

# Intet spil uden omtanke

## Mere på spil end pengene

*En ludomanikampagne med konsekvenser.*

*3,3 millioner.*  
**Hver dag**

*Udlodningsmidlerne fylder 70 år og gør stadig en forskel. Hver dag.*

## Hvis ikke vi gør, hvem gør så?

*Danske Spils ansvarlighedsstrategi forsøger at sætte barren højere for spillebranchen.*



### Ludomaniforebyggelse

Danske Spil ringer til kunder, hvis vi ser tegn på bekymrende spilleadfærd. Det kalder vi omsorgsopkald.

**Side 26-28**



## INDHOLDSFORTEGNELSE

---

# INDH



### FN's Verdensmål

Danske Spil arbejder også med FN's Verdensmål. Vi vil f.eks. nedbringe vores negative påvirkning på spilleres sundhed og trivsel og være med til at sikre ansvarligt forbrug.

**Side 44**

### Samarbejde og dialog

I 2018 har vi samarbejdet med Spillemyndigheden om StopSpillet, den nye fælles hjælpeplan til spilleafhængige.

**Side 25**



## Bonusloft

*Danske Spil har i flere år haft et loft på 1.000 kr. I 2019 bliver det obligatorisk for alle spilleudbydere.*

**Side 24**



# FORORD

4	<b>FORORD: DET FORPLIGTER AT TJENE PENGE PÅ SPIL</b>	44	<b>FN'S VERDENSMÅL FOR BÆREDYGTIG UDVIKLING</b>
6	STORE FORANDRINGER, SAMME FORMÅL	48	<b>FN GLOBAL COMPACT</b>
8	DANSKE SPIL KONCERNEN	50	MENNESKERETTIGHEDER
10	STRATEGI 2016-2020	52	MEDARBEJDERFORHOLD
16	DANSKE SPILS VÆRDIER	55	ANTIKORRUPTION
18	DIALOG MED INTERESSEENTER	56	MILJØ
20	NØGLETAL FOR DANSKE SPIL KONCERNEN	58	<b>DATAOVERBLIK</b>
26	<b>CSR-STRATEGIENS TRE FOKUSOMRÅDER</b>	60	<b>OM RAPPORTEN</b>
26	BEKÆMPELSE AF LUDOMANI		
36	BEKÆMPELSE AF HVIDVASK		
40	BEKÆMPELSE AF MATCHFIXING		



# Det forpligter at tjene penge på spil

**FOR DANSKE SPIL BØD 2018 PÅ EN REKORDHØJ BRUTTO-  
SPILLEINDTÆGT. DET ER VI STOLTE AF, FORDI DET BETYDER,  
AT VI KAN LEVERE ET SAMLET SAMFUNDSBIDRAG PÅ  
2.845 MIO. KRONER TILBAGE TIL DANSKERNE.  
2018 BØD OGSÅ PÅ ET SKRIDT I DEN RIGTIGE RETNING FOR  
ANSVARLIGHEDEN PÅ DET DANSKE SPILLEMARKEDE.**

Danske Spil spiller for at vinde. Det er kernen i vores produkter og grundstenen i vores kultur. Vores resultater ville have bragt os i det danske C25-index, men som statslig ejet virksomhed spiller vi uden for den kategori. Den helt store vinder er altid det danske samfund.

Danske Spils markante position på det danske spillemarked forpligter. For at kunne sende så stort et overskud tilbage til det danske samfund skal vi drive en succesfuld forretning, men vi skal gøre det i balance med ansvarligheden. Det betyder, at vi indtænker ansvarlighed på tværs af forretningen og fortsat arbejder med at omdanne FN Global Compacts principper for bæredygtighed til konkrete handlinger. I praksis betyder det også, at vi ikke vil tjene penge for enhver pris. Ikke på sårbare grupper og dem, der spiller for meget, eller dem der udnytter vores spil til andet end underholdning. Vi har et ansvar for at passe på vores kunder og beskytte spillet indefra mod bl.a. hvidvask og matchfixing.

Derfor blev vi glade, da et bredt flertal i Folketinget i juni 2018 blev enige om en aftale til at fremme ansvarlighed på spillemarkedet. Vi er meget tilfredse med, at der nu kommer ens regler for alle spilleudbydere for blandt andet brug af bonusser, hvor Folketinget har valgt at følge Danske Spils praksis siden 2013 og pålægger alle spilleudbydere at operere med et bonusloft på 1.000 kroner. Dermed slås luften ud af de tillokkende bonusser på helt op til 15.000 kroner, som er set de seneste år. Det er et godt og ansvarligt skridt i den rigtige retning, men vi ser gerne, at spilbonusser forbydes helt.

Et andet tiltag i det politiske forlig har en helt særlig betydning for Danske Spil. Det er oprettelsen af en statslig spilleafhængighedshotline, som alle spilleudbydere i Danmark fremover skal være med til at finansiere. Det betyder, at vi videregiver erfaringen fra LudomaniLinjen, som Danske Spil har drevet og finansieret de sidste syv år, til Spillemyndigheden.

I Danske Spil er vi meget stolte af LudomaniLinjen og den hjælp, Linjen har ydet til spillere og pårørende – også spillere, der spiller hos andre spilleudbydere. Alligevel er vi tilfredse med, at der bliver oprettet en statslig linje. For en hjælpelinje til spilleafhængige bør være et fælles ansvar. Vi fortsætter dog selv med at ringe de af vores spillere op, som vi kan konstatere udviser bekymrende adfærd i forhold til spilleafhængighed.

Med afsæt i den politiske aftale vil vi også i 2019 smøge ærmerne op og sammen med den øvrige spillebranche fastsætte et nyt adfærdscodeks, der skal regulere markedsføring af spil og information til forbrugerne. Men også i 2019 vil vi udfordre og fortsat gå længere som ansvarsbevidst spilleudbyder i forhold til blandt andet markedsføring, hvor vi f.eks. arbejder for, at der ikke må bringes TV-reklamer fra dommerfløjt til dommerfløjt ved sportsskampe.

Så vi spiller for at vinde. Men ikke for enhver pris.



**Susanne Mørch Koch**  
administrerende direktør

MERE END SYV ÅRTIERS UNDERHOLDNING

# store

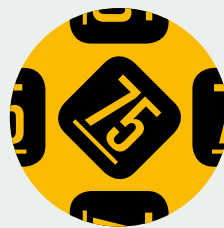
## forandringer, samme formål

### REKLAMER

*Det blev tilladt i begrænset omfang at reklamere for spil*

### LOTTO KOMMER TIL

*Lotto havde dansk premiere*



### FØRSTE SPIL

*Danskerne kunne for første gang tippe på udfaldet af en række fodboldkampe på en tipskupon*

### TIP EN TRETTENER

*Den første kupon med 13 kampe kom på gaden*

### TERNINGEN INTRODUCERES

*Terningen har fulgt Danske Spil lige siden 1992, da vi hed Dansk Tipstjeneste*

**DER ER SKET EN HEL DEL MED DET DANSKE SPILLEMARKEDE, SIDEN DANSKE SPIL BLEV GRUNDLAGT SOM DANSK TIPS-TJENESTE. FRA DEN FØRSTE TIPSKUPON BLEV KØBT I 1949 TIL UDVIKLINGEN AF EN LANG RÆKKE UNDERHOLDENDE SPIL I MANGE GENRER IGENNEM 70 ÅR.**

I dag hedder vi Danske Spil, men vores mission er stadig den samme. Danske Spil er ejet af danskerne, og vi er sat i verden for at fornøje og skabe værdi for det danske samfund. Hver uge giver vi næring til drømmen om den helt store gevinst for de cirka 1 million danskere, som spiller lotterispil. Begejstringen for sport og konkurrence deler vi med hundredtusindvis af danskere, der oddser og hepper på deres favorithold.

Selv når spillet er uden gevinst, er der nogen, der vinder – for tilbageførslen af midler til det danske samfund er rygraden i Danske Spils forretningsmodel. I 2018 bidrog Danske Spil samlet set med 2.845 mio. kroner til den danske stat.

En del af de midler, nemlig dem der kommer udelukkende fra Danske Spils lotterier, bliver kaldt udlodningsmidlerne. Udlodningsmidlerne bliver fordelt til seks forskellige ministerier efter en lovbestemt fordelingsnøgle og gives hvert år til alt fra fodboldskoler, politiske ungdomsorganisationer, ældreøere og bogudgivelser til naturstier, hospitalsklovne og elitesport. I 2018 udgjorde udlodningsmidlerne 1.209 mio. kroner af Danske Lotteri Spils overskud.

## LIBERALISERINGEN

*Den 01.01.2012 liberaliserede regeringen det danske spillemarked*

### NYT NAVN

*Dansk Tipstjeneste ændrede navn til det mere dækkende Danske Spil*



### SPIL HJEMMEFRA

*Herfra opstod muligheden for at spille online*

### UN GLOBAL COMPACT

*Danske Spil blev en del af UNGC og begyndte at rapportere systematisk om ansvarlighed*

### FLERE SPIL LIBERALISERES

*Fra den 01.01.2018 udbydes online-bingo, heste- og hunde-væddemål på det liberaliserede marked*

# Danske Spil koncernen

---

**I DANSKE SPIL DRIVER VI EN EFFEKTIV OG RENTABEL  
SPILLEVIRKSOMHED MED EN BRUTTOSPILLEINDTÆGT PÅ  
MERE END FEM MILLIARDER KRONER ÅRLIGT.**

Danske Spil er markedsleder på et delvist liberaliseret og i stigende grad konkurrencepræget dansk spillemarked. Men hverken liberaliseringen eller digitaliseringen har svækket Danmarks store statslige spillevirksomhed. En del af forklaringen er, at Danske Spil er i stand til at forny sit spiludbud og udnytte mulighederne for digitalisering af migration til online spil.

Vores ejere er stadig de samme. Den danske stat ejer 80 procent af aktierne i Danske Spil, mens Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger (DGI) og Danmarks Idrætsforbund (DIF) ejer hver 10 procent.

Danske Spil udbyder spil gennem vores datterselskaber, Danske Lotteri Spil A/S, Danske Licens Spil A/S, Elite Gaming A/S, CEGO A/S og Swush.com ApS.

## Danske Licens Spil A/S og Danske Lotteri Spil A/S

Danske Spil når ud til danskerne gennem et stort forhandlernetværk på mere end 4.200 kiosker, butikker og supermarkeder, og vi møder i stigende grad vores kunder online, hvor vores prisvindende apps på tablets og smartphones er en mere og mere populær måde at spille på.

Danske Lotteri Spil udbyder spil under monopol i Danmark, hvorimod Danske Licens Spil siden 2012 har drevet forretning på et liberaliseret dansk spillemarked, hvor der i dag findes mere end 40 internationale konkurrenter. Mange af disse er mange gange større på tværs af deres markeder end Danske Spil.

Danske Licens Spil blev etableret i 2010 og udbyder Poker, Casino, Live Casino, Oddset, eOddset, Tips, Zezam, Vegas.dk og Spillehjørnet, og siden januar har Danske Licens Spil også udbudt Bingo og Dantoto, som blev overført fra Danske Lotteri Spil. I maj 2018 lancerede Danske Licens Spil også YouBet, et nyt online brand, der udbyder casino-spil og sportsvæddemål. Danske Lotteri Spil udbyder udover Lotto også Vikinglotto, Joker, Eurojackpot, Keno, Quick og Quick Games.

## Spil i udvikling

Siden 2012 har Elite Gaming været en del af Danske Spil koncernen. Selskabet er Danmarks største udbyder af gevinstgivende spilleautomater. To år senere, i 2014, købte Danske Spil 60 procent af Aalborg-virksomheden CEGO A/S. CEGO står for Casual Entertainment Gaming Online. Virksomheden udbyder online kasinospil. I 2015 købte Danske Spil 60 procent af aktierne i Swush.com ApS, som er en af Europas førende udviklere og operatører af interaktive fantasygames baseret på virkelige begivenheder.

## Kønssammensætning i bestyrelsen

Danske Spils øverste ledelse, vores bestyrelse, skal afspejle vores målsætning om at være en mangfoldig arbejdsplads. Bestyrelsen består af ni medlemmer, seks mænd og tre kvinder. Tre af de ni menige medlemmer vælges direkte af generalforsamlingen som bestyrelsesmedlemmer. Blandt disse medlemmer har Danske Spil som målsætning, at der skal være en ligelig fordeling af mænd og kvinder. Med to kvinder og en mand for disse bestyrelsesmedlemmer er det mål opnået i 2018.

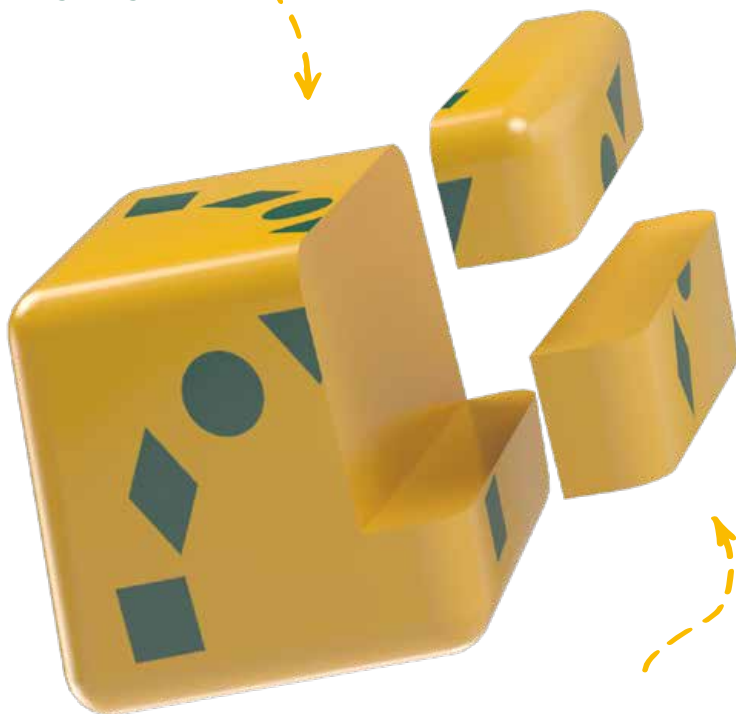


# 80%

DEN DANSKE STAT

# 10%

DANMARKS  
IDRÆTSFORBUND (DIF)



# 10%

DANSKE GYMNASTIK- OG IDRÆTSFORENINGER (DGI)

*Danske Spil A/S er sat i verden for at underholde og være til gavn for det danske samfund. Derfor ejer staten 80 procent af aktierne, og Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger (DGI) og Danmarks Idrætsforbund (DIF) har hver 10 procent.*

## DANSKE SPILS ORGANISATION OG BRANDS 2018

### DANSKE LOTTERI SPIL

**LOTTO**<sup>®</sup>  
vikinglotto<sup>®</sup>  
EUROJACKPOT<sup>®</sup>  
KENO<sup>®</sup>  
QUICK<sup>®</sup>

### DANSKE LICENS SPIL

Oddset<sup>®</sup> *Swish*  
**TIPS**<sup>®</sup> **Dantoto**<sup>®</sup>  
CASINO<sup>®</sup> **Bingo**<sup>®</sup>  
**POKER**<sup>®</sup> eOddset<sup>®</sup>  
ZEZAM<sup>®</sup> SPILLEHJØRNET<sup>®</sup>

### ELITE GAMING

Café  
Pitstop<sup>®</sup>  
**Pitten**  
e|o|o|e|e

### CEGO

Spilnu.dk  
- alle vinder de odder!  
**magnet**  
GAMING  
Komogvind.dk



# STRATA



# ATEGI

# Hvis ikke vi gør, hvem gør så?

I DANSKE SPIL LEVER VI AF UNDERHOLDNING  
OG PENGESPIL MEN I EN BALANCE, HVOR HENSYNET  
TIL ANSVARLIGHED STÅR STÆRKT.

