer Konkurrenzsituation in den Grenzregionen zu Ländern mit anderer Währung. Für den Standort Österreich betrifft das die Schweiz, Ungarn und

Tschechien, wobei die EU-Mitgliedsländer Ungarn und Tschechien in ihrer Wechselkurspolitik stark auf Stabilität gegenüber der Eurozone bedacht sind, wogegen die Schweiz immer wieder eigenständige Anpassungen vornimmt. Veränderungen können zu einem Wettbewerbsvorteil für Casinos Austria führen, wie das seit 2015 gegenüber der Schweiz der Fall ist, können in der umgekehrten Richtung aber auch zu einem Kaufkraftnachteil für Besucher aus dem Nachbarland und dementsprechend zu einem Umsatzrückgang führen.

- Ein **Eigentümerwechsel** kann sowohl Finanzkraft als auch Effizienz stärken und beide Unternehmen international noch besser positionieren. Gleichzeitig ist darauf zu achten, dass die bisherige Vorreiterrolle im Responsible Gaming sowie das hohe Vertrauen der Kundinnen und Kunden, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und der Öffentlichkeit beibehalten wird. Durch aktive Informationspolitik und Stärkenmanagement sowie eine klare Geschäftsstrategie inklusive einer Verantwortungsstrategie kann vorhandenen Unsicherheiten – vor allem der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – entgegengewirkt werden.

Soziale Herausforderungen

- **Diversity**, d.h. Vielfalt und Gleichberechtigung vor allem was Geschlecht, Religion, Herkunft und Sprache betrifft, ist ein zentrales Thema für Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien. Daraus ergeben sich viele Chancen, u.a. was den Zugang zum Arbeitsmarkt betrifft und die damit verbundene Veränderung und Erweiterung im Mitarbeiter-Pool, aber auch bei den Kundinnen und Kunden. Voraussetzung dafür sind Bildungs- und Sensibilisierungsmaßnahmen, um sprachliche und kulturelle Barrieren abzubauen. Barrierefreiheit und Inklusion spielen eine große Rolle und müssen sowohl mit organisatorischen als auch kommunikativen Maßnahmen begleitet werden, erfordern aber auch technische Investitionen. So wurde beispielsweise der Empfang im Haus Rennweg 44 rollstuhlgerecht umgebaut.

- **Gesundheit** steht zunehmend im Fokus der Gesellschaft. Einerseits steigen Arbeitsbelastung und Stress, damit wächst auch der Bedarf an Ausgleich und Entspannung. Allerdings erhöht eine dauerhaft hohe Stressbelastung auch die Gefahr von Suchtverhalten. Im Gegenzug zur höheren Belastung steigt die Sensibilität für Gesundheitsthemen, was auch durch die steigende Lebenserwartung und die dadurch wachsende Anzahl an Menschen im höheren Lebensalter bedingt ist. Dieses Bündel an Entwicklungen bringt für Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien sowohl Chancen als auch Risiken. Der



steigende Bedarf an Entspannung bringt zusätzliche Umsatzchancen für ein unkompliziert verfügbares Freizeitvergnügen wie das Glücksspiel. Die potenziell starke Suchtgefährdung erfordert auch verstärkte Anstrengungen im Responsible Gaming. Die durch das erhöhte Gesundheitsbewusstsein bedingten, langfristigen Veränderungen im Freizeitverhalten stellen eine Herausforderung für die Glücksspielbranche dar, denn die Entwicklung geht mit erhöhter Mobilität einher, der Trend weist weg vom Spiel hin zu mehr Sport bzw. mehr Gesamterlebnis. Für Casinos Austria und in geringerem Ausmaß für die Österreichischen Lotterien bedeuten diese – aus gesamtgesellschaftlicher Sicht grundsätzlich positiven – Entwicklungen, dass der Aspekt der Unterhaltung und Entspannung stärker in den Mittelpunkt gerückt werden muss. Ein klarer Fokus auf diese Entwicklungen muss die Grundlage liefern, um auf Veränderungen in der Bedürfnislage der Kundinnen und Kunden reagieren zu können. Schließlich muss Responsible Gaming ernsthaft und glaubwürdig gelebt werden, um das Vertrauen zu gewinnen und langfristig beizubehalten.

- **Demografischer Wandel** mit der damit verbundenen Alterung der Gesellschaft bedeutet für Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien, dass verschiedene Generationen als potenzielle Zielgruppen adressiert werden müssen, sowohl in den Angeboten als auch in der Kommunikation. Die Demografie wird jedoch nicht nur durch niedrige Geburtenraten und wachsende Lebenserwartung geformt, sondern auch durch Migration. Der Ausgang dieser Entwicklung ist noch nicht langfristig abzusehen und muss weiter beobachtet werden.
- **Bildung** ist das Zukunftsthema schlechthin, für die Gesellschaft wie auch die Unternehmen. Kontinuierliche Weiterbildung und vor allem Flexibilität sind hier gefragt, sowohl auf Seite der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch der Unternehmen. Neue Angebote wie Jobsharing, Arbeitszeiten-Modelle oder Mentoring-Ansätze werden bei uns schon länger praktiziert. Sie erhöhen Vertrauen und Verweildauer der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und helfen in der Positionierung der Unternehmen am Arbeitsmarkt.

Technologische Herausforderungen

- **Digitalisierung** verändert Gesellschaft, Arbeitswelt und die Geschäftsmodelle der Unternehmen. Sie stellt für die österreichische Wirtschaft und Gesellschaft insgesamt eine große Herausforderung dar, nicht zuletzt deshalb, weil die entsprechenden Technologien von raschen, kurzen Innovationszyklen geprägt sind und daher laufende

Anpassung erfordern. Auch in der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Unternehmensgruppe müssen Strategie, Struktur, Kultur und Unternehmens-Prozesse ebenso angepasst werden wie unsere Angebote. Auf Seiten der Kundinnen und Kunden macht sich die zunehmende mobile Nutzung von Onlinediensten bemerkbar, die Menschen führen ihre Arbeit ebenso wie ihre Einkäufe oder ihren Freizeitkonsum räumlich unabhängig dort aus, wo sie gerade wollen. Dies kann zu einer Substitution bestehender Geschäftsmodelle führen. Lösungsansätze sind hier die Erweiterung des Online-Angebots, virtuelle Teams und virtuelle Arbeitsplätze, aber auch verstärkter Spielerschutz.

- **Green IT** – eine umwelt- und ressourcenschonende Form der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) über deren gesamten Lebenszyklus hinweg – ist ein zentrales Thema für Unternehmen. Es verlangt Investitionen, ist aber im Idealfall langfristig mit einer Kostensenkung verbunden. Für Casinos Austria bzw. die Österreichischen Lotterien beinhaltet das eine Optimierung der vorhandenen Geräte, die Reduktion ihres Verbrauchs an Energie und Ressourcen und die umweltfreundliche Entsorgung.
- **Multichanneling** bedeutet die Abstimmung und Verschränkung der verschiedenen Vertriebskanäle, insbesondere das Zusammenwachsen von virtuellen und terrestrischen Angeboten. Für Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien ist diese Vermarktungsstrategie von großer Bedeutung. Multichanneling bedingt höhere Bereitstellungskosten, hat aber das Potenzial, den Kundenkreis zu erweitern. Durch neue Tools, Kanäle und Plattformen werden hier Synergien geschaffen, die nicht nur neue Kundinnen und Kunden ansprechen, sondern Kommunikationsmöglichkeiten über den bestehenden Kreis hinaus ermöglichen.
- **Online – Mobile Endgeräte:** Längst sind technische Geräte allgemein im Gebrauch, die den Zugang zu Angeboten im Internet buchstäblich an jedem Ort möglich machen – Smartphones, Tabletcomputer mit Telefonkarten, in naher Zukunft auch Datenbrillen oder Armbanduhren mit Smartscreens. Dementsprechend hat sich auch das Verhalten eines Teils der Kundinnen und Kunden verändert. Glücksspiel ist für sie nicht mehr eine Tätigkeit, für die man abends nach Arbeitsschluss in ein Spiellokal geht und dort Zeit verbringt, sondern kann jederzeit und überall ad hoc durchgeführt werden. Um diese Kundinnen und Kunden entsprechend erreichen zu können, ist ein mobiles Spielangebot erforderlich, das nicht einfach nur in der Übertragung von gewohnten

Digitalisierung revolutioniert die Arbeitswelt und die gängigen Geschäftsmodelle. Sie stellt auch für Casinos Austria und Lotterien eine Herausforderung dar.

Glücksspiel wird mobil – eine Herausforderung an die Technik ebenso wie an den Spielerschutz.

Offline- oder Computerspielen besteht, sondern in Ablauf und Handhabung den Bedingungen der Mobilgeräte entsprechen muss. Gleichzeitig erhöhen sich durch schnell drehende, rasch verfügbare Glücksspiele die Risiken im Bereich der Spielsucht. Hier müssen die bestehenden Responsible-Gaming-Features betont und ausgebaut werden. Bewährt haben sich unter anderem Einzahllimits, Features zur Beschränkung der Spielzeit sowie das Bereitstellen von Mentoren für gefährdete Spielerinnen und Spieler.

- **Geoblocking** ist die im Internet eingesetzte Technik zur regionalen Sperrung von Internetinhalten durch den Anbieter. Casinos Austria bzw. die Österreichischen Lotterien sehen darin eine wirksame Maßnahme, um die Verbreitung von nicht konzessionierten Angeboten im Internet zu unterbinden. Solche Angebote wirksam zu unterbinden, ist zur Durchsetzung des österreichischen Glücksspielgesetzes unerlässlich. Zugleich aber stellt Geoblocking stets eine Gratwanderung dar, da es einen Eingriff in die Medienfreiheit darstellt. Somit stehen einander zwei rechtsstaatliche Grundsätze gegenüber, nämlich die effektive Durchsetzung einer rechtlichen Norm einerseits und das Recht auf freie Nutzung eines Mediums andererseits. Unter Experten wird überwiegend die Meinung vertreten, dass die mit der Durchsetzung des Glücksspielgesetzes verbundenen gesundheits- und sozialpolitischen Ziele – vor allem Spielsuchtprävention und Jugendschutz – im Zweifel den höheren Wert besitzen.

Der Klimawandel verändert langfristig die Nutzung von Tourismusregionen und damit auch das geschäftliche Umfeld unserer Casinos.

Ökologische Herausforderungen

- Der Klimawandel hat auf Unternehmen vielfältige Auswirkungen. Zum einen verändert sich langfristig die Nutzung von Tourismusregionen – Wintersportgebieten werden durch wärmeres Klima zu Ganzjahres-Destinationen, typische

Sommerurlaubsorte werden in den heißen Monaten von Reisenden gemieden. Wo es durch den Klimawandel zu Naturkatastrophen kommt, wird neben dem menschlichen Leid auch die Kulturlandschaft und damit die Attraktivität der Standorte zerstört. Da vor allem die Casinos von Casinos Austria eng mit dem österreichischen Tourismus verbunden sind, müssen solche langfristigen Veränderungen – und erst recht mögliche katastrophale Ereignisse – beobachtet und berücksichtigt werden.

Der Kampf gegen die Folgen des Klimawandels führt zu immer strengeren Standards für die Unternehmen, vor allem im Hinblick auf Ressourcenverbrauch und CO₂-Emissionen. Durch die Klimakonferenz von Paris 2015 wurde diese Entwicklung noch verstärkt. Casinos Austria und Österreichische Lotterien reagieren darauf durch eine verstärkte Sensibilisierung für Umweltfragen und eine Reihe von Aktivitäten, die auch von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mitgetragen werden und die Position der Unternehmen als umweltbewusstes Unternehmen stärken.

- **Energieeffizienz:** Hohe Energiekosten und regulatorische Vorgaben erfordern noch gezielteren Umgang mit Energie. Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien haben umfangreiche Initiativen gestartet, um im gesamten Unternehmensbereich ihren Verbrauch zu reduzieren.
- **Neue Umweltrends** reflektieren das gesteigerte Umweltbewusstsein der Bevölkerung, das auch in verstärkten Umweltschutzmaßnahmen der Menschen führt. Einer dieser Trends, der vor allem Casinos Austria betrifft, sind Green Events, d.h. die Herausforderung, Veranstaltungen möglichst umweltfreundlich und ressourcenschonend zu organisieren.



- **Regionalität** ist vor allem in Österreich ein starker Trend. Dies zeigt sich in verstärktem Vertrauen der Menschen in Lieferanten aus der Umgebung. Casinos Austria und Österreichische Lotterien bekennen sich zur Regionalität und achten sowohl bei der Auswahl der Lebensmittel als auch der Lieferantinnen und Lieferanten darauf, die jeweilige Region zu fördern. Dies schafft ein zuverlässiges und partnerschaftliches Lieferantennetzwerk und stärkt die Kaufkraft der Region. Gleichzeitig ist darauf zu achten, dass dabei die Abhängigkeit von den lokalen Lieferantinnen und Lieferanten nicht zu Einschränkungen im Angebot führt, und die Beziehung auf Augenhöhe bleibt.

Mediale Herausforderungen

- **Alle sind Kommunikatoren:** Informationsverhalten und Ansprüche an Medien ändern sich. Menschen wünschen sich mehr Transparenz und offene Kommunikation, auch von Unternehmen. Die Macht der sozialen Medien nimmt zu, ihr Einfluss auf Wirtschaft, Politik und Gesellschaft steigt. Kundinnen und Kunden publizieren ihre Erfahrungen und sind nicht mehr auf Vermittlung durch Medienschaffende angewiesen. Dies kann bei negativen Rückmeldungen ernsthafte Reputationskrisen und Imageschäden für Unternehmen bedeuten, beim richtigen Umgang aber zu mehr Vertrauen und Kundenbindung führen, wenn man die Problemfelder erkennt und rechtzeitig adressiert.
- **Die Zersplitterung der Medienlandschaft** macht eine Erreichung der Zielgruppen schwieriger und teurer für Unternehmen und führt u.a. zu unklaren Profilen der einzelnen Medien. Für große Unternehmen wie Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien sind aber klare Medienprofile und eine professionelle Zielgruppenplanung wichtig, um ihre Kunden auch direkt ansprechen zu können.
- **Die Konzentration der Mediaagenturen und Medieneigentümer** schafft höhere Abhängigkeiten von den dadurch weniger werdenden Anbietern bzw. Medien und kann zu einer Bandbreite von Auswirkungen führen. Dieser Entwicklung kann durch starke Prinzipien, durch direkten Dialog und intensive Kontaktpflege entgegen gewirkt werden.
- **Schnellebige Berichterstattung** ist ein Ergebnis der veränderten Medienlandschaft. Gleichzeitig steigt die Komplexität wie auch Abhängigkeit von Informationen. Für Unternehmen wie Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien bedeutet dies, dass offene Kommunikation mit interessierten Journalisten essenziell ist, gleichzeitig andere, direkte, offene Kommunikation mit Kundinnen und

Kunden und der Öffentlichkeit gefordert ist.

- Die **Trennung zwischen bezahlter Werbung** und redaktioneller Berichterstattung wird unklarer, vor allem durch die Entwicklung im Social-Media-Bereich. Dies beeinflusst nicht nur die Glaubwürdigkeit der Medien sondern auch des jeweiligen Unternehmens negativ. Hier ist ein verantwortlicher Umgang und eine Befolgung der ethischen und rechtlichen Vorgaben essenziell. Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien bekennen sich dazu und haben den Anspruch, klar und transparent zu kommunizieren.

Politische Herausforderungen

- Die Anforderungen auf Unternehmen steigen auch **von Seiten der Politik**. Dies ist auch bei strengerer Vorgaben in Bezug auf die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen erkennbar. Für Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien bedeutet dies vor allem stärkere Auflagen zum Schutz der Bürgerinnen und Bürger. Als Antwort auf diese Herausforderung betreibt die Unternehmensgruppe seit langem ein umfangreiches, europaweit führendes Programm im Responsible Gaming, das von systematischer Prävention und Unterstützung von Beratungseinrichtungen über Hotlines bis hin zur Ausdehnung der Security-Maßnahmen reicht.
- **Gender Mainstreaming** ist nicht nur ein gesellschaftliches, sondern auch ein politisches Phänomen. Im Unternehmen selbst werden in der Personalentwicklung eine Reihe von Gender-Programmen umgesetzt, die Frauen auf verschiedenen Ebenen fördern. Als einfachste und zugleich am deutlichsten sichtbare Maßnahme kann hier die durchgehend konsequente Benutzung von genderneutralen Formulierungen in allen Kommunikationen der Unternehmensgruppe genannt werden.
- **Liberalisierung und EU-Harmonisierung** bedeutet für international agierende Unternehmen wie Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien viele Chancen, nicht nur ökonomischer Natur. Neben Expansionsmöglichkeiten ist auch der Zugang zu unterschiedlichen Kulturen, sowohl bei Kundinnen und Kunden als auch bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wichtig für neue Perspektiven und Ideen. Gleichzeitig gibt es auch Risiken wie geringere Einnahmen durch mehr Konkurrenz aus anderen Ländern. Diesen ist nur durch eine vorausschauende Geschäfts- wie auch CSR-Strategie zu begegnen.
- **Das Verhältnis zwischen Nähe und Distanz** zur Politik ist essenziell für Unternehmen. Zum einen ist es notwendig, dass Casinos Austria in glücks-

Offene Kommunikation und Transparenz bei bezahlter Werbung bestimmt unser Verhältnis zu den Medien.

Unser Gender Mainstreaming bleibt nicht bei der Veränderung der Sprachgewohnheiten stehen. Wir fördern auf mehreren Ebenen gezielt Frauen im Unternehmen.

**Herbert Beck,
Bereichsleiter
Responsible Gaming,
Advertising &
Sponsoring –
Casinos Austria AG
und Österreichische
Lotterien GmbH**



spielrechtlichen und glücksspielpolitischen Fragen seine Interessen geltend macht und sich aktiv als Gesprächspartner in der Politik einbringt. Der Dialog mit der Politik nutzt hier dem demokratischen Diskurs und führt dank der Erfahrungen der Unternehmensgruppe aus der Praxis zu einer fundierten Gesetzgebung. Gleichzeitig muss jedes große Unternehmen darauf achten, die nötige Distanz zur Politik zu wahren, umso mehr, wenn es sich wie die Casinos Austria Gruppe teilweise in Staatseigentum befindet. Zu große Nähe kann zu Glaubwürdigkeitsverlusten führen. Transparenz und eine offene, ehrliche Kommunikation auf allen Ebenen sind wichtige Mittel zur Aufrechterhaltung dieser Balance.

Rechtliche Herausforderungen

- **Verstärkte Regulierung**, verbunden mit strengeren Auflagen (z. B. Gesetze zu Arbeitszeit, Umweltschutz, Konsumentenschutz) schafft einerseits einen klaren Rahmen. Andererseits sind unterschiedliche nationale Regulierungen für international agierende Unternehmen eine Herausforderung, auch weil EU-Richtlinien in den einzelnen Mitgliedsstaaten unterschiedlich umgesetzt werden. Schlüssel zum richtigen Umgang damit sind ein effektives Compliance-System, Transparenz und laufende Stakeholder-Kommunikation.
- **Jugendschutz und Spielerschutz** streng einzuhalten und laufend zu verbessern, ist essenziell für ein Glücksspielunternehmen, da sich Kundinnen und Kunden immer zwischen Spaß und Vergnügen und der Verlockung bewegen, die eigenen Grenzen zu überschreiten. Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien erfüllen diese Forderung durch Responsible Gaming und

dessen kontinuierliche Evaluierung und Weiterentwicklung über die gesetzliche Basis hinaus, außerdem durch bewusste und wissenschaftlich evaluierte Werbebeschränkungen. Nicht zuletzt werden die für verschiedene Spielformen unterschiedlichen Altersbegrenzungen strikt eingehalten. Sämtliche Maßnahmen unterliegen einem stetigen Prozess der Reflexion und Weiterentwicklung.

- **Compliance**, also die Einhaltung von Verhaltensmaßregeln, Gesetzen und Richtlinien durch Unternehmen, ist die Basis von verantwortlichem Management und wird vom Markt als selbstverständlich vorausgesetzt. Die Herausforderung besteht darin, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Übernahme von Eigenverantwortung zu motivieren, aber gleichzeitig den Aufwand dafür nicht überborden zu lassen. Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien führen sowohl Trainings für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Management durch, als auch externe Zertifizierungen und Audits.

- **Big Data** ist für Glücksspielunternehmen eine große Herausforderung. Einerseits helfen gesammelte Daten dabei, den Kundinnen und Kunden maßgeschneiderte Angebote liefern und effektive Spielerschutzmaßnahmen durchführen zu können. Gleichzeitig muss die Gefahr des Missbrauchs solcher Daten verhindert werden. Es ist daher essenziell, den Konsumentinnen und Konsumenten, die kritisch und sensibilisiert sind, was die Verwendung ihrer Daten betrifft, transparente Aufklärung zu liefern.

- **Geldwäsche-Regelungen** zur Verhinderung krimineller Machenschaften sind gerade im Glücksspiel zentral. Die EU hat mittlerweile durch vier Anti-Money-Laundering-Richtlinien der Entwicklung in diesem Bereich Rechnung getragen. Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien haben die Bedeutung von Maßnahmen zur Verhinderung von Geldwäsche via Glücksspiel immer betont und entsprechende Sorgfaltsregeln stets umgehend adaptiert. In der Unternehmensgruppe wurde der Compliance-Beauftragte durch entsprechende Schulungen auch zum Anti-Geldwäsche-Beauftragten aufgewertet. Durch aktive Teilnahme an Arbeitsgruppen hat sich die Unternehmensgruppe auch für die Weiterentwicklung der Regelungen engagiert.

Ethische Herausforderungen

- Der **Vertrauensverlust in Institutionen** hat sich seit der Wirtschaftskrise noch verstärkt. Ihr kann man vor allem durch ehrliche und offene Kommunikation entgegenwirken. Im Gegensatz zu Betrieben der Glücksspielbranche in manchen

anderen Ländern ist das Vertrauen in die Österreichischen Lotterien und Casinos Austria sehr hoch, wie Umfragen belegen.

- Die **Einforderung von Ehrlichkeit und Transparenz** nimmt zu, Erwartungen und Ansprüche an Unternehmen diesbezüglich steigen. Transparenz wird von Glücksspielunternehmen nicht nur bei der Spielabwicklung und im Umgang mit Antikorrruption zunehmend eingefordert, sondern bei immer mehr Geschäftsprozessen. Casinos Austria und Österreichische Lotterien stellen sich dieser Entwicklung durch strikte Einhaltung der vorgegebenen Richtlinien, durch laufende Prozessoptimierungen, Zertifizierungen und nicht zuletzt durch diesen CSR-Bericht.
- Der **Wertewandel** ist in aller Munde. Menschen werden einerseits individualistischer und ichbezogener, gleichzeitig sensibler, vor allem was den Umgang mit Natur und die Sinnhaftigkeit ihrer Existenz oder ihrer Arbeit betrifft. Dies stellt eine große Herausforderung für Unternehmen in Bezug auf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Kundinnen und Kunden dar. Hier gilt es, die unterschiedlichen Wertvorstellungen zu erkennen und darauf zu reagieren und gleichzeitig die Unterschiede je nach kulturellem oder geografischem Raum und Hintergrund zu berücksichtigen. Eine starke Unternehmenskultur ist der Schlüssel im Umgang mit dem Wertewandel.
- Auch die **Sensibilität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**, was das verantwortungsvolle Agieren ihres Unternehmens betrifft, nimmt zu. Menschen wollen auch bei guter Bezahlung nur ungern für ein Unternehmen arbeiten, mit dessen Zielen sie sich nicht identifizieren können. Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien haben sich schon vor Jahren das Ziel gesetzt, attraktive Arbeitgeber zu sein und ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch sinnstiftende Tätigkeiten sowie die Möglichkeit zur Weiterbildung und individuellen Entwicklung zu bieten. Die hohe durchschnittliche Verbleibdauer, die überdurchschnittlich hohe Qualifikation und die hohe allgemeine Arbeitszufriedenheit zeigen den Erfolg dieser Bemühungen. Als Herausforderung ergibt sich daraus, diesen hohen Standard weiter zu steigern, wofür vor allem im Bereich Diversity und Chancengleichheit Potenzial vorhanden ist.



- **Corporate Citizenship**, das gesellschaftliche Engagement von Unternehmen als „gute Bürger“, ist kein neues Phänomen, hat aber gerade bei großen Unternehmen wie den Österreichischen Lotterien und Casinos Austria eine besondere Bedeutung. Denn der Auftrag, die Gesellschaft zu unterstützen und einen Teil des Gewinns über die Steuern hinaus an die Gesellschaft zurückzugeben, ist Teil der Unternehmensphilosophie. Diesem Auftrag kommen wir gerne nach, erfüllt er doch unsere Wertvorstellungen und bereichert nicht nur die Gesellschaft, sondern auch uns als Unternehmen.

Unsere detaillierten Strategien und Maßnahmen zum Umgang mit diesen großen Herausforderungen finden Sie in den folgenden Kapiteln.

Corporate Citizenship: Unternehmen müssen vorbildliche Staatsbürger sein.

Die Fokussierung auf das Wesentliche

Die Casinos Austria Gruppe ist Vorreiter im CSR Bereich und bei der Erarbeitung entsprechender Richtlinien seit dem Jahr 2000 in Österreich aktiv

2015 führte die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe erstmals eine Analyse der wesentlichen Aspekte der Geschäftstätigkeit durch, um neue und ergänzende Erkenntnisse für eine nachhaltige CSR-Strategie zu gewinnen, aber auch, um den ständig steigenden Ansprüchen an ein fundiertes CSR-Reporting Rechnung zu tragen.

Die Fokussierung auf die wesentlichen Handlungsfelder und die verstärkte Ausrichtung der CSR-Aktivitäten auf das Kerngeschäft des Unternehmens sind Kennzeichen eines zeitgemäßen CSR-Ansatzes. Wesentlich ist dabei auch, die Erkenntnisse aus den zugehörigen CSR-Projekten und CSR-Prozessen in die Unternehmensstrategie einzuarbeiten. Damit wird dargestellt, wie weit ein Unternehmen mit der Integration seiner gesellschaftlichen Verantwortung und seinem Beitrag zu einer nachhaltigen Entwicklung, über die gesetzlichen Forderungen hinaus, bereits vorangeschritten ist.

Welche CSR-Themen für die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe materiell sind, hat die Unternehmensgruppe in einem mehrstufigen Verfahren im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse herausgearbeitet. Auf der Basis dieser Analyse wurden Handlungsfelder identifiziert, die für die Unternehmensstrategie der Gruppe besonders relevant sind. Diese Entwicklung wollen wir fortführen und dazu haben wir, beginnend mit 2014, den Dialog mit unseren Stakeholdern strukturiert und intensiviert.

Um das gesamte Themenspektrum der Wesentlichkeit zu erfassen, wurde dieses in einem ersten Schritt auf Basis des GRI-G4-Standards analysiert und in mehreren Workshops mit Teilnehmern aus allen unseren Geschäftseinheiten (Business Units) und den unterstützenden Bereichen (Corporate Functions) und Teilnehmern aus den Betrieben gesammelt und aufbereitet. Bei diesem Prozess ließen wir uns vom Centre for Responsible Management, Wien, unterstützen und beraten.

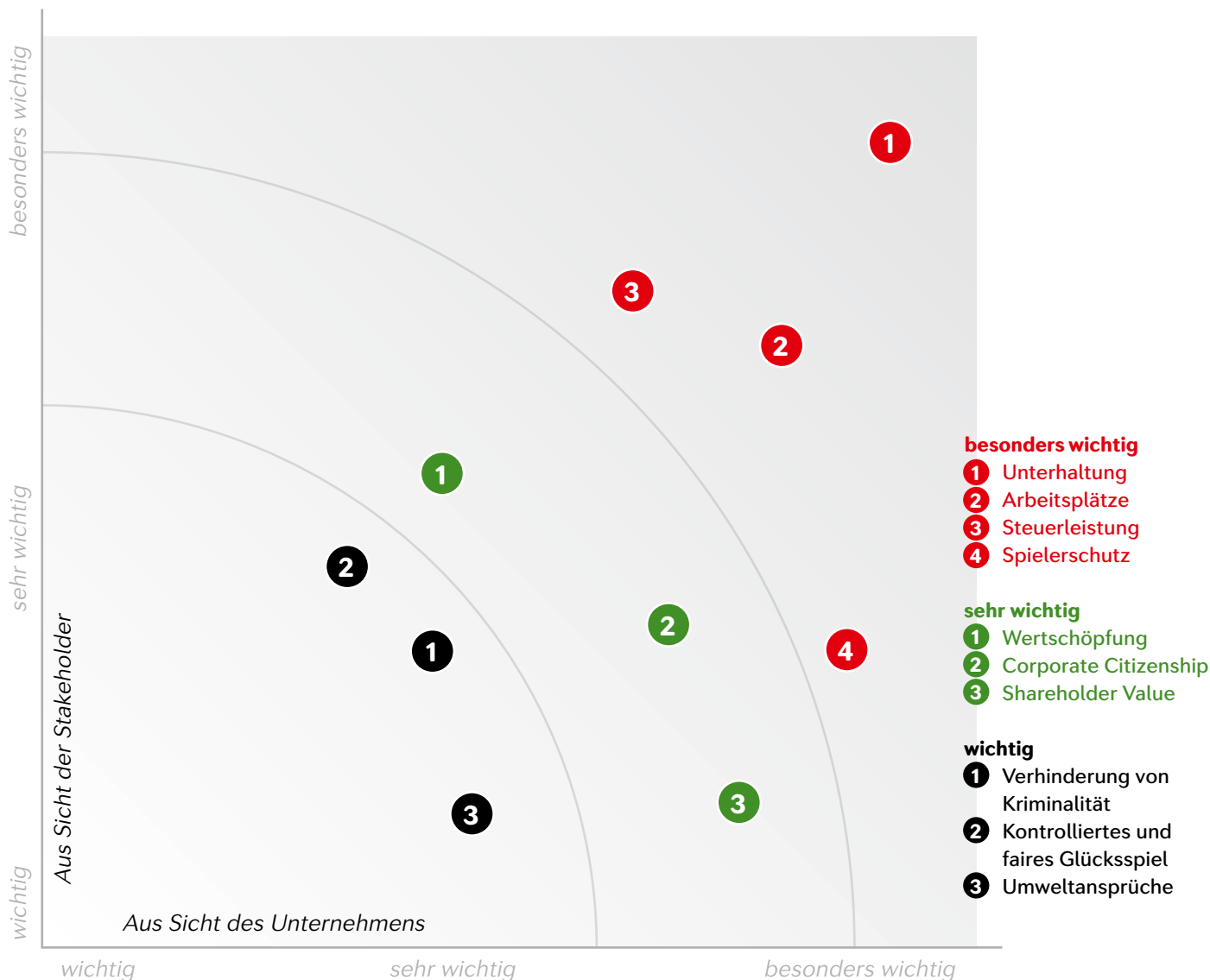
Die Handlungsfelder wurden danach entsprechend der Wesentlichkeit aus unternehmensinterner Sicht gereiht. Zur Analyse der externen Sicht auf diese Themenbereiche haben wir uns der Methode der Stakeholder-Befragung bedient. Im Rahmen der Play-Fair-Messe, einer zweitägigen Veranstaltung im unternehmenseigenen Studio44, wurden nicht nur unsere Produkte und unser Engagement präsentiert, sondern auch eine Umfrage durchgeführt. Mehr als 5000 Personen aus allen unseren Stakeholdergruppen waren zur Veranstaltung eingeladen. Die Befragung selbst wurde als Praxisprojekt von Studentinnen und Studenten der FH Wien durchgeführt. Mit den Ergebnissen wurde eine erste Einordnung der Handlungsfelder im Sinne der Wesentlichkeit für die einzelnen Stakeholder-Gruppen durchgeführt.

Der Umfang und die Relevanz dieser Handlungsfelder soll durch geeignete Verfahren in Zukunft noch weiter geschärft werden, um es der Unternehmensgruppe zu ermöglichen, immer besser und routinierter in der strategischen Eingliederung der CSR-Aspekte unseres Kerngeschäfts voranzukommen. Die zugehörigen Prozesse wollen wir künftig gemeinsam mit unseren Stakeholdern weiterentwickeln, verstärkt kommunizieren, systematisieren und standardisieren. Dies wollen wir mit der Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in unseren Casinos und WINWIN-Outlets und unseren Business Units und Corporate Functions tun. Die tragende Säule für die Umsetzung ist dabei die bestehende CSR-Organisation.

Was für unsere Kunden im Zentrum steht, sind Entertainment und gesellschaftliche Verantwortung



UNSERE WESENTLICHKEITSMATRIX



Unsere aus der Wesentlichkeitsmatrix abgeleiteten Handlungsfelder

Die folgenden Ausführungen beschreiben erst- unserer Stakeholderdialoge und -befragungen
 mals die auf Basis unserer CSR-Prozesses und definierten wesentlichen Handlungsfelder.

Markt	Sozial verträgliche Produktion/Einkauf, Implementierung von Sozialstandards, Verbraucherschutz, faire Preise
Arbeitsplatz	Arbeitsplatz und Gesundheitsschutz, Aus- und Weiterbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Vereinbarkeit Familie/Beruf, Diversity, Anreizsysteme
Umwelt	Betriebliche Energie- und Ressourceneffizienz, Einführung und Auditierung von Umweltstandards

1 Unterhaltung reichliche Lotterien Gruppe angeboten wird. Damit ist die Art und Weise gemeint, wie die Kundenzufriedenheit, Transparenz im Angebot, Produktpalette der Casinos Austria und Öster- hohe Servicequalität und die Etablierung unserer

Betriebe als regionale Veranstaltungs-Hotspots stehen dabei im Zentrum. Eine wesentliche Rolle spielen hier aber auch alle Maßnahmen zum Spielschutz und damit zur Spielsuchtprävention: Schließlich sollen unsere Angebote für unsere Kundinnen und Kunden vor allem eines sein und bleiben: Fun und Unterhaltung.

2 Arbeitsplätze

Die hohe Bewertung von Arbeitsplätzen – sowohl von den internen als auch den externen Stakeholdern – ist auf den wichtigen Stellenwert eines sicheren Arbeitsplatzes in der heutigen Zeit zurückzuführen. Ein Arbeitsplatz bei der Casinos Austria und Österreichischen Lotterien Gruppe gilt als attraktiv und begehrtestenwert.

Arbeitsplatzsicherheit und Gesundheitsschutz, Aus- und Weiterbildung, Vereinbarkeit von Familie und Beruf, Diversity und zeitgemäße Anreizsysteme, aber auch Motivation und Zufriedenheit bilden die Schwerpunkte unserer HR-Aktivitäten.

3 Steuerleistung

Von einem Glücksspielanbieter, der sein Geschäft auf Basis des Glücksspielmonopols des Bundes ausübt, erwarten die Stakeholder, dass er einen wesentlichen Beitrag zum österreichischen Staatshaushalt leistet. Dabei steht auch ein ordnungspolitischer Auftrag im Fokus, der ein ausreichend attraktives legales Angebot zur Verdrängung illegaler Angebote vorsieht – somit eine Optimierung und keine Maximierung der Erträge. Die Erwirtschaftung von optimalen Erträgen versucht die Unternehmensgruppe durch die Gestaltung von attraktiven Angeboten und Events, hohe Servicequalität und die Entwicklung und Umsetzung von Innovationen zu sichern.

4 Spielerschutz

Der Schutz der Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer vor den möglichen negativen Auswirkungen eines unkontrollierten Konsums ist für die Unternehmensgruppe von zentraler Bedeutung. Hier geht es um die Reputation der Unternehmensgruppe in der Öffentlichkeit und bei den relevanten Entscheidungsträgern. Dazu betreibt das Unternehmen unter dem Titel „Glücksspiel mit Verantwortung“ ein umfassendes Programm an Maßnahmen, Aktivitäten und Entwicklungen. Aus Sicht der Stakeholder sind wir dabei gut positioniert und auf dem richtigen Weg.

1 Wertschöpfung

Bei der Wertschöpfung steht in der Wesentlichkeitsmatrix der Anspruch der Stakeholder im Mittelpunkt, dass diese in Österreich erfolgt und verbleibt. Der Einkauf von regionalen Produkten in möglichst unmittelbarer Umgebung unserer

Standorte sichert die regionale Wertschöpfung. Die Unternehmensgruppe ist ein starker Partner der österreichischen Tourismusbetriebe und positioniert ihre Standorte als touristische Leitbetriebe in der jeweiligen Region.

2 Corporate Citizenship

Förderung und Sponsoring von Sport, Kunst, Kultur und sozialen Projekten stehen nicht nur in der Satzung von Casinos Austria und Österreichischen Lotterien, sondern werden auch von den Stakeholdern als wesentlich gesehen. Im Sinne der Förderung der gesellschaftlichen Vielfalt werden dabei kleine Projekte ebenso unterstützt wie große und breitenwirksame Kultur und kreatives Schaffen abseits des Mainstreams.

Im Sinne der Spielsucht-Prävention und des Spielschutzes werden Spielerschutzeinrichtungen unterstützt und die Schaffung von niedrigschwelligen Zugängen zu Beratung und Therapie für Betroffene gefördert. Das gesellschaftliche Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird über Kooperationen mit Non-Profit-Organisationen gefördert.

3 Shareholder Value

Dieser Punkt umfasst Maßnahmen zur Erhaltung der Kosteneffizienz, aktives Innovationsmanagement, Investitionsprogramme, Standortevaluations und Qualitätsmanagement, weiters die Absicherung gegen Risiken, das Erkennen und Nutzen von Chancen und die aktive Suche nach neuen Ertragspotenzialen.

1 Verhinderung von Kriminalität

Implementierung von auditierbaren Prozessen und Konzepten zur Verhinderung von Korruption, Geldwäsche, Betrug und Diebstahl gehören ebenso zu dieser Wesentlichkeit wie Maßnahmen zum Schutz von Gästen und Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmern.

2 Kontrolliertes und faires Glücksspiel

Glücksspiel ist kein Ersatz für eine Erwerbstätigkeit das soll unseren Gästen und Spielteilnehmern klar kommuniziert werden. Wesentlich sind hier auch Verantwortung im werblichen Auftritt sowie eine transparente und verständliche Darstellung der Gewinnchancen bei den verschiedenen Spielangeboten. Das Spielverhalten wird aktiv kontrolliert, ebenso die Einhaltung von Zugangs- und Altersbeschränkungen.

3 Umweltansprüche

Dieser Punkt umfasst die betriebliche Energie- und Ressourceneffizienz, Programme für Recycling und Entsorgung, Klimaschutz sowie insgesamt die Einführung und Auditierung von Umweltstandards.

Sichere und gesunde Arbeitsplätze haben hohen Stellenwert.

Glücksspiel mit Verantwortung ist ein entscheidender Faktor unserer Reputation.





Kunden und Gäste 40

Aufsichtsbehörden 56

*Mitarbeiterinnen
und Mitarbeiter* 66

*Lieferanten
und Vertriebspartner* 78

Öffentlichkeit 86

Ökologie und Umwelt 96

Sponsoringpartner 108

Unsere Verantwortung gegenüber unseren Stakeholdern

Die Unternehmenstätigkeit der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe entfaltet sich in einem Umfeld vielfältiger Stakeholder-Erwartungen. Der Umgang mit den unterschiedlichen Stakeholdergruppen in der Gesellschaft und ihren Ansprüchen stellt daher einen zentralen Bereich des verantwortungsvollen Agierens dar. Die Interaktion mit den Stakeholdern hilft der Unternehmensgruppe, gesellschaftliche Trends und Veränderungen frühzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren. Zugleich kann auf diesem Weg wechselseitiges Verständnis und Vertrauen aufgebaut werden, ebenso werden Partnerschaften entwickelt und vertieft. Die Nachhaltigkeitsziele, die sich Casinos Austria und Österreichische Lotterien gesetzt haben, können nur im ständigen Kontakt mit Dialogpartnerinnen und Dialogpartnern aus der Gesellschaft, der Wissenschaft, aus Kultur und Sport, aber auch mit den Geschäftspartnern sowie den Vertreterinnen und Vertretern von Politik und Behörden erreicht werden.

Der Dialog mit den Anspruchsgruppen hat Tradition.

