



*til glæde og til gavn*



## INDHOLD

|                                                                                     |                                                                       |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                                     | Forord . . . . .                                                      | 1         |
|                                                                                     | Kort fortalt om Danske Spil . . . . .                                 | 2         |
|    | <b>01 Om Danske Spil koncernen . . . . .</b>                          | <b>3</b>  |
|                                                                                     | 1.1 Organisationen og ejerforhold . . . . .                           | 4         |
|                                                                                     | 1.2 Danske Spil koncernens produkter . . . . .                        | 4         |
|                                                                                     | 1.3 Nøgletal for Danske Spil koncernen. . . . .                       | 4         |
|                                                                                     | 1.4 Udlodning . . . . .                                               | 4         |
|    | <b>02 Danske Spil støtter FN's Global Compact . . . . .</b>           | <b>7</b>  |
|                                                                                     | 2.1 Hovedkonklusioner fra FN's Global Compact analyse . . . . .       | 8         |
|    | <b>03 Vores tilgang til CSR . . . . .</b>                             | <b>11</b> |
|                                                                                     | 3.1 Danske Spils CSR-politik . . . . .                                | 12        |
|                                                                                     | 3.2 Danske Spils CSR-strategi . . . . .                               | 12        |
|                                                                                     | 3.3 Integration i forretningen . . . . .                              | 13        |
|                                                                                     | 3.4 Omverden og interessenter . . . . .                               | 14        |
|    | <b>04 Om denne rapport. . . . .</b>                                   | <b>15</b> |
|                                                                                     | 4.1 Rapportens indhold . . . . .                                      | 16        |
|                                                                                     | 4.2 Rapportens struktur . . . . .                                     | 16        |
|                                                                                     | 4.3 CSR-rapporteringsprincipper . . . . .                             | 16        |
|  | <b>05 Ansvarligt spil . . . . .</b>                                   | <b>17</b> |
|                                                                                     | 5.1 LudomaniLinjen . . . . .                                          | 18        |
|                                                                                     | 5.2 Forsknings samarbejde om ludomani og ansvarlighedstiltag. . . . . | 21        |
|                                                                                     | 5.3 Særligt fokus på børn og unge . . . . .                           | 23        |
|                                                                                     | 5.4 Internationalt perspektiv. . . . .                                | 24        |
|  | <b>06 Sikker spillemiljø . . . . .</b>                                | <b>25</b> |
|                                                                                     | 6.1 Bekæmpelse af aftalt spil og kriminalitet. . . . .                | 26        |
|                                                                                     | 6.2 Styrket kendskab til ansvarligt spil hos forhandlere . . . . .    | 27        |
|                                                                                     | 6.3 Høj sikkerhedsbevidsthed . . . . .                                | 28        |
|  | <b>07 Ansvarlig leverandørstyring . . . . .</b>                       | <b>29</b> |
|                                                                                     | 7.1 Risikobaseret segmentering . . . . .                              | 30        |
|  | <b>08 Miljø . . . . .</b>                                             | <b>31</b> |
|                                                                                     | 8.1 Indsamling af data og opfølgning . . . . .                        | 32        |
|                                                                                     | 8.2 Medarbejderuddannelse i affaldssortering . . . . .                | 33        |
|                                                                                     | 8.3 Danske Spils indsatser for 2014 . . . . .                         | 34        |
|  | <b>09 Medarbejderforhold. . . . .</b>                                 | <b>35</b> |
|                                                                                     | 9.1 Medarbejdertrivsel . . . . .                                      | 36        |
|                                                                                     | 9.2 Talent- og medarbejderudvikling . . . . .                         | 36        |
|                                                                                     | 9.3 Lederudviklingsprogram . . . . .                                  | 37        |
|                                                                                     | 9.4 Fokus på mangfoldighed og ligestilling . . . . .                  | 37        |
|  | <b>10 Menneskerettigheder og compliance i Danske Spil . . . . .</b>   | <b>38</b> |
|  | <b>11 Overblik over data. . . . .</b>                                 | <b>40</b> |
|  | <b>12 Bilag . . . . .</b>                                             | <b>46</b> |
|                                                                                     | 12.1 CSR-politik for Danske Spil koncernen. . . . .                   | 46        |
|                                                                                     | 12.2 Danske Spils CSR-strategi 2013-2015 . . . . .                    | 48        |

# Forord

Danske Spils rolle som udbyder af spil har udviklet sig meget de seneste år ikke mindst på grund af liberaliseringen af det danske spillemarked i januar 2012. Markedet har siden liberaliseringen bl.a. oplevet en stigning i relativt aggressive tiltag, der skal få kunderne til at spille. Den udvikling har været genstand for voksende bekymring i Danske Spil, da vi som virksomhed selvfølgelig også må forholde os til de nye lovgivningsmæssige rammer og de medfølgende ændringer i spillernes adfærd.