Hos Danske Spil ønsker vi, at vores kunder har lyst til og er i stand til at spille hos os i mange år. Det kræver, at vi er med til at sikre, at vores spil ikke udnyttes til snyd og kriminalitet, og at vores kunders spil ikke tager overhånd.

Vores ansvar er dobbeltsidigt og derfor ikke altid helt simpelt. For der er et konstant dilemma forbundet med at tjene penge på spil. 0,3 procent af danskerne udvikler ludomani, og ca. 125.000 danskere oplever i varierende grad problemer med spil<sup>1</sup>. Som den største aktør på markedet er det vores ansvar at være med til at sørge for, at skyggesiden af spillet ikke tager over. Vi skal gå forrest med initiativer og oplysning om spil, og vi skal tage dialogen med dem, som er interesserede og som påvirkes af vores forretning. Vi ønsker åbenhed og forsøger at bidrage, lytte og stå til rådighed, både når vi får henvendelser fra medier, studerende, eksperter og myndigheder, og når vi tager del i partnerskaber.

Det er vores ambition at fortsætte med at hæve barren for ansvarlighed. Det gælder både om at gribe de teknologiske muligheder for at afdække tegn på ludomani,

matchfixing og hvidvask. Og det gælder om aktivt at bruge data til bedst muligt at målrette markedsføring, så det ikke rammer sårbare grupper. Vi arbejder også på, at det skal være forbudt at bringe TV-reklamer fra dommerfløjt til dommerfløjt ved sportsskammer. Derved kan vi blive ved med at hjælpe vores kunder til at træffe gode valg om spil. For hvis ikke vi gør, hvem gør så?



# Danske Spil CSR-strategi 2020

Danske Spil er garanteret for, at de penge, vi giver tilbage til samfundet tjenes på en ordentlig og ansvarlig måde



Ludomani



Matchfixing



Hvidvask

**Fundamentet:** FN Global Compact og FN's Verdensmål

På gadeplan er vores forhandlere forpligtede ... til at hjælpe os med at overholde lovgivning på hvidvaskområdet og have grundlæggende kendskab til ludomani. Vores forhandlere er desuden forpligtede til at leve op til Danske Spils adfærdskodeks for leverandører.



## Vores ansvarlighedsstrategi

Danske Spils overordnede forretningsstrategi og ansvarlighedsstrategi er forbundne. Det er de fordi, vi ønsker, at ansvarlighed er en rød tråd i måden, hvorpå vi udbyder spil og driver vores forretning. I vores ansvarlighedsarbejde fokuserer vi på de områder, hvor vores kerneforretning har indflydelse på mennesker og vores samfund på godt og ondt.

I Danske Spil findes der politikker, strategier og retningslinjer for det meste. Men når der konkurreres på livet løs, skal der også være et helt grundlæggende princip fra top til bund om ordentlighed, som er styrende, uden at det står nogen steder. Og det er der.

Overordnet har vores ansvarlighedsstrategi fokus på tre områder: Forebyggelse og bekæmpelse af ludomani, hvidvask og matchfixing. Det er problemstillinger, vi i praksis har arbejdet med længe, men som stadig er relevante for vores forretning og vores interessenter. Selvom vi har justeret og prioriteret løbende, er de stadig fundamentet i vores strategi frem mod 2020.

Herudover arbejder vi løbende med at integrere ansvarlighed i alle relevante aspekter af vores forretning. Her udgør FN Global Compact rammerne for vores arbejde. Her bliver respekt for menneskerettigheder, medarbejderforhold, miljø og antikorruption tænkt ind i måden, vi arbejder på. Samtidig fokuserer vi på at leve op til konventioner, retningslinjer og branchemæssige kodekser for ansvarlighed. Vi fokuserer på koblingen mellem Danske Spil og FN's Verdensmål for at blive skarpere på, hvordan vi kan målrette vores indsats og kommunikere den udadtil.

*Vi leverer et produkt,*

*der for nogen kan skabe afhængighed. Vi ønsker ikke at tjene penge på sårbare grupper. Vi beskytter disse grupper, og vi forebygger og bekæmper ludomani.*

*Vi tolererer ikke,*

*at vores produkter benyttes til kriminalitet og snyd. Vi yder en målrettet indsats i samarbejde med relevante organisationer og myndigheder om at bekæmpe hvidvask.*

# LØFTET

*Vi accepterer ikke,*

*at glæden, uforudsigeligheden og hyggen ved at spille på noget, man ved noget om, bliver ødelagt af aftalt spil. Vi arbejder fortsat sammen med relevante aktører om at overvåge spil og forhindre matchfixing globalt.*

*Vi integrerer*

*ansvarlighed i vores forretning og i måden, hvorpå vi udbyder spil. Vi stiller krav til vores samarbejdspartnere og leverandører og indtager en aktiv rolle for at løse de udfordringer, som spillemarkedet står overfor i samarbejde med vores konkurrenter, leverandører, myndigheder, eksperter og andre relevante aktører.*

# Vores forretningsstrategi

Danske Spil vil fortsat være markedsledende og går efter, at kunderne vælger os som deres foretrukne spilleudbydere. Det kræver, at Danske Spil:

- Fortsat er den spilleudbydere, som tager ansvarlighed mest seriøst, og at vi efterlever det i praksis.
- Bliver ved med at leve op til danskernes tillid og påvirke industrien positivt.
- Investerer i og udvikler vores forretning, så vi kan fastholde og tiltrække kunder og de bedste medarbejdere.

Vi ønsker at være blandt de bedste i spillebranchen, når det kommer til positivt kendskab til Danske Spil som brand/varemærke, vores rating som ansvarlig spilleudbydere og andel af medarbejdere, der vil anbefale andre at arbejde hos Danske Spil. For Danske Spil er det, at vi lykkes med ansvarlighed, en forudsætning for at udvikle forretningen de kommende år. På den kommercielle og digitale side vil Danske Spil fokusere på:

- At styrke branding af Danske Spil og fokus på det gode formål.
- At modernisere eksisterende spil og udvikle nye spil.
- At gøre markedsføring mere intelligent og mere relevant for den enkelte samt benytte avancerede dataværktøjer til at undgå markedsføring mod sårbare grupper.
- Fortsætte med at udnytte mulighederne ved digitalisering hos vores mere end 4.200 forhandlere, så der i stadig stigende omfang kan spilles flere onlinespil hos forhandlerne til glæde for vores kunder.
- At blive førende på digitale spilleoplevelser ved at investere massivt i fremtidssikrede IT-løsninger.

Helt overordnet ønsker Danske Spil at blive målt på, at vi øger kundetilfredsheden, og at vi ligger forrest i markedet. Danske Spil skal vurderes højt på oplevelses-score, loyalitet og tilfredsheden hos vores kunder.

## I Danske Spil har alle ansvaret for ansvarligheden

I Danske Spil er ansvarlighed ikke noget, som foregår i et lille hjørne af virksomheden. Det er et ansvar, alle medarbejdere bærer. Blandt andet derfor skal alle medarbejdere i Danske Spil gennemgå en ludomancertificering, når de bliver ansat, og medarbejdere involveres løbende i CSR-arbejdet.

## Vi balancerer ansvarlighed med en konkurrencedygtig forretning

Når Danske Spil går forrest med ansvarlighed i den danske spillebranche, gør vi det ud fra den klare overbevisning, at det ikke begrænser vores muligheder for indtjening. Tværtimod. Ansvarlighed i det daglige handler om balancen og om de valg, vi træffer om, hvordan de kommercielle hensyn og ansvarligheden spiller sammen. F.eks. når vi opfordrer kunder til at sætte grænser for deres spil af hensyn

til risiko for spilleafhængighed. Eller når vi sætter grænser for gevinstudbetalinger hos forhandlerne af hensyn til bekæmpelse af hvidvask eller fravælger odds på bestemte kampe eller ligaer af hensyn til matchfixing. Det handler om, at vi vægter det højt, at vores vigtigste råstof – medarbejderne og kernegruppen af vores forhandlere – er certificeret i ludomani.

### Ansvarlighed er også vigtigt for vores kunder

I forbindelse med udviklingen af Danske Spils CSR-strategi har vi spurgt vores ejere – danskerne - om, hvad der er vigtigst for dem, når de skal vælge spilleudbydere. At spilleudbyderen udviser samfundsansvar kommer gennemgående ind som et af de tre vigtigste kriterier for valg af spilleudbydere<sup>2</sup>.

# Vores værdier

HOS DANSKE SPIL ER VORES FIRE KERNEVÆRDIER TILLID, UNDERHOLDNING, FORNYELSE OG ANSVARLIGHED. DET ER IKKE BARE NOGET, VI SKRIVER PÅ GLITTET PAPIR. DET KOMMER TIL UDTRYK I VORES ARBEJDE MED ANDRE OG MED HINANDEN.

## Jan Gøthler, senior IT-arkitekt

*"Det er vigtigt for mig at arbejde i en virksomhed, hvor etik og moral er i orden. Her kan jeg være med til at trække tingene i den rigtige retning. Jeg ved, at jeg forvalter vores alle sammens penge, så jeg vil gerne vælge den rigtige løsning. Det betyder meget at være en del af det apparat."*



*"Når vi har maxpulje i Eurojackpot, folder Danske Spils muskler sig helt ud. Det er det, vi træner til hver dag. Det er et kæmpeprojekt, der aktiverer alle på tværs af huset. Det gør mig virkelig stolt, at vi kan skaffe så mange millioner til gode formål ind på en uge, som vi kan, når der er 570 millioner i puljen."*

## Camilla Dalgaard Pedersen, projektleder i DLO Marketing



Danske Spil vil som ansvarsbevidst spilleudbyder på det danske spillemarked, gå længere end vores konkurrenter. Vi vil forene kravet til indtjening med denne rolle. Vi vil alle bidrage til ansvarlighed i vores ageren og præstationer. Vi tager det personlige ansvar for opgaverne og for vores målsætninger. Vi har alle ansvaret for, at vi når vores mål. De nære og de overordnede.



Vi leverer underholdning til rigtig mange danskere hver eneste dag. Det er underholdningen, der er kernen i vores spil og de værdiskabende ydelser, der ligger rundt om spillene i Danske Spil, og vi er bevidste om, at vi udbyder spil for underholdningens skyld. Vi søger derfor altid at være inspirerende for hinanden som kolleger, og vi har alle et ansvar for, at det er sjovt og berigende at gå på arbejde i Danske Spil.





## FORNYELSE

Vi gør alt for hele tiden at forbedre, forny og udvikle os, så vi til enhver tid på bedste vis kan imødekomme kundernes spillebehov. Vi er åbne over for hinanden og lytter til hinandens idéer. Vi er altid parate til at gennemføre forandringer for til enhver tid at være en attraktiv spiludbyder.



## TILLID

Når man spiller hos Danske Spil, skal man have tillid til os som et statsejet spilleselskab. Vi er ejet af danskerne, og spillerne skal have tillid til, at de penge, vi leverer tilbage til samfundet, er tjent på et ordentligt og ansvarligt grundlag. I Danske Spil har vi tillid til hinanden, og vi stoler på hinandens loyalitet og høje faglighed. Vi har tillid til, at vi alle søger den bedste løsning, og at alle arbejder proaktivt for det gode samarbejde.



### **Janne Holgaard Mortensen, Business Analyst, IT-arkitektur**

*"Vi er født af et behov for at kunne være hurtige og kreative og arbejde uden begrænsninger. Kun på den måde kan vi sikre, at vi klarer os på fremtidens spillemarked. Jeg synes, det er vildt vigtigt, for konkurrenterne tager jo slet ikke det samme samfundsansvar, som vi gør. Vi er ordentlige, vi holder os til spillereglerne."*

### **Christine Danesø, projektleder i Digital Marketing**

*"Vi er inde for at vinde, men på en ordentlig måde. Når man ved, at konkurrenterne ser spilleafhængige som en mulighed for forretning, så er det fedt at vide, at vi gør det på en ansvarlig måde. Jeg ville nok tænke som kunde, at jeg hellere ville spille hos DS end et andet sted på grund af det."*

# Dialog med interessenter

Som spilleelskab er vi i daglig kontakt med mennesker, der er vigtige for os. Mere end to mio. danskere spiller hos os mindst en gang hver halve år. Vi har mere end 4.200 partnere i hver og en af vores forhandlere, som kender vores spil og ved, hvad vi står for.

Der kan være mange holdninger til det at tjene penge på spil. Det er vi kun glade for, og vi vil meget gerne høre, hvad andre har at sige. Vi ønsker at gøre os umage, og vi kan altid blive klogere.

Her er nogle eksempler på, hvordan vi løbende indgår i dialog og samarbejder med interessenter på kryds og tværs, om både de svære og mindre svære emner.

## Tag kontakt

Find os på Facebook, Instagram eller Twitter som "Danske Spil" eller skriv os en mail på [csr@danskespil.dk](mailto:csr@danskespil.dk)

*Team Danmark er en af de heldige modtagere af udlodningsmidlerne*

## KUNDER

- Mails og telefon med Danske Spils Kundecenter
- Fokusgrupper
- Sociale medier

## MEDARBEJDERE

- Engagementsmålinger
- Samarbejdsudvalg
- Medarbejderrepræsentation i bestyrelse
- Engagement via CSR-kampagner
- Involvering i CSR-projekter på tværs af Danske Spil

## FORHANDLERE

- Mails og telefon med Danske Spils Forhandlerservice
- Sociale medier
- Forhandlerpanel

## BEHANDLERE OG EKSPERTER PÅ LUDOMANIOMRÅDET

- Stille data til rådighed for forskning
- Udvikling af Spilscanneren
- Uddannelse, drift og udvikling af LudomaniLinjen
- Samarbejde om kampagner



## EKSPERTER PÅ MATCHFIXINGOMRÅDET

- Operativt centrum for Global Lottery Monitoring System (GLMS)
- Medlem af den nationale platform til bekæmpelse af matchfixing sammen med
- Samarbejde med DIF om matchfixing-uddannelse til deres medlemmer

## EKSPERTER PÅ HVIDVASKOMRÅDET

- Samarbejde, vidensudveksling, indrapportering og deling af data med SØIK, Skattestyrelsen og politiet

## MYNDIGHEDERNE

- Danske Spil er ejet 80 pct. af den danske stat. Vi har løbende dialog med Skatteministeriet, Finansministeriet, Kulturministeriet, Sundhedsministeriet, og Erhvervsministeriet.

## EJERE

- Udover den danske stat ejer DIF og DGI hver 10 pct. af Danske Spil, og vi har løbende dialog med organisationerne omkring vores virke.
- Bestyrelsesmøder og generalforsamling

## UDLODNINGSMODTAGERE

- Samarbejde om kampagner

## MEDIERNE

- Daglig kontakt med journalister og medier, svar på henvendelser, interviews, citater til artikler

## BRANCHE- OG ERHVERVS- ORGANISATIONER

- Danske Spil er f.eks. medlem af World Lottery Association (WLA) og European Lotteries (EL) samt Dansk Erhverv.