Das Prinzip des Dialogs mit den Anspruchsgruppen der Gesellschaft steht seit den Anfängen von Casinos Austria und Lotterien im Zentrum der Geschäftstätigkeit der Unternehmen. Es fand schon bei der Gründung der Österreichische Spielbanken AG 1967 – die 1985 in Casinos Austria AG umbenannt wurde – seinen Niederschlag in der Organisationsstruktur des Unternehmens. Das damals eingerichtete „Kundenbüro“ hatte bereits die Spielsuchtprävention zur Aufgabe. Die ursprüngliche kleine Abteilung ist mittlerweile zu einem eigenen Bereich in der Unternehmensgruppe geworden: zur Corporate Function Responsible Gaming, Advertising und Sponsoring.

Somit waren die wichtigsten Stakeholdergruppen bekannt, als im Jahr 2006 die ersten CSR-Berichte der Unternehmensgruppe erstellt wurden, auch die Form des Dialogs mit diesen Anspruchsgruppen war bereits etabliert. In den folgenden Jahren wurde diese Struktur im Zuge der Erstellung der CSR-Berichte jeweils einer

kritischen Analyse unterzogen und im Bedarfsfall angepasst. Seit im Jahr 2013 ein monatlicher CSR-Jour-Fixe eingeführt wurde, stehen Stakeholderbelange regelmäßig auf der Agenda dieser Meetings, an dem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der einzelnen Business Units und Corporate Functions teilnehmen.

Im Jahr 2015 wurde im Rahmen der Arbeiten für die Wesentlichkeitsmatrix (siehe vorhergehendes Kapitel) auch die Stakeholder-Struktur einer Überprüfung unterzogen und den aktuellen Gegebenheiten angepasst.

Die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Unternehmensgruppe kommuniziert über eine Reihe von Kanälen regelmäßig mit ihren Stakeholdern: Gemeinsame Veranstaltungen mit Vertreterinnen und Vertretern des Tourismus (Tourismus-Talk) und der Kultur (Kultur-Talk) dienen der Pflege der Gemeinsamkeiten und dem Austausch von Interessen. Vertriebspartnerinnen und -partner werden über die normalen Geschäftskontakte hinaus zu Veranstaltungen über Responsible Gaming eingeladen. Der rege Austausch mit den Gästen der Casinos ist ebenfalls ein fest verankerter Teil der Unternehmenskultur.

Dieser laufende Kontakt zu einzelnen Stakeholdergruppen wird durch Publikationen unterstützt. So informieren unsere Geschäftsberichte über die wirtschaftliche Entwicklung. Die Mitarbeiterzeitung Ein.Satz sowie der wöchentliche Intranet-Newsletter ermöglichen es den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, über das interne Geschehen auf dem Laufenden zu bleiben und selbst mit ihren Anliegen und Leistungen zu Wort zu kommen.

In den folgenden Kapiteln werden ausgewählte Stakeholdergruppen und ihre Ansprüche gewissermaßen exemplarisch ausführlich dargestellt. Vertreter dieser Stakeholdergruppen kommen in Interviews zu Wort und berichten über ihre Sicht der Interaktion mit unseren Unternehmen.

Stakeholder

Kunden und Gäste

Als Geschäftsführerin eines Unternehmens entspannt sich Mag. Andrea Schatzl gern am Roulettetisch vom täglichen Stress. Sie mag die Atmosphäre im Casino, das Rundum-Entertainment, die Gastronomie. Glücksspiel betreibt sie einfach nur zur Unterhaltung, trotzdem empfindet sie die sichtbaren Spielerschutzmaßnahmen im Haus als beruhigend. Ein paar Drinks im Casino an der Bar und ein paar Runden am Glücksrad sind für sie wohltuende Zerstreuung.

Wenn Gäste in unsere Casinos kommen, dann suchen sie angeregte Unterhaltung. Wer Lotterienprodukte kauft, freut sich ebenfalls auf das Vergnügen des Aufrubbelns oder auf den Moment der Ziehung. Damit ein gleichbleibend hohes Niveau an solchen Erlebnissen garantiert werden kann, müssen im Hintergrund unsichtbare Qualitätsstandards garantiert sein: Fairness in der Spielgestaltung, Sicherheit, Schutz der Daten und nicht zuletzt ein ausreichender Spielerschutz.

Harald Guggenberger spielt nahezu jede Woche Lotto, immer wieder auch Zahlenlotto und EuroMillionen. Normalerweise füllt er Wettscheine aus, hin und wieder nutzt er auch win2day. Für ihn ist es das Rätseln um die Gewinnzahlen, das den Spaßfaktor ausmacht, nicht so sehr die Aussicht auf Millionengewinne. Im Gegenteil – er würde es vorziehen, wenn es geringere Gewinnsummen, dafür aber häufigere Runden gibt. Sollte er je mit dem Problem des Spielerschutzes konfrontiert werden, weiß er, wo er im Internet dazu Informationen findet.

Florian Scheiblecker wettet regelmäßig bei tipp3 auf spannende Sportereignisse und weiß daher den Komfort in den Annahmestellen sehr zu schätzen – sowohl die Tatsache, dass er nahezu an jeder Ecke rasch einen Tipp abgeben kann als auch die unkomplizierte Auszahlung von Gewinnen in bar. Was ihm immer wieder einmal nicht gefällt, sind unattraktive Quoten. Im Zweifel entscheidet er sich nicht zuletzt deshalb für tipp 3, weil er weiß, dass Fairness und Spielerschutz hier hohen Stellenwert genießen.

A close-up portrait of a woman with short, curly brown hair, wearing gold hoop earrings and a light-colored top. She is smiling slightly and looking towards the camera. The background is blurred, showing warm, golden lights.

*Andrea
Schatzl*

Stammgast im Casino Wien

A close-up portrait of a man with short brown hair, wearing a blue and yellow plaid shirt. He is smiling broadly and looking towards the camera. The background is blurred, showing a wooden board with a sign that says "SPIELE MIT LOTTERIEN".

*Harald
Guggenberger*

Lotto-Fan

A close-up portrait of a man with short brown hair, wearing a green polo shirt. He is smiling and looking towards the camera. The background is blurred, showing a bright, outdoor setting.

*Florian
Scheiblecker*

Passionierter Sportwetten-Teilnehmer

41

„Das Casino ist ein schöner, sozialer Ort“

Vielen Dank, dass Sie sich für unser Gespräch Zeit genommen haben, gehen wir gleich in medias res: Was erwarten Sie sich, wenn Sie ein Casino von Casinos Austria besuchen?

Andrea Schatzl: Das ist leicht erklärt: Ich erwarte mir eine entspannte, angenehme sowie elegante Atmosphäre, gepaart mit ein paar aufregenden Stunden bzw. einem prickelnden Spielvergnügen. Mir ist das Gesamtpaket ungemein wichtig. Vielleicht ein Willkommens-Gläschen mit Freunden an der Bar nehmen, dann eine Kleinigkeit im Restaurant essen gehen und im Anschluss spielen. Diese Kombination ist für mich eine hervorragende Sache, besser geht es meiner Meinung nach nicht.

Nutzen Sie etwaige Zusatzangebote bzw. unser Eventservice? Ich spreche hier z.B. von Kabarett-Auftritten, Verkostungen oder Krimi-Abenden.

Andrea Schatzl: Verkostungen z.B. nehme ich gemeinsam mit meinem Partner immer wieder – auch mit Freunden – sehr gerne wahr. Wir wohnen ja auch in der Nähe und haben es ins Casino nicht weit. Andere Veranstaltungen sind mir persönlich eigentlich zu lange. Ich möchte mich kurz informieren oder eine Kleinigkeit kosten, aber dann doch wieder zum Spieltisch zurück und ein paar Jetons setzen. Kleine Auflockerungen – wenn man so will – gefallen mir persönlich besser als längere Events.

Wie sind Sie mit der Betreuung vor Ort, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von Casinos Austria zufrieden?

Andrea Schatzl: Das Personal ist äußerst zuvorkommend und von großartigem Niveau. Auch deshalb laden wir immer wieder gerne unsere Freunde ins Casino ein. Manche assoziieren ein Casino immer noch mit einer „Spielhöhle“ und sind dann total überrascht, wie schön das Ambiente und die Atmosphäre sind. Die Casinos Austria Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kümmern sich um jeden Gast – gleich, ob oder wie viel die Gäste Zeit an den Spieltischen verbringen. Man wird überall äußerst zuvorkommend behandelt.

Das Casino ist ein wirklich schöner, sozialer Ort.

Wie sieht es in Sachen Spielerschutz aus? Wüssten Sie, wo Sie entsprechende Informationen und Hilfe erhalten?

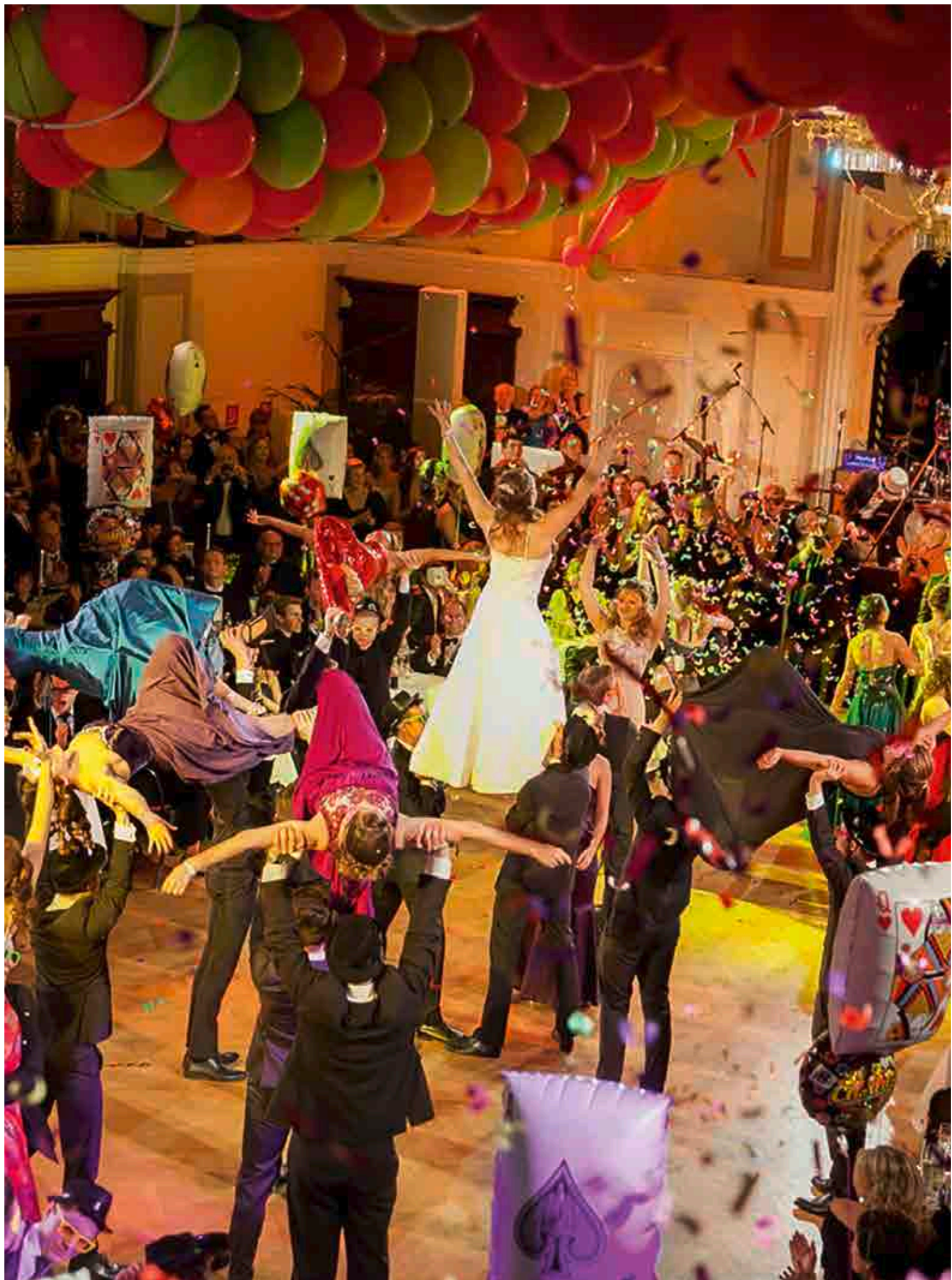
Andrea Schatzl: Das wüsste ich auf jeden Fall, ich würde mich an die Mitarbeiter wenden. Ich persönlich kam mit der Thematik allerdings noch nicht in Berührung, ich spiele gerne mit meinen Eintritt-Jetons. Aber auch hier kann ich von sehr verantwortungsbewusstem Umgang mit bestimmten Leuten berichten, die für das Casino gesperrt wurden.

Haben Sie auch Erfahrung mit Online-Angeboten bzw. nutzen Sie solche?

Andrea Schatzl: Ich weiß sehr wohl, dass es diese gibt, nutze sie aber nicht. Die Informationen darüber sind jedoch ausreichend. Wie schon erwähnt geht es mir um die Atmosphäre vor Ort, um das Live-Erlebnis, um einen schönen Abend mit Freunden.

Die Casinos bieten eine entspannte, elegante Atmosphäre.





„Zum Spielerschutz kann ich auch den Trafikanten fragen“

Vielen Dank, dass Sie sich bereit erklärt haben, uns ein kleines Interview zu geben. Welche Angebote der Österreichischen Lotterien nutzen Sie?

Harald Guggenberger: Nun, ich spiele normales Lotto, also „6 aus 45“, dann EuroMillionen und vor allem Zahlenlotto.

Wie oft spielen Sie diese Spiele?

Harald Guggenberger: Ich spiele bei jeder Ziehung mehrere Tipps bzw. mehrere Scheine.

Würden Sie ganz allgemein gerne öfter oder weniger spielen? Z.B. nur einmal in der Woche?

Harald Guggenberger: Nein, für mich reicht es so, der Rhythmus ist ok. Es ist ja auch eine finanzielle Aufwendung, die man hat.

Und wie läuft hier das Prozedere ab bzw. wie erfolgt die Tippabgabe? Füllen Sie Wettscheine aus oder spielen Sie Quicktipps?

Harald Guggenberger: Ich persönlich habe Scheine bzw. Zahlen, die ich immer spiele. Den Rest erledige ich per Quicktipp.

Nehmen Sie auch Online-Angebote wahr? Spielen sie z.B. auf der Online-Plattform win2day?

Harald Guggenberger: Ich kenne das Angebot und habe auch einen Account, spiele aber eher selten. Ab und zu nutze ich es, wenn ich nicht zu einer Trafik komme.

Wie sieht es bzgl. Vertrauen und Sicherheit bezogen auf die Österreichischen Lotterien aus?

Harald Guggenberger: Ich bin jetzt kein Insider. Aber ich glaube, dass hier alles korrekt abgewickelt wird.

Haben Sie auch schon einmal vom Thema Spielerschutz gehört? Wissen Sie, wo Sie dazu Informationen erhalten?

Harald Guggenberger: Ich habe davon gehört und denke, dass ich hierzu im Internet Informationen, aber auch Hilfestellung bekommen würde. Auch den Trafikanten kann man fragen.



Das ist richtig, auch in der Annahmestelle liegen Informationen auf. Was haben Sie sonst noch für Vorstellungen bzgl. der Österreichischen Lotterien? Gibt es noch andere Erwartungen?

Harald Guggenberger: Ich würde mir wünschen, dass die Gewinnausschüttung besser aufgeteilt wird, nicht die ganz große Summe an eine oder nur wenige Personen geht. Über 70 Millionen Euro z.B. würden sich auch 70 Leute freuen. Ich sage, so könnten 70 Menschen glücklich sein.

Was würden Sie denn mit einem Lotto-Sechser machen?

Harald Guggenberger: Ich würde meine Familie versorgen und versuchen, so „normal“ wie möglich weiterzuleben.

Das Vergnügen beginnt schon beim Ausfüllen der Lottoscheine.

„Bei tipp3 weiß man, dass die Angebote seriös sind“

Tippen macht Spaß, wenn es rasch und unkompliziert geht.

Herzlichen Dank, dass Sie sich für das Interview Zeit genommen haben. Welche Erwartungen haben Sie an einen Sportwettenanbieter?

Florian Scheiblecker: Ich erwarte mir eine einfache, unkomplizierte Tippabgabe sowie eine zuverlässige Auszahlung im Fall eines Gewinnes. Ebenso müssen natürlich die Wettquoten attraktiv sein. Diese Anforderungen sind bei tipp3 gegeben.

Wo platzieren Sie ihre Tipps? Direkt in der Annahmestelle oder auch online?

Florian Scheiblecker: Ab und zu auch einmal online. Aber überwiegend nutze ich eine der vielen Annahmestellen.

Sind Sie mit dem Online-Angebot auf allen Endgeräten, also z.B. auch auf dem Mobiltelefon, sowie mit dem Aufbau der Website generell zufrieden?

Florian Scheiblecker: Das Online-Angebot ist für mich sehr zufriedenstellend, am Handy würde ich es als gut, aber ausbaufähig beschreiben. Hauptsächlich ist dies dem Umstand geschuldet,

dass die Ansicht auf dem Smartphone Bildschirm eingeschränkt ist. Man hat im Vergleich zu den Annahmestellen oder auf einem PC/Laptop eine nicht so gute Übersicht über die angebotenen Spiele.

Fühlen Sie sich beim Spielen gut betreut? Wissen Sie, wo bzw. an wen Sie sich bei Problemen wenden können? Stichwort Telefonnummer oder Chat?

Florian Scheiblecker: Ich habe so etwas noch nicht in Anspruch genommen, bin mir aber sicher, dass gerade bei tipp3 hier viele Möglichkeiten bestehen. Aber wie gesagt, ich habe es persönlich noch nie gebraucht.

Spielen Sie auch bei anderen Wettanbietern?

Florian Scheiblecker: Sehr selten. Früher war es vielleicht etwas mehr, aber inzwischen nur mehr sehr selten.

Gibt es einen Grund dafür, warum Sie tipp3 bevorzugen?

Florian Scheiblecker: Ja, es gibt mehrere Gründe. Erstens finden sich viele Annahmestellen, man kann also auch einmal im Vorbeigehen einen tipp3-Schein ausfüllen und spielen. Wenn man gewinnt, wird einem die Gewinnsumme gleich in bar ausbezahlt. Die gesamte Abwicklung ist dementsprechend einfach und bei tipp3 weiß man, dass die Angebote zu 100% seriös sind.

Seriosität führt uns zum letzten Thema: Sicherheit. Dementsprechend auch ein wichtiges Thema für Sie?

Florian Scheiblecker: Natürlich. Ich weiß, dass Sicherheit bei tipp3 ganz großgeschrieben wird. Man findet dazu auch viele Informationen auf der Website. Ich habe jetzt nicht alle durchgelesen, aber ich wüsste, wo ich mich informieren kann. Es liegt ja z.B. auch Material bei den Annahmestellen auf.

Herr Scheiblecker, vielen Dank für das Gespräch!



Unsere Gäste, Kunden und Spielteilnehmer

Ein stimmungsvoller Abend in einem unserer Casinos, die schnelle Tippabgabe vor der Ziehung in der Annahmestelle oder ein spannendes Fußballmatch gepaart mit einer Sportwette – so vielfältig und breit gefächert das Glücksspielangebot der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe ist, so unterschiedlich sind unsere Gäste, Kundinnen und Kunden sowie Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer und deren Ansprüche an uns. Sie erwarten sich gute Unterhaltung, Spannung, Abwechslung bei den Spielen, Gastronomie und ein hohes Niveau der Dienstleistungen genauso wie die Chancengleichheit und Sicherheit in der Spielabwicklung, Datenschutz, die Wahrung des Spielgeheimnisses und dass man als etwaiger Problemspieler erkannt wird und Möglichkeiten zur Selbstkontrolle hat.

Unsere Unternehmensgruppe ist seit fast 50 Jahren am österreichischen Markt tätig und seit jeher ist unsere Geschäftstätigkeit vom Glücksspiel mit Verantwortung geprägt. Wir sind uns unserer hohen gesellschaftlichen Verantwortung bewusst und setzen deshalb von der Produktentwicklung bis hin zur Gewinnauszahlung Maßnahmen, welche die Erfüllung der Ansprüche unserer Gäste und Kundinnen und Kunden beinhalten und berücksichtigen.

PRODUKTENTWICKLUNG

Die Entwicklungen der vergangenen Jahre zeigen, dass die Herausforderung der digitalen Transformation einer kontinuierlichen Veränderung und Anpassung von Geschäftsmodellen und Betriebsprozessen bedürfen. Gerade in Zusammenhang mit neuen Kommunikations- und Informationstechnologien verändern sich Kundenerwartungen und Kundenverhalten extrem rasch. Um ein Produkt am Markt einführen zu können, bedarf es einer optimalen Vorbereitung. Die Beobachtung des Marktes, Kundenwünsche sowie Erfahrungen aus vergangenen Produkteinführungen spielen eine wichtige Rolle.

Wir bedienen uns unterschiedlicher Methoden

wie Co-Creation und Prototyping, um Feedback zu unseren Produkten und Dienstleistungen zu erhalten und Kundenwünsche zu erkennen. Unterstützt durch Focus-Erhebungen, quantitative und qualitative Analysen und Mystery-Shoppings erhalten wir umfangreiches Datenmaterial, das die Basis für die Entwicklung der perfekten Customer Journey ist.

Unsere Kundenorientierung führt daher zu konsequenten Investitionen in innovative und ausfallsichere Spiele und Services sowie zu erlebnisreichen, unterhaltsamen Produkten und Dienstleistungen rund um das Glücksspiel, die Gastronomie und den Eventbereich.

2015 haben wir in der Unternehmensgruppe weitere Rahmenbedingungen geschaffen, um die Produktentwicklung durch neue Methoden zu unterstützen und Innovation verstärkt voranzutreiben. Dies mündete am 1. Jänner 2016 auch in der Änderung der Aufbauorganisation: Innovationsmanagement wird als eigener Bereich in der Corporate Function Corporate Development angesiedelt.

PRODUKTERLEBNIS

Im Sinne eines sympathischen Spielererlebnisses für unsere Gäste und Kunden verfolgen wir die umfassende Strategie einer seriösen und verantwortungsvollen Entwicklung des österreichischen Glücksspielmarktes auf hohem Niveau. Wir streben das attraktivste, erlebnisorientierte Gesamtangebot bei gleichzeitig bestmöglicher Erfüllung aller ordnungs- und gesellschaftspolitischen Anforderungen an. Dazu setzen wir auf sehr gut entwickelte Standorte, ein umfassendes Produkt- und Markt-Know-how, die Markenstärke und die kontinuierliche Weiterentwicklung sämtlicher Produkte und Systeme.

Unsere langjährige Erfahrung auf dem Gebiet des Glücksspiels, aber auch der Gastronomie und Eventgestaltung, macht uns für unsere Gäste und Kunden zum Branchenprimus in Sachen

Schon bei der Produktentwicklung achten wir auf Sicherheit ebenso wie auf die Attraktivität der Spiele.

Wir decken den Onlinebereich ebenso ab wie die Nachfrage nach realen Erlebniswelten.

Erlebnisreichtum und Servicezufriedenheit. Dabei decken wir gleichzeitig die zunehmende Fokussierung auf den Onlinebereich als auch eine verstärkte Nachfrage nach realen Erlebniswelten, wie sie die Casinos und VLT-Outlets unserer Unternehmensgruppe darstellen, ab. Ein ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis in der Gastronomie stellt ein wichtiges Alleinstellungsmerkmal für unsere Betriebe dar. Unsere großzügigen Räumlichkeiten verbinden dabei stets österreichischen Charme und Traditionelles mit modernen Stilelementen.

Im Bereich des Produkterlebnisses haben wir 2014 und 2015 eine Vielzahl an neuen Spielen in unseren Casinos, in den Lotterie-Aannahmestellen sowie auf win2day, bei WINWIN und tipp3 eingeführt. Nachfolgend sind die Highlights aufgelistet, in den Geschäftsberichten von Casinos Austria und den Österreichischen Lotterien sind die einzelnen Spielneuerungen detailliert beschrieben.

Highlights 2014

- Die Einführung von Double Roulette in den Casinos Wien und Baden sorgt für ein Rouletteerlebnis mit neuer Spannung und Gewinnchancen bis zum 1.200-Fachen. Mit Double Roulette gelang es, neue Gästeschichten anzusprechen, die Angebotspalette zu erweitern und den Ertrag bei Roulettespielen deutlich zu steigern.
- Eine Regeländerung bei Easy Hold'em und die Schaffung einer neuen Setzmöglichkeit mit interessanten Auszahlungsquoten bescherte diesem Spiel starken Zulauf und den besten Ertrag seit Einführung.
- Bei Black Jack werden seit Dezember 2014 die neuen Spielvarianten Classic-, Vegas und Party-

Black-Jack angeboten, die diesen Klassiker noch attraktiver machen.

- Das Jahr 2014 war auch in kulinarischer Hinsicht ein spannendes und erfolgreiches. Absolutes Highlight war die Positionierung der neuen Gastronomiemarke Cuisino – Genuss-Events by Casinos Austria. Mit Cuisino präsentieren sich die Cafés, Bars, Restaurants und Lounges der Casinos unter einer neuen Marke. Darüber hinaus bewirbt Cuisino in Baden und Velden als Caterer jährlich mehrere Tausend Eventgäste. Cuisino bietet gastronomische Spitzenleistungen und perfekten Service.
- Mit dem TeamTipp und dem Anteilsschein schlugen die Österreichischen Lotterien 2014 ein neues Kapitel in Sachen Spielteilnahme auf. Beim TeamTipp können bis zu zehn Personen mit denselben Tipps gemeinsam bei Lotto, Euro-Millionen oder Toto mitspielen – und gewinnen. Jedes Team-Mitglied erhält seine eigene Quittung und kann damit seinen Gewinn unabhängig von den anderen Mitgliedern beanspruchen.
- Beim Anteilsschein können die Lotto und Euro-Millionen Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer bei geringem Einsatz mit einer Vielzahl von Tipps an den Ziehungen teilnehmen und damit ihre Gewinnchancen deutlich erhöhen.
- Dem immer stärker werdenden Trend der Kundinnen und Kunden zu Mobilität Rechnung tragend, hat tipp3 im Vorfeld der WM 2014 eine mobile Version seines Wettangebotes eingeführt.

Highlights 2015

- Das Casino Display System (CDS) für Kartentische wurde im Frühjahr 2015 in den Casinos in Betrieb genommen. Auf den Displays sind für Gäste zum einen Informationen über das angebotene Spiel sowie die geltenden Minima und

Um unseren Gästen immer wieder interessantes Spielvergnügen zu bieten, sind Kreativität und Innovationsgeist gefragt. Vor allem im Automatenbereich entwickeln wir laufend neue Spiele auf höchstem Standard: Das Erlebnis steht dabei im Vordergrund.



Spielangebot Casinos Austria

	2013	2014	2015
Tischspiel			
American Roulette	70	68	65
Double Roulette	-	2	2
Black Jack	48	63	58
Black Jack X-change	14	7	8
French Roulette	3	2	2
Tropical Stud Poker	15	13	12
Poker	50	50	39
Easy Hold'em	22	16	14
Punto Banco	5	7	4
Macau Baccarat	-	-	3
Sonstige	7	7	4
Gesamt	234	235	211
Automaten	1.968	2.010	2.072

Spielangebot Österreichische Lotterien

Lotto „6 aus 45“	Toto mit Torwette	EuroMillionen
Zahlenlotto 1-90	Bingo	ToiToiToi
Joker	Rubbellos	Brieflos
Klassenlotterie	win2day	WINWIN – Video Lottery Terminals

Maxima des jeweiligen Spiels ablesbar. Zum anderen ermöglicht es, Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer direkt am Spieltisch gezielt über lokale Aktionen oder Gewinnspiele zu informieren.

- Die neue Punto Banco Spielvariante Macau Baccarat kann seit September 2015 im Casino Wien gespielt werden und spricht speziell Gäste aus Fernost an. Für dieses Spiel wurden eigene Ein-Mann-Tische entwickelt und konzipiert.
- Um auch in Zukunft national und international angesehene Turniere anbieten zu können, ist im Bereich Poker eine stetige Weiterentwicklung erforderlich. Deshalb wird auch in Zukunft verstärkt auf die Gästewünsche eingegangen, um das Angebot spannend und attraktiv zu halten. Mit dem Las-Vegas-Hit „Open Face Chinese – Pineapple Poker“ bietet man in den Casinos ein neues Spiel an, das vor allem bei Pokerkennern beliebt ist.
- Der EuroMillionen Systemschein ist seit Mai 2015 im Sortiment. Er ist eine einfache und bequeme Möglichkeit, mit mehreren Tipps an einer Ziehung teilzunehmen und damit die Gewinnchance zu erhöhen.
- Für Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer, die gerne selbst daheim am Computer persönliche Tipps und individuelle Spielsysteme erstellen und austüfteln, haben die Österreichischen Lotterien im Juli 2015 ein kostenloses Programm in Betrieb genommen. Der Lotto und EuroMillionen System Champion macht es möglich, dass man sein Glück mit seinem maßgeschneiderten System versuchen kann.
- Mit der 2. Chance auf lotterien.at wurde Ende 2015 eine zweite Gewinnchance über die Homepage lotterien.at für die Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer eingeführt.
- win2day bietet seit 2015 auch Live Roulette und hat das Sortiment um Slots und Videopoker sowohl im Internet als auch im mobilen Bereich erweitert.
- tipp3 startete die digitale Wettscheinerstellung über die tippBox in den Annahmestellen, die ein Touch-Screen-Bildschirm ist, der für die Kundinnen und Kunden einfach in der Bedienung und für die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner sicher und zuverlässig in der Abrechnung ist.

*Lotto für Tüftler:
Mit dem System
Champion kann
sich jeder am
Computer sein
eigenes Spielsystem
maßschneidern.*

KUNDENSERVICE

Mit unserer Unternehmensgruppe verbindet man nicht nur seriöses Glücksspiel. Unsere Gäste, Kundinnen und Kunden sowie Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer erwarten und finden bei uns ein individuelles Glücksspiel-Erlebnis und ein exzellentes Service sowie die reibungslose, korrekte Abwicklung der Spiele in den Casinos, den Outlets, in den Annahmestellen und natürlich auch auf win2day.at und tipp3.at durch freundliche, kompetente Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner.

Nur so ist es zum Beispiel möglich, unseren Gästen das hochwertige Casino Gesamterlebnis zu bieten, das sich durch einen freundlichen und zuvorkommenden Empfang, eine zuverlässige Spielabwicklung, eine hohe Servicequalität in der Gastronomie und eine hohe Sicherheit während des gesamten Aufenthalts auszeichnet – vom gesetzeskonformen Zutrittsprozedere über Spielteilnahme und Gastronomieaufenthalt bis zum Verlassen des Casinos. Dadurch genießen wir ein großes Vertrauen unserer Gäste, das wir in Zukunft durch die konsequente Weiterentwicklung der angebotenen Leistungen noch weiter stärken wollen. Bereits 2001 erstellte Casinos Austria ein umfassendes Regelwerk zur Umsetzung der definierten Qualitätsziele. Seit 2011 ist das Qualitätsmanagementsystem von Casinos Austria nach dem internationalen Standard EN ISO 9001:2008 zertifiziert und wird jährlich durch externe Auditoren überprüft (siehe

Das Qualitätsmanagement von Casinos Austria ist nach ISO-Standard zertifiziert.

auch Stakeholder „Aufsichtsorgane und Behörden“), zuletzt im Juni 2016.

Das Vertrauen der Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer zu gewinnen bzw. zu erhalten, steht daher im Mittelpunkt unserer Service- und Angebotspolitik in unseren zwölf Casinos, unseren VLT-Outlets, den Annahmestellen für Lotteriewerksprodukte und Sportwetten und unserer Spieleseite win2day.at.

Unsere Customer-Relationship-Management-Philosophie hat sich stets parallel zum technischen Fortschritt entwickelt. So betreiben wir heute aktives Multichannel-Management auf diesem Gebiet, wie auch die Präsenz der unterschiedlichen Angebote im Social Web zeigt. Soziale Netzwerke und Netzgemeinschaften gewinnen für den Informationsaustausch in der Öffentlichkeit immer mehr an Bedeutung. Deshalb nutzen wir erfolgreich Facebook für den Austausch von Meinungen, Eindrücken und Erfahrungen mit unseren Gästen, Kundinnen und Kunden. Die Kanäle Facebook, Twitter sowie YouTube sind zum Beispiel auf win2day in einem eigenen Social Corner klar erkennbar für die Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer eingebunden. Damit sind wir immer nah am Puls des jeweiligen Spielinteressierten.

Unser Customer & Retailer Servicecenter (CRS) agiert als zentrales nach außen gerichtetes Service Center für unsere Kundinnen und Kunden, Gäste, Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner

Hochwertige Gastronomie ist wesentlicher Teil des Angebots an unsere Gäste. Die 12 Casinos verfügen über Restaurants auf leistbarem Haubenniveau, ein gepflegtes Dinner vor oder nach dem Spiel rundet einen Besuch stilvoll ab.



Besucherinnen und Besucher von Casinos Austria

	2013	2014	2015
Nationale Gäste	1.345.702	1.317.911	1.351.371
Internationale Gäste	1.017.018	1.186.511	1.369.328
Gesamt	2.362.720	2.504.422	2.720.699

sowie Geschäftspartner der Unternehmensgruppe. Das aufgebaute Know-how sowie regelmäßige Schulungen und laufender Informationsaustausch mit den Produktverantwortlichen garantieren unseren Kundinnen und Kunden die 100-Prozent-Kompetenz für die angebotenen Produkte der Unternehmensgruppe. Diese Kompetenz spiegelt sich auch im Kundenkontakt wider und ermöglicht eine Lösungsquote von 95 Prozent im 1st-Level-Support des CRS. Die lückenlose elektronische Protokollierung aller Anfragen ist die Grundlage für regelmäßige Analysen und ermöglicht die Früherkennung von globalen Störungen, Schwachstellen und Problemen sowie die optimale Ausrichtung der Servicezeiten.

SICHERHEIT IN DER SPIELABWICKLUNG

Das Vertrauen unserer Gäste und der Kundinnen und Kunden in Spielsicherheit und die Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bildet die Basis für die allgemeine Akzeptanz des Glücksspiels. Die Unternehmensgruppe setzt bei ihrer Spielabwicklung auf ein hohes Sicherheitsniveau, das sich in allen Spielprozessen widerspiegelt. Schon lange bevor die Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer mit unseren Produkten in Kontakt kommen, ergreifen wir Maßnahmen, die eine integrale Abwicklung garantieren. Wir legen höchste Maßstäbe an die sichere, ordnungsgemäße und transparente Abwicklung des Spielbetriebes und gewährleisten mit hoch entwickelten Business-Continuity-Maßnahmen einen unterbrechungsfreien Spielbetrieb. Mit dem implementierten Risikomanagementsystem, der Vermeidung von Abhängigkeiten von Vertragspartnern und den auf höchste Sicherheit ausgelegten Betrieben und Spielabläufen garantieren wir ein nahtloses Fortführen des Spielbetriebes. Ein bereichsübergreifendes Security-Committee gewährleistet die Einhaltung aller Sicherheitsrichtlinien und Arbeitsanweisungen und sorgt für die ständige Verbesserung der Sicherheitsstandards in der Unternehmensgruppe.

Die Voraussetzungen für einen sicheren Spielbetrieb schaffen wir durch eine ausfallsichere IT-Infrastruktur, höchste IT-Standards, redundante Rechenzentren und ein redundantes Datenleitungsnetz, ein von der ÖNORM 49000 abgeleitetes,

aktives Risikomanagementsystem sowie ein umfassendes Notfall- und Krisenmanagementsystem.

So verfügen wir zum Beispiel über jahrzehntelange Erfahrung sowohl im Betrieb als auch in der Entwicklung von komplexen und vielfältigen Lotteriespielsystemen für den terrestrischen Spielbetrieb, Internetspielabwicklung, mobile Spielformen oder der Instantspiellogistik. Wir haben für unsere Kundenbedürfnisse eigenentwickelte maßgeschneiderte IT-Systeme, die einen reibungslosen Spielbetrieb gewährleisten, und das Ziel der bestmöglichen Unterstützung der dynamischen und innovativen Produktentwicklung erfolgreich über diesen langen Zeitraum umgesetzt. Damit erreichen wir ein Höchstmaß an Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit für unsere Spielteilnehmerinnen und -teilnehmer.

Auch mit unserer Spieleseite win2day, auf der für unsere Kundinnen und Kunden alle konzessions-technisch relevanten Spielformen, alle gängigen Bezahlformen für heutige und zukünftige Anbindungsformen und Endgeräte (z.B. Smartphones, Tablet-PCs) verfügbar sind, ist durch eine durchgängige Registrierung, Limitierung, umfangreichen Spielerschutz und Geldwäscheprävention ein hoher und verantwortungsvoller Spielekomfort garantiert.

Ein hohes Sicherheitsniveau ist Voraussetzung für das Vertrauen der Kundinnen und Kunden.



Eine hochentwickelte IT-Infrastruktur sorgt für einen sicheren Spielbetrieb. Ausfallsicherheit ist für Spielautomaten in den Casinos ebenso unerlässlich wie für die Lotto-Abgabestellen und das Online-Angebot von win2day.

Die Vertriebspartner von tipp3 und den Österreichischen Lotterien erfüllen wichtige Aufgaben beim Spielerschutz: Sie haben das Vertrauen der Kundinnen und Kunden und können Fragen zum Thema beantworten.



Ebenso wird bei den Video Lottery Terminals die Entscheidung über Gewinn und Verlust vom Zufallsgenerator eines zentralen Rechners getroffen. Effektive Kontrollschritte sichern die Compliance mit Responsible-Gaming- und Geldwäscherichtlinien.

Wir verfügen über eine seit Jahrzehnten bewährte Infrastruktur zur erfolgreichen Bearbeitung des österreichischen Glücksspielmarktes. Verträge mit externen Partnern wie regionalen Anbietern von Gastronomie, Event-Agenturen, Vertriebsstellen, Werbeagenturen oder Mediaagenturen sind auf Kontinuität ausgerichtet und garantieren für unseren Gast, unsere Kundinnen und unseren Kunden eine kontinuierliche Spiel- und Serviceabwicklung auf höchstem Niveau.

Dem Sicherheitsbedürfnis in den Casinos wird sowohl in technischer als auch in organisatorischer Hinsicht Rechnung getragen. Dabei steht das Wohl unserer Gäste in den zwölf österreichischen Casinos an oberster Stelle. 30 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in den Casinos für Sicherheitsangelegenheiten aller Art zuständig. Sie absolvieren regelmäßige Nachschulungen in Bezug auf Erste-Hilfe sowie auf das Verhalten in Notfallszenarien.

Die Ausstattung der Entree- und Spielbereiche mit Kameras ist so unaufdringlich wie möglich gestaltet und vermittelt unseren Gästen ein Gefühl der Sicherheit, nicht den Eindruck omnipresenter Überwachung. Die Videotechnik dient der Vorbeugung vor kriminellen Machenschaften und somit dem Schutz unserer Besucher-

innen und Besucher, des Personals in den Casinos und des Unternehmens. Die zentrale Surveillance ist ein wesentlicher Bestandteil des Sicherheitssystems von Casinos Austria. Das videobasierte System ist äußerst flexibel und ermöglicht eine Steuerung sowohl von lokalen Leitständen in den Casinos als auch von einem zentralen Sicherheitsleitstand aus.

SPIELSUCHTPRÄVENTION UND SCHUTZ VON VULNERABLEN GRUPPEN

Die meisten Menschen spielen verantwortungsvoll und entsprechend ihren Möglichkeiten. Für manche Menschen allerdings kann sich die Teilnahme am Spiel problematisch entwickeln. Diese Personen müssen geschützt werden. Unser Ziel ist es, problematischem Glücksspiel entgegenzuwirken.

Spielerschutz muss dabei im großen Zusammenhang gesehen werden. Spielsucht ist nicht nur für die unmittelbar betroffenen Menschen ein Problem, sondern für die gesamte Gesellschaft. Wir führen deshalb einen öffentlichen Diskurs über die Gefahren des Glücksspiels und über die Maßnahmen, mit denen wir sicherstellen wollen, dass es als positives Freizeitvergnügen erhalten bleibt.