Som spillevirksomhed har Danske Spil et ønske om og et medansvar for at skabe ansvarlige rammer for koncernens produkter og for spillernes forbrug af spil. Vores indsats i forhold til Corporate Social Responsibility (CSR) tager således udgangspunkt i de lovgivningsmæssige rammer, der er fastlagt for det danske spillemarked, men også i de erfaringer, vi har gjort os i forhold til de nye markedsvilkår.

CSR-rapporten markerer samtidig Danske Spils fortsatte opbakning til FN's Global Compact, som koncernen tilsluttede sig i 2011. Hermed ønsker vi at vise, hvordan Danske Spil arbejder målrettet med at tænke CSR ind i koncernens strategi og daglige drift. Det er ikke mindst vigtigt i lyset af, at vi som statsejet virksomhed og som indehaver af spiltilladelser rapporterer til Spillemyndigheden og til Skatteministeriet som ressortministerium.

En vigtig hjørnesten i Danske Spils politik er, at vi ønsker at systematisere og styrke vores arbejde med at skabe nogle sikre og ansvarlige rammer for vores produkter, så vores spillere og andre interessenter altid kan have tillid til os som virksomhed.

En vigtig indsats i 2013, der understøtter dette formål, har været vores forskningsprojekter i samarbejde med Aarhus Universitet og Mindwork Psykologisk Center. Gennem dette samarbejde har vi fokus på at skabe et veldokumenteret og forskningsbaseret grundlag for vores arbejde med at fremme en ansvarlig spillekultur og med at forebygge og afhjælpe spilafhængighed. Samtidig har vi også fokus på de områder, der hører til internt i forretningen. Det drejer sig bl.a. om Danske Spils arbejde med at skabe høj medarbejdertrivsel, vores ønske om at reducere koncernens miljøpåvirkning og vores målsætning om at implementere en mere ansvarlig leverandørstyring for koncernen.

God læselyst.

H. C. Madsen  
Adm. direktør



# DANSKE SPIL

## KORT FORTALT

1949

DANSKE SPIL GRUNDLAGT

4.411

ANTAL FORHANDLERE

0

ARBEJDSULYKKER  
MED FRAVÆR

329

ANTAL ANSATTE

61

NYE MEDARBEJDERE

1,3

UDLØDNINGSMIDLER  
(mia.kr.)

650

OPKALD PÅ LUDOMANILINJEN

83.022

ANTAL E-MAILHENVENDELSER

338.052

OPKALD TIL DANSKE SPIL

7.243

ANTAL BESØGENDE

# Om Danske Spil koncernen

01





# 01 Om Danske Spil koncernen

## 1.1 ORGANISATIONEN OG EJERFORHOLD

Danske Spil koncernen består af moderselskabet Danske Spil A/S og datterselskaberne Danske Lotteri Spil A/S, Danske Licens Spil A/S og Elite Gaming A/S. Staten ejer 80 procent af aktierne i Danske Spil, og Danmarks Idrætsforbund (DIF) og Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger (DGI) ejer hver 10 procent.

## 1.2 DANSKE SPIL KONCERNENS PRODUKTER

Danske Spil A/S leverer shared serviceydelser (Management, CSR, Strategi, Jura, Udbud, Informations-sikkerhed, HR, Økonomi, Kommunikation, IT m.v.) til koncernens tre datterselskaber; Danske Lotteri Spil A/S, Danske Licens Spil A/S og Elite Gaming A/S.

Danske Lotteri Spil har tilladelse til at udbyde spil på monopolmarkedet og udbyder bl.a. Lotto, Onsdags-

Lotto, Joker, Eurojackpot, Keno, Quick, Bingo og Dantoto.

Danske Licens Spil har tilladelse til at udbyde spil på det liberaliserede marked, det vil sige væddemål og onlinekasino. Danske Licens Spil udbyder bl.a. Poker, Casino, Oddset, Tips og Zesam.

Elite Gaming – som siden 1. oktober 2012 har været en del af Danske Spil koncernen – har tilladelse til at opstille gevinstgivende spilleautomater i Danmark. Elite Gaming udbød ved udgangen af 2013 spilleautomatspil på 556 spillesteder i Danmark.