## CSR-NETVÆRK OG ORGANISATIONER

- Danske Spil er medlem af FN Global Compact og Transparency International og støtter eksempelvis Verdens Bedste Nyheder
- Danske Spil sparrer med andre virksomheder omkring best practice på ansvarlighed, f.eks. Dansk Erhvervs CSR-netværk og FN Global Compacts danske og nordiske netværk





2018  
**5.321**  
MIO. KR.

2017  
**4.910**  
MIO. KR.

2016  
**4.900**  
MIO. KR.

**BSI**



---

# Nøgletal for Danske Spil koncernen

---

2016  
**1.733**  
MIO. KR.

2017  
**1.654**  
MIO. KR.

2018  
**1.748**  
MIO. KR.

**ÅRETS RESULTAT**

2016

**2.762**  
MIO. KR.

2017

**2.647**  
MIO. KR.

2018

**2.845**  
MIO. KR.

## SAMFUNDSMÆSSIGT OVERSKUD

## MEDARBEJDER- ANTAL

2017  
**443**

2018  
**466**

2016  
**489**  
MIO. KR.

2017  
**468**  
MIO. KR.

2018  
**491**  
MIO. KR.

## SELSKABSSKAT

2016

**1.123**  
MIO. KR.

2017

**1.044**  
MIO. KR.

2018

**1.209**  
MIO. KR.

## UDLODNINGSMIDLERNE

*"Dansekapellet" er en af de heldige modtagere af udlodningsmidlerne.*

3,3 millioner

# HVER DAG

Fra en løbeklub for blinde til lektiehjælp for udsatte unge og støtte til de danske hospitalsklovne. Listen er lang, og helt præcist sendte Danske Spils lotterier i alt 1.209 mio. kroner videre til Danmarks sports- og foreningsliv i 2018.

I 2018 fyldte udlodningsmidlerne 70 år. Lov om tipning, som banede vejen for at tjene penge på spil til gavn for samfundet, blev nemlig vedtaget i 1948. Derfor inviterede Danske Spil til fødselsdagsfejring af udlodningsmidlerne på Folkemødet på Bornholm.

Et jubilæum er altid en mulighed for at se tilbage – og fremad. Det er hos de mange initiativer hos de enkelte foreninger og organisationer, der hvert år modtager udlodningsmidlerne, hvor værdien af midlerne for alvor bliver tydelig. I anledning af fødselsdagen har vi spurgt en række af modtagerne, hvad udlodningsmidlerne betyder for dem.

Fra udlodningsmidlernes fødselsdagsfejring på Folkemødet 2018



## Rasmus Aagergaard, Generalsekretær, FDF

*"I FDF er vi 350 steder over hele landet. 5000 ledere arbejder hver uge for, at børn og unge mødes, laver nogle sjove, fede aktiviteter, der udvikler dem som mennesker – vi har 24.000 medlemmer. Det kræver en ret stor sammenhængskraft at drive et landsforbund, som gør, at vi kan lave uddannelse, administrative værktøjer og hjælp til alle disse lokalafdelinger. Det hjælper udlodningsmidlerne med, at vi kan fastholde at være en stor og dygtig organisation, som skaber nogle ugentlige møder for børn og unge over hele landet."*

## Kenneth Reeh, konstitueret adm. direktør i DBU

*"Udlodningsmidlerne har en kæmpestor betydning for DBU og for dansk fodbold. Det er forudsætningen for, at vi kan være med til at udvikle en bredde for alle unge. For de 335.000 medlemmer der er. Og at vi, på ryggen af det, kan udvikle en elite, som i fremtiden kan få os videre til deltagelse i slutrunder, som VM i Rusland 2018."*





**Morten Stig, direktør, DHF**

*"Når vi skal udvikle dansk håndbold, skal det vokse op fra foreningssiden. I Danmark har vi jo ikke noget håndbold i privat regi. Så udlodningsmidlerne er alfa og omega for os. Det er simpelthen et udgangspunkt for, at vi overhovedet kan lave udviklingsarbejde i dansk håndbold."*



**Niels Nygaard, formand, DIF**

*"Udlodningsmidlerne er helt afgørende for, at vores 62 specialforbund kan udbyde aktiviteter for vores 9.000 foreninger og 1,9 millioner medlemmer. Det går ud på at få så mange til at dyrke idræt som muligt. Og det går ud på at vinde nogle medaljer til Danmark. Så hvis ikke vi havde udlodningsmidlerne til at skabe den basis, så ville det være helt umuligt at nå de resultater, som vi nu når i dansk idræt."*



**Sif Holst, næstformand, Danske Handicap Organisationer.**

*"Udlodningsmidlerne kommer i aktion hos os ved, at vi har nogle handicaporganisationer, der består af mennesker med handicap, som hjælper mennesker med handicap. De kan organisere de aktiviteter og den rådgivning, den støtte, der skal til for at lære at leve med et handicap og møde andre i samme situation."*



**Kasper Sand Kjær, formand DUF.**

*"For os i DUF, der betyder udlodningsmidlerne helt konkret, at vi kan understøtte og hjælpe børne- og ungeforeningslivet i hele Danmark. Og samtidig kan vi også lave aktiviteter, der engagerer endnu flere børn og unge både i demokratiet og i foreningslivet."*



**Charlotte Bach Thomassen, formand, DGI.**

*"I DGI og for idrætsforeningerne har udlodningsmidlerne rigtig stor betydning. Midlerne sikrer, at vi som landsorganisation og landsdelsforeninger kan udvikle aktiviteter og tilbud målrettet alle vores medlemsforeninger. Det er vigtigt, at vi i samarbejde med lokale idrætsforeninger giver mulighed for, at trænere og ledere kan komme på kursus, at børn, unge og voksne kan indgå i aktive fællesskaber med idræt af høj kvalitet - og at vi sammen kan udvikle foreningslivet. Det bidrager Danske Spil i høj grad til."*



INTET SPIL UDEN OMTANKE - BEKÆMPELSE AF:

# LUDO MANI

**I DANSKE SPIL HAR VI I MANGE ÅR TAGET KONKRETE INITIATIVER  
TIL AT FOREBYGGE OG BEKÆMPE LUDOMANI. VI ER MEGET  
TILFREDSE MED, AT NYE POLITISKE RAMMER I 2019 KOMMER TIL  
AT SKABE ENS REGLER FOR HELE BRANCHEN.**

## **Endelig kommer bonusloftet til at gælde for alle**

I begyndelsen af sommeren 2018 blev regeringen, Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Radikale Venstre og Socialistisk Folkeparti enige om et forlig for at fremme ansvarlighed på spillemarkedet. Ud skal de skyhøje bonusser på op til 15.000 kr., og ind kommer et loft på bonusser på maksimalt 1.000 kroner. Samtidig kommer der regulering af de smuthuller, som spilleudbydere kan bruge i form af begrænsning i antal gange, kunder skal gennemspille bonusser for at få deres penge udbetalt.

I Danske Spil har vi i flere år ment, at krigen om de største bonustilbud har overskredet grænsen for, hvad der er ansvarligt. Høje bonusser og uigennem-

sigtige vilkår er problematiske, fordi undersøgelser viser, at for den lille, sårbare gruppe, der oplever problemer med spil, skaber store bonustilbud en reel fare for at forværre problemerne<sup>3</sup>.

Allerede i 2013 satte vi i Danske Spil en grænse på 1.000 kr. på bonustilbud. Håbet var, at vores konkurrenter kunne se, at det godt kan lade sig gøre at leve af at sælge underholdning og spil til danskerne uden at bruge skyhøje bonusser og dermed trække andre spilleudbydere i samme retning.

Men bonustilbuddene hos vores konkurrenter er kun blevet højere og højere siden 2013. Det vil udmøntningen af den nye politiske aftale lave om på, og det er en sejr på forebyggelsesområdet.

**"SPILLEAFHÆNGIGHED - ELLER  
LUDOMANI - HAR MEGET ALVORLIGE  
KONSEKVENSER FOR DE SPILLERE  
OG PÅRØRENDE, DER RAMMES"**

## **Ny statslig hjælpelinje og krav til forebyggelse**

Oprettelsen af en ny fælles statslig spilleafhængighedshotline, StopSpillet, er også en del af den politiske aftale.



– Vi er glade for, at en ny statslig hjælpelinje vil tage afsæt i den store indsats, som LudomaniLinjen hos Danske Spil har ydet gennem de seneste år. For en hjælpelinje til spilleafhængige er et fælles ansvar. Derfor skal vi også sammen løfte de omkostninger, den omtanke kræver, siger Stine Hove Marsling, direktør for People, CSR & External Relations i Danske Spil.

Danske Spil giver fuld opbakning til den fælles løsning og lukkede derfor for LudomaniLinjen med udgangen af 2018. Danske Spil har overgivet al vores erfaring og materiale til Spillemyndigheden i sidste halvår af 2018, og telefonnummeret overgår også, så ingen spillere risikerer at ringe forgæves.

Den politiske aftale indeholder også andre gode initiativer, herunder krav til, at spilleudbydere skal være opmærksomme på risikofyldte spillemønstre hos deres kunder.

– Her har Danske Spil allerede Spilscanneren, som vi benytter til at foretage omsorgsopkald til kunder. Det arbejde vil vi fortsætte med også efter, StopSpillet er lanceret, siger Stine Hove Marsling.

### Spilreklamer og et adfærdskodeks - for alle

Vi anerkender, at spilreklamer generelt er et væsentligt kritikpunkt for hele vores branche. Vi har derfor bidraget aktivt til det adfærdskodeks for spillebranchen, som blandt andet skal sikre øget oplysning om spilleadfærd til forbrugere og begrænsninger på spilreklamer på TV. Hos Danske Spil ser vi frem til at løfte et samlet ansvar om nye løsninger. Vi er også her klar til at gå længere end resten af branchen. Derfor vil vi blandt andet kæmpe for, at der ikke bringes spilreklamer på TV fra dommerfløjt til dommerfløjt ved sportsskampe.

Udover det bruger Danske Spil ikke kendte personligheder i reklamer, for vi ønsker ikke, at børn og unge forbinder deres idoler med væddemål. Samtidig investerer vi løbende i branchens mest avancerede dataplatform, som skaber stadig bedre muligheder for at lede markedsføring væk fra sårbare grupper. Det synes vi, at alle spilleudbydere bør gøre. Eksempelvis bliver det også i 2019 et krav for alle spilleudbydere at tjekke med Spillemyndighedens register for frivilligt udelukkede spillere (Rofus), inden man sender markedsføring ud. Det gør Danske Spil allerede.



“Vi tror fuldt og fast på, at de nye regler vil give et mere ansvarligt spillemarked til gavn og beskyttelse af de 2,5 mio. danskere, der hvert år spiller et eller andet spil om penge.”

**Stine Hove Marsling**

## Danske Spil mener

Spil er sjovt. Men vi skal sørge for, at det ikke tager overhånd. Vi ønsker ikke at tjene penge på sårbare grupper og personer, der har et problematisk forhold til spil. Vi har ansvar som spilleudbyder for at drive initiativer, som hjælper til at forebygge ludomani og sætte ind, hvis spillet tager magten. Vi har et ansvar sammen med den øvrige spillebranche om at indgå partnerskaber for at opdyrke og dele viden om, hvordan vi bedst forebygger ludomani, finde den rette balance mellem regulering og selvregulering og for at skabe bedre forståelse for ludomani og konsekvenserne deraf.

Vi har et ansvar for at sikre, at vores kunder har det bedste grundlag for at træffe fornuftige beslutninger om deres spil. Derfor stiller vi værktøjer til rådighed, der gør det nemt at kende spilleforbrug, sætte grænser for eller tage en pause fra spil. Vi yder en indsats for at beskytte mindreårige og sårbare grupper i markedsføringen af vores spil.

LUDOMANI

# Tre konkrete indsatser mod ludomani

I 2018 HAR DANSKE SPIL FOKUSERET PÅ TRE  
INDSATSOMRÅDER I BEKÆMPELSEN AF LUDOMANI:



LUDOMANI  
-LINJEN



OMSORGS  
OPKALD



SPIL-  
SCANNEREN

## LudomaniLinjen

LudomaniLinjen er Danske Spils gratis og uvildige telefoniske hjælpelinje til personer, der oplever problemer med spil, samt deres pårørende. I 2018 har LudomaniLinjens rådgivere taget imod 738 opkald, og knap 60 procent af opkaldene kommer fra spillere, der også eller udelukkende spiller hos andre danske spilleudbydere.

## Spilscanneren

Spilscanneren er et prisvindende og verdensførende værktøj til forebyggelse af ludomani, som er udviklet i et forsknings-

samarbejde mellem Aarhus Universitet og Danske Spil, der blev indledt i 2013. Online spildata hos Danske Spil køres igennem Spilscanneren, som er i stand til at processere de mange gigabyte data på en brøkdel af den tid, det ville tage et menneske at gennemgå samme data. Spilscanneren er baseret på en avanceret matematisk algoritme, der analyserer kunders spillemønstre for tegn på udvikling af spilleproblemer. Det kan den, fordi algoritmen er trænet på professionelle psykologers mange ratings af kunders spilleadfærd og derefter ved hjælp af kunstig intelligens lærer den sig selv at genkende mønstre.

Vi arbejder hele tiden på at gøre værktøjet endnu bedre og udnytte de muligheder, der ligger i kunstig intelligens, samt den store datamængde, vi har til rådighed. Vi beder vores kunder om samtykke til at analysere deres spilledata, og du kan kun være kunde hos Danske Spil, hvis du accepterer dette.

### Omsorgsopkald

Baseret på Spilscannerens resultater ringer særligt uddannede rådgivere i Danske Spil til kunder, hvis vi ser tegn på bekymrende spilleadfærd. Det kalder vi et omsorgsopkald. Vi dømmer ikke eller fortæller vores kunder, hvad de skal gøre, men vi præsenterer dem for den data, vi ser, og stiller os nysgerrige over for den. I Danske Spil synes vi, at vi har et ansvar for at tage den samtale, hvis vi kan plante et frø i kunders bevidsthed om at spille med omtanke. Vi vil hellere ringe én gang for meget end én gang for lidt. I 2018 foretog vi 788 omsorgsopkald til vores kunder. Vi foretager omsorgsopkald, når det er nødvendigt, men har en målsætning om at foretage mindst 1000 omsorgsopkald til kunder i 2019. Disse opkald fortsættes nemlig i 2019, selvom LudomaniLinjen nedlægges som følge af Spillemyndighedens etablering af StopSpillet.

**"SPILSCANNERENS ALGORITME  
SCANNER SPILLEMØNSTRE PÅ  
11 PARAMETRE MED MERE END 77  
KOMBINATIONER, OVER 12 UGER"**



Personer med spilleproblemer spiller ofte flere forskellige typer spil. Det er dog især *væddemål* og *sportsspil*, der tiltrækker problemspillere. Desuden spiller de som regel både online og i butikker, der sælger spil.

# 10.000

Der menes at være ca. 10.000 danskere, der lider af ludomani. Det svarer til 0,3 procent af den danske befolkning mellem 18 og 74 år.

LUDOMANI

## Nøgletal om ludomani

Ifølge den seneste undersøgelse af udbredelsen af pengespil og problematisk spiladfærd i Danmark fra 2016 havde 63 procent af danskerne mellem 18 og 74 år spillet om penge inden for det sidste år. Det er et fald siden sidste undersøgelse fra 2005, hvor tallet var 76 procent. Der er således sket et fald i antallet af danskere, der spiller om penge trods mulighederne for at spille i perioden er blevet flere.