Gleichzeitig umfasst Spielerschutz nicht nur die Aufklärung der Kundinnen und Kunden und die Schulung der Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter, Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner. Vielmehr ist das Prinzip des „Glücksspiels mit Verantwortung“ auch in der Unternehmensstrategie fest verankert.

Mit klaren Regeln und präventiven Maßnahmen kann problematisches Glücksspielverhalten oftmals bereits in seiner Entstehung vermieden werden. Um dieses Ziel zu erreichen, hat die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Unternehmensgruppe ein eigenes Responsible Gaming Fünf-Punkte-Programm entwickelt.

Punkt 1: Schutz der Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer

Damit Glücksspiel ein Vergnügen bleibt, verpflichten sich die Unternehmen der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe zur Sicherstellung der Einhaltung der Teilnahmebedingungen, zum aktiven Informieren der Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer, zur Berücksichtigung spielerenschutzrelevanter Aspekte bei der Entwicklung neuer Spiele und Spieldesigns sowie zur freiwilligen Selbstbeschränkung. Jedes neue Produkt und jeder neue Dienst werden vor Markteinführung hinsichtlich deren Auswirkungen auf vulnerable Gruppen geprüft.

Unsere Maßnahmen 2014:

- Bildschirmschoner für Online-Terminals in den Annahmestellen zum Thema Spielerschutz
- Plakatkampagne zum Jugendschutz in den Annahmestellen
- 1.871 Gästegespräche nach dem Glücksspielgesetz § 25/3 mit Casino Gästen geführt
- 4.536 restriktive Maßnahmen nach dem Glücksspielgesetz § 25/3 bei Casino Gästen gesetzt
- 1.220 beantragte und aktivierte Selbstsperrungen von Casino Gästen
- Umstellung auf die Umsetzung des Glücksspielgesetzes § 25/3 ab 1. Jänner 2015 bei den WINWIN Outlets.
- Testphase der WINWIN Card

Unsere Maßnahmen 2015:

- 2.376 Gästegespräche nach dem Glücksspielgesetz § 25/3 mit Casino Gästen geführt
- 5.116 restriktive Maßnahmen nach dem Glücksspielgesetz § 25/3 bei Casino Gästen gesetzt
- 2.497 beantragte und aktivierte Selbstsperrungen von Casino Gästen
- 918 Gästegespräche nach dem Glücksspielgesetz § 25/3 mit WINWIN Gästen geführt
- 1.165 restriktive Maßnahmen nach dem Glücksspielgesetz § 25/3 bei WINWIN Gästen gesetzt
- 926 beantragte und aktivierte Selbstsperrungen von WINWIN Gästen

Punkt 2: Regelmäßige und nachhaltige Schulungen

Zu den zentralen Aufgaben gehört auch die Erarbeitung und Durchführung von Schulungsprogrammen. Leitende Angestellte sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt werden jährlich im Rahmen von besonders dafür konzipierten Weiterbildungsveranstaltungen und Workshops von in- und ausländischen Expertinnen und Experten geschult. Weiters müssen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Unternehmensgruppe eine verpflichtende Online-Grundschulung zum Thema Responsible Gaming absolvieren.

Unsere Maßnahmen dazu 2014 und 2015

Seit dem Inkrafttreten des § 25 Abs. 3 GSpG idGF per 1. Jänner 2015 muss in den WINWIN Outlets eine bestimmte Anzahl an besonders geschulten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (bgMA) tätig sein. Ergänzend zu den regelmäßig stattfindenden Schulungen haben wir 2014 deshalb einen Schwerpunkt auf die Ausbildung solcher Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gelegt. Das modular aufgebaute und interdisziplinär ausgelegte Schulungsprogramm wurde im Herbst 2014 in Kooperation mit dem Kompetenzzentrum für Verhaltensabhängigkeiten und Selbstwirksamkeit

durchgeführt. Ziel ist dabei die Information, Entlastung und Unterstützung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit Risikospielern sowie die Vermittlung von Orientierungshilfen für Spielerinnen und Spieler mit riskantem, problematischem beziehungsweise pathologischem Spielverhalten – inklusive des dazu notwendigen psychologischen und rechtlichen Basiswissens. 2015 haben die bgMAs im „Lehrgang Innovatives Responsible Gaming“ ihr Wissen über Spielsuchtproblematik, Diagnostik, Prävention und Grundzüge der Therapie erweitert. Des Weiteren wurden juristische, legistische, soziale und psychologische Aspekte behandelt. WINWIN verfügt mit dem 31. Dezember 2015 über 45 besonders geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die anlassbezogen qualifizierte Beratungsbeziehungsweise Befragungsgespräche mit Gästen führen können.

Das Follow-up 2014 für besonders geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Casinos Austria stellte hinsichtlich Didaktik eine Besonderheit dar: In Kooperation mit dem Kompetenzzentrum für Verhaltensabhängigkeiten und Selbstwirksamkeit in Treffen, Kärnten unter der Leitung von Prof. Herwig Scholz und den Schauspielern von InterACT – Werkstatt für Theater und Soziokultur, wurde unter dem Titel „...und spielen wollen wir Menschen immer“, ein Workshop entwickelt mit dem Ziel, Erfahrungsräume zu schaffen und die Handlungsmöglichkeiten zu erweitern. In zwei Workshops in Graz (11.11.2014) und in Innsbruck (21.11.2014) wurden gemeinsam mit den Teilnehmerinnen und Teilnehmern mit den Möglichkeiten des interaktiven Theaters herausfordernde, spielerischbezogene Situationen des Berufsalltags erarbeitet.

Zusätzlich fanden im Mai 2014 für WINWIN Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und im Jahr 2015 für besonders geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Casinos Austria fachspezifische Weiterbildungen statt. Der Notfallpsychologische Dienst Österreich (NDÖ) erarbeitete gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern richtiges Verhalten bei emotional belasteten Kundinnen und Kunden. Als weitere Spielerschutzmaßnahme wurden auch 2014 die WINWIN Outlets mittels Mystery-Shopping überprüft.

Eine Zulassung neuer Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner ist nur nach erfolgreicher Teilnahme an der Responsible-Gaming-Schulung der Österreichischen Lotterien möglich. Zusätzlich werden alle Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner mindestens einmal jährlich vom

Außendienst zu Spielerschutzthemen geschult.

Unsere Maßnahmen dazu 2014 und 2015:

2014 haben wir 363 neue Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner sowie deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geschult, 2015 waren es 516. Darüber hinaus schulen unsere Außendienstmitarbeiterinnen und -mitarbeiter im Rahmen des Informationsschwerpunkts zirka 5.200 Vertriebspartnerinnen und -partner persönlich zum Thema Spielerschutz. Ergänzend gibt es seit 2012 einmal pro Jahr eine Schulung über das Online-Terminal in den Annahmestellen, die dazu beiträgt, die Spielerschutzinformationen aufzufrischen. Selbstverständlich können alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Annahmestellen die Responsible-Gaming-Grundschulung online via Terminal absolvieren. 2014 stand der Informationsschwerpunkt im Zeichen von Feedback zu Responsible Gaming. Aus dieser intensiven Auffrischung und Befragung wurden zukünftige Schulungsschwerpunkte abgeleitet, um so auch weiterhin den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern in ihrem Kontakt zu den Kundinnen und Kunden größtmögliche Hilfe anzubieten. 2015 haben wir beim Informationsschwerpunkt über die Präventionsmaßnahmen informiert. Mit der Neuauflage des Responsible-Gaming-ABC sowie eines speziellen Kundenfolders und der regelmäßigen Berichterstattung in der Annahmestellenzeitung „Lotterien aktuell“ wurde die Wissensvermittlung 2015 komplettiert.

Seit 2004 organisiert unsere Unternehmensgruppe jährlich eine mehrtägige Veranstaltung – die „Responsible Gaming Academy (RGA)“ –

zum Thema Spielerschutz für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auf dem Programm stehen einerseits die Präsentation neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse auf den Gebieten Glücksspielabhängigkeit und Prävention sowie der Erfahrungsaustausch über Best-Practice-Beispiele. Dazu werden in- und ausländische Expertinnen und Experten aus den Fachgebieten Psychiatrie, Psychologie, Sozialwissenschaften und Vertreterinnen und Vertreter von Regulierungsbehörden sowie unabhängigen Organisationen eingeladen.

Unsere Maßnahmen dazu 2014 und 2015:

Am 22. Mai 2014 veranstalteten wir in Wien die bereits 11. Responsible Gaming Academy zu der wir wieder namhafte Referentinnen und Referenten zu brandaktuellen Themen gewinnen konnten. Prof. Dr. Jeffrey L. Derevensky von der kanadischen McGill University referierte über den vielfach vom Suchtpotenzial unterschätzten Bereich der „Social Media Games“ unter Jugendlichen. Prof. Dr. Per Binde von der Universität Göteborg in Schweden beleuchtete das Thema Glücksspielwerbung. Dr. Tobias Hayer von der Universität Bremen skizzierte Gefahrenpotenziale bei Sportwetten, Univ.-Prof. Dr. Herwig Scholz vom Kompetenzzentrum für Verhaltensabhängigkeit und Selbstwirksamkeit in Treffen, Kärnten zeigte neue Wege in der Aus- und Weiterbildung von besonders geschulten Mitarbeitern auf. Prof. Dr. Neven Ricijas von der Universität Zagreb berichtete über Glücksspiel unter Jugendlichen in Kroatien, und Dr. Doris Kohl, langjährige Leiterin der Stabsstelle für Spielerschutz im Bundesministerium für Finanzen und heute Richterin am Bundesverwaltungsgericht Wien, gab einen Überblick über den ordnungspolitischen Rahmen des Glücksspiels in Österreich.

Die Responsible Gaming Academy 2015 fand am 7. Mai 2015 statt. Social Gaming, dessen rechtliches Umfeld und die damit verbundenen Gefahren bildeten den Schwerpunkt. Keith S. Whyte vom National Council on Problem Gambling in Washington besuchte die Academy bereits zum dritten Mal und referierte über den aktuell weltweit am schnellsten wachsenden Bereich in der Spielindustrie, die Social Casino Games. Prim. Dr. Kurosch Yazdi gab einen Einblick in die Entstehungsgeschichte und das Angebot der Ambulanz für Spielsucht in Linz. Mithilfe der Erkenntnisse aus Psychiatrie und Neurowissenschaft startete er ein neues Projekt, in dem er die Gehirnreaktionen von pathologischen Spielerinnen und Spielern mit unterschiedlichem Spielverhalten erforschen möchte. Der Brüsseler EU-Rechtsexperte Philippe Vlaeminck erläuterte die aktuelle rechtliche Situation des Social Gaming sowie die Gefahren dieser Spiele und Apps. Mag. Doris

Die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner der Österreichischen Lotterien müssen eine Responsible-Gaming-Schulung durchlaufen. So wird sichergestellt, dass das Prinzip Verantwortung lückenlos bis zum Point of Sale eingehalten wird.



Malischnig, Abteilungsleiterin Prävention im Bereich Responsible Gaming, Advertising & Sponsoring der Unternehmensgruppe, gab einen Überblick über die vielfältigen Responsible-Gaming-Schulungsmaßnahmen für die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner in den letzten fünf Jahren und stellte im Vergleich zu Erhebungen von vor fünf Jahren durch ein Forscherteam der Universität Hamburg eine signifikante Bewusstseinssteigerung beim Thema Spieler- und Jugendschutz fest. Dr. Rachel Volberg, Associate Professor an der University of Massachusetts rundete den Tag ab, indem sie in ihrem Beitrag „Still Needed: A Gender Perspective in Gambling Research“ darauf hinwies, dass beim Thema Glücksspielabhängigkeit zwischen weiblichen und männlichen Betroffenen differenziert werden müsse und dass bei Forschung, Behandlung und Prävention nach wie vor eine Gender-Perspektive vonnöten sei.

Punkt 3: Verantwortungsvolle Werbung

Ziel der Werbung ist es, Informationen bereitzustellen und nicht, das Bedürfnis zu spielen übermäßig zu stimulieren. Zu diesem Zweck haben wir einen freiwilligen „Code of Conduct Responsible Advertising“ in unserer Unternehmensgruppe implementiert. Er umfasst elf Punkte und stellt sicher, dass Werbe- und Verkaufsaktivitäten hohen ethischen Standards entsprechen und sich insbesondere nicht an Personen richten, die in Bezug auf problematisches Spielverhalten

gefährdeten Gruppen angehören. Wir haben uns bereits in der Vergangenheit bei der Gestaltung unserer Werbeaktivitäten freiwillig an hohen ethischen Gesichtspunkten orientiert und nehmen ihre Aufgabe zur Förderung der Gambling Literacy sehr ernst. Darunter versteht man die Entwicklung der Fähigkeit des Einzelnen zum kontrollierten Umgang mit verschiedenen Formen des Glücksspiels und die Entwicklung einer geeigneten Form der Zielgruppenansprache.

Maßnahmen 2014 und 2015

Die Grundsätze von Responsible Advertising werden allen befassten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Unternehmensgruppe und allen externen Partnern, wie zum Beispiel Media- und Werbeagenturen, verbindlich kommuniziert – mit der Maßgabe, diese in der Umsetzung aller Tätigkeiten für die Gruppe vollinhaltlich zu berücksichtigen. Der Code of Conduct ist zudem Bestandteil der mit den Media- und Werbeagenturen geschlossenen Verträge. In der Kreativephase werden die Vorschläge der Agenturen anhand einer Checkliste von der Abteilung Responsible Advertising geprüft und das Ergebnis an die Abteilung Marketing rückübermittelt. Diese nimmt im Falle einer Ablehnung bzw. Beanstandung mit der Werbeagentur Kontakt auf, spezifiziert das Briefing und fordert entsprechende Neuvorschläge der Agenturen ein, die neuerlich geprüft werden. Dieser Prozess stellt sicher, dass die Inhalte des jeweils für das bevorstehende



Die Responsible Gaming Academy ist eine der international bedeutendsten Veranstaltungen zu Themen des Spielerschutzes und der Spielsuchtprävention. Sie wird Jahr für Jahr von namhaften Experten aus der ganzen Welt besucht.

v.l.n.r.:

Herbert Beck, Göran Wessberg (Schweden), Dirk Hansen (UK), Peter Naessens (Belgien), David Forrest (UK), VD Prof. KR Mag. Dietmar Hoscher, Trevor David (UK), Doris Malischnig

Gemäß dem Prinzip „Glücksspiel mit Verantwortung“ befolgt unsere Gruppe auch einen strengen Code of Conduct bei der Werbung: Sie soll informieren und Menschen vom illegalen Glücksspiel abhalten, nicht aber das Spielbedürfnis übermäßig stimulieren.



Kalenderjahr entwickelten Werbepfans sowie allfälliger unter dem Jahr geplanten Werbeaktivitäten vor Beauftragung und Umsetzung durch die Abteilung Responsible Advertising & Sponsoring lückenlos geprüft und freigegeben werden. 2014 wurden rund 730 und 2015 rund 970 Werbemittel und Werbeaktivitäten überprüft.

Punkt 4: Forschungsförderung und Kooperation mit Beratungs- und Behandlungseinrichtungen

Wir vergeben Aufträge an renommierte Institutionen und Forschungseinrichtungen zur Durchführung von wissenschaftlichen Studien zu Fragestellungen des Responsible Gaming. Dieses internationale Netzwerk von Expertinnen und Experten sowie Instituten, die sich der Glücksspielforschung widmen, steht permanent mit der Unternehmensgruppe im Wissens- und Erfahrungsaustausch. Die publizierten Studien bieten die Grundlage für wirkungsvolle präventive Maßnahmen gegen mögliches problematisches Glücksspielverhalten. Unabhängig davon bestehen seit Jahren eine enge Zusammenarbeit und ein reger Informationsaustausch mit österreichischen Beratungs- und Behandlungseinrichtungen.

Maßnahmen 2014 und 2015

- Forschungsförderung 2013/14: Grundlagenstudie zur Nutzung von Glücksspielen in Offline- und Online-Bereich bei 12- bis 24-Jährigen (Institut für Jugendkulturforschung in Kooperation mit der Wiener Kinder- und Jugendanwaltschaft und saferinternet.at.)
- Forschungsförderung 2015: „Repräsentativerhebung zum Glücksspielverhalten der öster-

reichischen Bevölkerung sowie zur Akzeptanz von Maßnahmen des Spieler- und Jugendschutzes“ (Gesellschaft zur Erforschung nicht stoffgebundener Abhängigkeiten in Kooperation mit dem Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung Universität Hamburg); Pressekonferenz 28.10.2015 in Klagenfurt

- Förderung der Forschungsstelle „Glücksspiel“ der Universität Hohenheim
- Förderung der Forschungsarbeit am „International Centre for Youth Gambling Problems and High Risk Behavior“, McGill University, Montreal, Kanada

Punkt 5: Qualitätssicherung der Inhalte und Prozesse

Aufgrund der Verschiedenheit der angebotenen Produkte und Dienstleistungen wurden in den einzelnen Unternehmen der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe jeweils eigenständige Prozesse im Qualitätsmanagement des aktiven Verbraucherschutzes eingeführt.

Maßnahmen 2014 und 2015

Am Abend der Responsible Gaming Academy 2015 haben wir erstmals einen Stakeholder Round Table veranstaltet, bei dem die Prinzipien, nach denen die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe handelt, sowie der Spielerschutz im Allgemeinen aus den verschiedenen Blickwinkeln der wichtigsten Stakeholder diskutiert wurden. Am Stakeholder-Dialog nahmen folgende Personen teil (in alphabetischer Reihenfolge): Herbert Beck (Bereichsleiter Responsible Gaming, Sponsoring & Advertising der Unternehmensgruppe), Univ.-Prof. Dr. Christian Haring (Primar des psychiatrischen Krankenhauses in Hall in Tirol, Leiter der Sektion Sucht in der Österreichischen Gesellschaft für Psychiatrie und Psychotherapie und Vorsitzender der Österreichischen Gesellschaft für Suizidprävention), Dr. Izabela Horodecki (Klinische und Gesundheitspsychologin, Psychotherapeutin und Supervisorin, Vorstand der Ambulanten Behandlungseinrichtung Spielsuchthilfe in Wien), Dr. Peter Jonas (Director Certification vom Austrian Standards Institute), Prim. Dr. Adelheid Kastner (Chefärztin der forensischen Abteilung der Landes-Nervenklinik Wagner-Jauregg Linz), Mag Hermann Paminger (CSR-Beauftragter der Unternehmensgruppe), Mag. Alice Schogger (Bundesministerium für Finanzen, Stabstelle für Spielerschutz), DI Friedrich Stickler (bis 30. Juni 2015 Mitglied des Vorstands der Österreichischen Lotterien), Dir. Paul Vogel (Casino Direktor), Wanda Wisgrill (Leiterin des Customer & Retailer Servicecenters der Unternehmensgruppe) und Stefan Woschitz (ehemaliger Spielsucht-Betroffener, engagiert sich in der Selbsthilfegruppe anonymer Spieler).

Stakeholder Aufsichtsbehörden

Seit der letzten Novelle des Glücksspielgesetzes hat die Finanzpolizei, die dem Finanzministerium (BMF) untersteht, eine zentrale Rolle bei der Bekämpfung des nicht konzessionierten Glücksspiels. Wilfried Lehner MLS, der diese Behörde seit 2013 leitet, bringt die richtigen Voraussetzungen für diese Aufgabe mit: Ehe er bei der Finanzpolizei landete, arbeitete Lehner als Betriebsprüfer, als Steuerfahnder und war Koordinator der Betrugsbekämpfung.

Glücksspiel ist in Österreich mit gutem Grund gesetzlich streng reglementiert. Konzessionäre wie Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien müssen nicht nur strikte gesetzliche Vorschriften einhalten, sondern werden auch laufend kontrolliert und von eigens zuständigen Behörden überwacht. Es gehört zur unternehmerischen Philosophie unserer Gruppe, mit diesen Behörden proaktiv zusammenzuarbeiten im Hinblick auf ein gemeinsames Ziel: sicheres, rechtskonformes, sauberes Glücksspiel anzubieten.



*Wilfried
Lehner*

Leiter der Finanzpolizei

„Illegales Glücksspiel muss unattraktiv werden“

Wo sehen Sie als Leiter der Finanzpolizei die größten Herausforderungen für verantwortungsvolles Glücksspiel?

Wilfried Lehner: Die liegt eindeutig bei der Rechtsdurchsetzung. Das Ziel muss sein, so viel Kontrolldruck aufzubauen, dass es unattraktiv wird, in diesem Bereich illegal tätig zu sein. Das ist derzeit noch nicht der Fall. Noch sind ganz offensichtlich die Aussichten, eine ausreichende Zeit lang unentdeckt tätig zu sein, ausreichend groß, um illegale Anbieter zu verlocken.

Wo liegt das Problem? Gibt es zu wenige Kontrollen?

Wilfried Lehner: Das ist ein Grund, die Finanzpolizei kann das mit ihren Ressourcen nicht alles bewältigen, wir verwenden ohnehin schon rund

ein Drittel unserer Arbeit für den Kampf gegen illegales Glücksspiel. Aber es könnten auch alle anderen mehr tun, auch die Konzessionäre.

Was erwarten Sie hier als Stakeholder von verantwortungsvollen Anbietern?

Wilfried Lehner: Dass sie unsere Arbeit aktiv unterstützen, zum einen durch ein Monitoring des Marktes, weil die Unternehmen ja sehr gut überblicken, wo es überhaupt illegale Angebote gibt. Und zweitens würde ich mir wünschen, dass sie die rechtlichen Möglichkeiten noch konsequenter nutzen oder auch Dokumentationen, mit denen dann, wenn wir einschreiten, die Beweisverfahren erleichtert werden könnten. Es geht darum, ein möglichst hohes Drohpotenzial aufzubauen.

Auch die konzessionierten Unternehmen selbst sollten konsequenter gegen illegale Anbieter vorgehen.





Die Bevölkerung und einzelne Marktteilnehmer sind sehr aufmerksam und wenden sich regelmäßig an die Behörden.

Wirken solche Abschreckungsmaßnahmen?

Wilfried Lehner: Es gibt so etwas wie einen Break Even Point: Intensive Kontrollen, hohe Strafen, Steuernachforderungen und dann auch noch Klagen – da wird irgendwann ein Punkt erreicht, wo man sieht, dass sich das Bild in einem Bundesland merklich ändert. Dann ziehen sich die illegalen Anbieter zurück. In Niederösterreich und im Burgenland ist dieser Punkt bereits erreicht. Wien ist auf einem guten Weg – hier ist einfach der Markt größer. In Salzburg und Oberösterreich haben die Behörden in den Ballungsräumen noch großen Aufholbedarf.

Haben Sie ausreichende Unterstützung von außerhalb?

Wilfried Lehner: Über 95% unserer Tätigkeit wird durch Anzeigen ausgelöst. Die Bevölkerung und einzelne Marktteilnehmer sind sehr wohl aufmerksam und wenden sich auch mit ihren Wahrnehmungen an die Behörden.

Halten Sie die bestehende Rechtslage für ausreichend?

Wilfried Lehner: Sie ist ausreichend klar, aber im Bereich der Durchsetzung gibt es Optimierungsmöglichkeiten. Zum Beispiel brauchen wir für bestimmte Fälle eine Beweislastumkehr. Es kann nicht sein, dass wir Kontrollen durchführen, wo wir erst nicht eingelassen werden, dann werden bei Spielautomaten die Festplatten gelöscht,

sobald wir sie beschlagnahmen, und dann lehnen sich die Betreiber zurück und sagen: So, jetzt beweist uns einmal, dass wir wirklich Glücksspiel angeboten haben. Wenn einer die Kontrollorgane nicht hineinlässt und die Geräte abschaltet, sollte das bereits zu seinen Ungunsten gewertet werden können.

Wie hat sich die Szene des nicht konzessionierten Glücksspiels in Österreich in den letzten Jahren verändert?

Wilfried Lehner: Es hat sich polarisiert, ist weniger geworden, dafür aber härter. Wir können hier ganz klar von organisierter Kriminalität sprechen, die Betreiber sind eher Banden als Unternehmen, die Geräte gehören fast immer im Ausland ansässigen Briefkastenfirmen.

Wie funktioniert aus Ihrer Sicht der Spielerschutz im Internet?

Wilfried Lehner: Im Rahmen des konzessionierten Glücksspielangebots bestehen gute Schutzmaßnahmen. Im illegalen Bereich ist die Situation unbefriedigend. Hier geht es vordergründig nicht um Spielerschutz sondern um die Frage, wie man das illegale Angebot vom Markt bekommt. In Österreich hat der Gesetzgeber 2011 eine Initiative angekündigt, die noch nicht zur Gänze in Angriff genommen wurde. Es ist sicher schwierig, aber es gibt durchaus interessante Ansätze, auf die man zurückgreifen kann.

Unsere Aufsichtsbehörden

Glücksspiel unterliegt in Österreich umfangreichen bundes- bzw. landesgesetzlichen Regelungen, die Einhaltung wird durch Aufsichtsbehörden kontrolliert. Die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe bemüht sich aktiv um eine gute Zusammenarbeit mit den für die Regulierung und Kontrolle zuständigen Behörden auf Bundes- und Landesebene. Aufgabe dieser Behörden ist es, das konzessionierte Glücksspiel zu kontrollieren und illegale Angebote zu bekämpfen, weil diese die Steuereinnahmen aus dem Glücksspiel verringern und den Spielerschutz, insbesondere den Schutz von Jugendlichen, zu untergraben drohen. Dazu gehört es auch, dass jedes neue oder veränderte Spielangebot, auch nur die Adaptierung von Spielregeln, der Behörde vorgelegt werden muss und nur mit Genehmigung eingesetzt werden darf.

Allerdings geben Begriffe wie „Aufsicht“ und „Kontrolle“ hier ein falsches Bild des tatsächlichen Arbeitsverhältnisses. Die Unternehmensgruppe und die Behörden verfolgen in enger Kooperation dasselbe Ziel, nämlich den Konsumentinnen und Konsumenten sicheres Glücksspiel anzubieten und alle Formen der Kriminalität – von Geldwäsche über Steuerhinterziehung bis zum Betrug – im Zusammenhang mit Glücksspiel zu verhindern.

Zentrale Ansprüche der Stakeholdergruppe Aufsichtsbehörden betreffen denn auch den Spielerschutz einerseits, wo über die Beobachtung des konkreten Spielverhaltens hinaus auch Maßnahmen in der allgemeinen Spielsuchtprävention, vor allem im Jugendschutz, erwartet werden. Verantwortungsvolle Werbung gehört ebenfalls zu diesen vorbeugenden Maßnahmen. Der zweite große Bereich betrifft den Kampf gegen Geldwäsche, wo es bisher gelungen ist, einen internationalen Trend von Österreich fern zu halten, nämlich Glücksspiel (online oder terrestrisch) als Vehikel zu missbrauchen, um Schwarzgeld unbemerkt in den legalen Geldkreislauf einzuschleusen. Da die internationale

organisierte Kriminalität in diesem Bereich immer einfallsreicher vorgeht, müssen Glücksspielunternehmen mit ihren Schutzmaßnahmen laufend Schritt halten.

Ein Erfolgskriterium für die gute Zusammenarbeit sind der enge Kontakt und die kurzen Reaktionszeiten: Bei Problemen im Spielbetrieb oder Beanstandungen durch die Behörde können Casinos und Lotterien sehr rasch reagieren und bestehende Probleme aus der Welt schaffen. Das wichtigste Werkzeug zur Sicherstellung eines regelkonformen Spielbetriebs ist das umfassende Compliance-Management.

COMPLIANCE-MANAGEMENT

Compliance steht in unserer Unternehmensgruppe für die Gesamtheit an Maßnahmen, die zur Einhaltung unternehmensexterner Vorschriften und unternehmensinterner Vorgaben ergriffen werden. Mit einem Code of Conduct bekennen sich die Unternehmen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu ethisch und rechtlich verantwortungsvollem Handeln. Compliance durchdringt das ganze Unternehmen und wird daher auch als fixer Bestandteil unserer Unternehmenskultur gelebt.

Die Kernkompetenzen der unternehmensinternen Compliance liegen in den Bereichen Datenschutz, Antikorruption und Geldwäschebekämpfung. Allerdings sind auch Bereiche wie Responsible Gaming, Informationssicherheit, Qualitätsmanagement und CSR für die unternehmensinterne Compliance von Bedeutung, da ein regelungskonformes Verhalten und Agieren für die Einhaltung der Bestimmungen aller für das Unternehmen relevanter Regelungsbereiche erforderlich ist.

Jedoch besteht Compliance nicht einfach aus Regelwerken oder Bekenntnissen, vielmehr liegen dahinter umfassende Managementsysteme, die die Einbindung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Einhaltung der Regeln im

Für unsere Compliance haben wir uns das Ziel gesetzt, periodisch externe Audits durchführen zu lassen.

Unternehmensalltag sicherstellen. Für alle bestehenden Managementsysteme wurde ein gemeinsamer Rahmenprozess auf Basis der ISO 9001 und 27001 definiert, der neben den gemeinsamen Prozessteilen auch die spezifischen Details der einzelnen Managementsysteme beinhaltet. Dieser gemeinsame Rahmenprozess ist die Voraussetzung dafür, dass Zertifizierungsaudits für mehrere Managementsysteme zusammengelegt werden können und dadurch der Zertifizierungsaufwand für die Unternehmen reduziert wird.

Grundlagen unseres Compliance-Managements

Ein quartalsweise zu erstellendes Management-Review sorgt für einen optimalen Informations- und Erkenntnistransfer in Richtung Entscheidungsträger und stellt eine Ausgangsbasis für erforderliche Adaptionen innerhalb des Compliance-Management-Systems dar. Das Management-Review enthält Informationen zu allen aktuell relevanten Compliance-Themen, vor allem Datenschutz, Antigeldwäsche und Antikorruption. Außerdem werden im Review Empfehlungen für Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen vorgelegt und Folgemaßnahmen vorangegangener Management-Reviews erörtert.

Neben den Audits und den regelmäßigen Mitarbeiterschulungen sorgt auch das „Tone at the Top“-Prinzip für einen entsprechend hohen Standard. Damit ist gemeint, dass ein sichtbar hohes Verantwortungsbewusstsein des Vorstands, der Compliance als notwendig und richtig vorlebt, Vorbildwirkung quer durch das gesamte Unternehmen entfaltet.

„The tone at the top“ macht den Unterschied: Verantwortung beginnt an der Unternehmensspitze.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter brauchen Unterstützung, um die Compliance-Regeln im Alltag auch einhalten zu können. Schulungen und klare Handlungsleitfäden erleichtern die Umsetzung.



Es ist uns ein Anliegen, nicht nur gesetzlichen Mindestanforderungen zu genügen, sondern darüber hinaus freiwillig international anerkannte Standards zu erfüllen. Laufendes Monitoring von unternehmensexternen Entwicklungen und die Analyse unternehmensinterner Vorgänge ermöglichen es uns, auf neue Anforderungen rasch zu reagieren und ihnen möglichst früh zu entsprechen.

Responsible Gaming

Alle Maßnahmen zu Responsible Gaming und Responsible Advertising werden durch das Responsible-Gaming-Managementsystem von Casinos Austria gesteuert. Seit Februar 2014 ist Casinos Austria in diesem Bereich zertifiziert. Das Austrian Standards Institute hatte zu diesem Zeitpunkt entsprechende Kriterien definiert, nach denen ein Responsible-Gaming-Managementsystem überprüft werden kann. Diese Kriterien wiederum basieren auf den von der European Casino Association (ECA) entwickelten Responsible-Gaming-Standards. Im Herbst 2015 wurde das Managementsystem im Rahmen eines Aufrechterhaltungsaudits positiv bewertet. Für die Erreichung des Zertifikats wurden mehrere Bereiche intensiv geprüft, und zwar die Ausbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Thema Responsible Gaming, die Informationen für Casino Gäste, die Zugangskontrollen, Werbung und Marketing, der Ausschank von Alkohol, die Einbindung von Stakeholdern sowie die Forschung und die Bewusstseinsbildung in Bezug auf Risikofaktoren bei der Entwicklung von neuen Spielen.

Die Zertifizierung nach den Responsible-Gaming-Standards der European Lotteries (EL) ist eine weitere Maßnahme, um ausgezeichneten Spielerschutz zu garantieren. Seit 2009 halten die Österreichischen Lotterien eine Vollzertifizierung. Im Oktober 2014 erfolgte ein Aufrechterhaltungsaudit. Im Oktober 2015 wurden die Österreichischen Lotterien im Rahmen einer Vollzertifizierung durch die BDO Auxilia Treuhand GmbH umfangreich geprüft. Als Basis dafür diente den Assessoren das Framework der European Lotteries, das unter anderem die Bereiche Mitarbeiterschulung, Spieldesign, Werbung & Marketing sowie Zusammenarbeit mit den Stakeholdern umfasst. Am 15. Dezember 2015 wurde die neuerliche Vollzertifizierung der Österreichischen Lotterien bestätigt.

Datenschutz

Der Datenschutz soll den sicheren Umgang mit personenbezogenen Daten gewährleisten und so Gäste sowie Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen schützen. Für konzessionierte Glücksspielbetreiber



Croupiers und Croupières werden auch im Bereich der Antigeldwäsche geschult. Transaktionen wie das Einwechseln von Spieljetons oder der Auszahlung von Gewinnen müssen in unaufdringlicher Weise beobachtet und kontrolliert werden.

schreibt das Gesetz detaillierte Datenschutz-Verhaltensregeln vor, die bei uns durch ein etabliertes Managementsystem umgesetzt werden. Verpflichtende Schulungen und gruppenspezifische Trainings haben ein hohes Sensibilitätsniveau für das Thema Datenschutz innerhalb unserer Unternehmensgruppe und ein verstärktes Verantwortungsbewusstsein beim Umgang mit personenbezogenen Daten geschaffen. Insbesondere die Wahrung des Spielgeheimnisses steht dabei im Vordergrund.

Die Einhaltung der Standards wird in regelmäßigen Audits überprüft. Seit Februar 2010 sind Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien nach dem GoodPriv@cy-Standard zertifiziert. Damit wurde der sichere Umgang mit Personendaten und das konforme Verhalten mit den datenschutzrechtlichen und vertraglichen Grundlagen nachgewiesen, ein Beitrag zur kontinuierlichen Verbesserung des Datenschutzes und der Informationssicherheit erzielt sowie die Organisation mit dem Datenschutzgütesiegel GoodPriv@cy zum Konformitätsnachweis ausgezeichnet. Jährlich führen wir die verbindlichen Aufrechterhaltungsaudits durch. In den Berichtsjahren 2014 und 2015 fanden diese jeweils im Juli statt und wurden erfolgreich abgeschlossen. Im Mai 2016 fand neuerlich ein externes Rezertifizierungsaudit unseres Datenschutzmanagementsystems statt. Die Prüferinnen der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) attestierten uns dabei die vollständige Erfüllung des internationalen Good-Priv@cy Standards und hoben insbesondere unsere hohe Sensibilität für Datenschutz- und Compliance-Themen hervor.

Antigeldwäsche

Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien betreiben ein geprüftes Managementsystem nach dem Standard ISAE 3000 für die Geldwäsche- und Kriminalitätsvorbeugung. Wir bewerten laufend die Geldwäscherisiken und setzen die im Glücksspielgesetz und im Bankwesengesetz geforderten Maßnahmen des „Know your customer“-Prinzips nachprüfbar und systematisch um. Sämtliche Geschäftsprozesse sind dokumentiert und dadurch für die Führungsebene und den Geldwäschebeauftragten transparent gemacht. Transaktionen, die den Verdacht nahelegen, dass sie der Geldwäsche dienen, sollen frühzeitig erkannt, bewertet und erforderlichenfalls verhindert werden. Hier gilt die Aufmerksamkeit vor allem Transaktionen wie der Auszahlung von Gewinnen oder dem Umtausch von Spieljetons in den Casinos wie auch im Online-Bereich. Liegen Zweifel betreffend die Unbedenklichkeit einer Transaktion vor, wird unser Geldwäschebeauftragter verständigt, der die nach „standard procedure“ vorgesehenen Maßnahmen veranlasst – zum Beispiel einen Zahlungsstopp.

Das Managementsystem stellt durch interne Kontrollen sicher, dass die gesetzlichen Vorgaben in regelmäßigen Intervallen evaluiert und in den betrieblichen Abläufen berücksichtigt werden. Die Wirksamkeit der Maßnahmen und Kontrollen im Bereich Antigeldwäsche wurde auch 2014 im Rahmen interner Audits überprüft. Bei der 2015 durchgeführten Anti-Geldwäsche-Analyse haben wir bereits die Empfehlung der zukünftig auch in Österreich in nationales Recht umzusetzenden 4. EU-Geldwäscherichtlinie berücksichtigt.

*Unsere Ziele:
Weitere Optimierung
des Antigeldwäsche-
managementsystems,
Vorbereitung auf die
4. EU-Geldwäsche-
Richtlinie.*

Antikorruption

Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien orientieren sich bei allen Aktivitäten zur Bekämpfung von Korruption am internationalen Standard IDW PS 980. Dieser Standard definiert die Elemente, die ein Compliance-System enthalten muss, um als angemessen angesehen zu werden. Vier nach ÖNORM zertifizierte Compliance-Manager beschäftigen sich mit der Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen und den internen Regelungen, denen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verpflichtet sind. Darüber haben wir einen Antikorruptionsbeauftragten. Das Design des Managementsystems wurde im April 2013 durch externe Auditoren positiv überprüft und im Frühjahr 2014 im Rahmen eines Wirksamkeitsaudits bestätigt. 2015 erfolgte eine interne Überprüfung durch Internal Audit.

Zur weiteren Verbesserung der Korruptionsbekämpfung wollen wir einen internen Antikorruptions-Leitfaden erstellen.

Die Antikorruption befasst sich mit der Verhinderung von Machtmissbräuchen, die der Erlangung ungerechtfertigter Vorteile dienen sollen. Dabei sind für uns die Pflege und der Erhalt einer Kultur der Unbestechlichkeit und Transparenz in allen Unternehmensbereichen von enormer Wichtigkeit.

Unternehmensgruppenweite Richtlinien in Bezug auf Zuwendungen, insbesondere in den Bereichen Sponsoring, Spenden und Inserate, sollen die Einhaltung hoher Antikorruptionsstandards sicherstellen und ein regelkonformes Verhalten der Unternehmen in der Gruppe, ihrer Organe und Mitarbeiter als auch Dritter (beispiels-

weise Lieferanten oder Subauftragnehmer) gewährleisten.

Dass wir das Thema Korruptionsprävention sehr ernst nehmen, zeigt auch unsere Mitgliedschaft bei Transparency International – Austrian Chapter, die unsere ablehnende Haltung gegenüber jeder Form von Korruption unterstreicht und unsere Unterstützung hoher ethischer Standards im Bereich Antikorruption widerspiegelt.