## 1.3 NØGLETAL FOR DANSKE SPIL KONCERNEN

Nøgletallene for Danske Spil koncernen fremgår af nedenstående oversigt.

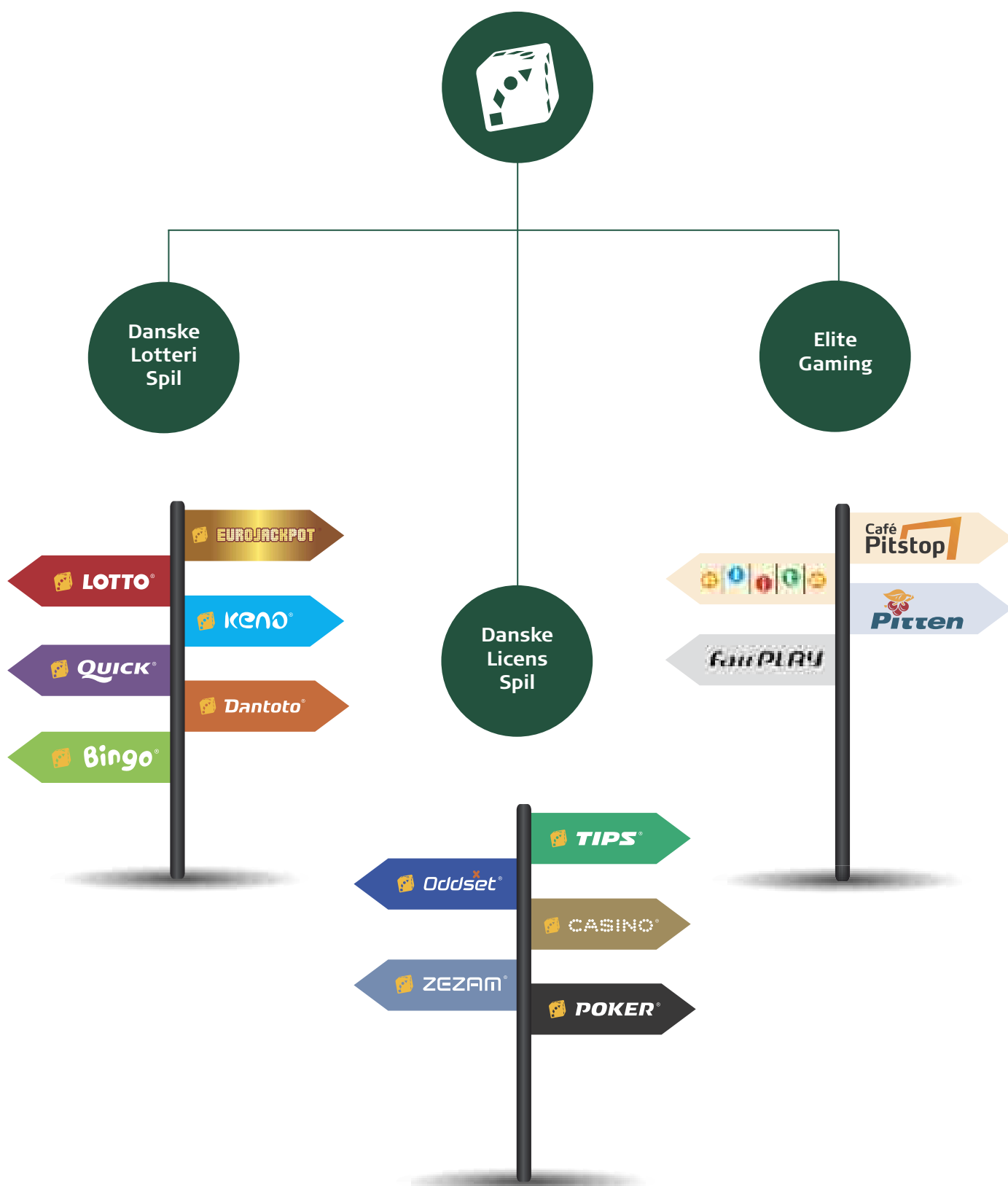
## 1.4 UDLODNING

Overskuddet fra Danske Lotteri Spil fordeles via spiludlodningsloven. Hele overskuddet går til samfunds-gavnligt formål. I 2013 blev der i alt udlodnet 1.333 mio. kr. til en lang række almennyttige formål rundt om i Danmark. Fordelingen af Danske Lotteri Spils overskud og de største modtagere af udlodningsmidler fremgår af oversigt på side 6.