# 125.000

... danskere mellem 18 og 74 år menes, i varierende grad, at have problemer med spil eller være i risikozonen for at få det. Det tal var i 2005 98.000 personer. De er langt fra alle ludomaner, men de har en spilleadfærd, som kan udvikle sig til at blive problematisk.

*Det er især yngre mænd, der er i fare for, at spillet tager overhånd.*

### Ludomani eller spilleafhængighed

... er anerkendt som en psykisk lidelse, som dækker over hyppigt gentagne episoder af spillelidenskab, der dominerer personens liv på bekostning af sociale og arbejdsmæssige værdier og forpligtelser (Kilde: World Health Organisation (WHO), 1993: The ICD-10 Classification of Mental and Behavioural Disorders: Diagnostic Criteria for Research.)

Kilde: Fridberg, T. & Birkelund, J. (2016): Pengespil og Spilleproblemer i Danmark 2005-2016. Udgivet af Det Nationale Forsknings- og Analysecenter for Velfærd (VIVE).

# Digital billedlegitimation hjælper med aldersgrænser

*... men det kan ikke stå alene*



I Danmark har vi i mange år haft klare aldersgrænser for spil. Det bakker Danske Spil op om, for vi ønsker ikke, at børn eller unge under 18 år spiller. Ved onlinespil skal man verificere sig med NemID, men håndhævelsen af lovgivningen er selvsagt vanskelige i butikkerne.

I foråret foretog Danske Spil en undersøgelse, som viste, at 30 procent af unge under 18 år generelt har prøvet at snyde med ID, og at halvdelen af unge mellem 16 og 20 år aldrig er blevet spurgt om ID eller kan huske, hvornår de sidst er blevet spurgt om ID.

- Det er et problem, at vi i Danmark har aldersgrænser, der ikke bliver overholdt. Det skaber en konsensuskultur, hvor det er okay at omgå reglerne og snyde med alder, og det skal vi væk fra. I Danske Spil er vores holdning klar: Spil er for voksne. Ikke for børn, siger Elisabeth Crone Linding, CSR-ansvarlig i Danske Spil.


## Smart ID: En digital samtalestart om ID-kultur

Derfor tog Danske Spil i 2016 initiativ til at udvikle Smart ID, et digitalt billed-ID, som man kan downloade til sin

smartphone. For unge over 18, der endnu ikke har et kørekort og derfor er tvunget til at medbringe pas, når de skal vise deres alder, er Smart ID en rigtig god løsning. Smart ID verificeres via NemID og er gratis. Mere end 50.000 brugere har allerede downloadet app'en. Men det kan ikke stå alene. Værktøjet skal følges af en gennemgående diskussion af ID-kultur i Danmark.

## ID-kultur i fokus på Christiansborg, i butikkerne og online

Siden Smart ID blev lanceret, har Danske Spil samlet en bred vifte af samarbejdspartnere inden for detailbranchen, producenter af varer med aldersbegrænsning, spillesteder og festivaler for at sætte fokus på ID-kultur. I 2018 kørte vi en stor forebyggelseskampagne på sociale medier, samt stod bag ID-dagen, hvor der i butikker på tværs af Danmark blev sat fokus på vigtigheden af at spørge om ID. Samme dag var Danske Spil medarrangør og oplægsholder på en ID-konference på Christiansborg, hvor udfordringerne med ID-kultur blev sat under lup blandt politikere, detailhandlen og andre aktører, som kan bidrage til at skabe en forandring.



SAMTALE MED THOMAS MARCUSSEN

# Et ekstra sikkerhedsnet for spillere

LudomaniLinjen hos Danske Spil er blevet til i samarbejde med nogle af de førende forskere og behandlere af ludomani i Danmark; Mindwork Psykologisk Center og Forskningsklinikken for Ludomani på Aarhus Universitet.

Når telefonen ringer hos LudomaniLinjen, er det særligt uddannede rådgivere, der svarer. Rådgiverne arbejder under supervision af uddannede psykologer og sender personen, der ringer, videre i systemet til en af de statsstøttede behandlingssteder for ludomani. I Danmark er ludomanibehandling gratis.

Psykolog Thomas Marcussen fra Forskningsklinikken for Ludomani på Aarhus Universitet er en af dem, der har hjulpet patienterne videre, når de er blevet henvist fra LudomaniLinjen.

- Det væsentligste i vores partnerskab med LudomaniLinjen og Danske Spil er, at personer med spilleproblemer får hurtig, faglig velfunderet adgang til hjælp, siger han.

Thomas Marcussen forklarer, at det første skridt, der tages i behandlingen af spilleafhængighed, er en diagnosticering af patientens psykiske problemer. Det er roden til spilleproblemet, man først og fremmest søger efter:

- Det kan være alt fra gæld, konflikt, skilsmisse, selvmordstanker eller psykisk lidelse ved siden af ludomanien. Det skal vi have afklaring på. Bagefter tager vi stilling til, om personen skal have et behandlingstilbud her i klinikken. Og det skal de fleste. Men der er også nogen, som vi vurderer skal have en anden behandling. Dem giver vi en viderehenvisning og kontakter deres læge, siger Thomas Marcussen.

Et forløb på Forskningsklinikken for Ludomani strækker sig over 12 sessioner, typisk fordelt over tre-seks måneder, plus et opfølgingsforløb.

Thomas Marcussen mener også, det er en god indsats, at Danske Spils ludomanirådgivere foretager omsorgsopkald til kunderne:



*"Det væsentligste i vores partnerskab med LudomaniLinjen og Danske Spil som driver den er, at personer med spilleproblemer får hurtig, faglig velfunderet adgang til hjælp, siger han."*

**Thomas Marcussen, Psykolog,  
Forskningsklinikken for Ludomani  
på Aarhus Universitet**

- Jeg synes, man har et ansvar for at reagere, hvis man fornemmer, at der er noget, der er galt. Og som spilleudbydere har man pligt til at holde øje med sine spillere. I den sammenhæng vil jeg gerne fremhæve Danske Spils initiativ vedrørende Spilscanneren, for det ser jeg som et eksempel på, hvor Danske Spil går forrest. Vi skal udnytte, at vi har teknologien til at spotte folk med spilleproblemer, tage kontakt til dem og gøre dem opmærksomme på deres spilleadfærd. Det synes jeg er et mægtigt godt tiltag."

INTERVIEW MED SPILLEAFHÆNGIG

## Fanget i en spilleboble

**DET VAR I SPIL OG GAMBLING,  
AT LARS FIK TRØST. HANS  
NÆRMESTE HAVDE MISTET TROEN  
PÅ HAM, OG HANS KÆRESTE  
HAVDE STILLET ET ULTIMATUM.  
SÅ FANDT HAN NUMMERET  
PÅ LUDOMANILINJEN.**

Følelsen af at være uovervindelig på væddemål og sætte lettjente penge ind på kontoen vendte Lars' spil fra at være forbundet med glæde til at være noget, han ikke kunne styre. Han begyndte med poker, men udvidede hurtigt til roulette og blackjack. Alt sammen på nettet eller telefonen, så han kunne sidde isoleret på alle tidspunkter af døgnet. Det gjorde ikke problemerne mindre.

- Jeg var bare et virkelig dårligt sted i mit liv – følelsesmæssigt og økonomisk. Spilletrangen var som en lille djævel, der fik mig overbevist om, at jeg i det mindste kunne lave nogle hurtige penge på at spille. Jeg har ikke overblik over, hvor meget jeg har tabt undervejs, men der er et klart underskud, fortæller Lars.

På et tidspunkt går det op for ham, hvor ødelæggende hans spilletrang var blevet. Hans nærmeste havde mistet tilliden til ham – og han havde mistet tilliden til sig selv. Et opkald til LudomaniLinjen, som drives af Danske Spil, ændrede tingene.

For nogle mennesker kan spil udvikle sig til afhængighed. Her er det vigtigt, at der findes muligheder for hjælp og behandling.



- Min kæreste var tæt på at gå fra mig, fordi jeg blev ved med at love at holde op med at spille og kom med al-verdens undskyldninger for alligevel ikke at gøre det. Så fandt jeg nummeret til LudomaniLinjen. Det var på én gang skræmmende og samtidig en stor lettelse. Jeg havde ophobet så mange hemmeligheder undervejs, som jeg endelig kunne komme ud med, forklarer han. LudomaniLinjen henviste Lars til behandling hos behandlingsstedet Mindwork, der samarbejder med Danske Spil. Han blev tildelt en fast kontaktperson, der holder ham oppe på løftet, han har givet sig selv, om ikke at overgive sig til den virtuelle verden af pokerborde.

-Når man kommer i behandling, får man følelsen af, at der er nogle andre, der hjælper én til at tage det ansvar, når man ikke selv kan, siger Lars og fortsætter:  
- Det første, vi gjorde, var at tilmelde mig ROFUS [Spillemyndighedens register for frivillig udelukkelse fra spil]. Derudover fastholder min kontaktperson mig i tanken om et liv uden spil ved blandt andet at minde mig om, hvordan mit liv ser ud, når jeg spiller. Det er stressende og ødelæggende for mine omgivelser og mig selv, fordi jeg har svært ved at styre det.

Behandlingen hos Mindwork er effektiv, men det er svært for Lars ikke at falde tilbage i sine gamle spillevaner. Han tror på, at det kunne have hjulpet, hvis han havde været tvunget til at sætte grænser for sit spil på et meget tidligere tidspunkt.

## "JEG VAR BARE ET DÅRLIGT STED I MIT LIV – FØLELSESMÆSSIGT OG ØKONOMISK"

- Spilleudbyderne bør gøre det nemmere for spillere at fastsætte grænser for deres spil. For eksempel hvor mange penge eller hvor meget tid, de vil bruge på at spille om dagen, ugen eller måneden. Det kan måske være en start, siger han.

*Spilleren har ønsket at være anonym. Danske Spil er bekendt med Lars' rigtige navn.*

## Danske Spil introducerer i 2019 ...

... flere funktioner ved online spil, der stiller krav til, at kunder sætter forbrugs- og tidsgrænser for deres spil med det formål at forebygge spilleafhængighed. Endvidere vil Danske Spil i 2019 introducere popup-vinduer ved online spil med oplysning om tids- og pengeforbrug.





### *Indgående opkald*

- alle spillere og pårørende kan ringe gratis uanset hvor de spiller

### *Omsorgsopkald*

- vi ringer til kunder



DATA

*Danske Spils  
Spilscanner*

### *LudomaniLinjen kan tilbyde:*

- ➔ En snak om udfordringer med spil
- ➔ Gode råd om sunde spillevaner og læs mere på [spilmedomtanke.dk](http://spilmedomtanke.dk)
- ➔ Henvise til selvtest
- ➔ Sæt grænser for dit spil på din danske spil konto
- ➔ Henvise til indmeldelse i ROFUS
- ➔ Henvielse til ludomanibehandling

### *Professionelle behandlere i Danmark*

1. Forsamtale
2. Behandlingsforløb
3. Opfølgning

# LudomaniLinjen 2018

**738** *Indgående opkald  
til LudomaniLinjen*

LudomaniLinjens rådgivere havde 3% flere opkald sammenlignet med i 2017.

**58%** fra spillere    **42%** fra pårørende

**788**

*Omsorgskald*

til vores egne kunder, fordi vi har været bekymret for kundernes spillemønster

# En ludomanikampagne med konsekvenser

## I SLUTNINGEN AF SOMMEREN 2018 LANCEREDE DANSKE SPIL EN LUDOMANIKAMPAGNE, SOM SATTE FOKUS PÅ KONSEKVENSERNE, NÅR SPILLET TAGER OVERHÅND.

Det kan virke paradoksalt på den ene side at være sat i verden for at sælge pengespil og på den anden side at appellere til mådehold. Men paradokset bliver ikke mindre af at tie om problematikken. Derfor satte kampagnen fokus på de omfattende konsekvenser, der er for den gruppe af spillere, der udvikler ludomani eller er i risikozonen.

Danske Spils kampagne kørte på sociale medier og var målrettet spillere og deres pårørende. Sidstnævnte udgør en vigtig brik, når et usundt spillemønster skal brydes. Men det var også en kampagne, som skulle ramme bredere, bryde med ludomani som tabu og være med til at skabe debat. Og det gjorde den. Kampagnen blev vist 2,5 millioner gange på Facebook, hvor mange brugere skrev kommentarer, likede og tog vores videnstest om ludomani.

**Maybritt Olesen** For mange reklamer om spil, og kan ikke klare alle de kendte mennesker stiller op og snakker for at man skal spille, har selv en søn som er i behandling og det er en lang og sej kamp både for ham og os som familie. Håber og tror på det nok skal lykkes hvis ikke det var for tjele huset i København tror jeg ikke vi var kommet så langt i vores søns behandling. Så jeg er fuld af forhåbning for det er det bedste der er sket i 2018 og vi nok skal komme igennem det som familie

Synes godt om · Svar

**Danske Spil** Kære Maybritt Olesen. Vi bruger bevidst ikke sportsstjerner mv. i vores reklamer, da vi netop ikke ønsker, at de unge mennesker, der ser op til dem, begynder at spille for meget. Men hvor er det dejligt at høre, at din søn – og dermed jeres familie er på rette vej. Mange hilsner, Camilla, Danske Spil.

Synes godt om · Svar

**Martin Nellemann Kristensen** De tal der er da helt skæve. Der render rigtig mange rundt med et spil problem i det danske land, som aldrig erkender, eller kommer i kontakt med behandling. Man kan sidde i sin egen stue og spille hver mursten op i dag.... ingen ser det!

Synes godt om · Svar

**Danske Spil** Hej Martin. Tallene er ikke vores opfindelse. Tallene er fra den nyeste undersøgelse, der er fortaget om ludomani i Danmark. Den er fra 2016 og lavet af VIVE – Det Nationale Forskning – og Analysecenter for velfærd. Ifølge undersøgelsen lider lidt under 10.000 danskere mellem 18 og 74 år af ludomani, svarende til omkring 0,3% af befolkningen. Hvis du vil dykke mere ned i tallene, kan du finde undersøgelsen her: [https://www.sfi.dk/...](https://www.sfi.dk/) Vh Marie, Danske Spil.

Synes godt om · Svar



**Hvorfor sætter en  
spilleudbyder ludomani  
på agendaen?**

Fordi vi synes, vi har et ansvar for at tale om ikke kun de positive men også de negative konsekvenser af det at udbyde spil. Vi vil gerne sætte fokus på de svære emner. Det gør vi årligt gennem kampagner, blandt medarbejdere i Danske Spil og i dialogen med vores samarbejdspartnere.

*Kampagnen blev vist  
2,5 millioner  
gange på Facebook.*



**Frank Steven Dahl Andersen** Hvor mange penge bruger Danske Spil på at markedsføre spil? Hvor mange penge bruger Danske Spil på at bekæmpe ludomani?

Synes godt om · Svar

**Kenneth Lokjær** Du kan ikke bekæmpe ludomani, ligesom du heller ikke kan bekæmpe alkohol og narkomisbrug. MEN du kan hjælpe dem der har problemerne.. Det gør Danske Spil temmelig meget i... <http://www.ludomanilinjen.dk/>

Synes godt om · Svar

**Frank Steven Dahl Andersen** Lur mig om de ikke bruger markant flere penge på at sige "SPIL MER" end de bruger på at sige "HOLD IGEN"...