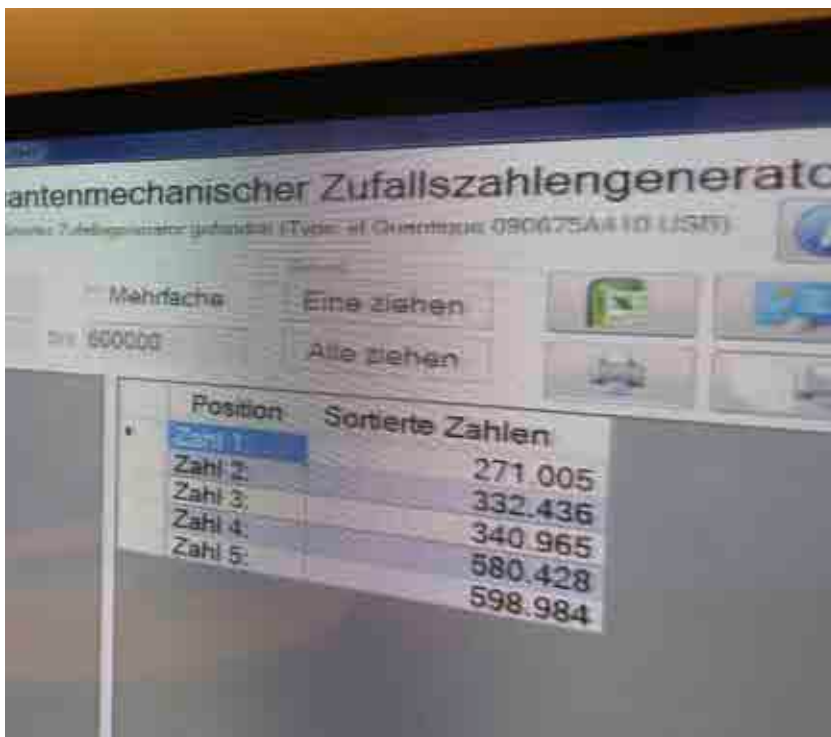
Informationssicherheit

Die Sicherheitsorganisation und die implementierten Sicherheitsmaßnahmen von Casinos Austria und den Österreichischen Lotterien werden gemäß dem Informationssicherheits-Standard ISO/IEC 27001:2013 betrieben. Diese international anerkannte Norm gilt für die betriebliche Sicherheit bei der Abwicklung beliebiger Geschäftsprozesse. Somit ist gewährleistet, dass alle für die Informationssicherheit relevanten Geschäftsprozesse einem regelmäßigen Verbesserungszyklus unterliegen.

Der Informationssicherheitsschwerpunkt lag in den Berichtsjahren im Betrieb des Informationssicherheits-Managementsystems, das als Basis für die Zertifizierung nach dem Datenschutzmanagement-Standard GoodPriv@cy dient (siehe in diesem Kapitel unter „Datenschutz“). Dabei wird besonders auf die Umsetzung und Einhaltung der Datensicherheitsmaßnahmen zur Erfüllung der Datenschutzerfordernungen geachtet.

Persönliche Einschulungen für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zur Verstärkung der Bewusstseinsbildung in Bezug auf Informationssicherheit und die Durchführung von internen Informationssicherheits-Audits wurden ebenfalls umgesetzt. Auch war die Weiterentwicklung des Krisen- und Notfallmanagements eine der Hauptaufgaben. 2014 haben wir die laufende Überprüfung des Wissensstands und der Awareness auch mithilfe von elektronischen Fragebögen bei rund 220 Kolleginnen und Kollegen durchgeführt. 2015 wurden rund 320 Kolleginnen und Kollegen befragt.

Die Sicherheitsorganisation und die implementierten Sicherheitsmaßnahmen der Österreichischen Lotterien sind gemäß dem von der World Lottery Association veröffentlichten „Security Control Standard“ (WLA-SCS) und dem Informationssicherheitsstandard ISO 27001:2013 durch die „British Standards Institution – Management Systems“ zertifiziert. Diese international akzeptierten Normen gelten für die betriebliche Sicherheit bei der Abwicklung von Glücksspielen. Somit ist gewährleistet, dass alle Geschäftsprozesse, die



sich mit der Abwicklung der Spiele der Österreichischen Lotterien beschäftigen, einem regelmäßigen Verbesserungszyklus unterliegen. 2015 wurde besonderer Wert auf die Einhaltung der geänderten Anforderungen des Managementsystems gelegt. Die Konformität mit den Standards wurde in einem externen Zertifizierungsaudit, bei dem an insgesamt vier Tagen 21 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter überprüft wurden, im Juni 2015 wiederum bestätigt.

Qualitätsmanagement

Unsere Gäste in den Casinos schätzen das hohe Qualitätsniveau des Services und der professionellen Spielabwicklung ebenso wie die verantwortungsvolle persönliche Betreuung. Seit 2011 ist das Qualitätsmanagementsystem von Casinos Austria nach dem internationalen Standard EN ISO 9001:2008 zertifiziert und wird jährlich durch externe Auditoren geprüft.

Das ISO-Zertifikat für das Qualitätsmanagementsystem wurde in den Berichtsjahren 2014 und 2015 ohne jegliche Beanstandungen neu erteilt. Die externen Auditoren des Unternehmens Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS) haben die herausragende Qualität des Serviceverständnisses aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die professionelle Abwicklung der angebotenen Spiele und die Einhaltung der vorgegebenen Arbeitsabläufe sowie die außerordentlichen Anstrengungen hinsichtlich einer stetigen Verbesserung des bereits bestehenden sehr hohen Qualitätsniveaus bei Casinos Austria bestätigt. Im Auditbericht wurde festgehalten, dass das Qualitätsmanagementsystem, die gelebte Praxis, die Systematik und die Prozessabläufe in allen Standorten identisch angewendet werden. Das Managementsystem ist in der Lage, den komplexen internen und externen Anforderungen gerecht zu werden.

INTERNAL AUDIT

Zur Qualitätssicherung gehört auch die Arbeit von Internal Audit. Diese Abteilung unterstützt die laufende Verbesserung der Geschäftsprozesse durch unabhängige Prüfungen, die in der Praxis mehr den Charakter einer Beratung haben. Auf diese Weise unterstützt Internal Audit sämtliche Unternehmensabteilungen bei der Erreichung ihrer eigenen Ziele. Die Abteilung folgt dabei einerseits einem längerfristigen Revisionsplan, der mit dem Vorstand abgestimmt wird. Andererseits kann Internal Audit bei aktuellen innerbetrieblichen Vorfällen auch Sonderrevisionen veranlassen.

Die Abteilung steht dabei allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für einen niedrigschwelligen

Dialog offen, jeder kann sich mit eigenen Wahrnehmungen oder Fragen an Internal Audit wenden.

Wir sind compliant, weil...

Das sind die wichtigsten Kriterien, an denen sich der Stellenwert der Compliance in unserer Unternehmensgruppe überprüfen lässt:

- Vorbildrolle des Vorstands, der Compliance als notwendig und richtig vorlebt
- laufendes Monitoring von Entwicklungen
- laufende Analyse von Risiken
- laufende Anpassung unternehmensinterner Politiken
- Einhaltung anerkannter Standards
- Informations- und Erkenntnistransfer durch regelmäßige Management-Reviews
- Schulung und Sensibilisierung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

RISIKO- UND CHANCENMANAGEMENT

Die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe hat ein strategisches Risiko- und Chancenmanagement etabliert. Der kontinuierliche Überblick über die wesentlichen strategischen Unternehmensrisiken und -chancen und eine rechtzeitige Einleitung von Steuerungsmaßnahmen unterstützen Entscheidungen, die den Fortbestand und das Wachstum des Unternehmens fördern.

Dieses Risiko- und Chancenmanagement (RCM)-Systems umfasst alle Business Units und Corporate Functions. Gemäß § 30g, Absatz 4a GmbH-Gesetz bzw. § 92, Absatz 4a Aktiengesetz muss der Prüfungsausschuss die Wirksamkeit des Risikomanagement-Systems überwachen.

Ziel ist es, die wesentlichen Risiken und Chancen zu erfassen, die auf das Unternehmen einwirken. Dadurch können neue Geschäftschancen verstärkt wahrgenommen und damit verbundene Risiken bewusster gesteuert werden. Das Risiko- und Chancenmanagement liefert Grundlagen für Entscheidungen über strategische Maßnahmen, Projekte, Investitionen, Reorganisationen, etc.

Für jedes Risiko und jede Chance werden dabei drei Szenarien untersucht, nämlich „Worst Case“, „Best Case“ und „Most Likely“, außerdem die jeweils erwartete Eintrittswahrscheinlichkeit. Risiken und Chancen, die eine Auswirkung von mehr als 100.000 Euro in einem Jahr erwarten lassen, werden als meldepflichtig eingestuft. Die Verwendung eines einheitlichen Systems in der gesamten Unternehmensgruppe garantiert die Vergleichbarkeit von Bezugsgrößen und ermöglicht eine einheitliche Struktur des Risiko/Chancenkataloges.

Für den richtigen Umgang mit Risiken und Chancen kommt es darauf an, Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkungen richtig einzuschätzen.

Der Risiko- und Chancenmanagement Prozess ist folgendermaßen strukturiert:



- Alle relevanten Risiken und Chancen sind von den Risk Ownern zu identifizieren und im RCM-System zu dokumentieren.
- Durch eine ausführliche Analyse des Risikos wird eine Bewertung möglich. Die Grundlagen für die Bewertung werden ebenfalls dokumentiert. Die Neubewertung der Risiken und Chancen erfolgt jährlich durch die Fachbereiche in Form einer Vollerhebung für die nächsten drei Geschäftsjahre sowie eines Updates für das laufende Geschäftsjahr.
- Schließlich steuern die Risk Owner die erkannten Risiken und Chancen durch entsprechende Maßnahmen und dokumentieren sie im RCM-System.
- Das laufende Monitoring erfolgt im Rahmen der Tätigkeiten des Controllings. Die Umsetzung der risikosteuernden Maßnahmen wird laufend verfolgt. Das Corporate Risk Management koordiniert zweimal jährlich die Berichterstattung der einzelnen Gesellschaften an den Vorstand und den jeweiligen Prüfungsausschuss.



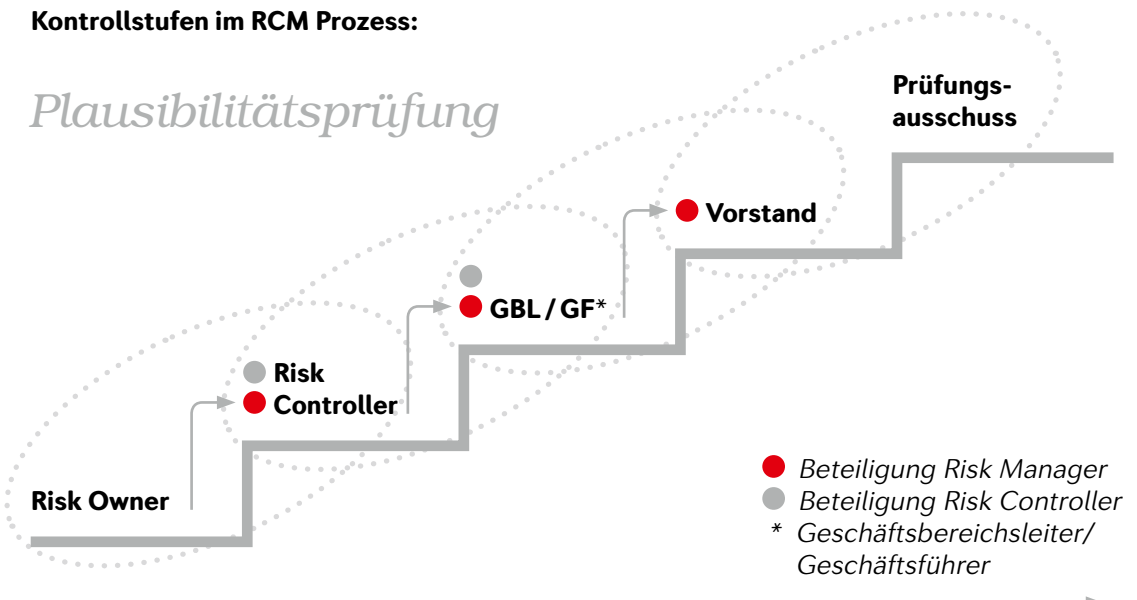
Die Richtlinienkompetenz für eine einheitliche Umsetzung des RCM-Systems in der Unternehmensgruppe liegt bei Corporate Risk Management, welches auch den gesamten Reportingprozess im Rahmen der Plausibilitätsprüfung unterstützt.

Die Verantwortung für Risikoidentifikation, -bewertung und -steuerung liegt bei den Leitern der Business Units und Corporate Functions (Risk Ownern). Durch die Mitwirkung an dem unternehmensweit angelegten Prozess setzen sich alle Führungskräfte mit den Risiken und Chancen des Unternehmens gezielt auseinander, wodurch das Bewusstsein für eine rechtzeitig erforderliche Risikosteuerung sichergestellt ist.

Das in 2014 optimierte Berichtswesen umfasst eine neue grafische Aufbereitung der Risiko- und Chancenaggregation. Diese bietet eine verbesserte Grundlage für die Plausibilisierung der Risiko- und Chancendaten.

Die für die jeweilige Business Unit bzw. Corporate Function zuständigen Controller unterstützen als Know-How-Träger für Risiko- und Chancenmanagement ihre Bereichsleitung in jeder Prozessphase.

Kontrollstufen im RCM Prozess:



Stakeholder

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Nicht weniger als 43 Jahre lang arbeitete Josef Kneifl für Casinos Austria, davon die letzten 21 Jahre als Casino Direktor, bevor er Ende Oktober 2016 seinen Ruhestand antrat. Kneifl hat mit seiner verbindlichen Art und seinem Talent, auf Menschen zuzugehen und Netzwerke zu knüpfen, den Casino Standort in der drittgrößten Stadt Österreichs maßgeblich mitgeprägt.

Ein Unternehmen kann nur dann langfristig erfolgreich bleiben, wenn qualifizierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Tag für Tag hochwertige Arbeit leisten. Unsere Unternehmensgruppe setzt daher alles daran, um ein attraktiver Arbeitgeber zu sein. Wir wollen neuen Talenten ebenso wie bereits erfahrenen Kolleginnen und Kollegen ein Arbeitsumfeld der offenen Kommunikation und Vielseitigkeit bieten, in dem sie gefordert wie auch gefördert werden.

Im September 2013 trat Stefanie Vohla als kaufmännischer Lehrling bei den Österreichischen Lotterien ein. Im Juni 2016 hat sie ihren Lehrabschluss erfolgreich geschafft. In diesen drei Jahren konnte sie einen vielseitigen Ausbildungsweg durchlaufen mit Stationen in den Abteilungen Human Resources, Marketing und Finanzen. Seit Juli 2016 arbeitet sie im Kundenservice Center.



*Josef
Kneifl*

Casino Direktor Linz



*Stefanie
Vohla*

Kaufmännischer Lehrling

„Ein guter Arbeitgeber fordert seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“

Herr Direktor, Sie sind seit 43 Jahren bei Casinos Austria – 21 Jahre davon als Casino Direktor, die letzten 15 Jahre im Casino Linz. Wenn Sie sich an ihre Einstiegszeit im Unternehmen zurück-erinnern – welche Erwartungen und Ansprüche hatten Sie damals an den Arbeitgeber Casinos Austria?

Josef Kneifl: Als ich im Jahr 1973 während meines Studiums am Croupierkurs in Salzburg teilnahm, habe ich lediglich einen interessanten Studentenjob erwartet, bestenfalls einen Übergangsjob. Es kam dann aber ganz anders. Ich war von Anfang an fasziniert vom Beruf des Croupiers, der Welt des Casinos, der Begegnung mit interessanten Gästen. Schon sehr bald nach Beginn meiner Tätigkeit beschloss ich, mich zu bemühen, dass aus dem studentischen Nebenjob ein echter Lebensberuf wird.

Wie haben sich ihre Erwartungen im Laufe der Zeit verändert? Vor allem, als Sie selbst dann eine Führungsposition übernommen haben.

Josef Kneifl: Ich hatte schon bald, besonders durch meine Betriebsratstätigkeit, die Gelegenheit, über den Tellerrand des Croupierberufs hinauszuschauen. Als ich in die FührungscREW eintreten durfte, wusste ich bereits ziemlich genau, was mich erwartet. Die Erwartungen an und Vorstellungen über eine Casino Direktion wurden allerdings nach meiner Ernennung zum Direktor bei weitem übertroffen, vor allem was die Vielfältigkeit der Tätigkeit, aber auch was den Druck der Verantwortung anbelangt.

Was hat Sie bewogen, so lange bei Casinos Austria tätig zu sein?

Josef Kneifl: Ich wollte nie etwas anderes machen und schon gar nicht bei einem anderen Unternehmen.

Was bedeutet „guter Arbeitgeber“ für Sie? Welche Ansprüche haben Sie an einen guten Arbeitgeber?

Josef Kneifl: Ein guter Arbeitgeber bietet einen sicheren Arbeitsplatz bei guten sozialen Bedin-

gungen, weitblickende, nachhaltige, zukunfts-trächtige Unternehmensstrategien, Seriosität, gute Entlohnung, ordentliche Arbeitsbedingun-gen, Aufstiegschancen. Und er fordert seine Führungskräfte entsprechend ihren Fähigkeiten, wobei bei allem betriebswirtschaftlichen Denken auch menschliche Wärme ein Kriterium sein sollte.

Worauf sind Sie – in Bezug auf Ihren Arbeitgeber – besonders stolz?

Josef Kneifl: Mir ist nach so vielen Jahren in unserer Branche weltweit kein Unternehmen bekannt, das in einem so sensiblen Bereich, wie es das Glücksspiel ist, ein derartiges Image aufweisen kann wie Casinos Austria. Dass dem Unternehmen, seinen Casinos und dem Beruf des Croupiers und damit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zurecht in der Öffentlichkeit Anerkennung und Respekt gezollt wird, ist das Ergebnis einer langjährigen Unternehmensphilosophie. In einem solchen Unternehmen arbeiten zu dürfen, erfüllt mich als Mitarbeiter mit Stolz.



„Wir Lehrlinge werden ernst genommen“



Vielseitigkeit in der Ausbildung macht das Absolvieren einer Lehre bei den Österreichischen Lotterien attraktiv.

Warum haben Sie sich für die Lehre bei den Österreichischen Lotterien beworben?

Stefanie Vohla: Mich hat die Ausbildung einfach angesprochen. Ich wollte wissen, wie es in einem großen Unternehmen abläuft, weil ich mir das davor nicht wirklich vorstellen konnte, auch wenn ich die Österreichischen Lotterien schon kannte. Im persönlichen Gespräch habe ich die Chance bekommen, mich zu beweisen.

Haben sich Ihre Erwartungen erfüllt?

Stefanie Vohla: Ja, auf jeden Fall. Mir war wichtig, mehrere Abteilungen kennenzulernen. Ich durfte dann tatsächlich in den Bereichen HR, Marketing und Buchhaltung für jeweils ein Jahr mitarbeiten und habe einen immer besseren Überblick darüber bekommen, wie das Unternehmen aufgebaut

ist. Ich habe auch Selbstbewusstsein erlernt und gehe offener auf andere Menschen zu.

Haben sich diese Ansprüche im Laufe der Lehrzeit verändert?

Stefanie Vohla: Je länger ich dabei war, desto mehr Aufgaben wollte ich übernehmen, weil ich mich in den verschiedenen Bereichen immer besser auskannte. Im Marketing durfte ich zum Beispiel das Sekretariat eine Zeit lang alleine leiten, weil ich den Ablauf schon kannte. In der Buchhaltung fühlte ich mich am Anfang unterfordert, bevor ich mehr Aufgaben übernehmen durfte.

Was bedeutet „guter Arbeitgeber“ für Sie?

Stefanie Vohla: Wichtig ist mir, dass mein Arbeitgeber auf die Wünsche, Erwartungen und Anregungen seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeht. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass meine Interessen beachtet wurden, wie zum Beispiel der Wunsch, ins Marketing zu kommen. Wenn etwas nicht ganz gepasst hat, hat man mit mir geredet und Veränderungen vorgenommen.

Was hat Sie bisher am meisten beeindruckt?

Stefanie Vohla: Am meisten hat mich beeindruckt, dass Lehrlinge ernst genommen werden und dass auf unsere Anregungen eingegangen wurde. Man hat sich gut um uns gekümmert.

Was bedeutet Corporate Social Responsibility (CSR) für Sie?

Stefanie Vohla: Dass ein Unternehmen seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und der Gesellschaft gegenüber Verantwortung übernimmt. Und dass das Unternehmen diese Verantwortung seinen Mitarbeitern vorlebt und ihnen möglichst macht, sich aktiv zu beteiligen.

Wie erleben Sie CSR in der Unternehmensgruppe?

Stefanie Vohla: Ganz persönlich habe ich von der Möglichkeit profitiert, mich weiterzuentwickeln. Wichtige Themen wie Responsible Gaming und Antikorruption habe ich durch Schulungen und eLearning-Module kennengelernt.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Berufsbilder in unserer Unternehmensgruppe sind höchst vielseitig: Croupiers und Croupières, Barmanager und Buchmacher setzen ebenso Tag für Tag ihr Können ein wie die Spezialisten in Spieltechnik und im Außendienst – die Liste ist damit noch lange nicht vollständig.

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erbringen Leistungen auf höchstem Niveau – und das nahezu rund um die Uhr. In den Casinos gibt es Jackpot Cafés, die schon vormittags geöffnet haben. Die Spielsäle mit Roulette, Black Jack & Co öffnen am Nachmittag und schließen erst in den frühen Morgenstunden. Jeden Tag finden abends Ziehungen bei den Lotteriespielen statt, und das Customer und Retail Servicecenter bietet Auskunft und ist zu fast jeder Tageszeit erreichbar. Das Ziel unseres Personalmanagements ist es, durch unsere leistungsfähigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen Beitrag zur Wettbewerbsfähigkeit zu leisten. Nur durch die Qualifikationen und Motivation unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kann das hohe Niveau gehalten und der Erfolg unserer Unternehmensgruppe auch für die Zukunft gesichert werden. Ein attraktives Arbeitsumfeld ist uns daher besonders wichtig, wo Vielseitigkeit gefördert wird, wo sich Karrierechancen und Möglichkeiten zur Aus- und Weiterbildung bieten. Außerdem setzen wir uns

für die Erhaltung der Gesundheit sowie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie ein. Diesem Ziel dienen auch 2015 Maßnahmen wie unter anderem das Casino & Lotterien Mentoring, der Gesundheitstag und neue Arbeitszeitmodelle.

Eine Investition in unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist somit eine Investition in den Erfolg unserer Unternehmensgruppe. Dies spiegelt sich auch in den gesetzten Maßnahmen wider:

- Marktgerechte, leistungsorientierte Entlohnung
- Angebote zur Aus- und Weiterbildung
- herausfordernde Aufgaben und Karriereöglichkeiten
- familienfreundliche Unternehmenspolitik
- höchstmögliche Arbeitssicherheit
- Gesundheits- und Sozialleistungen
- flexible Arbeitszeitmodelle
- partnerschaftlicher Umgang und Kooperation sowie offene Kommunikation

Das Können der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entscheidet über den Erfolg unserer Unternehmensgruppe.



Croupières und Croupiers brauchen für ihren Job eine gründliche Ausbildung: Sie verbinden Freundlichkeit von Gastgebern mit souveräner Präzision in der Spielabwicklung.

Der Aufbau einer Innovationskultur beschäftigt uns seit einigen Jahren. Der Innovation Day dient der Förderung ebenso wie die Einrichtung des Innovation Hub in der Unternehmenszentrale am Rennweg 44.



Eine Investition in die Zukunft: unsere zukünftigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Employer Branding trägt unsere Unternehmenswerte authentisch nach außen und macht uns für qualifizierte neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter attraktiv. Wir sind auf zahlreichen Recruiting-Events vertreten und betreuen aktiv Social-Media-Plattformen wie Xing, LinkedIn und Arbeitgeberbewertungsplattformen. Darüber hinaus kooperieren wir auch mit Ausbildungsstätten.

Unterstützend dazu wurde 2015 ein neues Bewerbermanagementtool in Betrieb genommen, mit dem der gesamte Recruitingprozess über ein einheitliches System durchgeführt werden kann, was zu einer deutlichen Steigerung an Effizienz und Komfort führte. Unser Recruiting wurde 2015 bereits zum vierten Mal mit dem silbernen Best-Recruiters-Gütesiegel ausgezeichnet.

Eine Investition in die Integration: unsere neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die ersten Wochen sind für die erfolgreiche Eingliederung ins Unternehmen entscheidend. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie deren Vorgesetzte werden hier von Human Resources umfassend begleitet.

Beim Welcome Day lernen alte und neue Kolleginnen und Kollegen einander kennen. Die neuen erfahren alles über den Aufbau und die Besonder-

heiten der Unternehmensgruppe. Später unterstützen eLearning-Module und Feedback-Gespräche mit den Vorgesetzten das Einarbeiten.

Für die Junior Croupières und Junior Croupiers gibt es darüber hinaus ein spezielles Programm, sie werden in den ersten zwölf Monaten von sogenannten Advisors, erfahrenen Kolleginnen und Kollegen, unterstützt.

Eine Investition in den Menschen: unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Die Personal- und Organisationsentwicklung ist wesentlicher Teil des wertschöpfungsorientierten HR-Managements. Wir setzen dafür innovative Performance-, Entwicklungs- und Bindungsinstrumente für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein.

Die Casinos & Lotterien Academy (C&L Academy), unsere interne Aus- und Weiterbildungs-Plattform, ist hierbei die zentrale Säule für die berufliche und persönliche Weiterentwicklung. Sie dient dem themen- und zielgruppenspezifischen Erfahrungsaustausch ebenso wie der bereichsübergreifenden Qualifizierung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Ein Auszug aus dem angebotenen Programm ist dabei so divers wie die Berufsfelder der Unternehmensgruppe:

- **persönlichkeitsentwickelnde Maßnahmen und fachliche Weiterbildung**, wie z.B. Seminare zur Service- und Gästeorientierung
- **Ausbildung interner Trainerinnen und Trainer**

Genderquote im Management Casinos Austria

in %

	2014		2015	
	m	w	m	w
Vorstand	66,67	33,33	66,67	33,33
Bereichs- und HauptabteilungsleiterInnen	91,67	8,33	91,67	8,33
Abteilungs- und GruppenleiterInnen	77,6	22,4	79,7	20,3
Direktion, 1. und 2 Führungsebene Casino	91,13	8,87	90,23	9,77

Genderquote im Management Österreichische Lotterien

in %

	2014		2015	
	m	w	m	w
Vorstand	66,67	33,33	50	50
Bereichs- und HauptabteilungsleiterInnen	75	25	76,9	23,1
Abteilungs- und GruppenleiterInnen	64,6	35,4	64,1	35,9

(„Train the Trainer“), die ihr Wissen sowohl intern als auch extern (z.B. an Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner) weitergeben

- **gesetzliche relevante Schulungen** zur Sicherstellung der Erfüllung der gesellschafts- und unternehmenspolitischen Verantwortung
- **„Fit to use“-IT-Schulungen** zur raschen und sicheren Handhabung aller eingesetzten Technologien

• Managemententwicklung

Für alle Führungskräfte – insbesondere jene, die in den letzten Jahren ihre Position neu übernommen haben – wurde mit der „Führungs-Werkstatt“ ein umfassendes Programm im Bereich der Professionalisierung von Mitarbeiterführung gestartet. Das Curriculum will einen Beitrag zu einem gemeinsamen Verständnis von Führungskultur in der Unternehmensgruppe leisten. Wichtig ist uns außerdem, Führungspositionen nach Möglichkeit aus den eigenen Reihen zu besetzen.

• C&L Mentoring

Anfang März 2015 startete erstmalig ein einjähriges Mentoring-Programm für unsere jungen Potenziale zwischen 25 und 35 Jahren. Im Sinne der Frauenförderung waren zwei Drittel der Plätze für Frauen reserviert. Die Mentees besuchten Workshops zu Themen wie Innovation, unter-

nehmerisches Denken, Kundenorientierung, Präsentation. Ergänzend galt es, Praxisaufgaben zu erarbeiten, die zum Abschluss des Programms im Februar 2016 dem Vorstand präsentiert wurden.

• Lehrlinge

Seit September 1999 bieten die Österreichischen Lotterien die Möglichkeit der Lehrlingsausbildung „Kaufmännische Lehre“ an. 2014 wurde unser Lehrlingsangebot im Rahmen der „place to perform“-Studie (siehe Stakeholder Öffentlichkeit) evaluiert und erzielte dabei den ersten Platz.

• Junior Croupière / Junior Croupier

Diese Ausbildung ist eine Besonderheit unserer Unternehmensgruppe. Casinos Austria hat 2015 wieder österreichweit zur Teilnahme an einem der drei jeweils neunwöchigen Lehrgänge aufgerufen. Die Ausbildung umfasste die komplette Spielabwicklung von American Roulette und Black Jack sowie alle darüber hinausgehenden verpflichtenden Schulungen zu Responsible Gaming, Datenschutz, Geldwäschebekämpfung und Informationssicherheit.

Performance-Management

Der Erfolg eines Unternehmens ergibt sich aus dem Beitrag jeder einzelnen Mitarbeiterin und jedes einzelnen Mitarbeiters. Je mehr diese Bei-

Welcome Day, eLearning und Advisors helfen bei der raschen Integration neuer Kolleginnen und Kollegen.

träge einer gemeinsamen Ausrichtung folgen, desto effizienter ist die Organisation.

Mittel dazu ist das Performance-Management – strukturierte Vieraugengespräche mit der oder dem direkten Vorgesetzten, bei dem gemeinsame Zielvereinbarungen getroffen und Leistungen beurteilt werden. Das Performance-Management leistet damit einen Beitrag zur nachhaltigen Sicherung des Unternehmenserfolges und stellt einen wichtigen Eckpfeiler konstruktiver, transparenter und vertrauensvoller Zusammenarbeit dar.

Zur effektiveren Steuerung der Geschäfte von Casinos Austria durch die lokalen Führungskräfte wird außerdem die Balanced Scorecard in weiterentwickelter Form genutzt.

Die kontinuierliche Steigerung der Frauenquote in Führungspositionen ist ein wichtiges weiterführendes Ziel.

Diversity und Chancengleichheit

Wir fordern und fördern Fairness und Chancengleichheit nicht nur in der Spielabwicklung, sondern auch im täglichen Miteinander in der Unternehmensgruppe. Dabei geht es unter anderem darum, bei gleicher Qualifikation verstärkt Frauen in männerdominierten Bereichen einzusetzen und mit speziellen Weiterbildungsmaßnahmen zu fördern, um die Frauenquote



kontinuierlich zu steigern. 2013/2014 wurden in internen Workshops mit allen Business Units der Unternehmensgruppe Zielvereinbarungen und Maßnahmen zu Chancengleichheit und Diversity erarbeitet. Konkret wurden drei Bereiche priorisiert, in denen nun laufend Maßnahmen erarbeitet und umgesetzt werden: Gender – Generationen – Menschen mit Behinderungen.

Mitarbeiterfreundliche Unternehmenspolitik

Wir unterstützen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei, für ein ausgeglichenes Verhältnis von Beruf und Familie zu sorgen und diese beiden Bereiche miteinander zu vereinbaren. Bereits seit 2011 halten die Österreichischen Lotterien das Grundzertifikat berufundfamilie, seit November 2014 das Vollzertifikat. Alle Maßnahmen, die im Rahmen des Audits berufundfamilie gesetzt werden. Dazu zählen zum Beispiel ein flexibles Lebensphasenmodell (Vollzeit und Teilzeit), eine Roadmap mit Informationen und Hilfestellung zu Karenz und Pflege, die 2015 um das Modul Pflegekarenz und Pflegezeit ergänzt wurde, das Family Business Breakfast für Karenzierte sowie die Inhouse-Kinderbetreuung an schulfreien Tagen und Fenstertagen durch Flying Nannies.

Die Arbeit in den Business Units ist stark teamorientiert. Mentoringprogramme sollen junge Talente fördern, für Führungskräfte gibt es eine eigene Führungs-Werkstatt zur laufenden Professionalisierung und Weiterentwicklung.



Seminare						
	2013		2014		2015	
	Investition Fortbildung in €	Seminartage	Investition Fortbildung in €	Seminartage	Investition Fortbildung in €	Seminartage
	564.027	4.901	407.751	1.765	248.000	2.547
	901.179	2.287	878.353	1.992	656.000	1.437
Gesamt	1.465.206	7.188	1.286.104	3.757	904.000	3.984

Corporate Volunteering – Gut für Österreich

Unter dem Motto „Gut für Österreich“ starteten wir im April 2013 ein Corporate-Volunteering-Programm für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Weitere Informationen dazu erhalten Sie im Stakeholder-Kapitel „Öffentlichkeit“.

Gesundheit darf kein Glücksspiel sein

Gemäß diesem Grundsatz bieten wir jährlich zahlreiche Maßnahmen im Gesundheitsbereich an. Basis sind dabei die drei Säulen Ernährung, Bewegung und mentale Gesundheit. Das Programm ist mannigfaltig:

- Angebot von Fitnesskursen direkt in der Unternehmenszentrale (z.B. Wirbelsäulengymnastik, Yoga und Pilates)
- Unterstützung von Lauf- und Walkinggruppen
- Ernährung nach der 5-Elemente-Küche im Betriebsrestaurant Bistro 44 in der Unternehmenszentrale sowie Angebot an warmen Speisen auch nach Mitternacht in den Casinos

- Kontinuierliche gesundheitliche Betreuung und Beratung sowie Angebot an Vorsorgeuntersuchungen durch lokale Arbeitsmedizinerinnen und -mediziner
- Veranstaltung eines groß angelegten „Gesundheitstages“ im April 2015. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Unternehmenszentrale konnten dabei Gesundheits- und Vitalitätschecks durchführen oder sich in kurzen Impulsvorträgen zu bestimmten gesundheitsrelevanten Themen informieren. Der Gesundheitstag stellte außerdem den offiziellen Kick-Off für das Training aller unternehmensinternen Lauf- und Walkinggruppen dar, mit dem Ziel, beim Business Run im September 2015 gemeinsam an den Start zu gehen
- Durchführung der „Evaluierung psychischer Belastungen“ sowie Einsetzung einer unternehmensweiten Arbeitsgruppe zur Umsetzung entsprechender Maßnahmen

Von Fitnesskursen bis zu Walking-Gruppen – viele Maßnahmen fördern die Gesundheit der Mitarbeiter.



Diversity nimmt einen hohen Stellenwert ein: Zu den immer wieder neu gesetzten Zielen gehört es, das Miteinander zu fördern.

Wer Ideen hat, soll sie mit dem Ideenforum auch gleich umsetzen können.

Es werden laufend Befragungen und Evaluierungen durchgeführt, um kontinuierliche Verbesserungen zu erzielen und deren Transfer in das Tagesgeschäft zu gewährleisten.

Um das Ideenmanagement weiter zu fördern, haben wir im Sommer 2015 mit dem „!deenforum“ und der „!deenchallenge“ zwei neue Tools auf unserer internen Collaboration-Plattform geschaffen, die einen unkomplizierten und unbürokratischen Ideenaustausch unterstützen. Im !deenforum können Vorschläge zur Prozessvereinfachung gepostet werden – Kolleginnen und Kollegen können hier sofort reagieren, Meinungen kundtun und Lösungen herbeiführen. Bei der !deenchallenge können eigene Ideen gepostet und gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen weiter entwickelt werden. Die !deenchallenge verwirklicht das Konzept des Community-Buildings in besonderem Maße.

Innovation erlebbar machen

Im Rahmen einer groß angelegten Innovationsinitiative arbeiten wir aktuell daran, Innovation in der Unternehmensgruppe noch stärker als zentralen Wert zu prägen und Innovation stärker voranzutreiben. 2015 haben wir eine Reihe von Initiativen gestartet, die das Verständnis für Innovation fördern sollten und damit zugleich eine hohe Mitarbeitereinbindung forderten. Alle Kommunikationskanäle der Unternehmensgruppe wurden dafür genutzt – vom persönlichen Gespräch, dem klassischen Plakat, dem Intranet, bis hin zum Mitarbeitermagazin und der hausinternen Collaboration-Plattform.

Los ging es zu Jahresbeginn 2015 mit der „Digital Native Management Challenge“, die es Teams von jungen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ermöglichte, ihre Ideen zu einem vorgegebenen Thema auszuarbeiten. Das Siegerteam konnte seine Idee beim jährlichen Strategiemeeting der obersten Führungsebene präsentieren. Das Innovation Breakfast wiederum findet seit Juni 2015 einmal im Quartal statt, externe Vorträge

halten hier Impulsreferate zu aktuellen Trends und Entwicklungen.

Jedes Jahr – seit 2012 – findet im Studio 44 der Innovation Day statt. Intern vom Innovationsmanagement für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter veranstaltet, bietet dieser Tag quasi einen Blick in die Zukunft. Der Innovation Day 2015 war zugleich der Startschuss der „Awesome!ness Challenge“, bei der alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Unternehmensgruppe aufgerufen waren, Ideen für eine „Awesome Customer Experience“ – also ein außergewöhnliches Kundenerlebnis – zu entwickeln. Die Challenge lief bis Sommer 2016, das Siegerteam wurde im Herbst 2016 zu einer einwöchigen Inspirational-Tour ins Silicon Valley eingeladen. Unterstützt werden die Entwicklung und die Verstärkung der Innovationskraft auch durch die Schaffung der entsprechenden Arbeitsumgebung, insbesondere den Innovation Hub, der seit März 2016 am Rennweg 44 in Wien angesiedelt ist.

Danke für den Einsatz

Wenn uns Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verlassen, dann ist es uns wichtig, die Trennung gemeinsam gut zu gestalten. Ob jemand in den wohlverdienten Ruhestand wechselt, sich privat verändern will oder einfach neue berufliche Herausforderungen sucht, wir setzen am Ende der Arbeitsbeziehung professionelles Trennungsmanagement ein. Im Sinne der Wertschätzung ist es uns auch wichtig, pensionierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig zu unseren Veranstaltungen (Weihnachtsfeiern, Betriebsausflüge, etc.) einzuladen. Nebst diesen unterstützenden Angeboten, stellt das Austrittsgespräch mit HR das Kernstück unseres Off-Boarding-Prozesses dar. Es soll sicherstellen, dass alle offenen Punkte geklärt sind und bietet uns die Möglichkeit, uns persönlich für den Einsatz zu bedanken und uns zu verabschieden. Um die Austrittsgespräche noch weiter zu professionalisieren, haben wir 2015 hierzu eine wissenschaftliche Arbeit in Auftrag gegeben.

Der Lohn der Bemühungen: Wir wurden 2014/15 von „Career's Best Recruiters“ mit dem Gütezeichen in Silber ausgezeichnet.