### NØGLETAL DANSKE SPIL KONCERNEN

| Mio. kr.                         | 2012  | 2013  |
|----------------------------------|-------|-------|
| BSI (indskud fratrukket præmier) | 4.117 | 4.469 |
| Årets resultat                   | 1.854 | 1.655 |
| Statsafgifter                    | 322   | 495   |
| Selskabsskat                     | 563   | 545   |
| Samfundsmæssigt overskud         | 2.739 | 2.694 |







## 01 Om Danske Spil koncernen

### UDLODNINGSFORDELING

| 1.000 kr.                               | 2012      | 2013      |
|-----------------------------------------|-----------|-----------|
| Kulturministeriet                       | 973.012   | 935.663   |
| Undervisningsministeriet                | 175.664   | 168.921   |
| Miljøministeriet                        | 47.001    | 45.197    |
| Socialministeriet                       | 144.468   | 138.923   |
| Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse | 40.900    | 39.330    |
| Uddannelses- og Forskningsministeriet   | 5.407     | 5.200     |
| Udbytte                                 | 30        | 30        |
| Overskudsudlodning                      | 1.386.482 | 1.333.263 |

Overskuddet fra Danske Licens Spil og Elite Gaming udbetales i medfør af Lov om Danske Spil A/S enten direkte til staten eller anvendes til konsolidering af det pågældende selskab. For 2013 blev der fra Danske Licens Spil udbetalt et beløb på 158 mio. kr. direkte til staten. Den resterende del af overskuddet blev anvendt til konsolidering.

### DE STØRSTE MODTAGERE

| 1.000 kr.                               | 2012    | 2013    |
|-----------------------------------------|---------|---------|
| Kulturelle formål                       | 234.982 | 225.963 |
| Danmarks Idrætsforbund                  | 231.285 | 222.407 |
| DGI                                     | 210.754 | 202.665 |
| Støtte af ungdomsformål                 | 111.195 | 106.927 |
| Hestevæddeløbsfondens Finansieringsfond | 75.506  | 72.607  |
| Team Danmark                            | 69.960  | 67.274  |
| Handicaporganisationer                  | 67.857  | 65.252  |
| Lokale- og Anlægsfonden                 | 67.235  | 64.654  |

I 2013 modtog Dansk Ungdoms Fællesråd (DUF) fra Undervisningsministeriet 107 mio. kr. i støtte fra udlodningsmidlerne til ungdomsformål.



# Danske Spil støtter FN's Global Compact



02





## 02 Danske Spil støtter FN's Global Compact

I 2011 tilsluttede Danske Spil sig FN's Global Compact, som er et internationalt initiativ, der forpligter virksomheder til at arbejde aktivt med 10 principper inden for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorruption. Som en del af FN's Global Compact forpligter virksomheden sig til hvert år at udgive en rapport, der beskriver virksomhedens udvikling på ansvarsområdene; en såkaldt Communication on Progress (COP). Denne CSR-rapport udgør Danske Spils COP og dækker derfor også de fire områder under FN's Global Compact.

Som en del af vores fokus på at gøre CSR-arbejdet mere systematisk og for at sikre, at vi lever op til principperne i FN's Global Compact, har vi i 2013 gennemført en grundig analyse af alle de relevante områder i forretningen, der knytter sig til områderne under FN's Global Compact. Med ekstern hjælp har Danske Spil gennemgået virksom-

hedens principper, politikker, praksis og data for at afdække organisationens indsatser og performance på de fire hovedområder. I den sammenhæng er der gennemgået dokumentation for Danske Spils indsats i forhold til de 10 principper med det formål at skabe et overblik over, hvor langt koncernen er på områderne, og hvor der er behov for at styrke indsatsen yderligere. De områder, der adresseres i analysen, kan ses senere i rapporten under hvert af rapportens hovedafsnit. Det følgende afsnit beskriver kort hovedkonklusionerne fra analysen.

### 2.1 HOVEDKONKLUSIONER FRA FN'S GLOBAL COMPACT ANALYSE

Overordnet viser analysen, at Danske Spil har iværksat en række relevante initiativer, herunder en detaljeret CSR-handlingsplan, der understøtter arbejdet med at håndtere principperne i FN's Global Compact. Analysen viser dog også, at vi har en række potentielle

risikoområder, der enten endnu ikke er adresseret fyldestgørende, eller som fremadrettet bør adresseres mere systematisk.

#### Menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder

- Som en del af vores arbejde med at implementere principperne i FN's Global Compact har vi foretaget en foreløbig vurdering af de risikoområder i forhold til menneskerettigheder, som vi mener, at det er vigtigt, at Danske Spil har styr på. Vi har udarbejdet en oversigt, der dækker Danske Spils foreløbige prioriteter inden for menneskerettigheder, og hvordan vi arbejder for at minimere vores negative påvirkninger inden for disse områder. Læs mere om, hvilke menneskerettigheder vi har udvalgt som særligt væsentlige for Danske Spil i afsnit 10.
- Danske Spil har generelt en lav risiko i forhold til menneskerettighedsspørgsmål på arbejdspladsen. Der er dog behov for større fokus på at sikre, at politikker og retningslinjer løbende opdateres og





## Principperne i Global Compact

### Menneskerettigheder

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

### Arbejdstagerrettigheder

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

### Miljø

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

### Antikorruption

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

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



## 02 Danske Spil støtter FN's Global Compact

efterleves, at der er procedurer for interne klagemuligheder, fortsat systematisk arbejde med mangfoldighed og forebyggelse af forskelsbehandling og mobning og sikkerhed på arbejdspladsen for udsatte funktioner.

- Danske Spil benytter sig i høj grad af en udbudsproces i forbindelse med udvælgelse af kommende leverandører, men den samlede leverandørkæde viser en række potentielle risici, som vi ønsker at fokusere på fremadrettet.
- Forhandlerrelationerne kan ligeledes udgøre en potentiel høj risiko. Det er derfor nødvendigt, at vi effektivt og systematisk adresserer aspekter, som sort arbejde hos forhandlerne, dårlige løn- og ansættelsesvilkår, tilskyndelse til ulovligt spil, brug af kreditter, fremme af ludomani, børn der spiller, skattesnyd, hvidvaskning af penge m.v. I den forbindelse er det væsentligt, at Danske Spil får så mange informationer som muligt om forhandlerne, eventuelt gennem en klageordning.
- Danske Spils produkter udgør i sig selv en risiko i forhold til spillernes økonomiske og sociale forhold, som Danske Spil bør forsøge at afbøde. Vi har derfor et særligt fokus på ansvarligt spil.
- Vi skal generelt have fokus på systematisk at vurdere og revurdere Danske Spils produkter og markedsføringsinitiativer i lyset af FN's Global Compact principper. Vi skal eksempelvis have fokus på markedsføringen i forhold til børn

og unge og forsøge at undgå at fremme stereotyper i markedsføringen for derved bedre at kunne håndtere påvirkningsrisiciene og i sidste ende også risici mod Danske Spil som virksomhed.

Danske Spils arbejde med menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder dækkes særligt i afsnittet om *Medarbejderforhold*, der beskriver, hvordan koncernen arbejder for at skabe høj trivsel, kompetenceudvikling og mangfoldighed i organisationen, og hvordan koncernen stræber efter at skabe så sundt og sikkert et arbejdsmiljø for sine ansatte som muligt. Samtidig dækker afsnittene om *Ansvarligt spil* og *Ansvarlig leverandørstyring* også enkelte områder, der hører under principperne for menneskerettigheder og arbejdstagerrettigheder.

### Antikorrupition

Danske Spil har mange forskellige forretningsrelationer, håndterer store pengebeløb og muliggør spil og væddemål for spillerne. Det er alle aspekter, der kan knyttes til korrupsionsrisici. Danske Spil arbejder med at håndtere de risici, der eksisterer i forhold til korrupition og korrupsionslignende adfærd, men vi ønsker - grundet Danske Spils forretningsområde - at udarbejde en egentlig samlet antikorrupsionspolitik på koncernniveau og sikre implementeringen heraf.

Afsnittet *Sikkert spillemiljø* i denne rapport beskriver Danske Spils tilgang til og indsats i forhold til de emner, der knytter sig til koncernens arbejde med antikorrupition og andre unfair elementer.