Synes godt om · Svar

**Kenneth Frølund Wenzel Bak** Det er jo så egentlig heller ikke deres job. De kunne som så mange andre bare skyde en lille advarsel afsted. Hatten af for at de hjælper til med dem der har problemer med det.

Synes godt om · Svar

Det handler om meget mere end pengene, hvis man spiller for meget.

FRA SORT TIL HVIDT – BEKÆMPELSE AF:

# HVIDVASK

**Danske Spil gør alt, hvad vi kan for at sikre, at vores spil ikke udnyttes til at få sorte penge vasket hvide.**

Sidste år blev hvidvaskloven i Danmark skærpet og fik som følge af et nyt EU-direktiv et større anvendelsesområde. Siden da har Danske Spil tilpasset sin hvidvaskmodel og arbejdet på at blive endnu dygtigere til at opdage mistanke om hvidvask. I 2018 har vi udviklet endnu bedre værktøjer, der kan håndtere de enorme mængder data, vi arbejder med. Det gør os i stand til at holde øje med kunder og transaktioner, både online og hos vores forhandlere, og vi underretter Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK) om mistænkelig adfærd, hvis vi ikke kan afkræfte mistanken.

## Hvad er hvidvask?

Hvidvask er et forsøg på at fjerne det faktum, at penge er blevet tjent ulovligt enten ved at skjule pengenes oprindelse, bevægelse eller ejerforhold. Kriminelle foretager en række handlinger, der kan give indtryk af, at pengene er tjent lovligt. For eksempel at satse store beløb på "sikre" kampe eller ved at placere en indsats på alle tre udfald af en sportskamp, hvor man uanset kampens resultat kan være sikker på at få en relativ stor del af sine penge retur. Med en vinderkvittering vil den kriminelle således nemmere kunne bruge sine sorte penge, som om de var lovligt tjente.

*Danske Spil mener*

Vi tolererer ikke, at spil, der skal underholde, glæde og begejstre, misbruges til kriminalitet. Danske Spil har gennem årene gået forrest i indsatsen for at bekæmpe hvidvask gennem spil. Vi ønsker fortsat at være forbilledet for ansvarlighed på spillemarkedet i forhold til hvidvaskbekæmpelse. Derfor bruger vi vores data til på stadig mere avanceret vis at afdække mønstre, der kan vække mistanke om hvidvask. Vi prioriterer et stærkt, tæt og tillidsfuldt samarbejde med politiet, hvis ansvar det er at efterforske mistanke om hvidvask, og vi arbejder løbende på at klæde vores forhandlere på til opgaven, når de møder vores kunder.



INTERVIEW – PHILIP BADSTUE  
INFORMATIONSSIKKERHEDSCHEF,  
DANSKE SPIL

---

## Vores datanet er blevet mere finmasket

---

I Danske Spil handler indsatsen mod hvidvask ikke kun om at efterleve lovgivningen. Vi skal gøre mere end det, og derfor er hvidvaskbekæmpelse en integreret del af ansvarlighedsstrategien.

Philip Badstue er Danske Spils informationssikkerhedschef, og han mener, at Danske Spil har været forud for lovgivningen for så vidt angår risikovurderinger. Det har gjort det nemmere at leve op til de nye og skærpede hvidvaskregler, hvis grundlag er virksomhedernes egne risikovurderinger.

Hvidvaskloven fra 2017 betød blandt andet, at virksomheder skal tage højde for de risici, der er forbundet med kunder, produkter, transaktioner og tjenesteydelser, som øger risikoen for, at en virksomhed kan blive misbrugt til hvidvask. Det gennemførte Danske Spil blandt andet ved at sørge for, at kendskabet til vores kunder ved offline spil blev øget. Procedurene i forhold til forhandlernes



→ præmieudbetalinger blev også lavet om, og den generelle overvågning af transaktionerne hos forhandlerne er blevet øget på baggrund af en risikovurdering og ved hjælp af analyse- og monitoringsværktøjer. Endvidere stillede Danske Spil i 2018 en ny online præmieudbetalingsmulighed til rådighed for kunderne, som stadig flere bruger, og disse data om præmieudbetalinger indgår nu i Danske Spils hvidvaskanalyser. Danske Spils hvidvaskanalyser for online spil blev også udvidet, idet flere spil blev omfattet af loven. Analyserne og processerne er også løbende blevet justeret i takt med ændringer af risikoanalysen og nye analysemuligheder og værktøjer. Philip Badstue forklarer, at Danske Spils risikoanalysemodel allerede tog højde for de fleste af faktorerne, inden loven trådte i kraft.

Der er opsat en lang række indikatorer, som gør det muligt at risikoklassificere for hvidvask i Danske Spil, og det samlede arbejde med at vide, hvem kunderne er, spiller ind i det. Det solide udgangspunkt har givet Danske Spil mulighed for at sætte større fokus på at udvikle dataplatforme yderligere og gøre sikkerhedsnettet for afdækning af mistanke om hvidvask endnu mere fintmasket og effektivt.

- Vi har siden 2015 løbende videreudviklet vores egen analyseplatform. Den hjælper os med at monitorere og filtrere blandt andet usædvanligt forbrug og betalingsmønstre, som foregår ude i butikkerne og online. Viser datamønstrene en usædvanlig spilleadfærd eller mistanke om deponering af midler, som ikke kan afkræftes, underretter Danske Spil SØIK, siger Philip Badstue og tilføjer:

-Vi har øget antallet af datastrengte som følge af, at hvidvaskloven tidligere kun gjaldt to produktområder hos os. Nu omfatter hvidvaskloven hele vores portefølje – på nær lotterierne, der er undtaget fra loven.

Philip Badstue mener, at der er sket en positiv udvikling, siden lovgivningen trådte i kraft:

5.895  
indberetninger til  
SØIK i 2018



- Vi skruer løbende på, hvordan vi bedst kan understøtte hvidvaskprocedurerne. Vores net bliver stadig mere fintmasket, og indsatsen mere og mere nuanceret. I 2018 har Danske Spil med bistand fra eksterne konsulenter gennemgået vores forhandlerindsats for hvidvaskbekæmpelse og gennemført anbefalingerne til en styrket indsats.

I slutningen af 2018 tog Danske Spil med henblik på en yderligere styrkelse af indsatsen initiativ til dels at lade eksterne konsulenter gennemgå alle processer mv., dels at lade et advokatfirma foretage en vurdering af Danske Spils arbejde med hvidvaskloven. Dette arbejdes fortsættelse i 2019, herunder med målrettede tilsyn med forhandlerne efterlevelse af de krav, som Danske Spil stiller til dem vedrørende bekæmpelse af hvidvask. Forhandlerne vil også blive mødt med mere målrettet information blandt andet via Danske Spils salgskonsulenter og de digitale kanaler, Danske Spil i forvejen benytter til kontakten med forhandlerne.

## SAMARBEJDE OM HVIDVASK



→ Vi samarbejder med Skattestyrelsen, politiet og SØIK (Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet), som vi løbende underretter om mistænkelig adfærd. Spillebranchen er den største indberetter af mistænkelig adfærd næst efter pengeinstitutterne, og Danske Spil leverer blandt spilleudbydere over halvdelen af indberetningerne

# Danske Spil bekæmper sorte penge sammen med politiet

**Flemming Eriksen er ansvarlig for Danske Spils tiltag, som er sat i værk for at modvirke hvidvask hos Danske Spils forhandlere. Når politiet har brug for hjælp, rydder han kalenderen.**

Det gælder om at holde tungen lige i munden, når mistanke om sorte penge skal opdages hos Danske Spil. De sidste fem år har Flemming været den ansvarlige, der dagligt har kigget dybt i spiltransaktionernes detaljer for at opdage mistænkelige situationer, der eventuelt kunne tyde på hvidvask eller svindel ude hos Danske Spils forhandlere.

Derudover har han etableret en tillidsfuld relation til politiet, som han ofte er i kontakt med.

- Vi tillægger det meget, meget stor betydning, at vi er hurtige og grundige i vores arbejde med at bistå politiet. Og vi sætter en stor ære i at have et godt og umiddelbart samarbejde med dem, siger Flemming.

Og Danske Spils samarbejde har båret frugt i politikredse. Flemming har afholdt mange møder med politiet for at lære dem om spil og snyd – og det har givet dem bedre forudsætninger for at afdække kriminaliteten, hvilket løbende fører til konkrete efterforskninger, som Danske Spil bidrager til.

- Jeg føler, at dette tætte samarbejde har løftet deres vidensniveau. De har bedre indsigt i, hvad spil er for en størrelse, fortæller Flemming.

Det er som regel Flemming, der tager kontakt til politiet. Men dialogen går begge veje, for det sker også, at politiet kontakter Danske Spil, hvis de i deres efterforskning har brug for hjælp fra Danske Spil. Så finder Flemming yderligere oplysninger til sagen, og det er vigtigt, mener han:

- Vi vil ikke kunne misbruges af kriminelle, så derfor gør vi, hvad vi kan, for at hjælpe politiet.

# MATCH

Hos Danske Spil fylder sport rigtig meget. Det er en stor del af vores forretning, og overfor vores kunder har vi et ansvar for at sikre, at aftalt spil ikke ødelægger glæden ved at spille på sport.

Matchfixing er, når det naturlige udfald af en sportskamp bliver forstyrret af en bevidst handling – for eksempel hvis resultatet aftales på forhånd eller påvirkes af andre interesser end rent sportslige. Formålet med matchfixing er typisk at opnå en økonomisk gevinst. Kort sagt: Det er aftalt spil. Det går ud over tilskuernes lyst til at følge med i sportskonkurrencerne. Og ærlige spilleres glæde ved at spille.

Matchfixing er en international udfordring, der rækker ud over banen, og som ofte bliver drevet af netværk af organiseret kriminalitet.

## Vi begynder her

Danske Spils lokaler i Brøndby er også hjem for Global Lottery Monitoring System (GLMS). Det er et internationalt samarbejde mellem spilleudbydere verden rundt, som har til formål at overvåge spillemønstre og indrapportere mistænkelig adfærd.

I Danske Spil er vi stolte af at være udvalgt blandt GLMS' medlemmer til at være det koordinerende og operationelle samlingspunkt for GLMS globalt set. Den administrerende direktør for Danske Licens Spil er endvidere valgt til GLMS' bestyrelse.

GLMS overvåger fodboldkampe for Union of European Football Associations (UEFA), det internationale fodboldforbund (FIFA), International Tennis Federation (ITF) og en lang række sportsgrene for Den Internationale Olympiske Komité (IOC) og reagerer, hvis de opdager usædvanlige spillemønstre.

## DEN NATIONALE PLATFORM TIL BEKÆMPELSE AF MATCHFIXING

Danske Spil sidder med ved bordet med en række andre aktører og har i 2018 blandt andet bidraget til udarbejdelsen af en SWOT-analyse om matchfixing i Danmark.





# FIXING

## *Danske Spil mener*

Som spilleudbyder sidestiller vi matchfixing med bedrageri. Hvis vi skal sætte ind over for aftalt spil og snyd med de sportsgrene, som tusindvis af danskere elsker at følge, skal vi arbejde på tværs. Men matchfixing er kompliceret. Vi skal løbende sørge for at blive bedre til at forstå mekanismerne bag matchfixing, hvad udfordringerne er, og hvad vi som spilleudbydere, idrætsforeninger eller myndigheder kan gøre og investere i tiltag, der kan skabe mere viden. Første skridt er, at alle står skulder ved skulder, og at alle spilleudbydere overvåger og melder mistænkelig adfærd og spillemønstre.

Derfor mener vi i Danske Spil, at det burde være et krav for spilleudbydere, der opererer i Danmark, at man arbejder med bekæmpelse af matchfixing.

## *Samarbejde med DIF*

Danske Spil har indledt et samarbejde med Danmarks Idrætsforbund (DIF) om at udvikle et e-learningprogram om matchfixing til de professionelle atleter i de forbund, som er medlem af DIF.

Formålet er, at alle eliteatleter i DIF's forbund med tiden skal gennemføre denne type uddannelse, så vidensniveauet om matchfixing øges. Det er vigtigt, at konsekvenserne af matchfixing forstås blandt sportsudøverne og dermed kan begrænses. E-learningværktøjet vil gøre det nemmere for de enkelte forbund at udbrede den nødvendige viden om matchfixing og følge op. Vi glæder os meget til samarbejdet.





MATCHFIXING

# En presbold på matchfixing

- INTERVIEW MED KIM RAGLE, GLMS ANALYSIS MANAGER

**Kim Ragle overvåger odds på sportsskampe. Med informationer fra Brande til Bangkok holder han skarpt øje med, om spillemønstre eller resultater virker fiksede.**

I Danske Spils bygning i Brøndby, hvor åbne kontorlandskaber tæller mange personer på hver eneste etage, sidder Kim Ragle i enrum. Bag en lukket dør – for det siger reglerne, at han skal.

- Det føles egentlig lidt for blæreattigt, siger Kim Ragle om det 15 kvadratmeter store kontor, hvor fire skærme fylder hans skrivebord i den ene ende og et rundt mødebord står i den anden. Men det er nødvendigt, forklarer han – reglerne siger, at han skal kunne lukke en dør og agere uafhængigt.

## Overvåger og rapporterer

Kim Ragle er ansat til at varetage GLMS, Global Lottery Monitoring System, for Danske Spil. GLMS er et internationalt overvågningssystem på sportsvæddemål, som har til formål at opdage og analysere mistænkelige væddemål, der kan vække mistanke om, at spillet kan være fikset. Ifølge Kim Ragle er det hele spillets integritet, som

systemet beskytter. Danske Spil har et helt team med ansvar for at overvåge alle oddsedede spil, der kommer ind hos Danske Spil. Teamet rapporterer tilbage til Kim, hvis de opdager noget mistænkeligt.

- Som en del af GLMS har vi en forpligtelse til at dele de informationer og mønstre, der ser mistænkelige ud, både internationalt og på danske kampe. Ser vi noget mistænkeligt, rapporterer vi også til Antidoping Danmark, som har en uafhængig efterforskningsenhed, siger Kim Ragle.

På Kim Ragles fire skærme ser man en fuldautomatisk overvågnings-plattform, der giver information om alle kampe, der bliver spillet på. Udvikler en kamps odds sig uregelmæssigt – med store stigninger eller fald - giver det udslag på systemet, giver en grøn, gul eller rød alarm, afhængig af hvor alvorlig oddsændringen er. Der kan også være tale om, at Kim Ragle og hans team opdager, at en træner spiller på sit eget hold, eller at der bliver lagt unormalt høje beløb på en liga eller spiltype. Kim Ragle rapporterer alle usædvanlige spillemønstre videre til de øvrige GLMS-medlemmer via platformen.

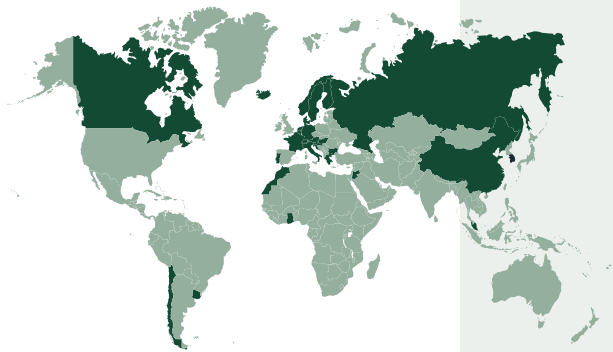
## Værner om spillets uforudsigelighed

På væggen i Kim Ragles kontor hænger et tørklæde fra boldklubben AB. Han har spillet fodbold hele sit liv og er stadig at finde til træning med klubbens veteranhold et par gange om ugen. Og Kim Ragles kærlighed til sport smitter af på hans arbejde for Danske Spil og GLMS.