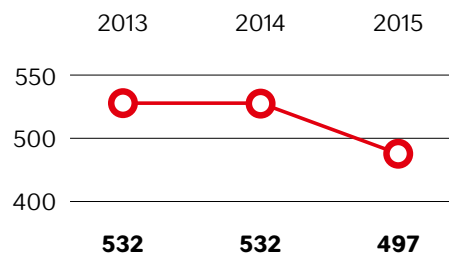
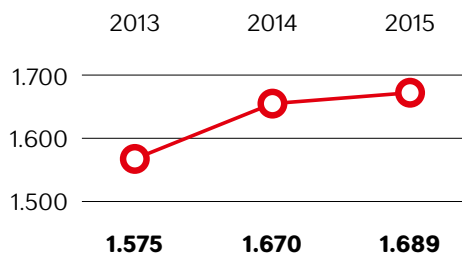


Anzahl Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Österreich

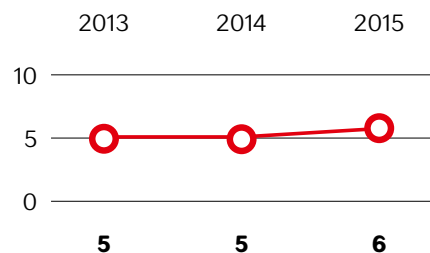
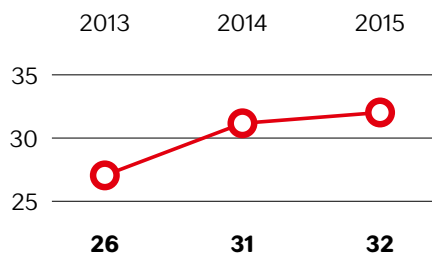
Vollzeitäquivalent im Jahresdurchschnitt



inkl. Sicherheits-,
Event- und
Gastronomie-
personal

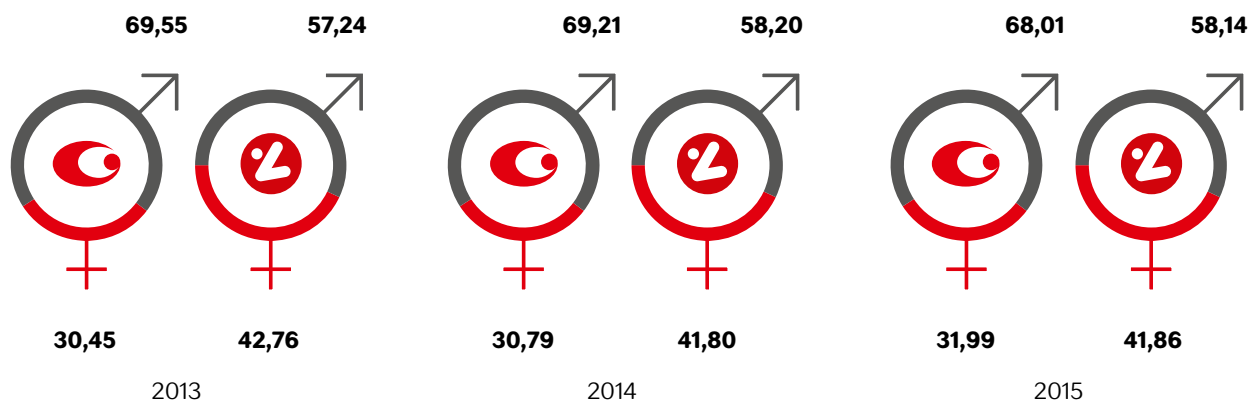


Beschäftigung von Menschen mit Behinderung



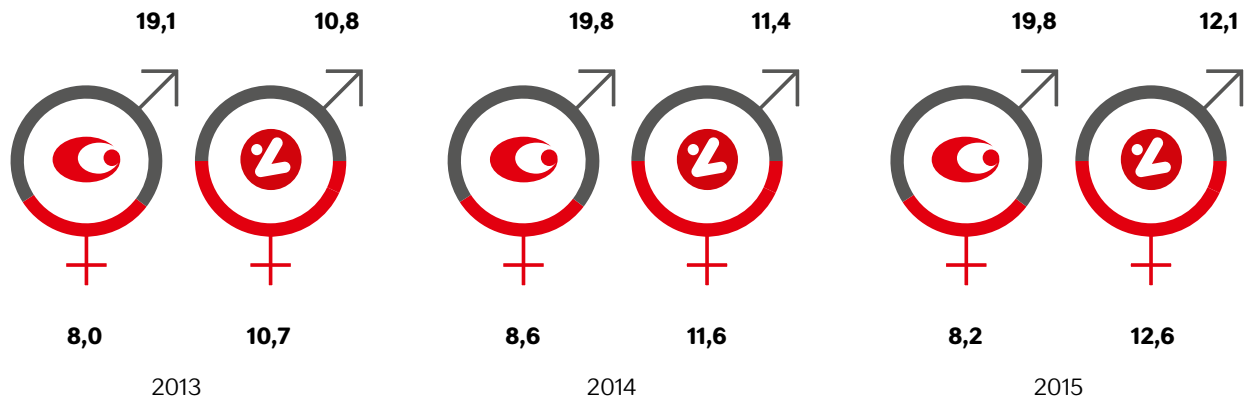
Anteil Frauen und Männer

in Prozent



Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit

in Jahren



Stakeholder

Lieferanten und Vertriebspartner

Als Inhaber einer Trafik in Pöchlarn steht Josef Prirschl Tag für Tag in direktem Kontakt mit Kunden, die Lottoscheine und Rubellose kaufen oder Sportwetten abschließen wollen. Seit 1996 engagiert er sich auch in der Interessenvertretung seiner Branche, deren Obmann er 2015 wurde. Damit repräsentiert er auch die Gruppe der wohl wichtigsten Vertriebspartner der Lotterien und von tipp3- und betont, dass er Spieler- und Jugendschutz als Aufgabe der Trafikanten begreift.

Unternehmen wirtschaften nicht für sich allein. Vielmehr entfalten sie ihre Tätigkeit in einem Netzwerk von Geschäftspartnern, Zulieferern und Subunternehmen. Nachhaltigkeit bedingt daher, dass auch die Beiträge dieser Partner zu den Produkten und Dienstleistungen die Prinzipien der gesellschaftlichen Verantwortung erfüllen. Wir legen deshalb Wert darauf, dass unsere Partner auch unsere Werte in diesem Bereich teilen.

Vom buntbedruckten Regenschirm bis zur 3-D-Brille in Logofarben – Promotia liefert am laufenden Band immer neue Ideen für Werbemittel und verkaufsfördernde Produkte. Manfred Janku leitet in Österreich den Verkauf für dieses internationale Unternehmen.

A portrait of Josef Prirschl, a middle-aged man with short, light brown hair, wearing black-rimmed glasses and a white button-down shirt. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background shows shelves filled with various products, likely in a retail or warehouse setting.

*Josef
Prirschl*

Obmann des Bundesgremiums der Tabaktrafikanten

A portrait of Manfred Janku, a middle-aged man with short, grey hair, wearing a dark suit jacket over a light-colored patterned shirt. He is smiling and looking towards the camera. The background is a bright, out-of-focus office or window view.

*Manfred
Janku*

Head of Sales des Werbemittelherstellers Promotia

79

„Wir gewährleisten den Jugendschutz“

Als Obmann des Bundesgremiums der Tabaktrafikanter stehen Sie der gesetzlichen Interessensvertretung der Tabaktrafikanter vor. Wie sieht Ihr Aufgabengebiet aus?

Josef Prirschl: Als Serviceorganisation sind wir Ansprechpartner bei bundesweiten Problemen und auch im speziellen Einzelfall. Wir bieten laufend Information für unsere Mitglieder und vertreten Interessen gegenüber dem Gesetzgeber und den Behörden in Österreich und auf EU-Ebene, aber auch gegenüber Geschäftspartnern wie den Österreichischen Lotterien.

Was sind momentan die großen Herausforderungen der Branche?

Josef Prirschl: Ganz klar die Sicherung der Wirtschaftlichkeit der Trafiken. Neben dem Verkauf von Tabakwaren – dies ist unser Brot – sind die Glücksspielprodukte de facto unsere „Butter“. Diese zwei Produktgruppen sind die wesentlichen Säulen der Tabaktrafikanter.

Wie würden Sie die Beziehung zu den Österreichischen Lotterien beschreiben?

Josef Prirschl: Wir begegnen uns auf Augenhöhe, beide Seiten haben natürlich ihre spezifischen Interessen. Aber wir sind immer auf der Suche nach Konsens. Ein gutes Gesprächsklima ist sehr wichtig, schließlich wollen wir die Zukunft positiv und gemeinsam gestalten.

Beim Verkauf von Glücksspielprodukten kommt den Trafikantinnen und Trafikanten eine große Verantwortung zu. Wie wird diese Aufgabe in der Praxis gelebt?

Josef Prirschl: Hier liegt die oberste Priorität auf dem Jugendschutz! Die Lotterien haben bereits vor Jahren über die gesetzlichen Bestimmungen hinausgehend die Initiative 16+ aus der Taufe gehoben. An Personen unter 16 Jahren wird demnach kein Glücksspielprodukt verkauft. Wir wollen als Trafikantinnen und Trafikanten jenen verlässlichen Vertriebskanal darstellen, der genau diesen Jugendschutz kontrolliert und garantiert. Das ist unser Anspruch an uns selbst.

Welche Ansprüche stellen Sie als Vertriebspartner an unsere Unternehmensgruppe?

Josef Prirschl: Wir möchten für die vielfältigen Glücksspielprodukte Vertriebskanal Nummer 1 bleiben. In letzter Zeit werden sie ja immer häufiger auch an Tankstellen angeboten. Da merken wir eine gewisse Kannibalisierung. Darüber hinaus erwarten wir uns neue, zum Teil nur in der Trafik erhältliche Produkte – Innovation in Sachen Glücksspielangebot ist für uns äußerst wichtig. Die Menschen sollen zu uns in die Trafik kommen, denn nur wir bieten diese breite Palette an Glücksspielprodukten, verfügen über das notwendige Wissen und garantieren den Jugendschutz – eine Trafik ist nicht zuletzt auch ein „Glücksspielfachgeschäft“.

Für Casinos Austria und Österreichische Lotterien ist ihre gesellschaftliche Verantwortung eine tragende Säule ihrer Geschäftstätigkeit. Ergeben sich daraus auch Vorteile für Sie als Vertriebspartner?

Josef Prirschl: Die Österreichischen Lotterien, Casinos Austria und tipp3 bzw. die jeweils angebotenen Produkte werden von den Kunden als seriös und verlässlich eingeordnet – hier passt alles. Das große Engagement der Gruppe im sozialen Bereich kommt auch uns zugute, wir profitieren bis zu einem gewissen Grad vom positiven Image der Unternehmensgruppe.

Die Trafiken sind nicht zuletzt auch Glücksspielfachgeschäfte – nur dort gibt es die breite Palette an Produkten und das Fachwissen der Verkäufer.



„CSR wird an Bedeutung gewinnen – zu Recht“

Bei Werbemitteln bedeutet Nachhaltigkeit auch, dass sie eine lange Lebensdauer haben müssen und keine Wegwerfprodukte sind.

Worin besteht für Sie das Wesen einer guten Geschäftsbeziehung? Welche Ansprüche stellen Sie an einen Geschäftspartner?

Manfred Janku: Das Wichtigste sind mir Professionalität und Handschlagqualität. Ich arbeite gerne mit Menschen zusammen, die über Fachwissen verfügen und auf deren Wort man sich verlassen kann. Anfragen sollen schon zu Beginn möglichst genau definiert werden – das erleichtert die weiteren Arbeitsschritte ungemein. Seit über vier Jahren arbeiten wir mit Casinos Austria und den Österreichischen Lotterien zusammen, und ich denke, dass sich die Partnerschaft sehr positiv für beide Seiten entwickelt hat. Man kennt sich bzw. die jeweiligen Arbeitsprozesse sehr genau und kann daher gut auf das Gegenüber eingehen. Am Ende entsteht so eine Win-win-Situation für alle Beteiligten.

Wie sieht die Leistung ihres Unternehmens aus?

Manfred Janku: Wir stellen Werbe- und Marketingartikel zur Verfügung. Das beginnt bei einem einfachen Kugelschreiber, über den gebrandeten USB-Stick, bis hin zu hochwertigen Verpackungen und elektronischen Geräten wie Bluetooth-Lautsprechern. Wir bieten weit über 100 verschiedene Artikel an, sind immer am Puls der Zeit und ständig auf der Suche nach Innovationen.

Wie kontrollieren Sie ihre Produkte, die z.B. aus dem asiatischen Raum kommen?

Manfred Janku: CSR spielt für uns eine große und sehr wesentliche Rolle, da wir im Fall von Casinos Austria und Österreichische Lotterien ja nicht zuletzt genaue Einkaufsrichtlinien zu beachten haben. Unsere Zulieferer bzw. deren Produktionsstätten kontrollieren wir laufend bezüglich Arbeitsbedingungen und Produktqualität. Einerseits haben wir hierfür eigene Mitarbeiter direkt vor Ort, mit welchen wir in permanentem Kontakt und Informationsaustausch stehen. Andererseits fliegen wir selbst zwei- bis dreimal pro Jahr nach Fernost, machen uns ein Bild und überprüfen unsere Zulieferer persönlich. Unsere gesellschaftliche Verantwortung nehmen wir



aber auch selbstverständlich in Österreich wahr, wenn wir – wie z.B. im Fall eines Koffer-Pokersets für Casinos Austria – mit einer Behindertenwerkstatt zusammenarbeiten.

Casinos Austria und Österreichische Lotterien stellen den Anspruch, auch bei Werbemitteln gesellschaftlich verantwortungsvoll zu agieren. Wie sehr spiegelt sich dies in der Zusammenarbeit mit der Unternehmensgruppe wider?

Manfred Janku: Erstens bieten wir qualitativ hochwertige Produkte an, die nicht als Wegwerfprodukt enden. Eine lange Lebens- und Nutzungsdauer sind für ein nachhaltiges, gesellschaftlich verantwortungsvolles Produkt unumgänglich. Darüber hinaus erreicht unser Kunde damit eine wesentlich längere Werbewirksamkeit. Zudem achten wir im Fall von Casinos Austria und Österreichische Lotterien darauf, keine Kinder oder Jugendlichen – Stichwort Responsible Gaming – mit den Produkten anzusprechen.

Wie wird sich Ihrer Meinung nach die Thematik CSR zukünftig entwickeln?

Manfred Janku: CSR wird in den nächsten Jahren weiterhin an Bedeutung gewinnen – und das zu Recht! Vor allem große Unternehmen haben eine dementsprechend große gesellschaftliche Verantwortung. Auch im Hinblick auf die fortschreitende Globalisierung braucht es darüber hinaus Spielregeln, die für alle gültig sind.

Unsere Lieferanten und Vertriebspartner

Die gesellschaftliche Verantwortung der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe erstreckt sich auch auf den Umgang mit Geschäftspartnern. Unsere Lieferanten sind durchwegs wettbewerbsfähige Partner, die sich zu unseren Werten und Verhaltensrichtlinien bekennen.

Alle Dienstleister und Lieferanten, die Kontakt mit dem zentralen Einkauf unserer Unternehmensgruppe aufnehmen möchten, finden auf einer zentralen Plattform im Internet Informationen zu unserem Beschaffungsspektrum und den allgemeinen Anforderungen.

Bei der Auswahl und Beauftragung unserer Partner erwarten wir von diesen, dass sie sich den Prinzipien der nachhaltigen Entwicklung verpflichten und deren Umsetzung im Rahmen ihrer Einflussmöglichkeiten aktiv unterstützen. Im Mittelpunkt stehen dabei vor allem Umweltschutz, Arbeitssicherheit und die Einhaltung von Sozialstandards.

Nicht zuletzt zur Gewährleistung dieser Prinzipien strebt der zentrale Einkauf längerfristige Lieferantenbeziehungen an. Durch die Koordination der Einkaufsaktivitäten gewährleisten wir, dass

Produkte und Leistungen zu bestmöglichen Konditionen zeitgerecht am richtigen Ort und in der definierten Qualität zur Verfügung stehen. Zugleich stellen wir einen fairen Wettbewerb sicher und können gewährleisten, dass unsere Verantwortungsgrundsätze eingehalten werden.

Dem e-Procurement kommt dabei im Einkauf eine wichtige Bedeutung zu. Durch die Nutzung des Internets können wir unsere Prozesse gemeinsam mit unseren Lieferanten und Partnern laufend optimieren und dadurch eine Effizienzsteigerung erreichen.

Verhaltenskodex Lieferanten

Um die Einhaltung des Prinzips der Verantwortung durch unsere gesamte Wertschöpfungskette hindurch zu gewährleisten, hat unsere Unternehmensgruppe einen Verhaltenskodex für die Lieferanten und Auftragnehmer zusammengestellt. Dieser Verhaltenskodex basiert auf dem

Langfristige Beziehungen und ein Kodex für Lieferanten stellen sicher, dass auch unsere Geschäftspartner verantwortungsvoll agieren.



Unsere Vertriebspartner sind zugleich Partner bei der Umsetzung unserer Nachhaltigkeitsprinzipien. Umfassendes Produktwissen und Sorgfalt am Point of Sale bilden die Voraussetzung dafür.

Jahreseinkaufsvolumen der Lotterienprodukte

in Mio. Stück

	2013	2014	2015
Rubbellose	53,8	51,7	26,28
Brieflose	31,1	17,6	16,9
Wettscheine	16,2	45,25	78,99*
Thermoquittungsrollen	0,27	0,22	0,32

* 2015 wurden im Zuge des Mehrfach-Joker-Projekts sämtliche Wettscheinsorten neu produziert.

Code of Conduct, der für die Unternehmensgruppe intern gilt und Teil aller Verträge ist, unsere Geschäftspartner verpflichten sich somit zur Einhaltung.

Es geht aber in der Praxis um mehr als nur die rechtliche Absicherung eines verantwortungsvollen Verhaltens. Der eigentliche Wert dieser schriftlichen Verpflichtung besteht darin, dass sie klar auflistet, worauf sich das Prinzip Verantwortung im Detail erstreckt. Der Kodex erleichtert den Lieferanten und Auftragnehmern die Einhaltung.

An erster Stelle steht die Verpflichtung, sämtliche gesetzlichen Bestimmungen einzuhalten. Das mag auf den ersten Blick wie eine überflüssige Redundanz klingen, doch haben Wirtschaftsskandale in der Vergangenheit immer wieder gezeigt, dass Unternehmen und ganze Branchen gelegentlich die Gesetze systematisch ignorieren. Uns scheint es daher wichtig, auch in unseren Verträgen klarzustellen, dass Casinos Austria und Österreichische Lotterien Nulltoleranz gegen Gesetzesumgehungen und vermeintliche „Kavaliersdelikte“ praktizieren.

Weitere Punkte des Verhaltenskodex betreffen jegliche Form von Korruption, Kick-back-Geschäften und nicht gerechtfertigten Vermittlungsprovisionen. Für den Umgang der Auftragnehmer mit deren eigenen Mitarbeitern verweist der Kodex auf die Bestimmungen der International Labour Organisation (ILO) hinsichtlich der Rechte der Arbeitnehmer und deren Arbeitsbedingungen, insbesondere die Einhaltung der Menschenrechte, Kinder- und Zwangsarbeit-Verbot. Darunter fällt auch die Einhaltung von Mindeststandards im Bereich Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, die Gewährleistung angemessener Vergütung und die Gleichstellung und Nichtdiskriminierung von Mitarbeitern. Den Mitarbeitern muss das Recht der freien Meinungsäußerung, Vereins- und Versammlungsfreiheit sowie Recht auf Interessenvertretung und kollektive Verhandlungen zugestanden werden.

Ein dritter großer Punkt der Vereinbarung umfasst den Umweltschutz. Unsere Unternehmensgruppe verlangt von seinen Auftragnehmern umweltfreundliche Methoden der Produktion und der Beschaffung und allgemein die Einhaltung sämtlicher Rechtsvorschriften zum Schutze der Umwelt.

Die Verträge sehen auch vor, dass Lieferanten und Auftragnehmer der Unternehmensgruppe das Recht einräumen, die Einhaltung des Verhaltenskodex zu überprüfen.

Regionale Wertschöpfung

Als österreichische Unternehmen ist es uns wichtig, zur heimischen Wertschöpfung beizutragen. In unseren Einkaufsrichtlinien ist klar festgelegt, dass bei der Vergabe von Aufträgen unter anderem die österreichische Herkunft als Entscheidungskriterium eine Rolle spielt. Unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Gegebenheiten wählen wir jeweils den Bestbieter und nicht den Billigstbieter aus. Wir streben eine kostenmäßige Lebenszyklusbetrachtung bei jenen Gütern und Dienstleistungen an, bei denen aufgrund der Nutzungsdauer relevante Folgekosten (Wartungs-, Betriebs- und Entsorgungskosten) entstehen. Ökologische Aspekte werden bei der Produktauswahl berücksichtigt.

Bereits bei der Beschaffung wird, soweit möglich, die spätere Recycling- und Entsorgungsmöglichkeit von der einkaufenden Stelle überlegt und, wenn nötig, mit dem Lieferanten vereinbart.

Eine effiziente Vertriebsorganisation

Die Österreichischen Lotterien bieten mit ihrer Vertriebsorganisation ein breites Service für alle Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner.

Die Vertriebsorganisation ist das Bindeglied zwischen der Zentrale der Österreichischen Lotterien und den Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern. Der Innendienst verwaltet und bearbeitet die Daten und schafft somit die Basis

Casinos und Lotterien kaufen österreichisch – von den Lebensmitteln in den Restaurants bis zur zentralen Beschaffung steht Regionalität im Vordergrund.

für alle weiteren internen Prozesse. Zusammen mit dem Außendienst werden alle Anfragen und Maßnahmen zur Neuerrichtung, Übertragung und Schließung von Standorten abgewickelt. Die Umsetzung aller Marketing- und Vertriebsmaßnahmen wie Promotions, Schulungen und Produktneueinführungen ist, neben der ständigen Betreuung der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner, Aufgabe des Außendienstes. Darüber hinaus sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Außendienstes auch Gesprächspartner und Vortragende bei den regelmäßig stattfindenden Trafikanten-Stammtischen oder der Trafikantenakademie.

Die Qualität im Verkauf von Lotterienprodukten sowie im Kundenservice steht im besonderen Fokus der Vertriebsaktivitäten. Denn gut geschulte und mit dem Produkt vertraute Personen machen aus Laufkundschaft Stammkunden. Dafür braucht es aber auch Unterstützung, die die Österreichischen Lotterien ihren Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern gern geben. Dies geschieht auf unterschiedlichen Ebenen. Einerseits durch persönliche Besuche der Annahmestellen seitens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Außendienstes, bei denen aktuelle Themen besprochen werden. Darüber hinaus erhalten die Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner über Monatsbriefe regelmäßig Informationen zu aktuellen Promotions, in kurzfristigen Fällen auch über das Online-Terminal. Die Annahmestellenzeitung „Lotterien aktuell“ ergänzt das Portfolio und bietet

darüber hinaus auch Informationen über das Unternehmen. Die Meinung der Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner zu bestimmten Themen fragen die Österreichischen Lotterien auch regelmäßig über das Online-Terminal ab. Die Ergebnisse daraus fließen wiederum in die Produktentwicklungen ein.

Unter dem Motto „Frischer Wind“ startete im Frühjahr 2014 der Kompetenz-Cup der Österreichischen Lotterien. Ziel war es, das Wissen des Annahmestellenpersonals rund um den Verkauf der Lotterienprodukte zu erweitern und zu vertiefen. Durch dieses Wissensprogramm profitierten die Teilnehmerinnen und Teilnehmer mehrfach: Einerseits konnten sie das erworbene Wissen im alltäglichen Geschäft einsetzen, und andererseits hatten sie die Chance auf den Hauptpreis, eine Studienreise in die Toskana.

Rund 16.000 Personen aus rund 5.200 Annahmestellen wurden eingeladen, beim Kompetenz-Cup 2014 mitzumachen. Das Programm bestand aus insgesamt drei Wissensrunden, die im März, Juni und Oktober 2014 stattfanden und von unterschiedlichen Themen und Schwerpunkten geprägt waren. Besonderes Augenmerk wurde dabei immer auf den Jugendschutz und auf Responsible Gaming gelegt.

Außerdem hat der Außendienst gemeinsam mit tipp3 einen Schulungsschwerpunkt zur Fußball-WM 2014 durchgeführt. Zusätzlich zum allgemei-



Gut geschulte und mit den Produkten vertraute Vertriebspartner schaffen es an jedem Standort, Stammkunden um sich zu scharen. Die Partner werden durch unseren Außendienst betreut.

nen WM-Schwerpunkt wurden Infoveranstaltungen für Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner durchgeführt, um hier das Produktwissen zu vertiefen und die optimale Basis für den Verkauf sicherzustellen.

Weiters fanden 2014 umfassende Schulungen für den TeamTipp bei Lotto, EuroMillionen und Toto sowie für den Anteilsschein bei Lotto und EuroMillionen statt. Die Komplexität der neuen Spielmöglichkeiten machten intensive Schulungsdurchgänge notwendig.

Insgesamt umfasst das Vertriebsnetz der Österreichischen Lotterien 5.193 Annahmestellen (Stand Ende 2015). 4.414 sind vollwertig, d.h. es können dort Wettscheine abgegeben werden. Der Rest, also 776, sind Quick-Annahmestellen, die ebenfalls alle Produkte der Österreichischen Lotterien anbieten, wo die Tippabgabe jedoch nur in Form von Quicktips möglich ist. Drei Partner bieten nur Instant-Produkte an.

Mehr als 5.000 Annahmestellen in ganz Österreich nehmen Lotto Tipps entgegen.

Mit der digitalen tippBox bietet tipp3 eine neue Generation des Wettens in den Annahmestellen an. Bis Ende 2015 wurden österreichweit 293 Geräte aufgestellt. Dank der neuen Geräte sparen sich Annahmestellen sowie Kundinnen und Kunden Zeit und profitieren gleichzeitig von der gewohnt hohen Qualität und Sicherheit der Abrechnung von tipp3.

Im Juli 2015 wurde der Pilotbetrieb der neuen Marke Premium-Partner mit 27 Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern aus der Tabakbranche gestartet.

Premium-Partner zeichnen sich durch ein eindeutig und klar erkennbares Lotterien-Branding aus und bieten ihren Kundinnen und Kunden Top-Service (Produktwissen, Beratungsqualität, Verkauf, Produktplatzierung). Die Premium-Partner-Annahmestellen wurden mit einer neuen Außenkennzeichnung ausgestattet, in die zusätzlich eine LED-Laufschrift integriert ist. Auf ihr wird automatisch die Höhe des aktuellen Jackpots angezeigt. Gibt es keinen Jackpot, so werden allgemeine Werbeinformationen angezeigt. Auch die Innenausstattung weist ein sichtbares Lotterien-Branding auf, und die Platzierung der Spiele der Österreichischen Lotterien ist für die Kundinnen und Kunden klar erkennbar. Darüber hinaus haben alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Premium-Partner an vertiefenden Schulungen über Produktwissen, den Verkauf von Lotteriespielen und Responsible Gaming teilgenommen. Im Frühjahr 2016 werden die Erkenntnisse aus diesem Pilotprojekt evaluiert, und es wird darüber entschieden, in welcher Form die gewonnenen Erfah-

Responsible Gaming Schulungen für den Außendienst stellen Jugend- und Spielerschutz sicher.

SPIELE MIT VERANTWORTUNG

Damit das Spiel eine Freude bleibt: Spiele mit Verantwortung!

- An Personen unter 18 Jahren werden keine Glücksspielprodukte der Österreichischen Lotterien verkauft und keine Gewinne ausbezahlt. Für EuroBons (win2day.at) ist ein Mindestalter von 18 Jahren erforderlich.
- Lotterienprodukte sind keine geeigneten Geschenke für Kinder und Jugendliche!
- Glücksspiel ist kein Ersatz für Erwerbsarbeit.
- Spielen Sie nur zur Unterhaltung.
- Bedenken Sie, dass beim Glücksspiel immer der Zufall über Gewinn und Verlust entscheidet. Alle Informationen über Gewinnwahrscheinlichkeiten und Ausschüttungsquoten finden Sie auf www.spiele-mit-verantwortung.at.
- Gehen Sie keine höheren Risiken ein, um höhere Verluste auszugleichen.
- Hilfe anzunehmen kann schwer sein, sie zu finden nicht!
- Unter www.spiele-mit-verantwortung.at finden Sie die aktuellen Adressen und Telefonnummern der österreichischen Beratungs- und Behandlungseinrichtungen.

rungen auf eine größere Anzahl von interessierten Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner umgelegt werden können.

Dem Spielerschutz und dem Jugendschutz kommt in den Vertriebsaktivitäten besondere Bedeutung zu. Ein umfangreicher Responsible-Gaming-Schulungsdurchgang in den Annahmestellen wird jedes Jahr im Herbst durch den Außendienst durchgeführt. Als Basis für die Schulung 2015 dienten neu gestaltete Responsible-Gaming-Folder, die auch gleich an die Annahmestellen ausgegeben wurden. Zusätzlich wurden die neuen Responsible-Gaming-Kundenbroschüren verteilt, die als weitere Unterstützung der Annahmestellen im Kundengespräch dienen. Von Juli bis Oktober 2015 wurde das Responsible-Gaming-Wissen durch eine Online-Schulung über das Terminal vertieft beziehungsweise abgefragt.

Bei den Produktschulungen lagen die Schwerpunkte im Frühjahr 2015 bei der Einführung des EuroMillionen Systemscheins und des Lotto System Quicktips sowie im Herbst beim Brieflos Relaunch.

Seit November 2015 ist tipp3 auf ausgewählten Mikro-Terminals verfügbar. Gemeinsam mit dem Vertrieb von tipp3 wurden die Standorte ausgewählt, die tipp3 in ihr Sortiment aufnehmen sollten. Es folgten ausführliche tipp3-Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Annahmestellen durch den Außendienst.

Zusätzlich wurden tipp3-Wettscheine, -Drucksorten sowie Pultaufsteller platziert.

Stakeholder Öffentlichkeit

Der Rechtswissenschaftler a.o. Univ.-Prof. Mag. Dr. Gerhard Strejcek lehrt am Juridicum der Universität Wien und leitet zudem das Zentrum für Glücksspielforschung, wo die universitäre Forschung auf dem Glücksspielsektor über die Grenzen der einzelnen Fachdisziplinen hinweg vernetzt und durch eigene Projekte ergänzt wird. Strejcek ist Verfasser zahlreicher Publikationen zum Glücksspielrecht.

Gesetze einzuhalten ist wichtig für jedes Unternehmen – aber nicht genug. Es braucht auch die Akzeptanz der Öffentlichkeit. Erst die „Licence to operate“, die von der öffentlichen Meinung ausgestellt wird, ermöglicht die ungestörte wirtschaftliche Tätigkeit. Unternehmen mit derart hohem Aufmerksamkeitsgrad in der Öffentlichkeit wie Casinos und Lotterien sind erst recht gefordert, alle Österreicherinnen und Österreicher davon zu überzeugen, dass ihr Business gut für das ganze Land ist.

Primararzt des Psychiatrischen Krankenhauses des Landes Tirol, Obmann des Anti-Suchtvereins BIN, Vorsitzender der Österreichischen Gesellschaft für Suizidprävention – Univ.-Prof. Prim. Dr. Christian Haring befasst sich schon sein gesamtes Berufsleben lang intensiv mit Süchten sowie den Möglichkeiten von Prävention und Therapie. Sein Wissen um Spielsucht stellt er als Dialogpartner immer wieder auch unserer Unternehmensgruppe zur Verfügung.

A portrait of Gerhard Strejcek, a middle-aged man with short brown hair and glasses, wearing a blue and white checkered shirt under a dark blue blazer. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background is a blurred office or library setting with bookshelves.

*Gerhard
Strejcek*

Vorstand des Zentrums für Glücksspielforschung, Uni Wien

A portrait of Christian Haring, an older man with short grey hair and glasses, wearing a dark grey shirt under a dark blazer. He is smiling and looking towards the camera. The background is a blurred office or library setting with a framed document on the wall.

*Christian
Haring*

Arzt und Obmann des Suchthilfevereins BIN

87

Erwartungen an Glücksspielunternehmen

Der Zugang der Öffentlichkeit

Vertreter und Sprachrohr der „Öffentlichkeit“ zu sein, bedeutet im gegebenen Zusammenhang

a) sich in die Bedürfnisse einer allgemeinen Gruppe hineinzusetzen, für die Unterhaltung und Zerstreuung in einem sicheren Umfeld ein legitimes Anliegen ist,

b) die durch den demokratischen Souverän und die Höchstgerichte festgelegten Regeln (Glücksspielgesetz 1989, Grundrechte und –freiheiten), als öffentliche Aufgabe zu verstehen und die Bedürfnisse der Öffentlichkeit daran herauszustellen und

c) die Verantwortung des Glücksspielunternehmens anzusprechen, aktuelle soziale Bedürfnisse zu erkennen und diesen präventiv zu entsprechen, wie insbesondere der Spielsuchtbekämpfung.

Entertainment

Der erste genannte Ansatz („entertainment“) betrifft die Erwartungen einer allgemeinen Gruppe von Spielteilnehmern, sich auf niveauvolle und sichere Art zu unterhalten und zu zerstreuen. Im Sinne des Ansatzes von Johan Huizinga („homo ludens“) erwartet sich die Öffentlichkeit zweifellos vom Spielen in erster Linie Zerstreuung und Unterhaltung. Diese mit den englischen Begriffen „fun and entertainment“ zu umschreibenden sozialen Bedürfnisse erfüllt ein Glücksspielunternehmen durch das breite Spielangebot, aber auch durch die faire und realistische Chance auf einen pekuniären Gewinn. Niemand nimmt an einem Glücksspiel (ebenso an einer Auslosung oder Wette mit Geldeinsatz) teil, der nicht zumindest unterbewusst die Hoffnung in sich trägt zu gewinnen. Dieser tief im Menschlichen verwurzelte Wunsch kommt in verschiedenen Begriffen und Formeln zum Ausdruck. Es geht hier nicht (nur) um den „Verkauf der Hoffnung“, wie man das Zahlen-Lotto des 18. Jahrhunderts umschrieb, sondern um die Gewissheit und Sicherheit der Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer, im Falle eines Treffers auch hier und

jetzt zu gewinnen, was im Internetauftritt von „win2day“ auch sehr gut zum Ausdruck kommt.

Regulation

Das zweite öffentliche Bedürfnis („regulation“) manifestiert sich durch die Gesetze und ganz allgemein in den Regeln, die der Gesetzgeber für Glücksspielunternehmen aufstellt und die durch die Gerichte und Verwaltungsbehörden ausgelegt und präzisiert werden. In vielen Punkten decken sich die unter a) und b) genannten Bedürfnisse der Öffentlichkeit; so verlangt das österreichische Glücksspielgesetz vom Konzessionär die Bereitstellung eines umfassenden Spielangebotes. Dazu zählen bekannte Spiele, aber auch jene, die womöglich weniger verbreitet erscheinen, aber dennoch nachgefragt



„Fun and entertainment“ lautet der erste Anspruch der Öffentlichkeit an ein Glücksspielunternehmen: Der Spieltrieb soll bedient werden, ebenso aber braucht es die faire und realistische Chance auf Gewinn. Zum Entertainment kommt aber wesentlich der Anspruch auf Regulierung und Schutz.

Neben Unterhaltung und Regulierung erwartet die Öffentlichkeit „Responsibility“ – also ein ausgeprägtes Bewusstsein für die positiven wie negativen Seiten des Glücksspiels und eine hoch entwickelte Verantwortung gegenüber den Risiken.



und von einer maßgeblichen Gruppe bevorzugt werden. Hier muss sich der Konzessionär, was ihn von einem reinen, seine Marktstellung optimierenden Wettbewerbsteilnehmer unterscheidet, auch wenig profitablen Bereichen widmen. Außerdem verpflichtet das Glücksspielgesetz, und diesem folgend auch einige Landesgesetze, über Ausspielungen zu Vorkehrungen gegen die Spielsucht und die Befragung von Spielerinnen und Spielern, die durch Intensität und Häufigkeit ihrer Spielteilnahme in Spielbanken auffallen. Hier wird auch eine Fürsorge des Gesetzgebers erkennbar, die der Europäische Gerichtshof noch deutlicher für den ganzen EWR präzisiert hat, indem er eine kohärent staatliche Glücksspielpolitik fordert. Das bedeutet eine tatsächliche und ernst gemeinte Verfolgung öffentlicher Interessen, die sich mit den Bedürfnissen der Allgemeinheit vielfach decken. So hat die Öffentlichkeit Anspruch auf eine faire Marktkommunikation, die sie über die Spielmöglichkeiten informiert, ohne aber zur Teilnahme förmlich „anzureizen“ (so der EuGH in Luxemburg, der Gerichtshof der EU).

Responsibility

Die dritte Gruppe („responsibility“) im Bereich der Erwartungen der Öffentlichkeit betrifft die soziale Verantwortung des Glücksspielunternehmens. Dieses Bedürfnis deckt sich in weiten Bereichen mit dem Bemühen um „corporate social

responsibility“ und dem besonders ausgeprägten Verantwortungsbewusstsein des Glücksspielunternehmens und Konzessionärs. Die Spielteilnehmerinnen und Spielteilnehmer weiß, dass er nicht im Regen steht, wenn das Spiel, das ihm Unterhaltung und Freude bereiten soll, zu einem sozialen Problem für ihn/sie, die Freunde und die Familie werden sollte. Die Anforderungen, die sich daraus an das Unternehmen ergeben, sind vielfältig. Sie bestehen zB in der Unterstützung effizienter und auf nichtstoffliche Abhängigkeiten spezialisierter Therapiemöglichkeiten, von denen die stationäre (etwa im Krankenhaus der Delatour-Stiftung in Treffen, Oberkärnten) eine der wissenschaftlich am besten abgesicherten ist. Denn wenn Spielen problematisch wird, hilft die umfassende Betreuung und die physische Trennung von der üblichen Teilnehmestätte (das sind heute zumeist der Home-PC oder Automatenalons) am besten. Soziale Verantwortung geht aber weit über diesen Extrembereich hinaus, denn die Öffentlichkeit sieht das Glücksspielunternehmen auch als Förderer von Bereichen, in denen es nicht um das Glücksspiel, sondern um spielerische, künstlerische, wissenschaftliche und sportliche Betätigung geht. Durch die Förderung dieser sozialen Anliegen begegnet das Glücksspielunternehmen auch jenseits gesetzlicher Verpflichtungen (Sporthilfe) den Erwartungen der Öffentlichkeit am besten.

„Ich erlebe den Dialog als sehr konstruktiv“

Wo sehen Sie als Arzt, Psychotherapeut und Obmann eines Suchthilfevereins die wichtigsten Maßnahmen im Spielerschutz?

Christian Haring: Für mich sind alle Bereiche gleich wichtig, von der Prävention über die Früherkennung und die Beobachtung ungesunden Spielverhaltens bis zur Therapie. In der Prävention sehe ich Schutzbestimmungen für Minderjährige und den Bereich der Werbung als zentral. Sehr wichtig scheint mir auch, dass die Mitarbeiter eine hohe Sensibilität für diese Fragen entwickeln. Und am Ende des Spektrums braucht es Helfer-Systeme.

Sie sind Vertreter einer wichtigen Stakeholdergruppe, nämlich jener, die sich für den Kampf gegen Spielsucht engagieren. Welches sind Ihre Ansprüche an einen Glücksspielanbieter?

Christian Haring: Man kann es in einem Satz zusammenfassen: den Anspruch „Glücksspiel mit Verantwortung“ ernst nehmen. Wenn hier die entsprechende Philosophie entwickelt und quer durch das ganze Unternehmen von allen Mitarbeitern gelebt wird, dann entsteht daraus eine Verlässlichkeit und eine Reputation, wo es nicht mehr nötig ist, auf einzelne Details hinzuweisen.

Halten Sie die Gesetzeslage in Österreich für ausreichend?

Christian Haring: Im Grunde ja. Wir haben uns in Österreich für ein Modell entschlossen, das im Großen und Ganzen funktioniert, nämlich dass es ein Glücksspielangebot am Markt geben soll, dass es aber dafür strenge rechtliche Rahmenbedingungen gibt. Man muss sich nur vorstellen, so etwas gäbe es auch bei anderen Süchten, Responsible Drinking beim Alkohol zum Beispiel, betrieben durch die Hersteller – dann sieht man, dass wir da ohnehin schon viel erreicht haben. Ein Gesetz ist natürlich immer ein Work in Progress, es wird immer Ideen für weitere Entwicklungen und Optimierungen geben.

Wo sehen Sie die größten Gefahrenpotenziale im Glücksspielmarkt?

Christian Haring: Ich sehe die großen Unterschiede nicht so sehr in den einzelnen Spieltypen, sondern im Unterschied zwischen legal und illegal. Wir haben unter unseren Patienten nicht wenige, die sich nach Beratungsgesprächen bei WINWIN sperren ließen und dann in illegalen Automatensalons gelandet sind. Dort kümmert sich natürlich niemand drum, ob jemand Probleme oder Schulden hat.

Wie problematisch ist in dieser Hinsicht der Online-Bereich?

Christian Haring: Der ist natürlich noch schwerer zu kontrollieren, weil die Anbieter grenzüberschreitend agieren. Für mich ist das ein typischer Fall, wo man zumindest versuchen muss, möglichst die Leute aus dem illegalen in den legalen Bereich herüberzuholen, wenn man schon feststellt, dass man es nicht wirksam unterbinden kann. Im konzessionierten Bereich weiß ich, dass Problemfälle erkannt und betreut werden.

Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe?

Christian Haring: Zum einen bin ich sehr froh, dass unsere Arbeit unterstützt wird. Wir stehen aber auch in einem ständigen inhaltlichen Dialog, den ich als sehr konstruktiv erlebe. Man hat den Eindruck, dass die Ideen, die wir einbringen, ernst genommen werden.

Spielerinnen und Spieler vom illegalen in den legalen Bereich herüberzuholen, bleibt ein ständiges Ziel.

Christian Haring im Gespräch mit Herbert Beck, dem Bereichsleiter Responsible Gaming der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe.