### Miljø og klima

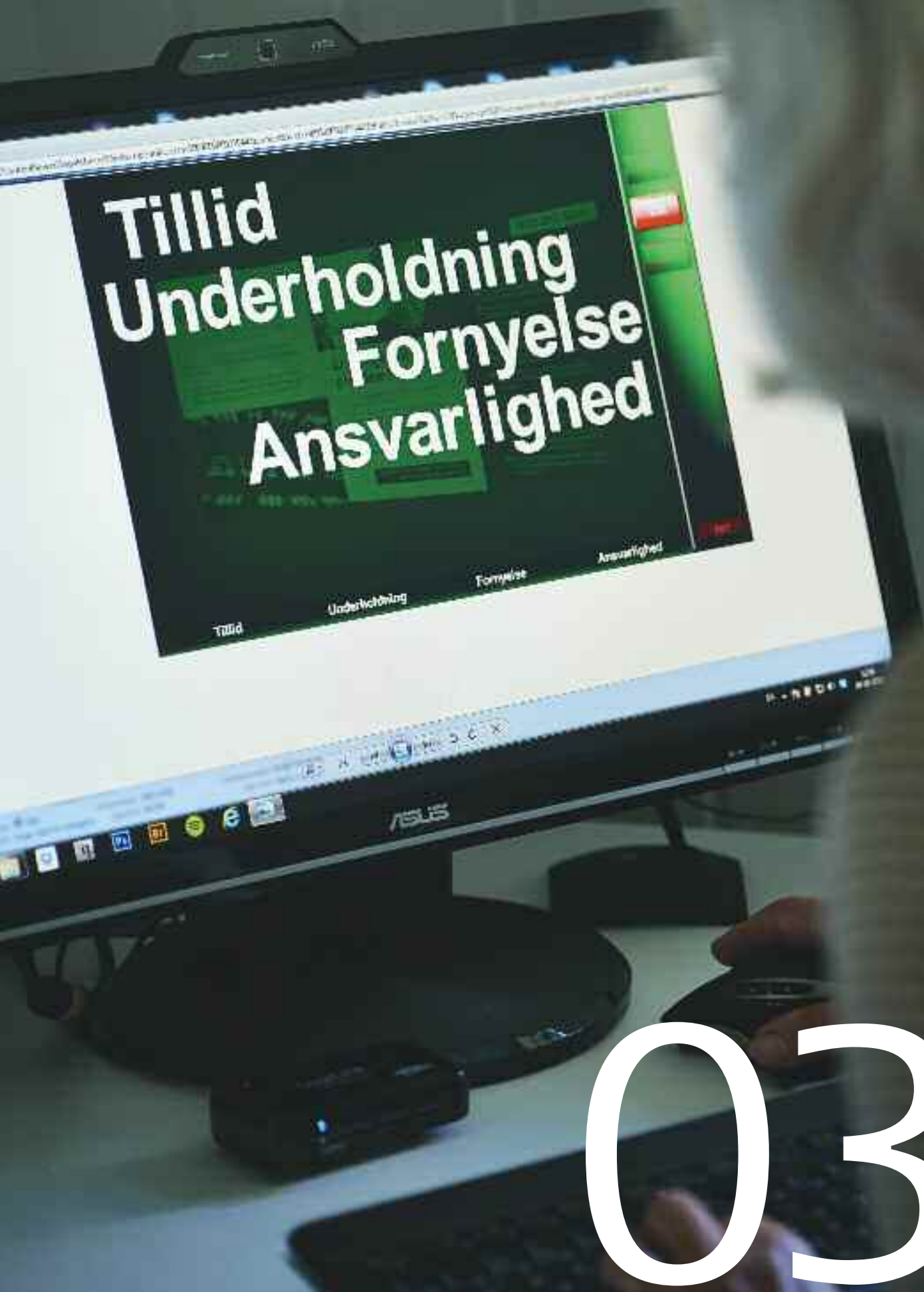
Danske Spil har en lav risiko i forhold til miljø- og klimaspørgsmål, idet koncernen hverken har produktion eller større forurenende aktiviteter. Vi har igangsat en række initiativer, der skal kortlægge Danske Spils og de tre datterselskabers øvrige påvirkninger, bl.a. ved at måle på de nuværende udledninger og ligeledes ved at se på reduktionspotentialer i den daglige drift i forbindelse med brug af køleanlæg til servere og ventilation og i forhold til sortering af dagrenovation og affald. Dette bør understøttes ved at foretage en miljøkortlægning, der viser de væsentligste miljøpåvirkninger.

Samtidig ønsker vi at styrke Danske Spils procedurer og retningslinjer på miljøområdet. Disse retningslinjer skal bl.a. fokusere på, hvordan virksomheden indarbejder miljøhensyn systematisk i koncernens indkøbs- og udbudsprocesser, og hvordan disse krav håndhæves overfor leverandører og andre samarbejdspartnere. Anbefalingerne lægger således op til udarbejdelse af en konkret handleplan for Danske Spils miljøindsats.

Danske Spil fokuserer på koncernens arbejde med klima og miljø i rapportens afsnit *Miljø*, hvor status for arbejdet, data og fremadrettede initiativer beskrives.

Ovenstående anbefalinger vil indgå i Danske Spil koncernens videre CSR-arbejde.