- For mig handler kampen mod matchfixing om etik. Om at være med til at gøre noget for sporten og beskytte den indefra. For hvis matchfixing får alvorlig fat i sporten, så mister folk interessen for den. Jeg vil være med til at bevare det uforudsigelige, der er i sport, siger Kim Ragle.



**“JEG VIL VÆRE MED TIL AT  
BEVARE DET UFORUDSIGELIGE,  
DER ER I SPORT”**



GLMS udbredelse på verdensplan er markeret med mørkegrøn.



*– Det er altafgørende, at spilleudbydere arbejder sammen over landegrænser, hvis vi skal bekæmpe matchfixing. Danske Spil har været med fra starten, og i GLMS sætter vi stor pris på den indsats og ekspertise, som Danske Spil leverer til GLMS' operative arbejde. Danske Spil er et godt eksempel på, hvordan spilleudbydere kan bringe relevante sportsforeninger og myndigheder sammen. Der skal vi lære af hinanden i GLMS og arbejde mere på tværs for at bevare sportens integritet.*

**Vagelis Alexandrakis.**  
**Vicegeneralsekretær i GLMS' globale organisation i Lausanne, Schweiz.**



### Fra Danmark til hele verden

Malta, Rusland og Island er de tre nyeste medlemmer i GLMS, der i alt har 31 medlemslande fra hele verden. Men det er hos Danske Spil i Brøndby, at den store del af overvågningsfunktionen ligger. Danske Spil er i dag det operationelle centrum for GLMS.

- Hos Danske Spil er der nu et organisatorisk setup, som er sat i verden til at modvirke matchfixing med Danmark som operationelt centrum. Sammen med GLMS, Antidoping Danmark og Kulturministeriet er der et samarbejde og samlet strategi mod aftalt spil, siger Kim Ragle og fortsætter:  
- Og jeg synes, at jo tættere samarbejde man kan have med de øvrige udbydere, jo bedre. For mig er vi ikke her i konkurrence; vi arbejder jo for det samme. Jo mere vi kan hjælpe hinanden, jo mere giver det mening for mig. Det er også det, der gør GLMS som internationalt samarbejde så spændende – at vi ved at arbejde sammen kan beskytte sporten og underholdningen ved at spille på sporten.

FN'S VERDENSMÅL FOR BÆREDYGTIG UDVIKLING

# En global agenda med lokalt aftryk

FN'S VERDENSMÅL HANDLER OM, AT ALLE SKAL BIDRAGE TIL LØSNINGER FOR AT SIKRE EN GOD FREMTID FOR DE NÆSTE GENERATIONER. DANSKE SPIL SKAL NATURLIGVIS LØFTE VORES ANSVAR.

I FN-bygningen i New York i september 2015 vedtog verdens regeringsledere 17 globale mål for bæredygtig udvikling, også kaldet UN Sustainable Development Goals eller i daglig tale Verdensmålene eller SDG'erne.

Verdensmålene er ambitiøse, og de skal gennemføres inden 2030 med hjælp fra både den private og offentlige sektor samt civilsamfundet. Hvis vi skal nå det, har vi travlt.

For Danske Spil er Verdensmålene en vigtig påmindelse om, at vi er en del af en større sammenhæng, og at vi også skal gøre vores for at bidrage til løsningen af de globale udfordringer.

Ved hjælp af værktøjer som SDG Kompasset har Danske Spil derfor foretaget en afdækning af, hvordan SDG'erne spiller sammen med vores forretning. Det indebærer, hvordan Verdensmålene og de 169 delmål kan omsættes til den virkelighed, som Danske Spil og spillebranchen befinder sig i, samt hvordan Danske Spil kan øge vores

positive indvirken og reducere vores negative indvirken på samfundet. Målene udgør en ramme, hvor vi kan trykprøve vores nuværende strategiske prioriteter. Det er ikke en opgave, vi er færdige med. Vi over os i at blive bedre til at fastlægge målsætninger på tværs af vores indsatsområder.

Danske Spil har identificeret fem Verdensmål som værende der, hvor vi har størst mulighed for at gøre en forskel. Den positive indvirken er i høj grad koblet op på Danske Spils forretningsstrategi om fortsat at vækste for at kunne levere et stort overskud tilbage til det danske samfund. Den negative indvirken kommer til udtryk gennem de samfundsmæssige udfordringer, vores produkter kan skabe hos nogle – og som vi derfor har et ansvar for at forsøge at reducere den negative effekt af.

Der skal være en balance mellem de to mål – øget indtjening og hensynet til ansvarlighed - som vi er meget bevidste om, og de kommer til udtryk i en række valg, Danske Spil træffer om ansvarlighed og udbud af spil.



*"For Danske Spil er FN's Verdensmål en vigtig agenda. Vi kan gøre en forskel ved at indgå i partnerskaber og skabe ny viden om ansvarlighed, ikke mindst i forhold til vores egen branche."*

**Susanne Mørch Koch,**  
administrerende direktør  
Danske Spil A/S



# Danske Spils påvirkning i forhold til Verdensmålene

## *Danske Spils mål er at øge den positive samfundsmæssige indvirken*

Hele præmissen for Danske Spils eksistens er at overskuddet går tilbage til det danske samfund. Sådan er Danske Spil skabt, og det er vores mest markante positive samfundsaftryk.

I 2017 var Danske Spil nr. 20 på listen over virksomheder, som har betalt mest i selskabsskat i Danmark – og på en 2. plads blandt statslige selskaber. I 2018 gav Danske Spil samlet 2.845 mio. kroner til den danske stat, hvoraf 1.209 mio. kroner kommer fra Danske Spils lotterier til udlodningsmidlerne. På den måde er Danske Spil med til at skabe styrke og sammenhængskraft lokalt mange steder i Danmark.

Danske Spil har som målsætning at fortsætte med at vækste vores forretning. Sådan vil vi også i de kommende år levere betydelige økonomiske bidrag tilbage til det danske samfund.

### RELEVANTE SDG'ER:



## *Deltagelse i partnerskaber og videndeling*

Verdensmål 17 handler om at bidrage til mere bæredygtig udvikling gennem deltagelse i partnerskaber på tværs af sektorer, brancher og lande. En sådan tilgang til at arbejde med ansvarlighed er prioriteret i Danske Spil og er en forudsætning for udførelsen af vores CSR-strategi. Vi danner partnerskaber med andre samfundsaktører for at øge viden og samarbejde om fælles mål. Hvor Danske Spils initiativer enkeltstående gør en mindre forskel, ser vi partnerskaber som en måde at forstærke effekten af vores konkrete bidrag, fordi det tillader os at dele viden og metoder med andre. Et eksempel er forskningspartnerskabet om Spilscanneren eller udvikling af matchfixinguddannelse med DIF. Målsætningen for CSR-partnerskaber i Danske Spil er at udvikle 1-2 nye CSR-partnerskaber om året eller videreudvikle eksisterende partnerskaber til at skabe ny viden, værktøjer eller samarbejdsmetoder, som har en positiv samfundsmæssig effekt.

## Danske Spils produkter

Selvom Danske Spils produkter for mange danskere er lig med god underholdning, er der en skyggeside, hvor vores forretning har et negativt aftryk på Verdensmål 3 og 12 om fremme af sundhed og trivsel samt ansvarligt forbrug. Danske Spil har et medansvar for at vende de negative samfundsmæssige konsekvenser, som ludomani medfører for nogle. De negative konsekvenser kan også måles ved den udgift på ca. 25 mio. kroner, som ludomanibehandling og – forebyggelse årligt koster den danske stat<sup>4</sup>.

Danske Spil gør en indsats for at reducere de negative konsekvenser ved at arbejde målrettet med ludomani-forebyggelse og – bekæmpelse, som det er beskrevet tidligere i rapporten.

I den forbindelse har Danske Spil en målsætning om at

- foretage minimum 1.000 omsorgsopkald i 2019.
- Lancere 1-2 kampagner med fokus på ludomani og ansvarlighed om spil årligt, da oplysning og åben debat om ludomani er vigtig for at skabe forståelse for nødvendigheden af at spille med omtanke.
- Fortsat uddanne alle Danske Spils medarbejdere i ludomani og konsekvenserne deraf.

### RELEVANTE SDG'ER:

3 SUNDHED  
OG TRIVSEL



12 ANSVARLIGT  
FORBRUG  
OG PRODUKTION



# *Ansvarlighed* er relevant for hele forretningen

---

**DANSKE SPIL ØNSKER AT INTEGRERE ANSVARLIGHED  
I DEN MÅDE, VI AGERER SOM VIRKSOMHED.  
FN GLOBAL COMPACTS 10 PRINCIPPER FOR VIRKSOMHEDERS  
SAMFUNDSANSVAR UDGØR EN RAMME FOR DET VIGTIGE  
ARBEJDE SAMT FOR DEN LØBENDE RAPPORTERING.**

FN Global Compact er i dag verdens største frivillige CSR-initiativ. Virksomheder og organisationer, der melder sig ind i FN Global Compact, forpligter sig til at arbejde aktivt med at fremme 10 principper inden for fire hovedområder: Menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupsion og rapportere efter samme retningslinjer. Det er med til at skabe et fælles sprog om bæredygtighed på tværs af lande, brancher og typer af organisationer.

Danske Spil tilsluttede sig FN Global Compact i 2011, og som en del af initiativet udgiver vi hvert år denne CSR-rapport, som udgør koncernens obligatoriske Communication on Progress (COP-rapport). Rapporten beskriver blandt andet Danske Spils fremskridt på de fire områder. Danske Spils fortsatte deltagelse forpligter, og vi arbejder hvert år på at omsætte de 10 principper til praksis i takt med, at Danske Spils forretning udvikler sig.

## **Politikker**

Åbenhed er et centralt aspekt af arbejdet med ansvarlighed i Danske Spil. I Danske Spil har vi en række styrende

dokumenter og politikker, der beskriver holdninger og indsatsområder. De er alle offentligt tilgængelige på vores hjemmeside.

## **Risici, handlinger og resultater**

I Danske Spil interesserer vi os for, om der ved vores forretningsaktiviteter er forbundet risici for en negativ påvirkning på menneskerettigheder, medarbejder- og sociale forhold, miljø og klima og korrupsion. Vi identificerer potentielle risici gennem vurderinger af væsentlighedsområder foretaget som en del af det prioriteringsarbejde, vi laver i udviklingen og den løbende justering af Danske Spils CSR-strategi.

Danske Spil driver ikke forretning steder i verden, hvor risici forbundet med overtrædelser af menneskerettigheder, miljøkrav, medarbejderrettigheder og korrupsion er størst.

I forbindelse med Danske Spils CSR-strategiproces i 2016 foretog Danske Spil flere analyser med særlig fokus på vores interessenters opfattelse af ansvarlighed i





forhold til Danske Spils forretning. Gennem denne proces identificerede og definerede Danske Spil de væsentligste fokusområder. I 2018 har Danske Spil genbesøgt disse analyser og fået justeret og beskrevet vores væsentligste risikopunkter.

De væsentligste risici er beskrevet under hvert af de følgende fire afsnit, der omhandler hvert af FN Global Compacts områder. Initiativer og resultater indenfor hvert område er også beskrevet her.

	Medarbejderforhold	Menneskerettigheder	Antikorruption	Miljø
CSR-politik	●	●	●	●
Menneskerettighedspolitik	●	●		
Code of Conduct for Danske Spils samarbejdspartnere	●	●	●	●
Etisk kodeks for leverandører	●	●	●	●
Mangfoldighedspolitik	●	●		
Informations- og Kommunikationspolitik	●	●		
Antikorruptionspolitik	●	●	●	
Miljøpolitik				●

# Menneskerettigheder

**Danske Spil har et ansvar for at sikre sig, at den individuelle rettigheder respekteres i alle led af koncernens virksomhed.**

Det forpligter vi os formelt til gennem overholdelse af gældende ret og kontrakter med medarbejdere, leverandører og samarbejdspartnere og ved at føre de holdninger og indsatsområder, som Danske Spil har formuleret i vores menneskerettighedspolitik, ud i livet.

Danske Spils menneskerettighedspolitik hviler på internationalt anerkendte principper for menneskerettigheder som FN's International Bill of Human Rights og Den Internationale Arbejdsorganisations (ILO) Deklaration om Fundamentale Rettigheder og Principper ved Arbejde og er afstemt med FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv (UN Guiding Principles on Business and Human Rights). Menneskerettighedspolitikken spiller sammen med vores CSR-politik og mangfoldighedspolitik samt afspejler Danske Spils værdier – Tillid, Underholdning, Fornøjelse og Ansvarlighed.

I praksis betyder det, at Danske Spil sikrer sig, at respekt for menneskerettigheder tænkes ind i den måde, vi driver forretning på.

## **Risici, handlinger og resultater på menneskerettighedsområdet**

I 2015 foretog Danske Spil en analyse af vores praksis for overholdelse af menneskerettighederne med udgangspunkt i FN's Retningslinjer for Menneskerettigheder og Erhverv særligt med fokus på medarbejderområdet. Den har vi genbesøgt i 2018 med blik for, hvor risici for krænk-

else af menneskerettigheder på tværs af vores forretning kan findes.

Danske Spil er en virksomhed med en overvægt af højt specialiserede medarbejdere, der arbejder under dansk lovgivning. Selv under disse forhold anerkender Danske Spil en risiko for, at medarbejdere kan opleve diskrimination ved ansættelse, forfremmelse eller afskedigelse, mangel på ligeløn og udfordringer forbundet med det psykiske og fysiske arbejdsmiljø. I Danske Spil vægtes det højt, at den enkelte medarbejder trives og føler sig godt behandlet. Læs mere om dette under Medarbejder- og sociale forhold.

Det kan ikke afvises, at risici for brud på menneskerettigheder kan findes i Danske Spils forhandler- og leverandørkæde og blandt vores samarbejdspartnere, dog i så fald i beskedent omfang, da vi ikke har direkte leverandører i geografiske områder eller inden for sektorer, hvor risikoen er størst. Imidlertid skal vi stadig være opmærksomme på risikoen, også i forhold til disses underleverandører. Derfor udgør respekten for menneskerettigheder sammen med FN Global Compacts øvrige tre hovedområder grundstenene i det adfærdskodeks, som Danske Spil beder samtlige vores leverandører underskrive. Adfærdskodekset bruges aktivt i forbindelse med udbud og øvrige kontraktforhandlinger. Ligeledes forpligter vores leverandører sig til at indtænke disse områder i samarbejdet med deres egne leverandører. I 2019 vil Danske Spil yderligere skærpe adfærdskodekset og i øvrigt sætte fokus på efterlevelsen hos leverandørgrupper, hvor vi vurderer, der findes en særlig risiko i forhold til FN Global Compacts områder, også længere ude i værdikæden. Det kan f.eks. være blandt leverandører inden for rengøring eller leve-



randører af forskellige former for fysisk markedsføringsmateriale, som benytter sig primært af underleverandører i f.eks. Kina og Sydøstasien.

Der findes to øvrige områder, hvor Danske Spils forretning kan medføre en risiko i forhold til krænkelse af menneskerettigheder.