Unsere Verantwortung gegenüber der Öffentlichkeit

Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien stehen im Lichte der Öffentlichkeit. Einerseits bewirkt die mediale Berichterstattung – ob über hohe Jackpot-Summen, über Gewinner oder über die Änderung von Eigentümerverhältnissen –, dass es kaum Menschen gibt, die nicht ihre klare Meinung zum Glücksspiel und zu unserer Unternehmensgruppe haben. Auf der anderen Seite sind wir durch unsere Casinos, durch die VLT-Outlets, durch die Vertriebspartner der Österreichischen Lotterien und von tipp3 auch Nachbar, Mitglied in Gemeinden und Regionen sowie Partner und Auftraggeber bei Projekten, und insofern wesentlicher Motor für die Wirtschaft. Die Erwartung der Öffentlichkeit ist, dass wir als österreichische Unternehmen für Österreich tätig sind, für optimalen Spielerschutz sorgen sowie vulnerable Gruppen schützen, Vorreiter und zugleich best-in-class sind – und das in den unterschiedlichsten Ausprägungen.

Als Konzessionsnehmer des staatlichen Monopols müssen wir Nutzen für die Gesellschaft stiften.

Casinos Austria wurde 2014 als Leitbetrieb der österreichischen Wirtschaft zertifiziert – also als Unternehmen, dessen Tätigkeit weit über den eigenen Bereich hinaus wirkt. Als Partner des heimischen Tourismus liefern die 12 Casino-Standorte wesentliche Impulse für die Entwicklung ihrer Regionen.



WERTSCHÖPFUNG UND INVESTITIONEN

Für uns ist es selbstverständlich, zur heimischen Wertschöpfung beizutragen. In unserer Beschaffungsrichtlinie ist klar festgelegt, dass auf die wirtschaftliche Stärkung der Region, in der sich der betreffende Standort befindet, besonderes Augenmerk gelegt werden muss. Unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Gegebenheiten wählen wir jeweils den Bestbieter und nicht den Billigstbieter aus.

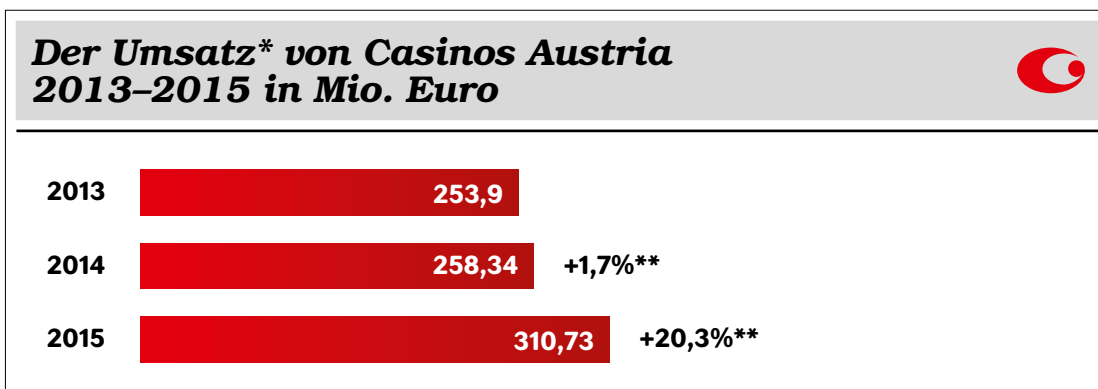
2015 erwirtschaftete die Casinos Austria Gruppe einen Umsatz von 3,51 Milliarden Euro in Österreich. Mit einem Gesamtaufwand in Höhe von 555 Millionen Euro österreichweit wurde im Inland ein direkter Wertschöpfungsbeitrag von 327,4 Millionen Euro generiert. Der Beitrag zum österreichischen Bruttoinlandsprodukt beläuft sich auf 0,11 Prozent im direkten und auf 0,20 Prozent im totalen Effekt (siehe dazu auch das Kapitel „Die Unternehmensgruppe und ihre Verantwortung in der Wertschöpfungskette“).

Casinos Austria investierte 2015 insgesamt fast 23 Millionen Euro in die Weiterentwicklung der heimischen Casinos. Die Casinos Bregenz, Salzburg, Wien, Linz und Graz wurden im Berichtszeitraum umfassend renoviert – der Spielbetrieb lief währenddessen ohne Einschränkungen weiter. Darüber hinaus wurde das Casino Zell am See im Grand Hotel in Zell am See komplett neu errichtet.

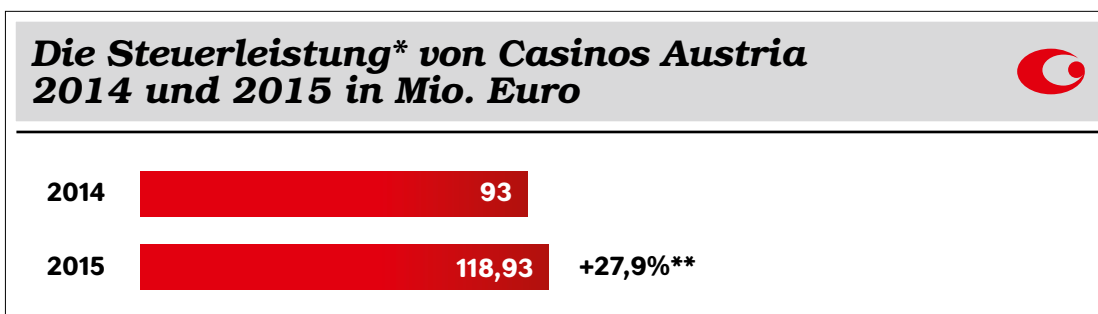
Die Planung und Umsetzung solcher komplexer Vorhaben werden vom internen Bau- und Facility-Management von Casinos Austria sowie teilweise von einem internen Projektteam in Zusammenarbeit mit Architekturbüros und Haustechnikfachplanern in enger Abstimmung mit den Behörden und den jeweiligen Kommunen abgewickelt. Die Aufträge werden bevorzugt an heimische Unternehmen vergeben. Dadurch stärkt Casinos Austria die heimische Wirtschaft und Wettbewerbsfähigkeit und sichert in hohem Maße österreichische Arbeitsplätze.

„Ein Leitbetrieb“, so die weithin anerkannte Definition, „ist ein Unternehmen, das nicht auf kurzfristige Gewinne setzt, sondern auf nachhaltigen Unternehmenserfolg“, und dabei in besonderem Maße „Verantwortung für die Gesellschaft“ übernimmt. Casinos Austria ist solch ein Leitbetrieb. Die zwölf österreichischen Casinos sind Impulsgeber für die Region, tragen damit zur Wertschöpfung in einem Maß bei, das weit über die eigene Umsatzleistung hinausgeht, und all das mit einem klaren Fokus auf Nachhaltigkeit.

Das außergewöhnliche Leistungsspektrum von Casinos Austria hat auch das Leitbetriebe Austria Institut überzeugt, und das zum wiederholten Mal. Am 21. Juli 2014 erhielt Casinos Austria das Zertifikat, das für zwei Jahre Gültigkeit hat. Im Rahmen des umfangreichen und präzise dokumentierten Zertifizierungsverfahrens werden vor allem Nachhaltigkeit, Marktpositionierung, CSR-, Mitarbeiter- und allgemeine Stakeholder-Orientierung berücksichtigt. Die Bewertung der Einzeldaten erfolgt auf Basis spezifischer Richt-



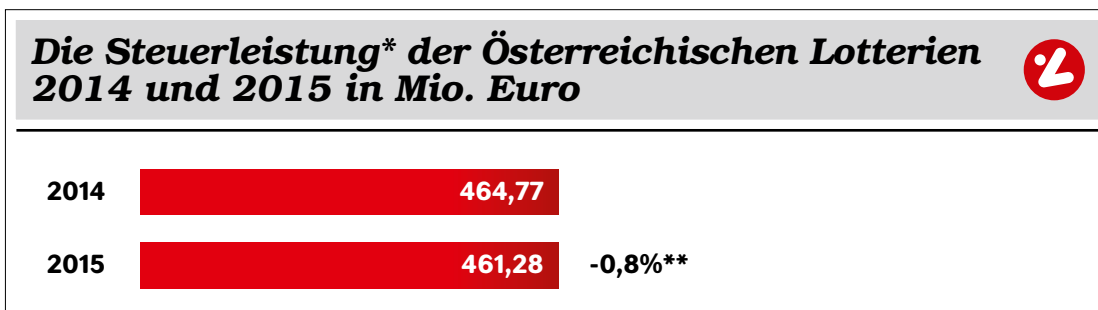
* Ohne Nebenerlöse aus Gastronomie und Events
 ** Veränderung jeweils gegenüber dem Vorjahr



* Steuern, Abgaben und SV-Beiträge in Österreich
 ** Veränderung jeweils gegenüber dem Vorjahr



* Veränderung jeweils gegenüber dem Vorjahr



* Steuern, Abgaben und SV-Beiträge in Österreich
 ** Veränderung jeweils gegenüber dem Vorjahr

linien, wie sie im Kredit-Rating und in der Unternehmensbewertung herangezogen werden.

MITGLIEDER DER EUROPEAN CASINO ASSOCIATION UND DER EUROPEAN LOTTERIES

Um auch europaweite und globale Veränderungen sowie Forderungen an Glücksspielunternehmen, die durch die Politik respektive die Öffentlichkeit formuliert werden, in die eigene Strategien einfließen zu lassen sowie an der Diskussion aktiv teilnehmen zu können, sind Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien aktive Mitglieder in den jeweiligen europäischen Vereinigungen. Die European Casino Association (ECA) vertritt mehr als 800 Kasinobetriebe aus 24 Ländern. Die Organisation repräsentiert damit die Elite der konzessionierten, verantwortungsvoll agierenden Kasinobetreiber. Seit Juni 2011 ist Vorstandsdirektor Prof. Mag. Dietmar Hoscher Mitglied des Vorstands der ECA, seit 2015 ist er Vice President und verantwortet den Bereich Responsible Gaming und Corporate Social Responsibility. Eine seiner ersten Initiativen in dieser Funktion war die Aufnahme der European Casino Association als ersten Verband der Glücksspielindustrie weltweit in den UN Global Compact. Dies wurde im Sommer 2015 erfolgreich abgeschlossen.

Casinos und Lotterien engagieren sich auch international für ihre Branche.

Die European Lotteries ist die Dachorganisation der lizenzierten staatlichen und privaten Lotterie- und Totoorganisationen und hat heute rund 80 Mitglieder aus mehr als 40 europäischen Ländern. Die Mitglieder der Europäischen Lotterien verpflichten sich selbst zu einer nachhaltigen Glücksspielpolitik, basierend auf den Grundsätzen von Subsidiarität, Integrität, Solidarität und Prävention. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Unternehmensgruppe sind im CSR & Responsible Gaming Committee, im Innovation Committee, im Legal Committee, im Public Order & Security Committee sowie im Sport Committee aktiv tätig.

Hier finden regelmäßige Treffen statt, um aktuelle Themen zu besprechen und zu bearbeiten.

DISKUSSION, AUSTAUSCH UND INFORMATION

Die Unternehmensgruppe verkörpert nicht nur die klassischen Eigenschaften eines österreichischen Leitbetriebs, sondern ist auch wichtiger Tourismus- und Standortfaktor. Wir stehen in regem Austausch und Diskussion mit den Vertretern von Gemeinden und Bezirken und laden in regelmäßigen Abständen zu Diskussionsrunden ein, um aktuelle Themen vorzustellen und zu besprechen.

Im Zuge der Errichtung des Casinos Zell am See haben wir am 27. November 2014 eine Präsentationsveranstaltung in Zell am See abgehalten, wo Generaldirektor Dr. Karl Stoss, Geschäftsbereichsleiter Mag. (FH) Christian Schütz MBA sowie der neue Casino Zell am See Direktor Paul Vogel das Projekt Casino Zell am See vorstellten. Rund 250 Interessierte kamen ins Ferry Porsche Congress Zentrum, wo wir ein Show Casino aufgebaut hatten, und nutzten die Gelegenheit, sich zu informieren.

Eine besonders interessante Veranstaltungsreihe sind die von Prof. Mag. Dietmar Hoscher initiierten Casinos Austria Tourismus Talks bzw. Kulturtalks. Hier fördern wir den Dialog zwischen den Beteiligten im österreichischen Tourismus. 2014 fanden zwei Events statt: Im März 2014 war das Casino Bregenz Austragungsort für die Veranstaltung „Zukunftsszenarien für den Tourismus – Wertschöpfung vs. Nächtigungszahlen“. Im Oktober 2014 diskutierten Tourismusexperten im Casino Baden die schwierige Finanzierung von innovativen Tourismusangeboten. Beim von Casinos Austria initiierten Kulturtalk wurde 2014 u. a. mit BM Dr. Josef Ostermayer das Thema „Für die Kunst leben, von der Kunst leben“ aufgegriffen.

2014 wurde Casinos Austria als erstes Unternehmen weltweit nach den Responsible Gaming Standards der European Casino Association (ECA) zertifiziert. Zertifikatsübergabe durch Dr. Peter Jonas von Austrian Standards (r.) an Vorstandsdirektor Prof. KR Mag. Dietmar Hoscher.



Bei diesem Kulturtalk wurde über die aktuelle Situation von heimischen Künstlerinnen und Künstlern im Spannungsfeld zwischen Urheberrecht, Leermedienabgabe und fairer Entlohnung diskutiert. Darüber hinaus lädt Vorstandsdirektorin Mag. Bettina Glatz-Kremsner in regelmäßigen Abständen in die Casinos zu einem Ladies After Work. Im Vordergrund stehen dabei die Gesprächspartnerinnen, die aus ihrem Leben erzählen und Tipps und Ratschläge geben, wie Frau ihren Weg gehen kann.

2015 veranstalteten wir erstmals eine Hausmesse, die „Play Fair“, die alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, deren Familien und Angehörige sowie Vertreterinnen und Vertreter unserer Stakeholder dazu einlud, das gesamte Leistungsspektrum der Gruppe kennenzulernen. Dazu verwandelte sich am 23. und 24. September das Studio 44 in eine Glücksspielwelt. Jedes Unternehmen präsentierte sich mit einem eigenen Messestand und informierte über seine Leistungen und Produkte. Und das immer auf spielerische Art und Weise. Ein eigener Bereich im Studio 44 Loft stand unter dem Zeichen „Glücksspiel mit Verantwortung“. Hier vermittelten wir unseren Gästen das breite Spektrum an wichtigen und übergreifenden Themen – von Responsible Gaming, CSR, Sponsoring und Compliance bis hin zu Human Resources. Die IT sowie unser Einkauf gaben Einblick in die internen Dienstleistungen sowie in Produktentwicklungsprozesse. Die Besucherinnen und Besucher hatten darüber hinaus die Möglichkeit, das Rechenzentrum, den Ziehungssaal sowie die Sicherheitsleitzentrale zu besuchen. Für das leibliche Wohl der Gäste sorgte die eigene Gastronomiemarke „Cuisino – Genuss Events by Casinos Austria.“ Das Interesse an der Play Fair war enorm. Mehr als 1.000 Gäste waren an beiden Tagen vor Ort und erlebten hautnah, mit welcher großer Begeisterung die Unternehmensgruppe ihr Geschäft betreibt.

Seit 2012 findet jährlich im Studio 44 der Österreichischen Lotterien der Innovation Day statt. Intern vom Innovationsmanagement für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter veranstaltet, bietet dieser Tag quasi einen Blick in die Zukunft. Trends werden präsentiert, Impulsvorträge bieten eine neue Sicht auf neue Arbeitsmethoden und veränderte Kundenwünsche. Unter dem Titel „Die digitale Transformation“ stand der 3. Innovation Day Ende Oktober 2014. Die Vortragenden – unter anderem Marketingguru Dietmar Dahmen – gaben Einblicke, wie Unternehmen in dieser Ära der digitalen Transformation die sogenannte Customer-Experience bereichern und vertiefen können. 2015 stand er unter dem Titel „New Business Order“ und brachte mit Prof.

Dr. Julian Kawohl, Christoph Giesa und Werner Wutscher absolute Experten zu diesem Thema auf die Bühne.

FREIWILLIGE ZERTIFIZIERUNGEN SICHERN UND STEIGERN DIE QUALITÄT

Wir unterziehen uns freiwillig externen Prüfungen und Audits, die weit über den gesetzlichen Auftrag hinausgehen. Denn nur dadurch können wir uns stetig weiterentwickeln und verbessern und den Ansprüchen der Öffentlichkeit gerecht werden, die diese an uns als konzessionierte Glücksspielanbieter haben.

Pro-Ethik-Siegel des Österreichischen Werberates an Casinos Austria

Tagtäglich widmet sich der Österreichische Werberat der Frage, ob Werbung ethisch korrekt ist. Basierend auf dem Ethik-Kodex der Österreichischen Werbewirtschaft verpflichtet sich ein Unternehmen zur Einhaltung von Qualitätskriterien, die im Bereich „Ethik und Moral“ über gesetzliche Bestimmungen hinausgehen. Das Pro-Ethik-Siegel des Österreichischen Werberats steht für die Einhaltung dieser ethischen Grundsätze aller Werbemaßnahmen werbender Unternehmen und bietet eine Orientierungshilfe für Kundinnen und Kunden. In den Berichtsjahren 2014 und 2015 hat Casinos Austria das Pro-Ethik-Siegel des Österreichischen Werberats erhalten und zeigt, dass wir nach ethischen Prinzipien handeln und neben unseren eigenen Responsible Advertising Richtlinien auch ethisch korrekt werben.

*Die Zahl unserer
Zertifikate und
Gütesiegel ist groß –
jedes ein Beweis
für unser Bemühen
um Qualität.*

Zertifikat für Social Responsibility für win2day

Die Österreichischen Lotterien konnten 2014 und 2015 erneut für den Spielerschutz auf win2day das Zertifikat für Social Responsibility von GamCare, London, UK erlangen. Diese Institution führt jährlich Zertifizierungen zu Spielerschutz und sozialer Verantwortung durch. Mit diesem Zertifikat beurkundet GamCare die beständige Umsetzung des „GamCare Player Protection Code of Practice for Remote Gambling“ in Bezug auf das Spielangebot auf win2day.

Österreichische Lotterien erhalten berufundfamilie-Vollzertifikat

Seit Mitte November 2014 halten die Österreichischen Lotterien das Vollzertifikat „berufundfamilie“. Voraussetzung für diese hohe Auszeichnung war die Teilnahme am gleichnamigen Audit, das vom Familienministerium initiiert wurde. Maßnahmen zur Familienfreundlichkeit werden so gezielt erarbeitet, umgesetzt und geprüft. Durch eine mitarbeiter- und familienfreundliche Unternehmenspolitik unterstützt das Unternehmen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dabei, für ein

Casinos Austria wurde 2014 als Leitbetrieb der österreichischen Wirtschaft zertifiziert – also als Unternehmen, dessen Tätigkeit weit über den eigenen Bereich hinaus wirkt. Als Partner des heimischen Tourismus liefern die 12 Casino-Standorte wesentliche Impulse für die Entwicklung ihrer Regionen.



Worauf wir stolz sind: Auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter engagieren sich für den gesellschaftlichen Zusammenhalt („Corporate Volunteering“).

ausgeglichenes Verhältnis von Beruf und Familie zu sorgen und diese beiden Bereiche miteinander zu vereinbaren. Nach Erhalt des Grundzertifikats im Jahr 2011 halten die Österreichischen Lotterien nun das Vollzertifikat für ihr Engagement. Alle Maßnahmen, die im Rahmen des Audits „beruf und familie“ gesetzt werden, kommen allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Unternehmensgruppe zugute.

„place to perform“ – Platz 1 für Lehrlingsangebot

Auch das Lehrlingsangebot der Österreichischen Lotterien wurde 2014 ausgezeichnet. Im Rahmen der „place to perform“-Studie evaluierte die uniforce Consulting GmbH 2014 erstmals Österreichs Lehrstellen. Rund 550 Lehrlinge aus verschiedensten österreichischen Unternehmen nahmen an der Befragung teil und bewerteten ihren Ausbildungsbetrieb in fünf Kategorien (Arbeitstätigkeit, Soziales Umfeld, Arbeitsumgebung, Lernaspekte, Zufriedenheit & Motivation). Die Österreichischen Lotterien erzielten dabei Platz 1 vor der ÖBB Personenverkehr AG und der Erste Bank der österreichischen Sparkassen AG. Die Teilnahme an der Studie war für uns eine gute Möglichkeit, extern überprüfen zu lassen, wie die Lehrlingsausbildung angenommen wird, und wo eventuell Verbesserungspotenziale liegen.

Wir bieten seit September 1999 die Möglichkeit der Lehrlingsausbildung „Kaufmännische Lehre“. Seit September 2012 können junge Menschen auch eine IT-Lehre „Informationstechnologie – Technik“ machen.

Ausgezeichnetes Recruiting

Im Rahmen von „Career’s Best Recruiters“ werden jährlich über 500 österreichische Unternehmen anhand der Kriterien Recruiting-Präsenz, Online-Stellenanzeigen & -märkte, Umgang sowie Feedback von Bewerberinnen und Bewerbern getestet. Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien freuen sich über das Gütezeichen 2014/15 in Silber.

Trusted-Shops-Gütesiegel für Casinos Austria

Das Online-Shop-Angebot von Casinos Austria wurde in den Berichtsjahren 2014 und 2015 mit dem Trusted-Shops-Gütesiegel – der führenden Auszeichnung für Online-Shops in Europa – ausgezeichnet. Darüber hinaus erhielten wir bereits zum zwölften Mal in Folge 2015 das Österreichische E-Commerce-Gütezeichen verliehen sowie erstmals das mobile E-Commerce-Gütezeichen von Euro-Label in Österreich. Dies bestätigt die hohe Qualität und Seriosität unserer angebotenen Produkte.

CORPORATE VOLUNTEERING – HELFEN, WO HILFE GEBRAUCHT WIRD

Unter dem Motto „Gut für Österreich“ starteten wir bereits im April 2013 österreichweit ein Corporate-Volunteering-Programm für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Corporate Volunteering ist ein international bekannter Begriff und bezeichnet die Förderung des gesellschaftlichen Engagements von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für gemeinnützige Zwecke. Dabei stellen wir jeder Mitarbeiterin und jedem Mitarbeiter einen Arbeitstag pro Jahr für soziales Engagement zur Verfügung. Der Mensch steht dabei im Mittelpunkt. Egal ob man den Tag mit Senioren, Menschen mit Handicap, Kindern oder Hilfsbedürftigen verbringen will, oder ob man handwerkliches Geschick einbringen möchte. Bei diesem Programm arbeiten wir mit langjährigen Partnern wie der Caritas, dem Hilfswerk, der Lebenshilfe, Soma, der Wiener Tafel und dem Österreichischen Roten Kreuz zusammen.

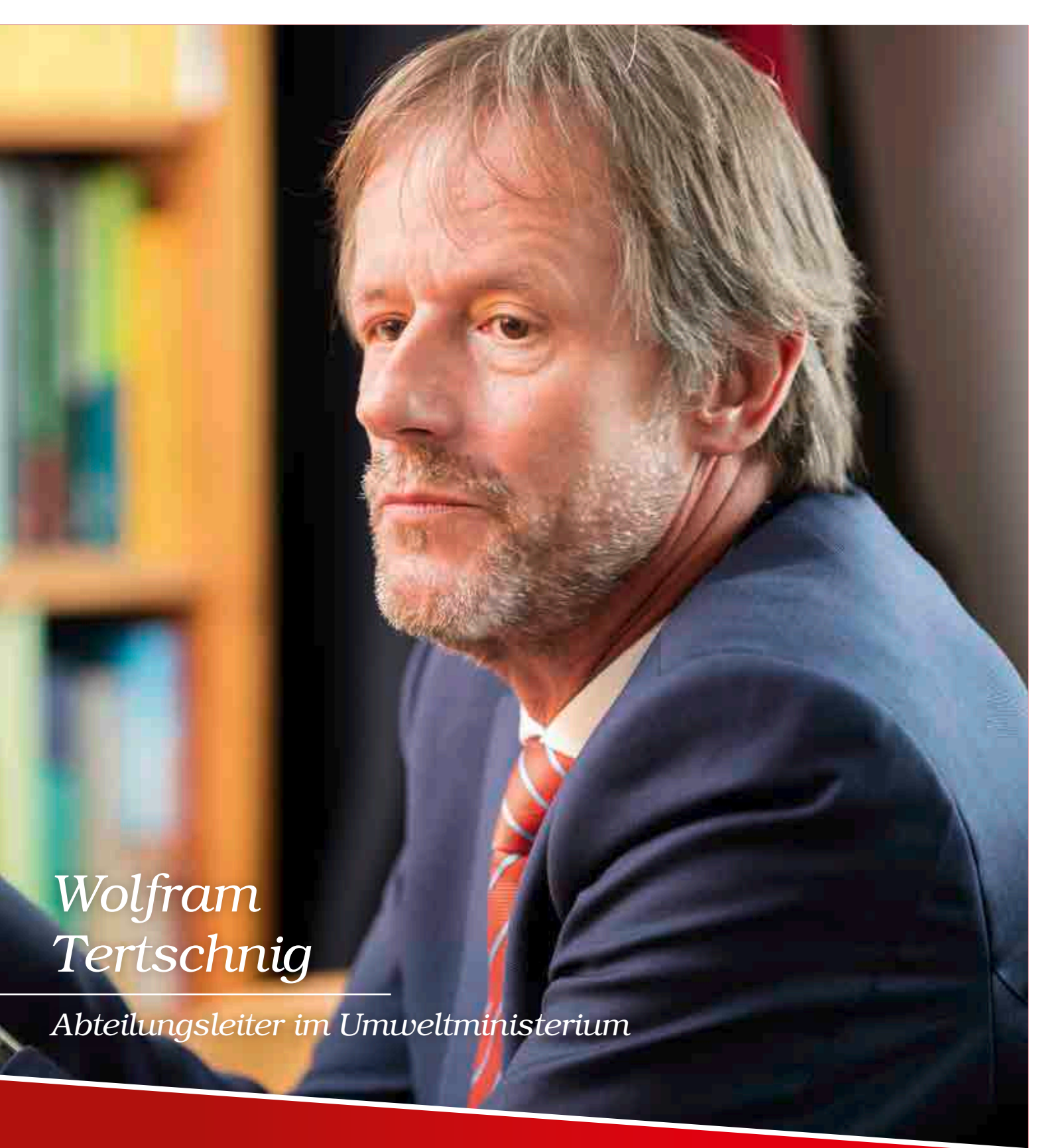
Diese Organisationen benötigen immer wieder Unterstützung bei Veranstaltungen und Ausflügen oder Hilfe bei Renovierungsarbeiten. Insgesamt 517 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich bereits in den Dienst der guten Sache gestellt. Auch Teams nutzen die Möglichkeit, um sich gemeinsam für andere einzusetzen.

Stakeholder

Ökologie und Umwelt

Dr. Wolfram Tertschnig leitet die Abteilung für Umweltförderpolitik, Nachhaltigkeit und Biodiversität im Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft (BMLFUW). In die Verantwortung des studierten Biologen und Psychologen fällt dabei unter anderem die Entwicklung von nationalen Strategien für Nachhaltige Entwicklung und die gesellschaftliche Verantwortung von Unternehmen. Dr. Tertschnig ist Nachhaltigkeitskoordinator des Bundes, Ko-Vorsitzender des Europäischen NachhaltigkeitskoordinatorInnennetzwerks ESDN (www.sd-network.eu) und Vorsitzender des CSR-Komitees beim Austrian Standards Institute.

Umweltschutz und ökologische Verantwortung gewinnen gerade in Zeiten des Klimawandels enorm an Bedeutung. Die Frage nach dem schonenden Umgang mit Ressourcen und dem CO₂-Footprint der wirtschaftlichen Tätigkeit müssen sich auch nicht produzierende Unternehmen des Dienstleistungs-Sektors stellen. Die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe hat die Idee des umwelt- und klimaschonenden Handelns zum Prinzip erhoben, das sich durch sämtliche Aktivitäten der Gruppe zieht.



*Wolfram
Tertschnig*

Abteilungsleiter im Umweltministerium

„Auch als Dienstleister kann man große Wirkung im Umweltschutz erzielen“

Casinos und Lotterien sind Dienstleistungsunternehmen – spielt da der Umweltschutz überhaupt eine Rolle?

Wolfram Tertschnig: Oh ja! Natürlich sind die ökologischen Profile von Dienstleistern anders zu bewerten als Umweltwirkungen im sachgüterproduzierenden Bereich. Casinos und Lotterien produzieren unmittelbar keine Emissionen, das ist klar. Aber es sind Unternehmen, die mit ihrer Tätigkeit und komplexen Lieferkette weit ausstrahlen. Sie haben über 2.000 direkte Beschäftigte, die Casinos sind touristische Leitbetriebe und bewirten viele tausend Gäste jedes Jahr, die Lotterien beliefern ein weitgespanntes Vertriebsnetz. Da eröffnet sich eine Vielzahl von Möglichkeiten, den ökologischen Fußabdruck zu verringern.

Kann man die Umwelt überhaupt als Stakeholder bezeichnen? Welche Ansprüche hat denn die Umwelt?

Wolfram Tertschnig: Für das Gemeingut „Umweltmedien“ gilt der Anspruch, Tragfähigkeit und Belastungsgrenzen nicht zu überschreiten. Es gibt das Konzept der Planetary boundaries – diese Grenzen überschreiten wir durch die Art, wie wir leben und wirtschaften in vielen Bereichen. Die Auswirkungen sind vielfach irreversibel und zunehmend bedrohlich, nicht nur beim Klimawandel. Vor diesem Hintergrund ist es unumgänglich, unseren Ressourcenverbrauch zu reduzieren, wo immer das möglich ist.

Was bedeutet das konkret für unsere Unternehmensgruppe?

Kein Unternehmen kann sich der Verantwortung entziehen, seinen Ressourcenverbrauch zu minimieren.





Wolfram Tertschnig: Sie sind ein großes Unternehmen, das stark in der Auslage steht. Das bringt Ihnen die Möglichkeit und auch die Verpflichtung, Akzente zu setzen. „Responsible Gaming“ betrifft auch die ökologische Dimension Ihrer Verantwortung. Hier sehe ich ungenutzte Potenziale, große Hebel zur Optimierung und erheblichen Nutzen für ihre Reputation.

Können Sie da Beispiele nennen?

Wolfram Tertschnig: Bei mehr als 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern stellt sich die Frage nach der Mobilität – wie kommen diese an ihre Arbeitsplätze, wie werden Dienstreisen durchgeführt? Oder: Die Spielautomaten in den Casinos und den VLTs von WINWIN. Müssen diese nicht regelmäßig erneuert werden? Da fällt regelmäßig eine Menge Elektroschrott an. Dann kann man die Frage stellen, wie sehr beim Catering und in den Cuisino Restaurants die Prinzipien der umweltfreundlichen Gastlichkeit eingehalten werden. Ich begrüße, dass Sie beginnen, sich mit diesen Aspekten auseinanderzusetzen, sehe hier aber durchaus Raum für weiteres Engagement.

Wie weit muss denn die ökologische Verantwortung gehen?

Wolfram Tertschnig: Casinos und Lotterien haben viele Möglichkeiten, bei ihren Stakeholdern Ent-

wicklungen anzustoßen, wie Sie das ja ohnehin schon in gewissem Ausmaß tun. Bei Ihren internationalen Besuchern, Ihren Energieversorgern, bei den Reinigungskräften, den Lieferanten für die Gastronomie bis hin zu den Unternehmen, die Jetons oder Spielgeräte erzeugen und liefern – überall lässt sich die Frage nach dem ökologischen Fußabdruck stellen. Das mag im Einzelnen unbedeutend klingen, aber wenn man überlegt, wie viele Jetons, Spielkarten, Lottoscheine, etc. jedes Jahr verwendet werden, dann summieren sich diese Kleinigkeiten zu großen Effekten.

Welche Impulse wünschen Sie sich für die Zukunft?

Wolfram Tertschnig: Die Unternehmensgruppe sollte im Sinne einer Gesamtstrategie verstärkt auf die ökologische Optimierung ihres Leistungsangebots setzen. Das beginnt beim Energiemanagement im Infrastrukturbereich und über die Sportförderung – vielleicht wäre es möglich, nachhaltigen Sport bevorzugt zu fördern – bis hin zu Auftragnehmern und Kooperationspartnern im Tourismussektor und in der Eventindustrie. Überall dort kann durch die Größe des Unternehmens viel bewegt werden. Sie haben sich da ja bereits einiges an Zielen gesetzt, es wird auch für mich spannend sein zu beobachten, wie sich das entwickelt.



Unser Engagement für die Umwelt

In Zeiten des Klimawandels und der Ressourcenknappheit stehen Umwelt- und Klimaschutz in besonderem öffentlichem Interesse. Auch nicht produzierende Unternehmen in der Dienstleistungsbranche – wie die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe – sind gefordert, dem Umweltschutz und schonenden Umgang mit den Ressourcen besondere Aufmerksamkeit zu widmen.

Das Prinzip des umwelt- und klimaschonenden Handelns zieht sich durch sämtliche Aktivitäten der Unternehmensgruppe. So werden Wertscheine der Lotteriespiele sowie sämtliche Drucksorten nach dem österreichischen Umweltzeichen produziert. Thermoquittungen und Rubbellose werden einer Verträglichkeitsprüfung unterzogen. Die Eventlocation Studio 44 der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe ist offiziell autorisiert, so genannte Green Events und Green Meetings nach dem Österreichischen Umweltzeichen durchzuführen und zu zertifizieren. Das bedeutet, dass bei Veranstaltungen ein Kriterienkatalog an Umweltleistungen eingehalten werden muss. Die umweltfreundliche An- und Abreise zur Eventlocation zählt genauso dazu wie beispielsweise der Versand der Einladungen via E-Mail sowie die Verwendung von regionalen, saisonalen und

biologisch produzierten Nahrungsmitteln beim Catering. In den Berichtsjahren 2014 und 2015 haben insgesamt 15 Green Events bzw. Green Meetings im Studio 44 stattgefunden.

Ob E-Bike, Elektroauto oder die Möglichkeit, bei geschäftlichen Terminen in Wien gratis Fahrscheine für die Wiener Linien zu nutzen – den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern werden von der Unternehmensgruppe viele Möglichkeiten geboten, umweltbewusst zu agieren. Doch auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zeigen große Initiative: In den Casinos werden Dienstpläne so gestaltet, dass die Kolleginnen und Kollegen Fahrgemeinschaften bilden können. Weiters gibt es das Ideenforum – ein Tool auf der internen Collaboration-Plattform der Unternehmensgruppe –, wo unkompliziert und unbürokratisch Ideen ausgetauscht werden können und auch schnell einer Umsetzung zugeführt werden.

Umweltschutz bedeutet für uns aber auch, in der Region einzukaufen, um Lieferwege so kurz wie möglich zu halten und die regionale Wirtschaft zu stärken. Unsere Casinos und Casino Restaurants sind bestens mit lokalen Partnern und Lieferanten vernetzt. Das führt auf der einen Seite zur Stärkung der Regionen und Sicherung von Arbeitsplätzen, und bringt auf der anderen Seite

Das Studio 44 ist für Green Events und Green Meetings zertifiziert.

Green Events 2015

Veranstaltungsdatum	Kunde	Veranstaltung
22. Jänner 2015	Mertel Events	Kick-off Umweltbundesamt
9. März 2015	Fair Finance Vorsorgekassa	5-Jahres-Feier Fair Finance
26. März 2015	Casinos Austria	CD-Präsentation Norbert Schneider
7. Oktober 2015	Casinos Austria	CD-Präsentation Monti Beton
14. Oktober 2015	Auftakt	15-Jahr-Jubiläum
14. November 2015	Die Grünen	Landesversammlung
17. November 2015	Casinos Austria	Verleihung Literaturpreis Alpha

unseren Küchenchefs in den Casino Restaurants die besten Rohmaterialien, um unsere Gäste jeden Abend kulinarisch verwöhnen zu können.

Der Arten- und Naturschutz ist eine weitere logische Forderung der Öffentlichkeit an die Unternehmensgruppe. Hier arbeiten wir seit dem Jahr 1989 als Sponsorpartner mit dem WWF Österreich zusammen. Das erste Projekt war „Natur freikaufen“, eine Spendenaktion, welche den Freikauf von 441 Hektar zur Folge hatte. Dies war ein wichtiger Etappensieg auf dem Weg zur Schaffung des Nationalparks Donauauen. Seit damals fördern wir spezielle Nationalpark- und Artenschutzprojekte des WWF Österreich, wie die Renaturierung der March-Thaya-Auen, die Wiederansiedlung des Luchses oder die Erhaltung der Weißstörche in Österreich. Mit dem Nationalpark Hohe Tauern verbindet uns das wichtige Projekt der Wiederansiedlung der Bartgeier in Österreich. Aber auch der Österreichische Alpenschutzverband sowie der Schönbrunner Tiergarten und der Zoo Salzburg zählen in diesem Bereich zu unseren Partnern.



Als Sponsorpartner des WWF Österreich haben wir mitgeholfen, Luchse in den Auen von Donau, March und Thaya wieder anzusiedeln, die Weißstörche zu erhalten und im Nationalpark Hohe Tauern Bartgeier wieder heimisch zu machen. Der Schönbrunner Tiergarten und der Zoo Salzburg zählen ebenfalls zu unseren Partnern.

Das Bundes-Energieeffizienzgesetz (EEffG) verpflichtet große Unternehmen seit 1. Jänner 2015 zur Durchführung von Energieaudits oder zur Einführung von Energie- oder Umweltmanagementsystemen. Mittelbar soll auch die Versorgungssicherheit durch einen geringeren Energieverbrauch verbessert, der Anteil erneuerbarer Energien im Energiemix erhöht und eine Reduktion von Treibhausgasemissionen erzielt werden. Die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe hat im November 2015 das Energieaudit gemäß § 9 EEffG durchgeführt.

In den Berichtsjahren haben wir auch weiter den Austausch der Beleuchtung hin zur energieeffizienteren LED-Technologie vorangetrieben. Dies wird auch in den kommenden Jahren fortgeführt.

2015 haben wir im Grand Hotel Zell am See das neue Casino von Casinos Austria errichtet, das am 1. Jänner 2016 eröffnet wurde. Für die Kühlung des Casinos kommt eine Wasserkühlung zum Einsatz, bei der das Wasser des Zeller Sees für die Kälteerzeugung herangezogen wird. Das bei dem Kreislauf entstehende Warmwasser wird wiederum in jenen Bereichen eingesetzt, wo eine Wärmeversorgung notwendig ist.

Die Umwelt-Kennzahlen beziehen sich – wenn nicht anders ausgewiesen – auf die Standorte der Unternehmenszentrale in Wien 3, Rennweg 44 und 46 (RW44) sowie das Logistikzentrum und Parallel-Rechenzentrum in Wiener Neustadt, Marie-Curie-Straße 4 (MC4) sowie das Lager Pfaffstätten.

Wir optimieren unseren Energieverbrauch unter anderem durch Einsatz von LED Leuchten.

Unternehmenssitz Rennweg (RW44), Wien

Gebäudesteckbrief

Grundstücksfläche	3.496 m ²
Bebaute Fläche	3.421 m ²
Nutzfläche	16.362 m ²
Bruttogeschoßfläche	33.857 m ²
Baubeginn	August 1990
Fertigstellung	Februar 1994
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Standort*	461

Unternehmenssitz Rennweg (RW46), Wien

Gebäudesteckbrief

Gemietete Nutzfläche	8.032 m ²
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Standort*	271

Das Gebäude Rennweg 44 wurde mit der gemieteten Nutzfläche am Rennweg 46 durch eine Brücke im 5. Obergeschoß, die die Kleistgasse

überspannt, verbunden. Die Brücke wurde im Mai 2009 eröffnet.

Marie-Curie-Straße 4 (MC4), Wiener Neustadt

Gebäudesteckbrief

Grundstücksfläche**	20.000 m ²
Bebaute Fläche	4.630 m ²
Nutzfläche	5.960 m ²
Bruttogeschoßfläche	6.418 m ²
Lager und Kommissionierung	2.960 m ²
Palettenplätze	3.000
Baubeginn	März 1999
Fertigstellung/Eröffnung	Juli 2000
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Standort*	14

* Stand vom 31. Dezember 2015

** Die nicht verbaute Grundstücksfläche am Standort MC4 ist begrünt und wird nötigenfalls bewässert. Aufgrund der Größe der Fläche haben die Witterungsbedingungen im Sommer jeweils einen wesentlichen Einfluss auf den angeführten Wasserverbrauch am Standort.