# Vores tilgang til CSR





## 03 Vores tilgang til CSR

Danske Spil ønsker at blive anerkendt som en ansvarlig aktør på det danske spillemarked og imødekomme de forventninger, der rettes mod virksomheden. Samtidig tror vi på, at vores arbejde med CSR får den største effekt, når den hænger godt sammen med virksomhedens mål og forretningsstrategi. Derfor har vi i vores CSR-arbejde valgt at lægge et særligt fokus på en række områder, der er centrale for forretningen, og hvor vi samtidig skaber stor værdi for vores vigtigste interessenter, der bl.a. tæller staten, spillerne og vores medarbejdere. For Danske Spil er arbejdet med CSR et spørgsmål om at skabe fælles værdi for virksomheden og samfundet – en tilgang, der kaldes *Creating Shared Value (CSV)*. Med en tilgang, der bygger på CSV-tankegangen, har vi derfor fokus på at identificere og styrke de links mellem samfundet og Danske Spil, der både gavner samfundet og skaber økonomiske fordele.

### 3.1 DANSKE SPILS CSR-POLITIK

Med henblik på at arbejde mere systematisk med CSR har Danske Spil i 2013 vedtaget en ny CSR-politik. Vores CSR-politik tager udgangspunkt i vores værdier: *Tillid, Underholdning, Fornøjelse og Ansvarlighed*. Med afsæt i de forventninger, der stilles af vores omgivelser og interessenter og karakteren af vores forretning, er Danske Spils tre væsentligste CSR-indsatsområder:

- At være ambitiøse og førende i at sikre ansvarligt spil, herunder i at beskytte unge og udsatte grupper samt at tilvejebringe en målrettet indsats mod ludomani.
- At sikre, at vores spillere har fuld tillid til, at de kan spille i et sikkert miljø, hvor alt foregår lovligt gennem en kontinuerlig indsats.

- At bidrage til en positiv samfundsudvikling gennem en fordeling af vores overskud til alment nyttige organisationer i Danmark.

Derudover indeholder CSR-politiken en række områder, der er målrettet Danske Spils egen organisation. Danske Spils CSR-politik er gengivet i afsnit 12.1 i denne rapport.

### 3.2 DANSKE SPILS CSR-STRATEGI

Med udgangspunkt i ovenstående CSR-politik har Danske Spil i løbet af 2013 ligeledes gennemgået en større proces med det formål at udarbejde en CSR-strategi for hele koncernen. Som input til denne strategiproces har vi bl.a. gennemført en intern analyse på CSR-området, baseret på workshops og review af eksisterende indsatser



med henblik på at definere og identificere de væsentligste CSR-fokusområder for Danske Spil - set i forhold til karakteren af vores forretning og de forventninger, vi mødes med af vores interessenter. På den måde er vi også bevidste om, at ikke alle emner er lige relevante for os, og at vi vil prioritere de områder, hvor vi kan gøre den største forskel.

Derfor har vi frem til udgangen af 2015 prioriteret følgende fire fokusområder:

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

De fire fokusområder er naturligvis ikke nye i Danske Spil, og koncernen arbejder allerede med en række elementer under hvert af fokusområderne. Øvelsen for Danske Spil er at få hvert af områderne struktureret, systematiseret og dokumenteret på en sådan måde, at det skaber større værdi for vores interessenter og styrker forretningen. Der er til hvert af de strategiske fokusområder udarbejdet handlingsplaner med specifikke mål, som vi ønsker at opfylde inden udgangen

af strategiperioden. Danske Spils nye CSR-strategi er gengivet under afsnit 12.2 i denne rapport.

### 3.3 INTEGRATION I FORRETNINGEN

Vi tror på, at CSR - for at have den bedste effekt - selvfølgelig bør være en integreret del af den måde, Danske Spil leder og driver virksomhed på. Det er med til at skabe værdi på den lange bane. Derfor er det overordnede ansvar for implementeringen af Danske Spils CSR-politik og CSR-strategi placeret i Koncernsekretariatet. Med henblik på at understøtte arbejdet og få det bredere ud i organisationen har vi desuden nedsat fire interne referencegrupper, der skal komme med input til, hvordan vi på bedste vis





## 03 Vores tilgang til CSR



implementerer CSR-strategien. De fire referencegrupper har fokus på henholdsvis ansvarligt spil, sikkert spillemiljø, ansvarlig leverandørstyring og Danske Spils miljøpåvirkning. Referencegrupperne drives overordnet af Koncernsekretariatet.