For det første beskriver de menneskerettighedskonventioner, som Danske Spil forpligter sig til at respektere, den enkeltes ret til sundhed og til en passende levestandard samt børns rettigheder. I Danske Spil er vi bevidste om, at vores produkter på grund af risikoen for afhængighed kan have en negativ virkning på kunders mentale sundhed og privatøkonomi, samt at der findes risici for, at mindreårige kan blive eksponeret for vores produkter før den tilladte aldersgrænse. Danske Spils arbejde med markedsføring samt ludomaniforebyggelse, herunder beskyttelse af mindreårige og sårbare grupper, er afgørende for at reducere disse risici.

For det andet er det afgørende for Danske Spil, at vi til fulde lever op til vores forpligtelser til at beskytte de store datamængder af personoplysninger, som vi behandler om medarbejdere, kunder og andre. Retten til efter ønske at kende disse oplysninger samt at få dem slettet imødekommer vi naturligvis. I 2017 og 2018 har Danske Spil implementeret understøttende systemer og indført grundige procedurer og dokumentation heraf for at sikre optimal databeskyttelse. Kontrolgrundlaget for vores eksterne databehandlere er øget, og Danske Spils medarbejdere er i 2018 blevet trænet i de persondataretlige regler og behandling af personoplysninger.

# Medarbejder- og sociale forhold

De fleste danskere kender Danske Spils terning og vores produkter, og mange danskere kender også til vores unikke formål. Ikke ligeså mange kender forretningen og arbejdspladsen bag.

Mere end 400 kollegaer møder hver dag på hovedkontoret på Korsdalsvej i Brøndby for at gøre deres yderste for at sikre Danske Spil den bedste position og give kunderne Danmarks bedste spilleoplevelse.

Danske Spil er en virksomhed og arbejdsplads med - synes vi - nogle af landets mest spændende og udfordrende arbejdsopgaver. Vi har formålet at bevare vores 70 år gamle virksomheds helt særlige kultur og samtidig ligge helt i front på et særdeles konkurrencepræget spillemarked. Det gør vi ved at fastholde medarbejdere med høj anciennitet og alder, der har Danske Spils dna i deres blod sammen med et usædvanligt indgående kendskab til spil, samt ved at tiltrække helt unge, dygtige og ambitiøse medarbejdere for hvem, Danske Spil bliver deres første arbejdsplads efter skolen eller universitetet.

Vores medarbejdere udvikler fremtidens it-systemer og løsninger på internationalt niveau for dansk detailhandel, overvåger spilafvikling 24/7, laver kampagner og kundeservice og styrer en bruttoomsætning på mange milliarder kroner etc. Vi har en dygtig bestyrelse med brede kompetencer og en dedikeret ledelse.

Vi gør os umage, når vi rekrutterer. Vi leder selvfølgelig efter de unikke talenter og fagligheder men med den rigtige indstilling, kan vi

lære de fleste det meste. Vi gør os umage med at sige farvel eller på gensyn, når medarbejdere forlader os. Det er naturligt, at ikke alle arbejdsforhold varer evigt.

En indsats for at vise kommende medarbejdere, hvem vi er, har fyldt meget i 2018, og det fortsætter i 2019. Samtidig sætter Danske Spil fokus på samspillet mellem en stærk ledelse og et knivskarpt hold af medarbejdere gennem konkrete leder- og medarbejderudviklingsinitiativer.

## Konkrete initiativer

Hos Danske Spil overholder vi naturligvis såvel internt som eksternt fastsatte krav inden for arbejdsforhold. Medarbejderne inddrages for eksempel gennem arbejdspladsudvalgene, engagementsmålinger, løbende dialoger og feedback fra nye og fratrådte medarbejdere.

Vi tager løbende en række initiativer for at forbedre vores arbejdsplads. F.eks. har vi i 2018 set på vores arbejdsrammer – såvel de ergonomiske som de fysiske og psykiske. Det har blandt andet ført til, at vi i 2018 har etableret et meditationsrum og en kunststoffodboldbane. Vi har tilbud om sommer camp for medarbejdernes børn i højsommeren, når mor eller far skal passe arbejdet. Sidste år var



børnene i Zoo, og i 2019 skal de på madlavnings-skole. Vi har egen kantine, fitness i kælderen og spinning på loftet. Og så har vi fået en aftale med en huslæge, som jævnligt kan træffes i vores bygning, og hvor medarbejderne nemt og fleksibelt kan få en lægekonsultation i tillæg til frivillige helbredstjek, zoneterapi og vaccinationer. Vi elsker sport i Danske Spil. Vores sportsforening er aktiv udi diverse idrætsgrene, og vi stiller gerne firmahold. Spiller Danmark kamp, er der rift om pladserne i vores auditorium.

Vi har en særlig gave i Danske Spil. Når kollegaer varsler baby, får de en tøjdyrsstork sammen med en opfordring til at holde barsel. Vi lægger nemlig vægt på, at også fædre holder barsel.

Helt grundlæggende tror vi på, at medarbejdere i trivsel er bedre kollegaer, mere kreative og bedre problemløser, og sådan prøver vi at indrette vores arbejdsplads. Vi vil ikke have det meste ud af vores medarbejdere, men det bedste.

### Risici, handlinger og resultater på medarbejderområdet

På trods af at Danske Spil befinder sig i en branche og indenfor et geografisk område, hvor medarbejderforhold typisk er velorganiserede, er vi bevidste om, at der på medarbejderområdet findes risici, og at vi skal passe på vores medarbejdere.

Risici forbundet med mistrivsel blandt medarbejdere som følge af dårligt fysisk og psykisk arbejdsmiljø, som kan medføre sygedage og dalende arbejdsglæde, tager Danske Spil meget alvorligt. Vores personalehåndbog, som er opdateret i 2018, udstikker retningslinjer for medarbejdernes trivsel og arbejdsmiljø. I tillæg har lederne i 2018 løbende haft håndtering af arbejdspress hos medarbejdere på kursus-kemaet samt i de halvårlige medarbejderudviklingssamtaler. Vi måler på medarbejdertilfredshed

### Ansvar udenfor eget hus

Blandt Danske Spils forhandlere stiller vi krav til efterlevelse af vores etiske kodeks. Kodekset stiller blandt andet en række krav om beskyttelse af medarbejders trivsel og sikring af gode sociale forhold samt mere generelt krav om ordentlighed i omgang med medarbejdere og kunder.

for at kunne tage en negativ udvikling i løbet og for at kunne styrke en positiv udvikling. I Danske Spils Koncern Samarbejdsudvalg (KSU) og Arbejdsmiljøudvalg drøfter medarbejderrepræsentanter arbejdsforhold, medarbejdertryghed og trivsel med medlemmer af koncernledelsen og afdelingschefer for at sikre bedst mulige forhold.

I overensstemmelse med Danske Spils værdier og CSR-politik tolererer vi ingen form for diskrimination af ansøgere eller medarbejdere. Vi medvirker til at sikre lige muligheder for alle uanset personlig baggrund. Derfor har Danske Spil også fokus på information og kendskab til værdierne bag og indholdet i koncernens politikker og retningslinjer på området i den interne kommunikation og uddannelsesaktiviteter for medarbejdere og ledere. Det er ikke mindst vigtigt, når Danske Spil er vokset med henholdsvis 132 og 91 ansatte i 2017 og 2018, og det dermed skal sikres, at viden samt medarbejderkultur og værdier bæres videre.

Dygtige og effektive medarbejdere er en afgørende forudsætning for Danske Spils succes fremover. Vi har brug for en bred vifte af kompetencer, som skal sikre, at vi har adgang til bredden af fremtidens talentmasse i den stadig hårdere konkurrence om de dygtigste medarbejdere.

Derfor har vi fokus på mangfoldighed, når vi rekrutterer nye medarbejdere og ledere og opstiller karrieremuligheder for dem, som allerede arbejder for os. Vi vil ikke være årsag til, at talent ikke søger til os, fordi de måtte føle sig afvist eller udelukket. Fortællingen om Danske Spil som



→ arbejdsplads, medarbejderportrætter, jobopslag samt at nå de rette kandidater til karrieremesser og gennem SoMe skal understøtte dette. Formålet er også at sikre, at medarbejdere uanset personlig baggrund får øjnene op for Danske Spil som en attraktiv arbejdsplads. Disse initiativer fortsætter i 2019 med særlig fokus på Danske Spil som en arbejdsplads med nogle af landets mest spændende og ambitiøse opgaver indenfor blandt andet IT, digitalisering, artificial intelligence, markedsføring, compliance og produktinnovation.

## Mangfoldighed i Danske Spil

I 2016 vedtog Danske Spil en mangfoldighedspolitik, som er blevet revideret i 2018 samt understøttet med en handlingsplan for 2019 og frem.

Danske Spil har fortsat fokus på at være en inkluderende arbejdsplads. Gennem fleksarbejde, praktikordninger eller særligt tilpassede arbejdsopgaver og rammer understøtter vi blandt andet, at personer med udfordringer i forhold til indtræden eller fastholdelse på arbejdsmarkedet tilgodeses.

Danske Spil søger samtidig at fremme mangfoldighed gennem fokus på repræsentation i forhold til både køn, alder og kultur.

Som en virksomhed, hvis kerne er IT og spil, og som beskæftiger sig meget med sport, er der i flere dele af organisationen en overvægt af mandlige medarbejdere. Vi ønsker at drage fordel af de forretningsmæssige fordele, som findes i en organisation, der har både mandlige og kvindelige talenter i spil på ledelsesniveau.

Danske Spil har som mål at have minimum 40 procent af det underrepræsenterede køn blandt koncerndirektører og afdelingschefer. Dette mål er nået blandt Danske Spils koncerndirektører, hvor fire ud af syv direktører er kvinder, men ikke på afdelingschefniveau, hvor de kvindelige talenter i 2018 udgør 34,3 procent.

Flere og flere kvindelige talenter findes dog nu indenfor eksempelvis IT og økonomi, og Danske Spil gør derfor en fokuseret indsats for at kunne tiltrække og fastholde disse talenter, blandt andet ved øget fokus på mangfoldighed i rekrutteringsforløbet, ved talentudvikling og gennem employer brandinginitiativer målrettet en mangfoldig talentmasse.

## Engagementsmåling i toppen i 2018

Hver andet år tager Danske Spil temperaturen på medarbejdernes arbejdsglæde og motivation. 97 procent af Danske Spils medarbejdere deltog – den højeste andel nogensinde. Det er vigtigt, fordi det er nødvendigt, at alle bidrager med deres syn på Danske Spil som arbejdsplads, hvis vi skal udvikle os. Vi er på index 74 i 'medarbejderne føler arbejdsglæde' og 'føler sig motiveret af deres arbejde'. Det er flotte tal, og to point højere end de virksomheder, vi normalt sammenligner os med. Vi vil nemlig ikke have det meste ud af mennesker, men det bedste.

### Kønsfordeling i ledelsen

2017  
34,3%

2018  
34,3%



KVINDER

### Kønsfordeling i koncernen

2017  
26,4%

2018  
28,1%

### Kønsfordeling i ledelsen

2017  
65,7%

2018  
65,7%



MÆND

### Kønsfordeling i koncernen

2017  
73,6%

2018  
71,9%

RENE LINJER OG KLARE SPILLEREGLER

# Antikorruption

**Hos Danske Spil tager vi afstand fra alle former for korruption. Vi ønsker at drive forretning på en ansvarlig og transparent måde og i overensstemmelse med relevante love og retningslinjer for god virksomhedsførelse. Som statsejet virksomhed er Danske Spil desuden forpligtet til at udvise et særligt ansvar, når det handler om etisk adfærd og overholdelse af gældende regler.**

Danske Spils holdninger og overordnede indsats for at forebygge korruption er beskrevet i vores antikorruptionspolitik, som blev vedtaget i 2015. Den understøttes af Danske Spils Personalehåndbog, som udstikker retningslinjer for medarbejdere på en lang række områder, og i særdeleshed for etisk adfærd, og af retningslinjer for indkøb, der blev indført i 2018.

## Risici, handlinger og resultater på antikorruption

Dokumenterne beskriver de områder inden for korruption, hvor risici forbundet med Danske Spils forretning er mest væsentlige. Danske Spil har begrænset forretningseksponering i lande, hvor korruptionsrisici er mest udtalte, men vi skal stadig være opmærksomme på, hvor vores forretning kan risikere at bidrage til korrupt adfærd. For Danske Spil drejer det sig primært om at definere klare spilleregler for vores medarbejdere og ledelsesinteraktion med leverandører og andre samarbejdspartnere, så et højt etisk niveau fastholdes samt løbende at følge op på kendskabet og efterlevelsen af reglerne.

Derfor adresserer vi risici i forhold til interessekonflikter, bestikkelse og afpresning, herunder modtagelse og udlovning af gaver og former for underholdning, bedrageri og nepotisme. Regler for både givere og modtagere af gaver defineres internt, og korruptionsrisici vurderes løbende. I 2018 blev Danske Spils Personalehåndbog opdateret med nye, skærpede retningslinjer i forhold til gaver o.l., underholdning, mad, drikkepenge og indkøb, så det tydeligere fremgår, hvornår man som medarbejder skal være opmærksom og undgå situationer, som kan give anledning til mistanke om uetisk adfærd. Der er sat en øvre beløbsgrænse for både modtagelse og udlovning af gaver o.l. De skærpede regler har været ledsaget af en kommunikationsindsats til afdelingschefer samt medarbejdere generelt. I 2019 vil denne indsats blive fulgt op af et internt adfærdskodeks og træning til medarbejdere, så antikorruptionskrav gøres endnu tydeligere.

At Danske Spils leverandører og samarbejdspartnere kender til vores holdninger til antikorruption nedbringer risikoen for, at de bidrager til, at interessekonflikter opstår. Derfor er vi nu endnu tydeligere i vores kommunikation også til leverandører, om vores holdning hertil, herunder for modtagelse af gaver og former for underholdning.

Endvidere har Danske Spil i 2018 udstedt retningslinjer for indkøb. Indkøbsretningslinjerne skal også sikre, at det professionelle indkøb ikke udfordres af personlige, herunder økonomiske, interesser, ligesom de skal sikre, at der ikke med rette kan rejses tvivl om uafhængighed og habilitet i forhold til valg af leverandør.

# Miljø

**I Danske Spil tager vi vores samfundsansvar alvorligt, og vi er bevidste om, at vores forretning og virke påvirker klimaet og miljøet, men at vi selv kan være med til at bestemme vores klimaftryk. Derfor arbejder vi løbende med vores forhandlere og leverandører på at minimere vores aftryk, så vi kan give vores bidrag til at nedbringe den negative påvirkning på miljø og klima.**

På denne baggrund arbejder vi målrettet med konkrete initiativer prioriteret efter størst mulig miljø- og klimamæssig effekt, som nu også er beskrevet i Danske Spils miljøpolitik.

## Risici, handlinger og resultater på miljøområdet

Karakteren af den virksomhed, som Danske Spil er, betyder, at vores største miljø- og klimapåvirkning er forbundet med vores it-drift, miljøbelastning fra vores bygning samt produktion og transport af trykte materialer til vores forhandlere. Den negative miljøpåvirkning heraf kan reduceres ved at nedbringe CO<sub>2</sub>-aftrykket gennem energi- og ressourceeffektiviseringer, ligesom vi kan begrænse vores negative miljøpåvirkning ved udfasning af papir, plast og pap med digitale løsninger.