ENERGIEOPTIMIERUNG

Stromverbrauch

Bereits seit 2008 beziehen wir unseren Strom am Standort RW44 und MC4 zu 100 Prozent aus erneuerbarer Energie. Der Stromverbrauch konnte im Vergleich der Jahre 2013 und 2014 um 442,6 MWh und in den Jahren 2014 zu 2015 um 463,4 MWh reduziert werden. Dies wurde erreicht durch die weitere Virtualisierung von IT-Systemen in den IT-Rechenzentren sowie durch

die Erneuerung und Reduktion von Kopiersystemen. Darüber hinaus wurden die Aufzugssteuerung der Stiege 3 am Standort RW44 erneuert, die Hocheffizienzpumpen im Klimakreislauf umgebaut und das Rechenzentrum MC4 auf Kalt-/Warmgänge umgestellt. Weiters unterstützte das Gebäudeleitsystem die optimale Kühlung der Büros an den Standorten, was zusätzlich zu Einsparungen führte. Die Kühlobetriebsstunden konnten in den vergangenen beiden Jahren generell witterungsbedingt reduziert werden.

Stromverbrauch in kWh und Veränderung gegenüber dem Vorjahr in %

2013	5.729.746	
2014	5.287.130	-7,7%
2015	4.823.760	-8,7%

Stromverbrauch Einsparung, Vergleich 2013/2014

für die Standorte Rennweg 44 und MC4

		in MWh	in %
RW44	Versorgung Kerne 1-4 (Büros, Gänge, Teeküchen, WCs etc.)	-63,1	1,1
	IT und Klima Rechenzentrum	-59,0	1,0
	Kälte/Klima Büros, Nebenanlagen	-100,0	1,7
	Aufzüge	-6,6	0,1
	Heizungspumpen	-26,0	0,5
MC4	IT Rechenzentrum	-17,1	0,3
	Bürotrakt und Logistik (Haustechnische Anlagen im Bereich HKLS)	-170,8	3,0
Einsparung gesamt		-442,6	7,7

Stromverbrauch Einsparung, Vergleich 2014/2015

für die Standorte Rennweg 44 und MC4

		in MWh	in %
RW44	IT und Klima Rechenzentrum	-266,2	5,0
	Kälte/Klima Büros, Nebenanlagen	-37,9	0,7
MC4	IT und Klima Rechenzentrum	-159,3	3,0
Einsparung gesamt		-463,4	8,7

Wärmeverbrauch

Der Wärmeverbrauch für 2014 liegt mit 2.018,7 MWh um 15,8 Prozent (-378,5 MWh) unter dem Vergleichswert für 2013. Der Rückgang ist auf die Optimierung bei den Büroklimaanlagen sowie die milderen Außentemperaturen in den klassischen Heizperioden zurückzuführen. 2015 betrug der Wärmeverbrauch 2.204,6 MWh – ein Anstieg von 9,2 Prozent zu 2014. Grund dafür waren die tieferen Jahresdurchschnittstemperaturen und der damit erhöhte Bedarf an Wärmeleistung.



Wärmeverbrauch in kWh und Veränderung gegenüber dem Vorjahr in %

2013	2.397.160	
2014	2.018.700	-15,8%
2015	2.204.660	+9,2%

Wärmeverbrauch Einsparung

für die Standorte Rennweg 44 und MC4

		Vergleich 2013/2014		Vergleich 2014/2015	
		in MWh	in %	in MWh	in %
RW44	Wärmeversorgung Büros	-369,0	15,4	+164,2	8,1
MC4	Wärmeversorgung Bürotrakt und Logistik	-9,5	0,4	+21,8	1,1
Einsparung gesamt		-378,5	15,8	+186,0	9,2

Wasserverbrauch

Der Wasserverbrauch konnte im Jahr 2014 um 473 m³ gegenüber 2013 reduziert werden (-4,2 Prozent). 2015 wurde generell der Wasserverbrauch um 755 m³ reduziert (-7 Prozent). Hier ist zu berücksichtigen, dass am Standort RW44 der Verbrauch stieg, da eine zusätzliche Berieselung der EDV-Rückkühler in den Sommermonaten notwendig war, und durch die hohen Außentemperaturen der Verbrauch in den Teeküchen, WC-Anlagen und der Luftbefeuchtung der Büroanlagen anstieg.

Dem gegenüber steht ein deutlicher Rückgang in MC4, der durch die Reduktion der Gartenbewässerung und die Reparatur der Außenanlage möglich war.



Wasserverbrauch in m³ und Veränderung gegenüber dem Vorjahr in %

2013	11.190	
2014	10.717	-4,2%
2015	9.962	-7,0%

Wasserverbrauch Einsparung

für die Standorte Rennweg 44 und MC4

		Vergleich 2013/2014		Vergleich 2014/2015	
		in m ³	in %	in m ³	in %
RW44	Bürogebäude	-79,0	0,7	+378,0	-4,0
MC4	Bürotrakt und Logistik	-394,0	3,5	-1.133,0	11,0
Einsparung gesamt		-473,0	4,2	-755,0	7,0

Verbrauchszahlen Casinos 2015

Casino	Wasser in m ³	Strom in kWh	Gas in kWh	Heizungs- bzw. Kühlungs- energie in kWh*
Baden	9.785	5.048.000	38.374	3.209.839
Bregenz	7.339	2.309.874	1.129.735	-
Graz	3.561	1.595.000	-	379.010
Innsbruck	9.819	1.835.000	-	899.810
Kitzbühel	2.305	675.000	496.211	-
Kleinwalsertal	2.813	534.000	-	198.683
Linz	11.700	1.176.000	-	610.600
Salzburg	4.586	1.270.000	939.000	-
Seefeld	2.527	650.000	-	463.242
Velden	4.196	3.200.000	-	1.236.173
Wien	8.789	2.600.000	40.405	719.717
Zell am See**	n.b.	41.000	8.154	-

* Wenn nicht im Strom- oder Gasverbrauch enthalten.

** Das Casino Zell am See wurde im Sommer 2015 errichtet, die Eröffnung erfolgte am 1. Jänner 2016. Der Wasserverbrauch konnte 2015 nicht erhoben werden.

Für das im Juni 2015 geschlossene Casino Bad Gastein liegen keine Daten vor.

ABFALL- UND VERPACKUNGSWIRTSCHAFT

Pro Jahr gehen 700.000 Sendungen wie Briefe, Werbesendungen und Pakete an unsere Kundinnen und Kunden sowie Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner. Dabei werden alle Versandtätigkeiten durch das Logistik-Team der Unternehmensgruppe koordiniert und gebündelt, um

einerseits Kosten zu sparen und natürlich umweltschonend zu agieren. Darüber hinaus ist unser Versand-Partner die Österreichische Post AG, die in den vergangenen Jahren alle Sendungen österreichweit CO₂-neutral zugestellt hat. Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien haben 2014 und 2015 diesbezügliche Umweltschutz-Zertifikate der Österreichischen Post AG verliehen bekommen, die dies offiziell bescheinigen.

Verpackungsmengen der Österreichischen Lotterien in kg

	2013	2014	2015
Karton für Lose	5.481	4.076	20.550 ¹
Pappe für Transport	548	650	430
Einwegpaletten und Deckbretter	7.153	6.572	3.663 ²
Eisenbänder	34	44	0
Folie für Lospakete, Folie f. Transport, Kunststoffband*	96	74	1.759 ³
Kunststoffbänder	219	186	0
Summe	13.531	11.602	26.402

1) Der Anstieg 2015 gegenüber 2014 setzt sich aus mehreren Parametern zusammen. Seit 2015 werden die Quittungsrollen sowie Wettscheine auf EURO-Paletten aus Griechenland bzw. Polen importiert. Die Rollenkerne von Quittungsrollen gelten seit der Verpackungsverordnung 2014 als Verpackung, was alleine schon ein Plus von 6.552,49 kg gegenüber 2014 bedeutet. Darüber hinaus musste durch die Verpackungsverordnung ein

Teil der zugekauften Verpackungen selbst entpflichtet werden.

2) Deckbretter bei Lieferungen weniger, weil Einsparungen durch Lieferanten.

3) Bis 2014 waren in dieser Position nur die Folien f. Lospakete enthalten. Wegen Änderungen der Verpackungsverordnung werden die Kunststoffe zusammengefasst.

Abfall

Im Jahr 2014 fielen 780,68 Tonnen Abfall an den Standorten RW44, den Casinos, MC4 sowie im Lager Pfaffstätten an. 2015 betrug der Abfall

an den genannten Standorten 811,43 Tonnen. In Pfaffstätten werden Abfälle wie Altmetalle, Plastikwerkstoffe und Glasteile (Automatenwerkstätte etc.) gesammelt und fachgerecht entsorgt.

Abfallmengen* der Casinos 2015 in kg

Casino	nicht Recycling-fähig	dem Recycling-Prozess zugeführt	Casino	nicht Recycling-fähig	dem Recycling-Prozess zugeführt
Baden	25.990	52.148	Kleinwalsertal	555	6.986
Bad Gastein	3.080	5.184	Linz	6.500	9.240
Bregenz	19.920	23.053	Salzburg	13.920	18.343
Graz	10.860	7.047	Seefeld	1.348	1.661
Innsbruck	7.800	10.580	Velden	32.000	36.587
Kitzbühel	2.270	16.446	Wien	48.180	49.172

* ohne
Gastronomie

Abfallmengen der Casinos in kg

	2013	2014	2015
nicht gefährliche Abfälle (Rest)	176.540	171.194	173.263
nicht gefährliche Abfälle (Altstoffe)	331.487	287.947	314.881
gefährliche Abfälle	1.371	765	752
Summe	509.398	459.906	488.896

Abfallmengen RW44, MC4, Lager Pfaffstätten in t

	2013	2014	2015
Altpapier (inkl. Kartonagen)	146,00	131,92	100,90 ³
Altglas (Weiß- und Buntglas)	6,60	3,32	5,80 ⁴
Altmetalle	8,90	10,02	9,72
Biogene Abfälle (inkl. Biomüll)	33,30	34,16	32,96
Leichtfraktionen (Kunststoff)	5,88	7,32	7,45
Restmüll	42,47	56,78 ¹	81,13 ⁵
Sperrmüll	16,48	16,5	20,93 ⁶
Elektroaltgeräte (E-Schrott)	16,44	10,71	10,43
Gefährliche Abfälle	3,16	1,95	20,89 ⁷
Sonstige Abfälle	42,72	48,09 ²	32,32
Summe	321,95	320,77	322,53

1) Beim Restmüll ergeben sich höhere Mengen, da versucht wurde, anteilig die Mengen des Standortes RW46 zu erfassen und hinzuzuzählen.

2) Höhere Mengen, da in diesen die Fettabscheider-Entsorgung enthalten ist, und diese schwer exakt zu erfassen ist.

3) In MC4 wurde 2015 weniger Altpapier vernichtet.

4) Altglas wurde über die Entleerungen der Entsorger berechnet. Die Mengen entsprechen 100% Füllgrad. Für den Standort RW46 wurden die Zahlen aus jenen von RW44 über die Mitarbeiterzahl hochgerechnet. Weiters wurden die Umrechnungsfaktoren von der Umweltberatungsstelle angepasst.

5) Für den Standort RW46 wurden die Zahlen aus jenen von RW44 über die Mitarbeiterzahl hochgerechnet. Weiters wurden die Umrechnungsfaktoren von der Umweltberatungsstelle angepasst. Die Mengen entsprechen 100% Füllgrad, da dies nicht genauer erfassbar ist.

6) Anstieg wegen Umbau des Stiegenhauses 4 am Standort RW44.

7) Höchstwert durch Ölabscheider-Entsorgung RW44

Stakeholder Sponsoringpartner

Mag. (FH) Erich Fenninger ist ausgebildeter Sozialarbeiter, Sozialwissenschaftler und Menschenrechtsaktivist und seit 2003 Geschäftsführer der Wohlfahrtsorganisation Volkshilfe Österreich. Den Kampf gegen Armut versteht er als Auftrag, Benachteiligungen zu beseitigen und ein gelingendes Leben für alle zu ermöglichen. Fenninger hat auch mehrere wissenschaftliche Arbeiten zu Ursachen und Folgen von Armut verfasst und zahlreiche Publikationen dazu veröffentlicht. Casinos Austria unterstützt die jährliche Benefiz-Gala „Nacht gegen Armut“.

Sponsoring ist für unsere Unternehmensgruppe ein Teil der gesellschaftlichen Verantwortung. Die Förderung von Kultur, Sport und sozialen Anliegen ist explizit in den Satzungen von Casinos Austria und Österreichischen Lotterien festgelegt. Die Vielfalt der Kultur zu fördern, dem sozialen Zusammenhalt zu dienen und den Breiten- wie Spitzensport zu unterstützen – das sind die langfristigen Ziele unserer Sponsoringprojekte.

Seit 2001 leitet die gebürtige Oberösterreicherin Dr. Johanna Rachinger die Österreichische Nationalbibliothek. Um den ungeheuren Schatz an Wissen, der dort gesammelt steht, nicht nur zu bewahren, sondern auch leicht zugänglich zu machen, startete sie gemeinsam mit Google ein zukunftsweisendes Projekt: Alle Bücher, die (aufgrund ihres Alters) nicht mehr dem Urheberrecht unterliegen, werden digitalisiert, insgesamt 600.000 Bände. Zur Vorbereitung auf die Digitalisierung werden die zum Teil sehr alten Bücher gesäubert und restauriert. Diese Vorarbeiten finanzieren die Österreichische Lotterien Gruppe.

Die gebürtige Deutsche, Karin Bergmann, wurde 2014 Direktorin des Wiener Burgtheaters. Eines ihrer Anliegen ist die Öffnung ihres Hauses – Theater soll keine elitäre Institution sein, sondern breite Bevölkerungsschichten erreichen. Casinos Austria unterstützt dieses Ziel mit einer Aktion, in der die Glückszahl 13 spielerisch im Mittelpunkt steht: Jeden 13. in die 13. Reihe um nur 13 Euro. Diese Karten sind jeweils im Monat davor im Vorverkauf erhältlich.

A portrait of Erich Fenninger, a middle-aged man with a shaved head and a grey beard, smiling and looking to the right. He is wearing a dark grey blazer over a patterned shirt. The background is a bright, classical interior with white columns.

*Erich
Fenninger*

Geschäftsführer der Volkshilfe Österreich

A portrait of Johanna Rachinger, a woman with long blonde hair, looking slightly to the right with a neutral expression. She is wearing a light-colored top. The background is a classical interior with a framed picture on the wall.

*Johanna
Rachinger*

*Generaldirektorin der Österreichischen
Nationalbibliothek*

A portrait of Karin Bergmann, a woman with short blonde hair, looking directly at the camera with a slight smile. She is wearing a light-colored top. The background shows a grand staircase with red carpeting and ornate golden railings.

*Karin
Bergmann*

Direktorin des Wiener Burgtheaters

109

„Eine gute Partnerschaft auf gleicher Augenhöhe“

Die Volkshilfe ist eine Organisation, die viel Erfahrung mit Sponsoren, Spendern oder sonstigen Unterstützern hat. Wie sieht für Sie eine gute Partnerschaft aus?

Erich Fenninger: Jede gute Partnerschaft zeichnet sich dadurch aus, dass die Beteiligten einander zugeneigt sind. Man versucht, einen gemeinsamen Nenner zu finden, und wenn das gelingt, dann kann die Beziehung tragfähig, langfristig und im beiderseitigen Interesse sein.

Wie lang gibt es schon eine Kooperation zwischen der Volkshilfe einerseits und der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe andererseits?

Erich Fenninger: Die Kooperation besteht seit mittlerweile zehn Jahren. Es ist aber nicht nur eine Partnerschaft zwischen zwei Organisationen, sondern auch zwischen Menschen. Da

haben sich vielfältige Beziehungen aufgebaut, ich glaube, dass auf beiden Seiten Verständnis und Empathie entstanden sind.

Hat sich die Art der Zusammenarbeit im Laufe der Zeit verändert?

Erich Fenninger: Ja, ganz sicher. Bei einer guten Partnerschaft beeinflusst man sich gegenseitig und löst Veränderungen aus – ganz im Sinne des Philosophen Hegel, der gemeint hat, dass man über den anderen zu sich findet.

Was wurde durch die Unterstützung von Casinos Austria und den Österreichischen Lotterien bisher erreicht?

Erich Fenninger: Casinos Austria hat unser generelles Ziel unterstützt, nicht nur finanziell, sondern auch ideell. Das Ziel der Volkshilfe ist die Armutsbekämpfung: Benachteiligungen

In einer guten Partnerschaft löst man gegenseitig Veränderungen aus.





*Nicht nur helfen,
sondern auch
Bewusstsein
schaffen.*

beseitigen und Erfolge – ein gelingendes Leben für alle – zu ermöglichen. Hilfe muss immer auf gleicher Augenhöhe erfolgen, nicht von oben herab. Und das Beseitigen von Benachteiligungen ist auch eine politische Aufgabe, dazu gehört das Bewusstmachen von Missständen und gelegentlich auch der politische Druck von unten. Es ist nicht selbstverständlich, dass ein Sponsor konstant unterstützend mitwirkt.

Gibt es konkrete Projekte, die im Rückblick hervorstechen?

Erich Fenninger: Ganz sicher die „Nacht gegen Armut“. Das war eine Idee, die genau auf dieses Bewusstmachen abzielt: Ein Abend der Unterhaltung mit Haltung, an welchem eine gesellschaftspolitische Botschaft mit Geldsammeln verknüpft wird. Das Engagement hat also zum einen direkt gewirkt, aber hoffentlich auch dauerhaft Haltungen bei den Menschen verändert.

Wirkt die Zusammenarbeit Ihrer Meinung nach auch auf Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien zurück?

Erich Fenninger: Ich kann nur sagen, dass ich beobachte, wie auf Seiten der Unternehmensgruppe das Wesen des eigenen Geschäftsmodells sehr genau durchdacht und geprüft wird. Glücksspiel ist nicht ungefährlich, unkontrollierte Spielsucht erzeugt oft Armut. Gleichzeitig ist es aber

nichts Schlechtes, wenn Menschen spielen. Also muss man das Spiel so organisieren, dass man die negativen Folgen vermeidet. Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien machen das sehr gut – vielleicht spielt da eben auch mit, dass man durch uns das Wesen und die Mechanismen der Armut kennengelernt hat.

Welchen Stellenwert hat Ihrer Meinung nach CSR für ein Unternehmen ganz allgemein?

Erich Fenninger: Ich halte das für eine sehr wichtige Funktion, weil dabei explizit ausgesprochen wird, dass ein Unternehmen nicht nur ökonomische Ziele verfolgen kann. Ein Unternehmen hat auch Verantwortung für die Gesellschaft. Es ist wichtig, zu verstehen: Wenn die Wirtschaft nicht in letzter Konsequenz für die Menschen da ist und Positives bewirkt, dann wird sie nicht bestehen können.

Besteht irgendwann die Gefahr, dass die Volkshilfe von einzelnen Geldgebern abhängig wird oder der Einfluss der Wirtschaft zu groß wird?

Erich Fenninger: Nein, keiner unserer Geldgeber ist als einzelner so groß, dass so etwas passieren könnte. Außerdem gibt es bei unserer Tätigkeit ohnehin keinen Spielraum für inhaltliche Differenzen. Bei Armut kann man nicht neutral bleiben, wer uns unterstützt, muss das zwangsläufig mit vollem Herzen tun.

„Sponsoren sollen sich mit unserem Haus identifizieren“

Sie sind seit mittlerweile 15 Jahren Generaldirektorin der Österreichischen Nationalbibliothek, welche, gerade auch im Zeitalter der Digitalisierung, als materieller und begehbarer Ort des kulturellen Gedächtnisses bezeichnet werden kann. In den vergangenen Jahren gab es viele Kooperationen und Partnerschaften mit unterschiedlichen Einrichtungen. Was zeichnet denn für Sie eine gute Partnerschaft aus?

Johanna Rachinger: Wichtig ist, dass beide Partner profitieren, sich also eine Win-win-Situation ergibt. Damit auch wirklich beide Seiten zufrieden sind, müssen alle aus der getroffenen Vereinbarung einen Vorteil lukrieren. Zufriedenheit ist etwas ganz Wesentliches. Aber wir erwarten darüber hinaus von Sponsoren eine Identifikation mit unserem Haus. Nur wenn man weiß, was hier passiert, was hier umgesetzt wird, damit übereinstimmt und das mittragen kann, nur dann kann sich eine gute Partnerschaft entwickeln. Das ist ein ganz wesentlicher Punkt.

Wie lange besteht die Kooperation mit den Österreichischen Lotterien schon und wie würden Sie diese beschreiben?

Johanna Rachinger: Wir arbeiten schon sehr lange zusammen, mehr als 15 Jahre. Ich finde es großartig, wie sich die Kooperation über die Jahre gefestigt und positiv entfaltet hat. Es ist ein sehr angenehmes und nachhaltiges Zusammenwirken auf einer stabilen und festen Vertrauensbasis. Das äußert sich auch durch viele persönliche Beziehungen, die sich im Laufe der Zeit entwickelt haben. Man kann durchaus schnell zum Hörer greifen und in der Vorstandsetage anrufen. Generaldirektor Stoss ist ja z.B. im Vorstand der Gesellschaft der Freunde der Österreichischen Nationalbibliothek, was auch zeigt, wie wichtig ihm dieses Haus ist. Mit Vorstandsdirektor Hoscher treffe ich bei der jährlichen Verleihung des Casinos Austria ALPHA Literaturpreises zusammen, ein sehr schönes, verbindendes Element. Und es freut mich sehr, dass Vorstandsdirektorin



Die öffentlichen Gelder für viele große Kulturinstitutionen wurden seit Jahren nicht mehr angehoben. Ohne private Sponsoren könnte die Nationalbibliothek viele Projekte nicht im gleichen Umfang umsetzen – von der Digitalisierung bis zu den verlängerten Öffnungszeiten bis 21 Uhr.

Glatz-Kremsner oftmals bei unseren Ausstellungenseröffnungen zu Gast ist.

Aber nicht nur auf dieser Ebene funktioniert die Partnerschaft, ebenso bestehen zwischen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr gute professionelle Beziehungen.

Nachdem der Sponsorvertrag abgeschlossen wurde: Was passiert im Anschluss mit den zur Verfügung stehenden Mitteln?

Johanna Rachinger: Im Falle der Österreichischen Lotterien wurde ein sehr interessantes Projekt vereinbart, das eine relevante Vorstufe für unser Leuchtturmprojekt, die Digitalisierung im großen Stil, darstellt. Wir haben ja ein großes Public Private Partnership mit Google, wo es darum geht, den gesamten urheberrechtsfreien Buchbestand der Bibliothek zu digitalisieren. Bevor die Bücher jedoch im Digitalisierungszentrum bearbeitet werden, müssen sie gereinigt, wenn notwendig restauriert oder konservatorische Maßnahmen gesetzt werden. All diese Vorbereitungsarbeiten werden von den Österreichischen Lotterien finanziert. Das ist für uns äußerst wertvoll.

Abseits dessen: Was würde sich ohne Sponsoring in Ihrem Haus ändern? Wäre der Kulturbetrieb ohne finanzielle Mittel in der jetzigen Form aufrechtzuerhalten?

Johanna Rachinger: Die großen Kulturinstitutionen erhalten eine staatliche Basisabgeltung, die seit vielen Jahren nicht mehr angehoben wurde. Ohne Partner und Sponsoren könnten wir demnach viele Projekte nicht in der Form umsetzen, wie wir das mit deren Hilfe können. Das reicht von bestimmten Ausstellungen bis hin zu den langen Öffnungszeiten der Bibliothek, die an sieben Tagen von 9 – 21 Uhr geöffnet ist.

Wie beurteilen Sie die österreichische Sponsoring-Landschaft im Allgemeinen?

Johanna Rachinger: In Österreich gibt es, wenn man so will, einen „Sponsorenkuchen“ und viele Institutionen, die sich von diesem Kuchen ein Stück abschneiden wollen. Der Bedarf wird immer höher, der Kuchen allerdings nicht größer. Seit der Wirtschafts- und Finanzkrise überlegen Unternehmen noch viel genauer, wo sie investieren können und wollen. Es ist sicher schwerer geworden als früher. Umso mehr sind Werte wie Vertrauen und Stabilität bei gemeinsamen Partnerschaften äußerst wichtig. Ich schätze uns sehr glücklich, dass unserem Haus alle Sponsoren auch in schwierigen Zeiten treu geblieben sind. Das zeigt, welch gutes Vertrauensverhältnis und große Zufriedenheit gegeben ist, aber auch, dass wir uns bei der Sponsorenwahl richtig entschieden haben. Insofern freue ich mich schon auf die kommenden Jahre mit vielen neuen spannenden Projekten.

In einer langfristigen Sponsoring-Partnerschaft entwickeln sich auch persönliche Beziehungen. Man kann dann schnell zum Hörer greifen und beim Vorstand anrufen.



„Die Aktion mit der 13 ist eine phänomenale Sache“

Das Burgtheater ist, als österreichisches Nationaltheater und größtes Sprechtheater Europas, unumstritten die wichtigste und renommierteste Schauspielbühne des Landes. Wie lange besteht die Kooperation zwischen der „Burg“ und Casinos Austria schon?

Karin Bergmann: Wir blicken mittlerweile auf 13 Jahre Partnerschaft zurück, die auf gegenseitigem Interesse beruht und sich durch eine offene Kommunikation sowie durch „Begegnung auf Augenhöhe“ besonders auszeichnet. Allen ist der Stellenwert des Burgtheaters für die österreichische Gesellschaft bewusst. Entscheidend ist, dass wir gemeinsam dasselbe Ziel verfolgen: den Menschen ein hervorragendes Kulturangebot zu bieten.

Welche Ansprüche stellen Sie sonst noch an den Sponsorpartner?

Karin Bergmann: Neben der erwähnten Offenheit

sind natürlich auch Vertrauen und Nachhaltigkeit ganz wesentliche Attribute. Ohne diese Werte ist eine gewisse Planbarkeit, welche jeder große Kulturbetrieb benötigt, nicht möglich. Wichtige Projekte könnten nicht realisiert werden.

Gibt es ein beispielhaftes Projekt, welches hier zu erwähnen wäre?

Karin Bergmann: Seit vielen Jahren gibt es die gemeinsam entwickelte Idee rund um die Glückszahl 13. An jedem 13. eines Monats gibt es jeden Sitzplatz in der 13. Reihe um 13 Euro – ein sehr ermäßigter Preis! Das ist schon eine phänomenale Sache. Und welches Stück oder welche Aufführung man dann am 13. sieht, das ist auch ein wenig „Glücksspiel“. Für uns ist dieses Projekt besonders wertvoll, da wir Menschen erreichen, die z.B. aus ökonomischen Gründen noch nicht das Burgtheater besucht haben.

Große Kulturbetriebe brauchen die Planbarkeit, die nur ein verlässlicher Sponsor garantieren kann.





Welchen Nutzen hat demnach die Partnerschaft für Ihre Institution?

Karin Bergmann: Das Erarbeiten von neuen Ideen und Projekten ist ein sehr kreativer Prozess, wo beide Seiten voneinander profitieren und als Resultat viele attraktive Dinge entstehen. Ich denke hier z.B. an das Herbert Grönemeyer Konzert, welches großen Anklang fand und im Grunde über unser Kerngeschäft hinausging. Genau so etwas macht große Freude. Und sowohl durch die genannten Vergünstigungen, als auch durch solche außergewöhnlichen Angebote sprechen wir ein ganz neues Publikum an.

Beim Erarbeiten von neuen Ideen können beide Seiten voneinander profitieren. Das ist ein sehr kreativer Prozess.

Umgekehrt wiederum profitiert auch der Partner von der Strahlkraft dieses Hauses, die weit über die Landesgrenzen hinausgeht – angefangen von der wunderbaren Architektur bis zur Einmaligkeit des künstlerischen Ensembles, den wahren Juwelen unserer Einrichtung. Das ist es auch, was Casinos Austria sehr zu schätzen weiß. Umso mehr freut es mich persönlich, wenn ich bei Premieren oder Sonderveranstaltungen Vertreter unserer Wirtschaftspartner begrüßen darf.

Oftmals werden finanzielle Unterstützungen als Tabu-Thema im Kulturbetrieb bezeichnet. Wie sehen Sie das?

Karin Bergmann: Nein, dem kann ich nicht zustimmen. Geld kann und darf bei einer großen Kulturinstitution wie dem Burgtheater kein Tabu

darstellen. Die Burg ist ebenso ein Wirtschaftsbetrieb, der mit 570 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht nur eine große Rolle als Arbeitgeber einnimmt, sondern z.B. auch für den österreichischen Tourismus eine hohe Bedeutung hat. Im Allgemeinen aber benötigen wir finanzielle Mittel, um die Gesellschaft mit etwas zu befeuern, was sie dringend notwendig hat: Fantasie! Wir möchten mit dem vorhandenen kreativen Potenzial tagtäglich auch brisante Themen aufs Tapet bringen, großes, herausforderndes, innovatives und zeitgenössisches Theater machen.

Die vielfach zitierte Unabhängigkeit der Kunst sehen Sie demnach nicht gefährdet?

Karin Bergmann: Wenn Vertrauen, Offenheit und Respekt in der Partnerschaft herrscht und sich in den regelmäßigen Treffen und vertraglichen Vereinbarungen wiederfindet, ist völlig klar, dass die Autonomie beider Partner absolut gewahrt bleibt. Wir diskutieren viel über Projekte, Formate und Auftritte, der Spielplan bleibt tabu!

Abschließend: Gibt es schon neue Ideen für die Zukunft?

Karin Bergmann: Die Weiterentwicklung der Kooperation bzw. zukünftige Projekte werden laufend besprochen, und wir geben uns regelmäßig immer wieder gegenseitig Feedback. Die Offene Burg wird hier in Zukunft sicher ein Thema sein.



Burgtheater-Direktorin Karin Bergmann und Casinos-Austria-Generaldirektor Karl Stoss präsentieren die Aktion „Reihe 13“.

Casinos-Vorstand Dietmar Hoscher mit den ImpulsTanz-Festival-Machern Ismael Ivo und Karl Regensburger und dem Casinos Austria Prix Jardin d'Europe



Unsere Sponsoringpartner

Unser Sponsoring möchte die gesamte Gesellschaft in ihrer Vielfalt und Weiterentwicklung unterstützen.

Die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe versteht ihr Sponsoring als Teil der gesellschaftlichen Verantwortung. Wir sind uns bewusst, dass unsere eigene Geschäftstätigkeit nur in einem stabilen gesellschaftlichen Umfeld gedeihen kann. Das Sponsoring unserer Unternehmensgruppe zielt deshalb nicht nur auf Werbewirkung, sondern möchte die Gesellschaft in ihrer Vielfalt und Weiterentwicklung unterstützen. Casinos Austria und die Österreichischen Lotterien verstehen sich als verlässliche Sponsoringpartner für Projekte und Organisationen, die einen hohen Grad an Gemeinnützigkeit aufweisen – das können kleine Anliegen ebenso sein wie große, lokale wie auch internationale Projekte.

Für die Sponsoringempfänger steht dabei vor allem die Planungssicherheit im Vordergrund, weswegen die Unternehmensgruppe großen Wert auf langjährige Partnerschaften legt.

Das Prinzip der Nachhaltigkeit zeigt sich eindrucksvoll an den vielen Partnerschaften, die teilweise bereits seit mehreren Jahrzehnten bestehen: So werden die Wiener Festwochen seit 48 Jahren unterstützt, die Bregenzer Fest-

spiele seit 36 Jahren oder der Casino Grand Prix, Österreichs höchstdotierte Springreitturnierserie, seit 27 Jahren. Ein Beispiel für Breitenwirkung liefern die Lotterientage in Museen, Theatern oder Tiergärten – Besucher die ein Lotterienprodukt vorweisen, erhalten an diesen Tagen freien Eintritt. In den letzten fünf Jahren wurde dieses Angebot von insgesamt mehr als 43.000 Personen genutzt.

Mit den CSR-Partnerschaften, Casinos Austria Rising Star Award, Casinos Austria Music Line, dem Choreografie-Preis Casinos Austria Prix Jardin d'Europe und dem Literaturpreis Alpha engagieren wir uns für den Nachwuchs im Bereich der musischen und literarischen Kunst und leisten Starthilfe für vielversprechende Talente. Der Literaturpreis Alpha, mit 10.000 Euro einer der höchstdotierten im gesamten deutschsprachigen Raum, wurde 2010 in Kooperation mit den Büchereien Wien ins Leben gerufen, die Verleihung am 18. November 2015 im Studio 44 war bereits die sechste.

Auch im Bereich der Wissenschaft und Forschung trug die nachhaltige Sponsortätigkeit im Jahr



*Vorstandsdirektorin
Bettina Glatz-Kremsner
mit der Generaldirektorin
des Kunsthistorischen
Museums, Sabine Haag*

2015 Früchte: Der Forschungsgruppe von Dr. Arabella Meixner am Institut für Molekulare Biotechnologie (IMBA) der Österreichischen Akademie der Wissenschaften gelang ein bemerkenswerter Forschungserfolg auf dem Weg zur Heilung von „Schmetterlingskindern“. Dieses Projekt wird in Zusammenarbeit mit DEBRA Austria, der Patientenorganisation für Menschen mit Epidermolysis bullosa, durchgeführt und seit 2012 von den Österreichischen Lotterien unterstützt.

Im Sozialbereich war gerade 2015 angesichts des Flüchtlingsstroms spontane Hilfe vonnöten. Wir haben unter anderem die Flüchtlingshilfe des Roten Kreuzes finanziell unterstützt sowie die Volkshilfe Gala „Nacht gegen Armut“. Darüber hinaus ist uns die Integration im Sinne des gesellschaftlichen Zusammenhalts stets ein Anliegen. Ein Beispiel, wie Integration funktionieren kann, liefert die Casinos Austria Integrationsfußball WM: 132 Mannschaften mit über 1.800 Hobbyfußballern unterschiedlichster ethnischer, religiöser und geografischer Herkunft, die in Österreich leben, aber jeweils symbolisch für ihr Herkunftsland spielen. Den Titel des „Österreichischen Integrationsweltmeisters“ holte sich am 11. Oktober 2015 die Mannschaft Libanon Salzburg.

Ein Inklusionsprojekt liegt uns aber ganz besonders am Herzen: Die Bewohnerinnen und Bewohner des Karl Ryker Dorfs der Lebenshilfe Niederösterreich in Sollenau waren 2015 zum wiederholten Mal Gäste bei einem außergewöhnlichen Konzertabend im Schlosspark von Grafenegg. Diese Aktion „Sollenau meets Grafenegg“ verbindet Inklusion mit dem Sponsoringziel, Kunst und Kultur für alle zugänglich zu machen – und bringt zwei von den Österreichischen Lotterien unterstützte Projekte zueinander.

Die Unterstützung für den Sport geht weit über die gesetzlich geforderte Bundessportförderung von jährlich 80 Millionen Euro durch die Österreichischen Lotterien hinaus. So sind die Österreichischen Lotterien seit langem Premiumpartner des Österreichischen Olympischen Comités und Förderer des Paralympischen Committees. Casinos Austria ist Partner des Wiener Sportpools, der Nachwuchssportlerinnen und -sportler durch monatliche Stipendien unterstützt. Bei der Lotterien-Gala „Nacht des Sports“ werden jedes Jahr Personen oder Projekte mit außergewöhnlichem sozialen Engagement oder Zivilcourage mit dem Prädikat „Sportler oder Sportlerin mit Herz“ ausgezeichnet.

Langfristigkeit ist ein wesentliches Qualitätsmerkmal von verantwortungsvollem Sponsoring. Daneben muss aber auch Platz für Soforthilfe sein, wo sie nötig ist.



Eine kleine Auswahl der Sponsoringprojekte

- Aktion „Ein Funken Wärme“ der Kronen Zeitung und der Caritas
- Albertina – Ausstellung „Erzherzog Johann“ mit Lotterien Tag
- Austria's Leading Companies
- Benefizgala „20 Jahre Integrationshaus“
- Benefizgala „Der andere Muttertag“ zugunsten der Grazer Frauenhäuser
- Bregenzer Festspiele
- Bregenz Stadtmarketing
- Burgtheater
- Caritas Wien – Haus Immanuel für Mütter und Kinder in Not
- Casino Grand Prix
- Casinos Austria Integrationsfußball WM
- Casinos Austria Music Line
- Casinos Austria Rising Star Award
- DEBRA Austria/Forschung IMBA (Institut für Molekulare Biotechnologie)
- Diakonie Österreich
- Donauinselfest
- Europäisches Forum Alpbach/Live-Stream
- Flüchtlingshilfe des Österreichischen Roten Kreuzes bzw. Benefizkonzert zugunsten der Caritas Flüchtlingshilfe
- Genussgipfel
- Hospiz Österreich – Beratungs- und Kompetenzzentrum für Hospiz und Palliative Care
- ImPulsTanz Festival – Mixed-Ability Workshops
- Joanneum Graz – Jahreskarte
- Klassik in den Alpen
- Kunsthistorisches Museum Wien – Jahreskarte mit Lotterien Tag
- Kurier Romy-Gala
- Lebenshilfe Niederösterreich
- Literaturpreis Alpha
- Ludwig Boltzmann Institut für COPD und Pneumologische Epidemiologie/LEAD Study (Lung, hEart, sociAl, boDy)
- MuseumsQuartier Wien mit Lotterien Tag
- Nationalpark Hohe Tauern – Wiederansiedlung Bartgeier
- Naturhistorisches Museum – Jahreskarte mit Lotterien Tag
- Nestroy – der Wiener Theaterpreis/Publikumspreis
- neunerhaus
- Österreichische Nationalbibliothek – Langzeitkonservierung der Bücher des Prunksaals als Vorbereitung auf „Austria Books online“
- Polizeigala „133-Award“
- Prix Jardin d'Europe (ImPulsTanz)
- Radio Ö1 Weihnachtsquiz für Licht ins Dunkel
- Schönbrunner Tiergarten mit Lotterien Tag
- Seefestspiele Mörbisch
- Simultania Kunstpreis – Kunstkalender
- Sollenau meets Grafenegg/Grafenegg Festival
- Sportpool Wien
- Tango en Punta
- Technisches Museum Wien mit Lotterien Tag „Mobilität“
- Theater in der Josefstadt – Lotterien Tag „Kunst“
- Theater Rabenhof
- Trabrennverein Baden
- Vereinigte Bühnen Wien
- Volkshilfe
- Volksoper Wien – Lotterien Tag „Im weißen Rössl“
- Volkstheater Wien – Lotterien Tag „Sommernachtstraum“
- Wiener Festwochen
- Wiener Kabarettfestival
- Wiener Opernball
- Wien Work Integrative Betriebe
- WWF Österreich – Wiederansiedlung Luchs/Storchenkolonie March-Thaya-Auen

Unsere CSR-Partnerschaften

Ein ganz wesentlicher Schlüsselbegriff in der CSR-Philosophie der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe ist „Förderung der Vielfalt“. Damit sind sowohl die gesellschaftliche Vielfalt und der soziale Zusammenhalt in einer bunten, vielschichtigen Gesellschaft gemeint, als auch die Vielfalt an kulturellen Initiativen und an künstlerischer Produktion.

Auf dem Boden dieser Philosophie haben wir in den letzten Jahren eine ganze Reihe von CSR-Initiativen entwickelt, die jeweils mit ausgewählten Partnern die Idee des Ermöglichens und der Starthilfe in die Tat umsetzen. Es handelt sich durchwegs um Partnerschaften im Kulturbereich, die über das Wesen des Sponsorings im geläufigen Sinn weit hinausgehen. Sponsoring geht in der Regel vom wechselseitigen Nutzen aus – die Empfänger erhalten finanzielle Unterstützung, die Sponsoren Werbewirkung.

Die CSR-Partnerschaften von Casinos Austria orientieren sich dagegen am Gedanken der gesellschaftlichen Verantwortung. Der Maßstab, an dem der Erfolg der jeweiligen Initiative gemessen

wird, lautet: Ist es gelungen, ein kulturelles Event oder eine künstlerische Produktion möglich zu machen, die ohne unsere Partnerschaft nicht zustande gekommen wäre? Ist es gelungen, einem Künstler oder einer Künstlerin, die noch am Anfang ihres Schaffens steht, den Start in ihre kreative Laufbahn zu erleichtern?

Das zuletzt genannte Ziel wird mit drei von Casinos Austria gesponserten Preisen erreicht, nämlich dem Casinos Austria Rising Star Award, dem Casinos Austria *Alpha* Literaturpreis und Jardin d'Europe. Der Rising Star Award, kurz CARSA, wird seit 2013 jährlich in Partnerschaft mit der Universität für Musik und darstellende Kunst Wien (mdw) vergeben und ist mit 10.000 Euro dotiert. Er richtet sich gewissermaßen an die „Stars von morgen“ – junge Musiktalente, unter denen im Rahmen eines ziemlich harten mehrstufigen Wettbewerbs ein Sieger oder eine Siegerin gekürt wird. Das Preisgeld soll ihnen beim Start in eine professionelle Musikkarriere helfen. Die Erfolge der bisherigen Preisträger zeigen, dass diese Idee aufgeht – der Fagottist Raffaele Giannotti (2013), der Violinist Emmanuel

Förderung der Vielfalt und der Kultur abseits des Mainstreams ist ein Ziel der CSR-Partnerschaften, die Casinos Austria in den letzten Jahren entwickelt hat.



Bei den Dance Ability Workshops im Rahmen des ImpulsTanz-Festivals üben sich Menschen mit und ohne Beeinträchtigung gemeinsam im rhythmischen Ausdruck.



Der Casinos Austria Literaturpreis Alpha geht an Literaturschaffende, die noch am Anfang ihrer künstlerischen Laufbahn stehen. Preisträgerin 2015 war Karin Peschka – im Bild oben bei der Lesung.

Tjeknavorian (2014) und die Oboistin Katharina Hörmann (2015) haben allesamt interessante weitere Karriereschritte zurückgelegt.

In den Jahren 2014 und 2015 wurde die Jury des CARSA vom Intendanten der Wiener Festwochen (der ab 2017 Intendant der Salzburger Festspiele sein wird), Markus Hinterhäuser, geleitet. Weitere Jurymitglieder waren Ursula Magnes, Musikchefin und Moderatorin von Radio Stephansdom, Univ.-Prof Barbara Gisler-Haase von der mdw, Jeunesses-Musicales-Generalsekretär Mag. Alexander Moore, die Direktorin des Arnold-Schönberg-Centers Angelika Möser sowie Casinos Austria-Vorstandsdirektor Prof. Mag. Dietmar Hoscher.

Der Casinos Austria *Alpha* Literaturpreis wurde 2010 in Kooperation mit den Büchereien Wien ins Leben gerufen. Er geht an Autorinnen oder Autoren mit Österreichbezug, die am Anfang ihrer literarischen Karriere stehen – sie müssen mindestens ein und dürfen maximal drei Bücher veröffentlicht haben. Das Preisgeld von 10.000 Euro – das den *Alpha* zu einem der höchstdotierten deutschsprachigen Literaturpreise macht – soll den Gewinnern dabei helfen, sich der Arbeit an ihrem nächsten Werk widmen zu können.

Im Schnitt werden jedes Jahr 60-100 Bücher eingereicht, aus denen eine Vorjury, angeführt vom Leiter der Hauptbücherei Wien, Christian

Jahl, eine Shortlist von neun Büchern erstellt. Schon in diesem frühen Stadium wird die Auswahl Jahr für Jahr schwieriger, denn es handelt sich überwiegend um Werke von durchaus beeindruckender Qualität. Erst recht erfordert die Arbeit der Alpha-Hauptjury lange Diskussionen, bevor die Mitglieder sich wirklich auf das beste oder das beeindruckendste Werk einigen können. Die Hauptjury wurde nach dem Start des *Alpha*-Awards einige Jahre lang vom Schriftsteller Josef Haslinger geleitet, der sich seit langem neben seinem eigenen literarischen Schaffen damit befasst, Lust zum und Talent am Schreiben bei anderen Menschen zu fördern. Seit 2014 hat ein anderer österreichischer Erfolgsautor den Vorsitz der Hauptjury übernommen, nämlich Paulus Hochgatterer. Darüber hinaus gehören ihr die Literaturjournalistin Gabriele Madeja, der Musiker und Autor Ernst Molden sowie Christian Jahl an.

Die Liste der bisherigen Trägerinnen und Träger des Literaturpreis *Alpha* enthält Namen, die mittlerweile bekannt klingen, einige von ihnen haben mit ihren Werken weitere Preise erzielt oder es geschafft, Verkaufserfolge zu landen: Thomas Stangl mit seinem Roman „Was kommt“ (2010); Anna-Elisabeth Mayer mit „Fliegengewicht“ (2011); Milena Michiko Flašar mit „Ich nannte ihn Krawatte“ (2012); Marjana Gaponenko mit „Wer ist Martha?“ (2013); 2014 gewann Eva Menasses Roman „Quasikristalle“; und 2015 schließlich Karin Peschka mit „Watschenmann“.



Um den Wirkungskreis dieser Werke der österreichischen Literatur über das eigene Land hinaus zu erweitern, werden die *Alpha*-Preisträger auch jedes Jahr zu einer Lesung ins Wien-Haus nach Brüssel eingeladen, wo sie sich einem internationalen (wenngleich des Deutschen mächtigen) Publikum präsentieren können.

Neben Musik und Literatur ist auch der Tanz eine Kunstform von hoher gesellschaftlicher Relevanz. Casinos Austria ist seit vielen Jahren Partner des ImpulsTanz-Festivals, das unter der Obhut von Gründer Ismael Ivo und Intendant Karl Regensburger mittlerweile zu einem der bedeutendsten Tanz-Events weltweit geworden ist. Seit 2015 hat Casinos Austria auch das Sponsoring für einen Preis übernommen, der jedes Jahr zum Ende des Festivals für die beste Choreografie vergeben wird. In den Jahren 2015 und 2016 wurde der Casinos Austria Prix Jardin d'Europe geteilt: Die Jury befand jeweils zwei Produktionen für preiswürdig.

Im Jahr 2015 erhielt die Produktion „Personal Symphonic Moment“ der finnischen Choreografin Elina Pirinen eine Hälfte des Preises, die andere ging an „Sorrow Swag“, das Werk der aus der Dominikanischen Republik stammenden, in Deutschland lebenden Choreografin Ligia Lewis. 2016 teilten sich die griechisch-französische Choreografin Katerina Andreadou für „A kind of

fierce“ und der Amerikaner Will Rawls für „The Planet-Eaters: Seconds“ den prestigeträchtigen Award.

Auch der Prix Jardin d'Europe soll neben der Auszeichnung für ein gelungenes Werk zugleich Impuls für das weitere Schaffen geben: Zum Preisgeld von 10.000 Euro kommt eine Artistic Residence, ein mehrwöchiger Arbeitsaufenthalt in Wien.

Darüber hinaus gibt der Casinos Austria Prix Jardin d'Europe auch Gelegenheit, die bildende Kunst zu fördern. Jedes Jahr wird nämlich eine neue Siegerstatue in Auftrag gegeben – 2015 bei Deborah Sengl, 2016 bei Markus Schinwald.

Bei ImpulsTanz stehen stets Vielfalt und Integration im Mittelpunkt. Das gilt besonders für die DanceAbility Workshops, die im Rahmen des Festivals abgehalten werden. DanceAbility ist eine spezielle Methode des Tanztrainings, bei der Menschen mit und ohne Beeinträchtigung rhythmischen körperlichen Ausdruck erarbeiten und darbieten können. Mehr als 500 Teilnehmer haben inzwischen die Workshops bei ImpulsTanz besucht, wo es auch möglich ist, ein Zertifikat als DanceAbility Trainer zu erwerben. Auch dieses Programm passt perfekt in die CSR-Philosophie unserer Unternehmensgruppe, weshalb wir eine längerfristige Partnerschaft eingegangen sind.

Emmanuel Tjeknavorian (Bild oben) errang durch sein virtuoses Violinspiel 2014 den Casinos Austria Rising Star Award.

Langfristigkeit ist ein wesentliches Qualitätsmerkmal aller dieser CSR-Partnerschaften. Um Neues zu ermöglichen, braucht es immer auch Geduld und einen langen Atem. Deshalb ist es für die Partner der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe wichtig, sich auf ihr Gegenüber verlassen zu können. Damit unser Engagement nachhaltig wirkt, genügt es nicht, spontan die eine oder andere gute Idee zu finanzieren. Vielmehr müssen auf Basis eines gemeinsamen Ziels längerfristige Strategien und Programme entwickelt werden.

ebenso wie Unterstützungen für Musiktheater oder für die Wiener Meisterkurse. So konnte Casinos Austria zum Beispiel bei der Realisierung des Singspiels „Hafen Wien“ von Ernst Molden mitwirken.

Dank der Casinos Austria Music Line sind mittlerweile fast zwei Dutzend CDs und Platten entstanden, die sonst nicht oder nicht im gleichem Umfang möglich gewesen wären. Zum Beispiel erblickte „Grobn“ von Andreas Julius Fasching auf diese Weise ebenso das Licht der Welt wie „A Tribute To Gipsy Swing“ von Harri Stojka oder das „Tonträger-Comeback“ der legendären Mojo Blues Band mit „Walk the line“.

Im Fall der Tonträger unterstützt Casinos Austria nicht nur die Produktion, sondern bietet den Künstlern auch die Möglichkeit der Präsentation im Studio 44 und leistet Hilfe bei der Medien-PR. Auf diese Weise erlebte das im Haus der Unternehmensgruppe angesiedelte Studio 44 einige großartige Konzertabende, etwa mit Hans Krankl und Monti Beton, mit der aufmüpfigen Formation „Andi Faschings Kuchlradio“ oder mit dem alle Schubladen vermeidenden Gitarristen und Sänger Norbert Schneider.

Im Sinne der Langfristigkeit werden alle diese Initiativen gemeinsam mit den jeweiligen Partnern auch im Jahr 2016 und den Folgejahren fortgeführt.

Dieser innovative Ansatz, der Langfristigkeit mit dem Ziel des Ermöglichens und der Förderung der Vielfalt verbindet, brachte der Casinos Austria Music Line 2015 den MAECENAS Anerkennungspreis ein – ein Preis für Kunstsporing, der vom Komitee „Initiativen Wirtschaft für Kunst“ in Kooperation mit dem ORF verliehen wird. Tatsächlich steckt hinter der Casinos Austria Music Line eine ungewöhnliche Idee: Diese ebenfalls vom Gedanken der CSR getragene Initiative fördert österreichische Musik von hoher Qualität, die entweder abseits des Mainstreams angesiedelt ist und daher ohne Unterstützung im Schatten blühen würde, oder aber ohne zusätzliche Finanzierung nicht produziert werden könnte.

Die Partnerschaften im Rahmen der Casinos Austria Music Line betrafen Tonträgerproduktionen

Mit der Casinos Austria Music Line werden ungewöhnliche musikalische Events und Tonträger Produktionen gefördert. Im Bild unten: Raphael Wressnig

Der Blues-Organist Raphael Wressnig – hier auf der „Play Fair Messe“ – sagt über die Casinos Austria Music Line: „Musik abseits des Mainstreams braucht Sponsoren. Meine CD „Soul Gumbo“ wurde zwar international von den Kritikern hoch gelobt, wäre aber ohne Unterstützung nicht zustande gekommen.“



Communication on Progress

Ziele der Casinos Austria und Österreichische Lotterien Gruppe

Ziel	Fortschrittsbericht
Strategische Zielsetzungen	
Neuorganisation im Bereich CSR. Einrichtung einer CSR-Plattform im Unternehmensweb; Durchführung eines monatlichen CSR-Forums; Definition eines Prozesses zur Bearbeitung von CSR-Themen	<i>laufende Adaptierung</i>
Planung und Durchführung von Stakeholderdialogen	<i>Umgesetzt</i>
Bestimmung der Materialitäten für die Unternehmensgruppe	<i>Laufend</i>
Vorbereitung der CSR-Berichterstattung auf Basis GRI 4	<i>Laufend</i>
Weiterentwicklung der CSR-Partnerschaften	<i>Laufend</i>
Ökologie und Umwelt	
Austausch der Kältemaschinen am Standort RW44	<i>Geplant 2016</i>
Austausch der Beleuchtung hin zur energieeffizienteren LED-Technologie an allen Standorten	<i>Laufend</i>
Zertifizierung des Studio 44 als Green Location	<i>Umgesetzt</i>
Vereinheitlichung der Umweltkennzahlen unserer WINWIN-Outlets, um diese in die zukünftige Berichterstattung einfließen lassen zu können	<i>Laufend</i>
Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	
Im Bereich Diversity	<i>Laufend</i>
a. Kontinuierliche Steigerung der Frauenquote in Führungspositionen b. Generationenübergreifendes Arbeiten im Alltag fördern c. Menschen mit Behinderungen: Nachdem räumliche Barrieren den gesetzlichen Bestimmungen angepasst und beseitigt wurden, gilt es auch Barrieren im Kopf beseitigen	
Innovationskultur in der Unternehmensgruppe verankern; Innovations-Know-How aufbauen und verankern; Einrichtung eines physischen Ortes für Innovation; Schaffung adäquater Rahmenbedingungen für ein innovativ(er)es Arbeitsumfeld; Partizipation fördern	<i>Geplant 2016</i>
Eine der aus dem Mentoring Programm abgeleiteten Maßnahmen ist die stärkere Zusammenarbeit mit Ausbildungsstätten	<i>Geplant 2016</i>
Optimierung der Austrittsmaßnahmen (wissenschaftliche Arbeit)	<i>Geplant 2016</i>
Talente fördern	<i>Laufend</i>
Gesundheit fördern und erhalten	<i>Laufend</i>
Intrapreneurship fördern	<i>Laufend</i>
Interkulturelle Kompetenz ausbauen	<i>Laufend</i>
Maßnahmen im Bereich der Führungskräfte-Entwicklung und der Mitarbeiterschulung zu unternehmensrelevanten Themen	<i>Laufend</i>
Ausbildung und Entwicklung von Nachwuchskräften	<i>Laufend</i>
Maßnahmen zu Unterstützung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie	<i>Laufend</i>

Ziel	Fortschrittsbericht
Aufnahme der CSR-Tätigkeit der Mitglieder des CSR-Forums in die jeweilige Stellenbeschreibung	Umgesetzt
Durchführung von Befragungen zur psychischen Belastung am Arbeitsplatz	Umgesetzt
Responsible Gaming	
Fortführung der etablierten Responsible Gaming Academy, bei der die neuesten Forschungsergebnisse und Studien aus den Bereichen Spielsuchtprävention und Responsible Gaming präsentiert werden: Die RGA wurde auch 2015 fortgeführt (7. Mai 2015) und zusätzlich auch das erste Mal ein Stakeholder-Roundtable zum Thema Responsible Gaming durchgeführt	Umgesetzt
2015 lag der Schwerpunkt in einem der herausforderndsten Themenbereiche der Zukunft: Social Gaming (Teil der RGA 2015)	Umgesetzt
Österreichische Lotterien: Re-Zertifizierung nach den höchsten Levels der Standards der European Lotteries sowie der World Lottery Association	Abgeschlossen 2015
Casinos Austria: Halbzeit-Audit der Zertifizierung des Responsible Gaming Management Systems auf Basis der Responsible-Gaming-Standards der European Casino Association	Abgeschlossen 2015
win2day: Re-Zertifizierung der Online-Spielerschutzmaßnahmen nach dem GamCare Player Protection Code of Practice	Abgeschlossen 2015
Einführung des Hinweises auf Verbraucherschutzinfos auf spiele-mit-verantwortung.at auf allen Werbemitteln	Abgeschlossen 2015
Neukonzeption der konzernweiten Schulungs- und Ausbildungsprogramme im Bereich des Spielerschutzes: Ein umfassendes, mit internen und externen Spielerschutz-Experten entwickeltes Online-Schulungs-Tool befindet sich in der Ausarbeitung und kurz vor der Fertigstellung	Geplant 2016
Bei den Österreichischen Lotterien setzt man auch 2016 auf eine Prolongierung der bisherigen effektiven Maßnahmen; besonders erwähnenswert dabei: das Mystery-Shopping bei den Vertriebspartnern	Geplant 2016
Evaluierung und Weiterentwicklung des Präventionstools MENTOR auf win2day	Geplant 2016
Jährliche Game-Care Zertifizierung nach dem GamCare Player Protection Code of Practice für win2day.at	Geplant 2016
Fortführung der jährlichen wissenschaftlichen Konferenz im Rahmen der Responsible Gaming Academy, auf der neueste wissenschaftliche Erkenntnisse aus der Glücksspielforschung präsentiert werden	Laufend
Weiterführung des Stakeholder-Dialoges rund um das Thema verantwortungsvolles Glücksspiel	Laufend
Österreichische Lotterien: Fortführung der Vertriebspartnerschulungen zum Thema Spielerschutz	Laufend
Compliance	
Datenschutz	
Kontinuierliche Verbesserung des Datenschutzmanagementsystems	Laufend
Überarbeitung der unternehmensinternen Datenschutzpolitik	Geplant 2017
Vorbereitung auf die Datenschutz-Grundverordnung	Geplant 2016
Antigeldwäsche	
Weitere Optimierung des Antigeldwäschemanagementsystems	Laufend
Etablierung periodischer externer Audits	Geplant 2017
Vorbereitung auf die innerstaatliche Umsetzung der 4. EU-Geldwäsche-Richtlinie	Geplant 2016
Antikorruption	
Verstärkte Schulung von Führungskräften	Geplant 2017
Erstellung eines Antikorruption-Leitfadens für alle Mitarbeiter	Geplant 2017
Etablierung periodischer externer Audits	Geplant 2017

GRI-Index

Gemäß den Anforderungen der Global Reporting Initiative („CORE“ = Kern) werden in diesem CSR-Bericht die allgemeinen Standardangaben sowie die spezifischen Standardangaben für die laut Wesentlichkeitsanalyse relevanten Aspekte nach G4-Indikatoren beschrieben. Die jeweiligen Verweise sind im nachfolgenden GRI-Index mit dem entsprechenden Kapitel angeführt.

Allgemeine Standardangaben		
GRI-Index	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Verweis auf das Kapitel und gegebenenfalls die Seitennummer im vorliegenden CSR Bericht 2015
Strategie und Analyse		
G4-1	Erklärung der höchsten Entscheidungsträger	<i>Geleitwort des Gesamtvorstands, Vorwort des für CSR zuständigen Vorstands</i>
G4-2	Wichtigste nachhaltigkeitsbezogene Auswirkungen, Risiken und Chancen	<i>ESTEMPLE Analyse, Seite 26</i>
Organisationsprofil		
G4-3	Organisationsprofil: Marken, Produkte und Dienstleistungen	<i>Unser Geschäft – unser Beitrag zur Wertschöpfung, Seite 16</i>
G4-4	Überblick der Produkte	<i>Unser Geschäft – unser Beitrag zur Wertschöpfung, Seite 16</i>
G4-5	Organisationsprofil: Hauptsitz der Organisation	<i>Unser Geschäft – unser Beitrag zur Wertschöpfung, Seite 16 Unsere Standorte, Seite 22 Serviceadressen, Flappe am Berichtsende</i>
G4-6	Überblick der Standorte	<i>Unsere Standorte, Seite 22 Standorte in Österreich, Flappe am Berichtsanfang Serviceadressen, Flappe am Berichtsende</i>
G4-7	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	<i>Unternehmen 2015 auf einen Blick, Flappe am Berichtsanfang</i>
G4-8	Märkte	<i>Spielerlöse/Umsätze, Flappe am Berichtsanfang Unser Geschäft – unser Beitrag zur Wertschöpfung, Seite 16 Unsere Standorte, Seite 22</i>
G4-9	Organisationsprofil: Größe der Organisation	<i>Flappe am Berichtsanfang Unser Geschäft – unser Beitrag zur Wertschöpfung, Seite 16</i>
G4-10	Beschäftigungsprofil	<i>Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Seite 66</i>
G4-11	Anteil der Mitarbeiter mit Kollektivverträgen	<i>Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Seite 66</i>
G4-12	Beschreibung der Lieferkette	<i>Unsere Lieferanten und Vertriebspartner, Seite 78</i>
G4-13	Veränderungen in der Organisation, Aktionärsstruktur, Lieferkette	<i>Flappe am Berichtsanfang Die Organe der Unternehmensgruppe, Seite 12</i>
G4-14	Vorsorgeprinzip	<i>Wird im Bericht bei den jeweiligen Aspekten dargestellt</i>
G4-15	Selbstverpflichtung zu freiwilligen Initiativen	<i>Unsere Kunden und Gäste, Seite 40 Unsere Aufsichtsbehörden, Seite 56</i>
G4-16	Mitgliedschaften	<i>Unsere Verantwortung gegenüber der Öffentlichkeit, Seite 91</i>

GRI-Index	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Verweis auf das Kapitel und gegebenenfalls die Seitennummer im vorliegenden CSR Bericht 2015
Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenzen		
G4-17	Unternehmen im konsolidierten Jahresabschluss	<i>Flappe am Berichtsanfang, Beteiligungen</i>
G4-18	Berichtsinhalte	<i>Berichtsperiode/Berichtsprofil, Seite 6</i>
G4-19	Wesentliche Aspekte	<i>Fokussierung auf das Wesentliche, Seite 33</i>
G4-20	Abgrenzung der wesentlichen Aspekte innerhalb der Organisation	<i>Unser Geschäft – unser Beitrag zur Wertschöpfung, Seite 16 Unsere Wertschöpfungskette, Seite 20</i>
G4-21	Abgrenzung der wesentlichen Aspekte außerhalb der Organisation	<i>Unsere Wertschöpfungskette, Seite 20 Unsere Lieferanten und Vertriebspartner, Seite 78</i>
G4-22	Neudarstellung in der Berichterstattung	<i>n/a</i>
G4-23	Änderungen in Umfang und in den Grenzen der Aspekte	<i>Die Fokussierung auf das Wesentliche, Seite 33</i>
Einbindung von Stakeholdern		
G4-24	Liste der Stakeholder	<i>Die Stakeholder der Unternehmensgruppe, Seite 13</i>
G4-25	Auswahl der Stakeholder	<i>Fokussierung auf das Wesentliche, Seite 33</i>
G4-26	Einbindung der Stakeholder	<i>Die Stakeholder der Unternehmensgruppe, Seite 13 Unsere Verantwortung gegenüber der Öffentlichkeit, Seite 86 Stakeholder Roundtable, Seite 55 Stakeholder Interviews, siehe Inhaltsverzeichnis des Berichts</i>
G4-27	Ergebnisse der Einbindung	<i>Die Außensicht - Dialog mit unseren Stakeholdern, ab Seite 38</i>
Berichtsprofil		
G4-28	Berichtszeitraum	<i>Berichtsperiode/Berichtsprofil, Seite 6</i>
G4-29	Vorheriger Bericht	<i>Berichtsperiode/Berichtsprofil, Seite 6</i>
G4-30	Berichtszyklus	<i>Berichtsperiode/Berichtsprofil, Seite 6</i>
G4-31	Kontakt zu Nachhaltigkeitsmanagement	<i>Impressum</i>
G4-32	GRI-Index	<i>Anhang, Seite 126</i>
G4-33	Externe Prüfung	<i>n/a</i>
Unternehmensführung		
G4-34	Führungsstruktur und Kontrollorgane	<i>Die Organe der Unternehmensgruppe, Seite 12</i>
G4-35	Rolle der höchsten Organe	<i>Unser Geschäft – unser Beitrag zur Wertschöpfung, Seite 16</i>
G4-36	Zuständigkeit des höchsten CSR-Kontrollorgans	<i>CSR-Organisation der Unternehmensgruppe, Seite 14</i>
G4-37	Konsultationsverfahren	<i>Unser Geschäft – unser Beitrag zur Wertschöpfung, Seite 16</i>
G4-38	Höchste Position für den Nachhaltigkeitsbericht	<i>CSR-Organisation der Unternehmensgruppe, Seite 14</i>
Ethik und Integrität		
G4-56	Code of Conduct	<i>Grundsätze und Leitbilder der Unternehmensgruppe, Seite 7</i>
G4-57	Compliance und Integrität	<i>Unsere Aufsichtsbehörden, Seite 56</i>
G4-58	Meldungen von Bedenken zur Integrität	<i>Compliance, interne Audits und Risk Management, Seite 60</i>

Spezifische Standardangaben

GRI-Index	Kurzbezeichnung zur jeweiligen Angabe	Verweis auf das Kapitel und gegebenenfalls die Seitennummer im vorliegenden CSR Bericht 2015
G4-EC1	Verteilter wirtschaftlicher Wert	<i>Flappe am Berichtsbeginn Stakeholder Öffentlichkeit, Seite 86</i>
G4-EC2	Folgen des Klimawandels	<i>Rahmenbedingungen, Entwicklungen, Herausforderungen, Seite 26 Stakeholder Ökologie und Umwelt, Seite 96</i>
G4-EC8	Indirekte wirtschaftliche Auswirkungen	<i>Unsere Lieferanten und Vertriebspartner, Seite 83 Unsere Verantwortung gegenüber der Öffentlichkeit, Seite 91 Stakeholder Sponsoringpartner, Seite 109</i>
G4-EC9	Lokale Lieferanten	<i>Unsere Lieferanten und Vertriebspartner, Seite 78</i>
G4-EN1	Verpackungsmaterial	<i>Abfall und Verpackungswirtschaft, Seite 106</i>
G4-EN3	Energieverbrauch	<i>Unser Engagement für die Umwelt, Seite 101</i>
G4-EN6	Verringerung des Energieverbrauchs	<i>Unser Engagement für die Umwelt, Seite 101</i>
G4-EN8	Wasserentnahme	<i>Unser Engagement für die Umwelt, Seite 101</i>
G4-EN23	Entsorgung	<i>Unser Engagement für die Umwelt, Seite 101</i>
G4-EN27	Verringerung der ökologischen Auswirkungen	<i>Unser Engagement für die Umwelt, Seite 101</i>
G4-LA9	Aus- und Weiterbildung	<i>Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Seite 70</i>
G4-LA10	Lebenslanges Lernen	<i>Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Seite 70</i>
G4-LA11	Leistungsbeurteilung	<i>Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Seite 70</i>
G4-LA12	Diversität	<i>Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Seite 70</i>
G4-SO3	Prüfung Korruptionsrisiken	<i>Unsere Aufsichtsbehörden, Seite 56</i>
G4-SO4	Schulungen zur Korruptionsbekämpfung	<i>Unsere Aufsichtsbehörden, Seite 56</i>

*„Natürlich interessiert mich die Zukunft.
Ich will schließlich den Rest meines Lebens
darin verbringen.“*

Mark Twain

Serviceadressen

ZENTRALE

Casinos Austria AG

Österreichische Lotterien Gesellschaft m.b.H.

win2day Entwicklungs- und Betriebsgesellschaft m.b.H.

Glücks- und Unterhaltungsspiel Betriebsges.m.b.H.

Österreichische Sportwetten Gesellschaft m.b.H.

Casinos Austria International Holding GmbH

Rennweg 44
1038 Wien

www.casinos.at
www.lotterien.at
www.win2day.at
www.tipp3.at
www.winwin.at
www.casinosaustraiainternational.com

KUNDEN-SERVICE- CENTER

Casinos Austria Service Center

Tel.: +43 1 53440 50
Telefonisch erreichbar:
Mo-Fr 8-20h; Sa, Feiertag 15-20h
E-Mail: info@casinos.at

Österreichische Lotterien Kunden-Service-Center

Tel.: 0810/100 200
(max. 0,10 Euro/Min.)
Telefonisch erreichbar:
Mo-Fr 7-23h; Sa, So, Feiertag 8-22h
E-Mail: help@lotterien.at

win2day Service Center

Tel.: 0810/100 200 100
(max. 0,10 Euro/Min.)
Telefonisch erreichbar:
Mo-Fr 7-23h; Sa, So, Feiertag 8-22h
E-Mail: help@win2day.at

tipp3 Kunden-Service-Center

Tel.: 0810 / 100 200 333
(max. 0,10 Euro/Min.)
Telefonisch erreichbar:
Mo-Fr 7-23h; Sa, So, Feiertag 8-22h
E-Mail: kontakt@tipp3.at

Glücks- und Unterhaltungsspiel BetriebsgesmbH (WINWIN)

Tel.: +43 1 799 0358
E-Mail: info@winwin.at

RESPONSIBLE GAMING

Spielerschutz-Hotline
(österreichweit gebührenfrei):
0800 202 304

Spielerschutz-Webseite:
www.spiele-mit-verantwortung.at

CASINOS

Casino Baden

Kaiser-Franz-Ring 1
2500 Baden
Tel.: +43 2252 444 96
E-Mail: baden@casinos.at
www.baden.casinos.at

Casino Bregenz

Platz der Wiener Symphoniker 3
6900 Bregenz
Tel.: +43 5574 45 127
E-Mail: bregenz@casinos.at
www.bregenz.casinos.at

Casino Graz

Landhausgasse 10
8010 Graz
Tel.: +43 316 83 25 78
E-Mail: graz@casinos.at
www.graz.casinos.at

Casino Innsbruck

Salurner Straße 15
6020 Innsbruck
Tel.: +43 512 58 70 40
E-Mail: innsbruck@casinos.at
www.innsbruck.casinos.at

Casino Kitzbühel

Hinterstadt 24
6370 Kitzbühel
Tel.: +43 5356 62300
E-Mail: kitzbuehel@casinos.at
www.kitzbuehel.casinos.at

Casino Kleinwalsertal

Walsertalstraße 31
6991 Riezlern
Tel.: +43 5517 50 23
E-Mail:
kleinwalsertal@casinos.at
www.kleinwalsertal.casinos.at

Casino Linz

Rainerstraße 2-4
4020 Linz
Tel.: +43 732 65 44 87
E-Mail: linz@casinos.at
www.linz.casinos.at

Casino Salzburg

Schloss Klessheim
5071 Wals-Siezenheim
Tel.: +43 662 85 44 55
E-Mail: salzburg@casinos.at
www.salzburg.casinos.at

Casino Seefeld

Bahnhofstraße 124
6100 Seefeld
Tel.: +43 5212 23 40
E-Mail: seefeld@casinos.at
www.seefeld.casinos.at

Casino Velden

Am Corso 17
9220 Velden
Tel.: +43 4274 20 64
E-Mail: velden@casinos.at
www.velden.casinos.at

Casino Wien

Kärntner Straße 41
1010 Wien
Palais Esterházy
Tel.: +43 1 512 48 36
E-Mail: wien@casinos.at
www.wien.casinos.at

Casino Zell am See

Esplanade 4-6
5700 Zell am See
Tel.: +43 6542 47447
E-Mail: zellamsee@casinos.at
www.zellamsee.casinos.at

WINWIN OUTLETS

WINWIN Bruck an der Leitha

Wienergasse 3
2460 Bruck/Leitha
Tel.: +43 2162 63054
Fax: 02162 63054-2590
E-Mail: bruckanderleitha@winwin.at

WINWIN Krems

Dinstlstraße 3
3500 Krems
Tel.: +43 2732 74289
Fax: 02732 74289-2690
E-Mail: krems@winwin.at

WINWIN Kufstein

Feldgasse 12
6330 Kufstein
Tel.: +43 5372 61777
Fax: 05372 61777-3090
E-Mail: kufstein@winwin.at

WINWIN Landeck

Malsertalstraße 25
6500 Landeck
Tel.: +43 05442 63543
Fax: 05442 63543-2490
E-Mail: landeck@winwin.at

WINWIN Lienz

Bozenerplatz, gegenüber dem Bahnhof
9900 Lienz
Tel.: +43 4852 67861
Fax: 04852 67861-2190
E-Mail: lienz@winwin.at

WINWIN Linz/Urfahr

Hauptstraße 63
4040 Linz/Urfahr

Tel.: +43 664 814 36 87
E-Mail: linz@winwin.at

WINWIN Mayrhofen

im Alpenhotel Kramerwirt
Am Marienbrunnen 346
6290 Mayrhofen
Tel.: +43 5285 62026
Fax: 05285 62026-2090
E-Mail: mayrhofen@winwin.at

WINWIN Salzburg / Stadt

Bayerhamerstraße 12a
5020 Salzburg
Tel.: +43 662 876940
Fax: 0662 876940-3190
E-Mail: salzburg@winwin.at

WINWIN Schärding

Unterer Stadtplatz 3
4780 Schärding
Tel.: +43 7712 29729
Fax: 07712 29729-2290
E-Mail: schaerding@winwin.at

WINWIN Schwaz

Franz-Josef-Straße 5
6130 Schwaz
Tel.: +43 5242 64932
E-Mail: schwaz@winwin.at

WINWIN Steyr

Grünmarkt 17
4400 Steyr
Tel.: +43 7252 41842
Fax: 07252 41842-2790
E-Mail: steyr@winwin.at

WINWIN Vöcklabruck

Stadtplatz 21
4840 Vöcklabruck
Tel.: +43 7672 27056
Fax: 07672 27056-2990
E-Mail: voecklabruck@winwin.at

WINWIN Wels

Kaiser-Josef-Platz 8
4600 Wels
Tel.: +43 7242 211195
Fax: 07242 211195-2890
E-Mail: wels@winwin.at

WINWIN Wels II

Stadtplatz 67
4600 Wels
Tel.: +43 7242 206515
E-Mail: wels@winwin.at

WINWIN Wiener Neustadt

Fischauergasse 1-3
2700 Wiener Neustadt
Tel.: +43 664 814 3707
E-Mail: wienerneustadt@winwin.at

WINWIN Zell am See

Seegasse 5, in der Fußgängerzone
5700 Zell am See
Tel.: +43 6542 47369
Fax: 06542 47369-2310
E-Mail: zellamsee@winwin.at

BERATUNGSSTELLEN

Die Casinos Austria und Österreichische Lotterien Unternehmensgruppe kooperiert seit Jahren mit Institutionen, die sich mit der wissenschaftlichen Erforschung von Glücksspielabhängigkeit befassen und betroffene Menschen und deren Angehörige beraten und behandeln.

Wien

Ambulante Behandlungseinrichtung Spielsuchthilfe

Siebenbrunnengasse 21/DG
1050 Wien
Tel.: +43 1 544 13 57
E-Mail: therapie@spielsuchthilfe.at
www.spielsuchthilfe.at

Anton Proksch Institut

Gräfin-Zichy-Straße 6
1230 Wien
Tel.: +43 1 880 10-0
E-Mail: info@api.or.at
www.api.or.at

SHG Anonyme Spieler – W. Gizicki

Rudolf-Zeller-Gasse 69/8/10
1230 Wien
Tel.: +43 660 123 66 74
E-Mail: shg@anonyme-spieler.at
www.anonyme-spieler.at

Niederösterreich

Anton Proksch Institut – Suchtberatung Baden

Helenenstraße 40/41
2500 Baden
Tel.: +43 1 880 10 1370
E-Mail: baden@api.or.at
www.api.or.at

Oberösterreich

Schuldnerhilfe Oberösterreich

Stockhofstraße 9
4020 Linz
Tel.: +43 732 77 77 34
E-Mail: linz@schuldner-hilfe.at
www.spielsuchtberatung.at

Ambulanz für Spielsucht der pro mente ÖO Neuromed Campus des Kepler Universitätsklinikums

Wagner-Jauregg-Weg 15
4020 Linz
Tel.: +43 5 76 80 87 39571
E-Mail: spielsucht.wj@gespag.at
www.promenteoee.at/spielsucht

Magistrat der Stadt Wels Sozialpsychische Beratungsdienste – Spielsuchttherapie

Quergasse 1
4600 Wels
Tel.: +43 7242 29 585
E-Mail: spielsuchtberatung.spb@wels.gv.at
www.wels.at

Kärnten

Spielsuchtberatung Landeshauptstadt Klagenfurt a. W.

St. Veiter Straße 195
9020 Klagenfurt
Tel.: +43 463 537 57 82
E-Mail: spielsuchtberatung@klagenfurt.at

Spielsuchtambulanz de La Tour

Nikolaigasse 39
9500 Villach
Tel.: +43 4242 24 368
E-Mail: spielsuchtambulanz.villach@diakonie-delatour.at

Krankenhaus de La Tour

De-La-Tour-Straße 28
9521 Treffen
Tel.: +43 4248 25570
E-Mail: krankenhaus-delatour@diakonie-delatour.at

Salzburg

Universitätsklinik für Psychiatrie und Psychotherapie – Bereich Abhängigkeits-erkrankungen – Spielsuchtambulanz

Ignaz-Harrer-Straße 79
5020 Salzburg
Tel.: +43 5 7255 34 991
E-Mail: spielsuchtambulanz@salk.at
www.salk.at/647.html

Steiermark

Fachstelle für Glücksspielsucht Steiermark c/o b.a.s. Graz [betrifft abhängigkeit und sucht] Steirische Gesellschaft für Suchtfragen

Dreihackengasse 1
8020 Graz
Tel.: +43 664 964 36 92
E-Mail: office@fachstelle-gluecksspielsucht.at
www.fachstelle-gluecksspielsucht.at
und www.suchtfragen.at

Drogenberatung des Landes Steiermark Suchttherapieverein Steiermark

Friedrichgasse 7
8010 Graz
Tel.: +43 316 326044
E-Mail: drogenberatung@stmk.gv.at
www.drogenberatung.steiermark.at

Tirol

sucht.hilfe BIN – Beratung-Information-Nachsorge

Anichstraße 34/2. Stock
6020 Innsbruck
Tel.: +43 512 5800 40
E-Mail: office@bin-suchthilfe.tirol
www.bin-suchthilfe.tirol

Therapiegruppe Contra Gambling c/o sucht.hilfe BIN

Anichstraße 13/3. Stock
6020 Innsbruck
Tel.: +43 50 504 839 93 und +43 512 57 30 54
E-Mail: christoph.hannemann@tirol-kliniken.at

Therapie- und Gesundheitszentrum Mutters

Nockhofweg 23
6162 Mutters
Tel.: +43 50 504 839 93
E-Mail: christoph.hannemann@tirol-kliniken.at

Vorarlberg

Stiftung Maria Ebene

Maria Ebene 17
6820 Frastanz
Tel.: +43 5522 727 46 0
E-Mail: stiftung@mariaebene.at
www.mariaebene.at

Beratungsstelle Clean Feldkirch

Schießstätte 12/8
6800 Feldkirch
Tel.: +43 5522 380 72
E-Mail: clean.feldkirch@mariaebene.at
www.mariaebene.at

Impressum

CASINOS AUSTRIA AG

Rennweg 44
1038 Wien
Tel.: +43 1 53440-0
www.casinos.at

ÖSTERREICHISCHE LOTTERIEN GESELLSCHAFT M.B.H.

Rennweg 44
1038 Wien
Tel.: +43 1 79070-0
www.lotterien.at

CSR-Beauftragter

Mag. Hermann Pamminer
Rennweg 44
1038 Wien
Tel.: +43 1 53440-22527
csr@casinos.at
csr@lotterien.at

Redaktion

Florian Bader
Brigitte Gössler
Sigrid Hainzl
Michael Hütter
Martina Landsmann
Thorsten Leitgeb
Judith Malle
Hermann Pamminer
Alexandra Schindlacker
Sandra Ulrich
Wanda Wisgrill

Grafik & Produktion

GGK Mullenlowe

Copyright Fotos

Bildarchiv Casinos Austria und
Österreichische Lotterien,
Arnd Ötting (Standorte Casinos
Austria, Stakeholder),
David Lawson/WWF (Foto Luchs)

Druck

WOGRANDL DRUCK GmbH
Druckweg 1
7210 Mattersburg
www.wograndl.com

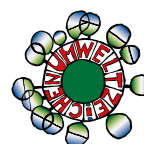
Gedruckt nach der Richtlinie „Druckerzeugnisse“
des Österreichischen Umweltzeichens, UW-Nr. 924



WORLD LOTTERY ASSOCIATION
CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2018



CERTIFIED
SECURITY CONTROL STANDARD



Druck | ID: 10769-1609-1002



WE SUPPORT