I 2018 har vi særligt arbejdet med at optimere vores serverløsninger. Endvidere har vi i 2018 foretaget forbedringer af vores over 40 år gamle bygning og planlagt en 10-års investeringsplan for mere gennemgribende bygningsforbedringer, som vil blive iværksat i 2019. En væsentlig del af investeringen til bygningsforbedringer har en miljømæssig gevinst, f.eks. mere energivenlige vinduer samt solafskærmning. Vi sørger også for i vidt muligt omfang at genbruge blandt andet computerudstyr.

I takt med at vores produkter i stigende grad bliver digitale, bruger vi færre og færre trykte materialer hos forhandlerne. Vi stiller krav til vores leverandører blandt andet inden for transport og tryk om efterlevelse af Danske Spils adfærdscodeks, som integrerer miljøhensyn.

Herudover får vi produceret skrabelodder og kuponer i Danmark og Canada, hvor miljølovgivningens krav er ekstra høje.

Danske Spil har i 2018 på trods af en væsentlig medarbejdertilgang samlet opnået en CO<sub>2</sub>-besparelse på 16,7 procent i forhold til 2017. En del af besparelsen skyldes de allerede udførte bygningsforbedringer, men den primære årsag er optimering af vores serverløsninger, der har reduceret vores CO<sub>2</sub>-udslip.

I 2019 vil Danske Spil med ekstern bistand få kortlagt miljø- og klimapåvirkningen fra Danske Spils aktiviteter og på denne baggrund styrke en mere systematisk prioritering af indsatsen.

## Færre kuponer, nedgang i CO<sub>2</sub>

Når kunderne i stigende grad går online, og der er færre kuponer i spil, er der også en lille gevinst for miljøet. I 2018 trykte vi 17 % færre kuponer end året før, og det svarer til en nedgang i CO<sub>2</sub>-udledning på ca. 5,6 ton. Så miljøet vinder også på Danske Spils digitale transformation<sup>5</sup>.

## Fra madspild til biogas

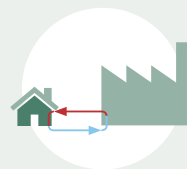
Siden 2016 har vores kantine samarbejdet med Daka ReFood, som genanvender organisk affald. Kaffebrums, olie og stegefedt genanvendes i produktionen af biogas. Og den biomasse, der er tilbage fra biogasproduktionen, bliver genanvendt til gødning på danske marker.



7.342  
PAPIR (KG)



1.247  
FJERNVARME (MWH)



0,5  
JERNSKROT OG  
METALLER (TONS)



56,3  
BRANDBART MED  
DAGRENOVATION OG  
BLANDET AFFALD

649  
BRÆNDSTOF, BENZIN  
(LITER)



57,5  
BYGGEAFFALD  
(TONS)



82.489  
BRÆNDSTOF,  
DIESEL (LITER)

# Nøgletal om forbrug i 2018

2.512  
EL (MWH)



148,5 TONS TOTALAFFALD



1.018  
BRÆNDSTOF,  
ELBIL (KWH)

0,5  
PLAST (TONS)



1,0  
ELEKTRONIKSKROT  
INKL. KABLER



4.408  
VAND (M3)



CO<sub>2</sub>

1.080  
TONS



12,6  
MADAFFALD (TONS)

18,4  
PAP OG PAPIR  
(TONS)



# Dataoverblik

MEDARBEJDERINDIKATORER	2016	2017	2018
Total FTE pr. 31 december	465	420	429
Ansatte pr. 31. december	507	443	466
Nye medarbejdere	87	132	91
Kvinder, total %	24,3	26,4	28,1
Mænd, total %	75,7	73,6	71,9
Ledere, total*	75	35	35
Ledere, kvinder (%)	26,7	34,3	34,3
Ledere, mænd (%)	73,3	65,7	65,7
Generalforsamlingsvalgte medlemmer af bestyrelsen, kvinder		2	2
Generalforsamlingsvalgte medlemmer af bestyrelsen, mænd		1	1
Aldersgennemsnit (år)	39,5	40,4	41
Antal medarbejdere under 29 år, total %		22,6	12,7
Antal medarbejdere over 50 år, total %		18,5	23,2
Arbejdsulykker	1	2	7
Sygefravær (dage per medarbejder)	2,07	4,8	4,6
Medarbejdere, der er ludomanicertificeret		410	400

Obs: Fra 2017 omhandler tallene for medarbejdere kun Danske Spil A/S og Elite Gaming A/S. I 2016 var tal fra datterselskaberne Cego A/S og Swush ApS også inkluderet.

\*Direktører og afdelingschefer. I 2016 indeholdt tallet også teamledere.

MILJØINDIKATORER FORBRUG OG EL	2016	2017	2018	Udvikling 2017-2018**
El (MWh)	2.864	2.766	2.512	-9,7
Fjernvarme (MWh)	1.066	1.147	1.247	9,2
Vand (m3)	2.682	2.687	4.408	67,4
Brændstof, diesel (liter)	48.208	60.087	82.489	39,2
Brændstof, benzin (liter)	1.010	1.711	649	-65,3
Brændstof, elbil (kWh)	1.002	952	1.018	7,2
Papir (kg)	12.353	14.302	7.342	-51,2
CO <sub>2</sub> (tons)*	1.128	1.297	1.080	-17,6

\*Vi har benyttet den generelle eldeklaration som baggrund for vores CO<sub>2</sub>-beregning:  
<https://energinet.dk/El/Miljoedeklarationer#Elhandlere>

\*\* relativt ift. antal medarbejdere

<b>AFFALD</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Udvikling 2017-2018*</b>
Brændbart med dagrenovation og blandet affald (tons)	67	42,8	56,3	33,3
Byggeaffald (tons)	35	45	57,5	29,4
Elektronikskrot inkl. kabler (tons)	8	9,6	1	-94,0
Pap og papir (tons)	43	32,7	18,4	-46,0
Plast (tons)	0,6	0,4	0,5	15,8
Jernskrot og metaller (tons)	5,5	6,9	0,5	-98,2
Madaffald (tons)	9	12,6	14,4	14,7
Totalaffald (tons)	151	149,9	148,5	-1,0

Obs: Tallene omfatter Danske Spil A/S og Elite Gaming A/S  
 \* relativt ift. antal medarbejdere

<b>LUDOMANIINDIKATORER</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Antal modtagne opkald	721	717	738
Opkald fra pårørende	332	324	428
Opkald fra spillere	389	393	310
Opkald fra mandlige spillere	352	360	344
Opkald fra kvindelige spillere	37	33	53
Henvi sning til videre behandling	385	33	257
Antal omsorgsopkald	596	818	788
Antal gennemførte ludomanitest på GamTest	6.865	7.808	7.588

## Kildeliste

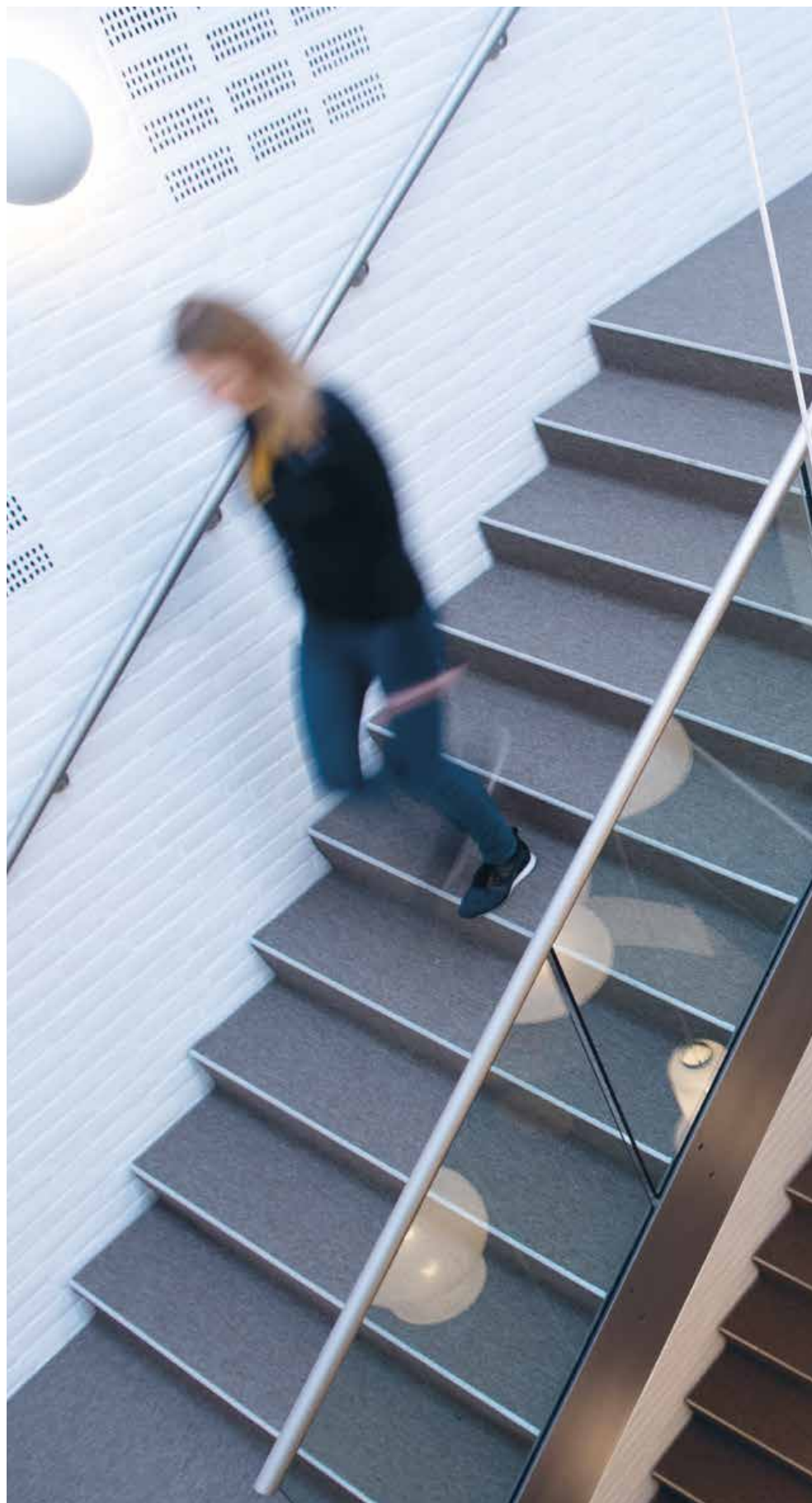
<sup>1</sup> Fridberg, T. & Birkelund, J. (2016):  
Pengespil og Spilleproblemer i  
Danmark 2005-2016

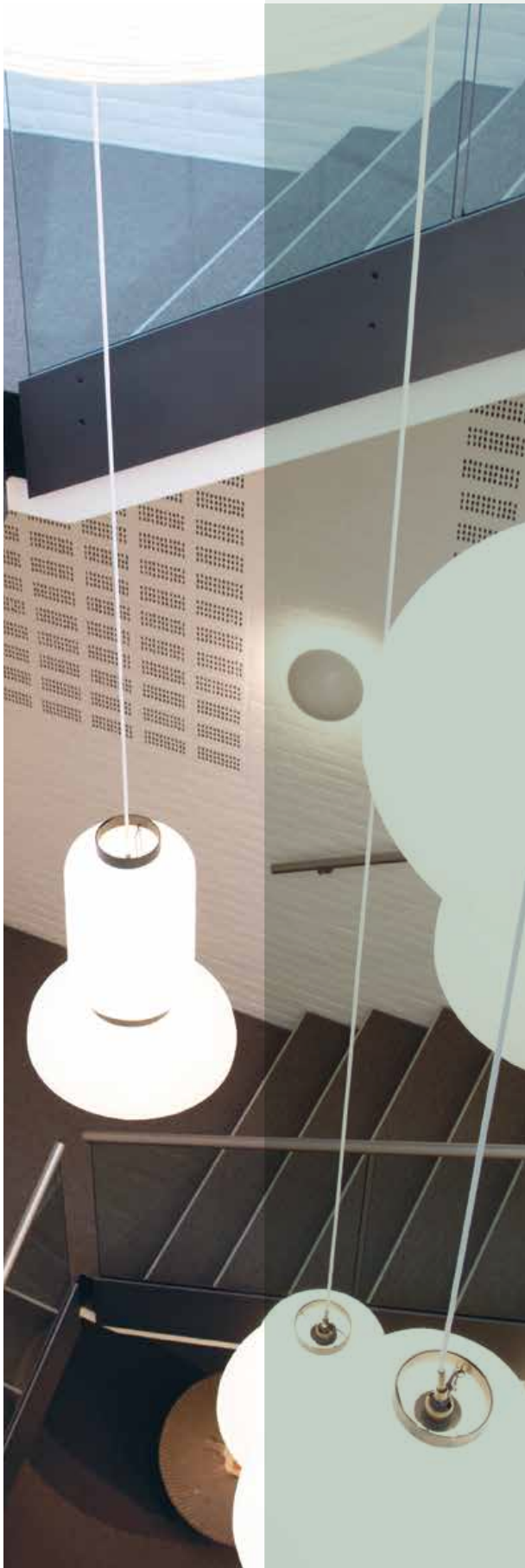
<sup>2</sup> Interviewrunde foretaget i efteråret  
2016 blandt 2.011 repræsentativt  
udvalgte danskere mellem 18 og 64 år.

<sup>3</sup> Hing N., Cherney L., Blaszczynski  
A., Gainsbury S. & Lubman D (2014):  
Do Advertising and Promotions for  
Online Gambling Increase Gambling  
Consumption? An Exploratory Study  
(International Gambling Studies)  
and Hing N. et al (2019): Wagering  
Advertisements and Inducements:  
Exposure and Perceived Influence  
on Betting Behaviour (Journal of  
Gambling Studies)

<sup>4</sup> Sundheds- og Ældreministeriet:  
Evaluering af modtagere af puljemidler  
til behandling og forebyggelse af  
ludomani, 2015-2017. Oktober 2018.

<sup>5</sup> Beregning ved Brancheforeningen  
for Grafisk Kommunikation & Medier.  
Beregningen er et udtryk for den  
besparelse, der sker ved processerne  
fra skovbrug og tryk til distribution  
ved forhandlerne.





# Sidst men ikke mindst ...

## Om rapporten

Denne rapport udgør Danske Spils lovpligtige rapportering ifølge årsregnskabsloven og er samtidig vores årlige Report on Progress til FN Global Compact, som Danske Spil har været medlem af siden 2011. Hvor ikke andet er nævnt, dækker rapporten hele Danske Spil Koncernen, herunder hel-ejede datterselskaber; Danske Licens Spil, Danske Lotteri Spil og Elite Gaming. Rapporten dækker regnskabsåret 2018. For flere informationer om finansielle resultater henvises der til Årsrapport 2018 for Danske Spil koncernen, som kan downloades på [www.danskespil.dk](http://www.danskespil.dk)

## Kontakt os

Ris, ros, kommentarer, spørgsmål, indspark til debat eller noget, vi kan undre os over sammen?

Vi vil rigtig gerne høre fra dig. Du kan finde os her:

@    [LinkedIn](https://www.linkedin.com/company/danskespil)

[www.danskespil.dk](http://www.danskespil.dk)

[csr@danskespil.dk](mailto:csr@danskespil.dk)

Danske Spil A/S  
Att.: CSR-afdelingen  
Korsdalsvej 135  
2605 Brøndby

# DANSKE SPIL ANSVARLIGHEDSRAPPORT 2018

Danske Spil A/S · Korsdalsvej 135 · 2605 Brøndby