I 2013 har vores indsats i høj grad været fokuseret på at udforme en mere systematisk og struktureret ramme for Danske Spils arbejde med CSR og for dens forankring i organisationen. I 2014 vil vi i højere grad have fokus på at implementere CSR-politikken og CSR-strategien med henblik på at skabe de ønskede resultater på CSR-området.

### 3.4 OMVERDEN OG INTERESSETER

Åben kommunikation om koncernens CSR-indsats er et centralt aspekt af arbejdet med samfundsansvar og CSR. Vores ejerskabsforhold understreger samtidig vigtigheden af at være transparent om Danske Spils aktiviteter og prioriteter. Vi ønsker at lytte til omverdens forventninger til os, og bestræber os på at imødekomme forventninger og informationsbehov bedst muligt. I 2013 har vi løbende

været i kontakt med en række vigtige interessenter, men vi har ikke på nuværende tidspunkt fastsat rammerne for at indgå i en løbende dialog med vores interessenter om vores arbejde med samfundsansvar. Med henblik på at fremme åbenhed og transparens om vores forretning, og for at efterprøve prioriteringen af fokusområder i CSR-strategien, ønsker vi derfor fremadrettet at styrke dialogen med virksomhedens interessenter.

Som en del af vores ønske om at vise åbenhed overfor uddannelsesinstitutioner indgår vi i samarbejder med specialestuderende om relevante CSR-spørgsmål. F.eks. har Danske Spil i 2013 deltaget i et "speed dating" arrangement på Copenhagen Business School mellem virksomheder og studerende. På baggrund af et oplæg fra de deltagende virksomheder havde de studerende mulighed for at præsentere deres forslag til et speciale, som favnede de problemstillinger, som virksomhederne havde opstillet i oplæggene. Arrangementet har resulteret i to samarbejder med studerende, som hver behandler forskellige vinkler af Danske Spils

CSR-politik. Disse samarbejder fortsætter i 2014, hvor Danske Spil vil blive præsenteret for de endelige resultater af de undersøgelser, de studerende har arbejdet med i specialeprocessen.

Vi arbejder tilsvarende løbende for at være en aktiv sparringspartner for myndighederne, og derfor er Danske Spil bl.a. medlem af Spillemyndighedens CSR-netværk og en arbejdsgruppe, nedsat af Kulturministeriet, der arbejder for at bekæmpe matchfixing. I 2013 har Danske Spil også været en del af flere forskellige samarbejder i forskningsmiljøet med henblik på at udvikle og styrke den præventive indsats og behandlingen af ludomani.

Derudover har vi indarbejdet spørgsmål om CSR i den årlige medarbejderanalyse for at kaste lys over vores medarbejderes syn på og kendskab til Danske Spils CSR-indsats. Vi forventer at inddrage resultaterne fra denne undersøgelse i tilrettelæggelsen af vores fremadrettede kommunikationsindsats og i rapporteringen for 2014.

# Om denne rapport



# 04





## 04 Om denne rapport

### 4.1 RAPPORTENS INDHOLD

Dette er Danske Spils femte selvstændige CSR-rapport. Rapporten beskriver koncernens CSR-aktiviteter i 2013. Formålet med rapporten er at give vores interessenter og særligt myndighederne et indblik i Danske Spils arbejde med samfundsansvar og CSR ved at beskrive vores målsætninger, prioriteter og aktiviteter på området. Intentionen med rapporten er at give et retvisende billede af de udfordringer, vi ser i forhold til CSR-arbejdet og de markeds- og interessentkrav, der driver Danske Spils indsats i forhold til CSR.

### 4.2 RAPPORTENS STRUKTUR

Rapporten er bygget op om de fire CSR-fokusområder, der er indeholdt i CSR-strategien (Ansvarligt spil, Sikkert spillemiljø, Ansvarlig leverandørstyring og Miljø). Hertil kommer

også de fire områder under FN's Global Compact – Menneskerettigheder, Arbejdstagerrettigheder, Antikorruption og Miljø. Som nævnt i afsnit 2.1 berører vi disse områder som en integreret del af de følgende afsnit, ligesom vores arbejde i forhold til Danske Spils medarbejdere også beskrives, da dette område ses som en naturlig forudsætning for at drive en succesfuld og effektiv virksomhed.

CSR-rapporten dækker hele Danske Spil koncernen, hvilket inkluderer koncernens fire selskaber; Danske Spil A/S, Danske Lotteri Spil A/S, Danske Licens Spil A/S og Elite Gaming A/S. Når der overordnet refereres til Danske Spil, omfatter det derfor hele koncernen, hvis ikke andet er nævnt.

### 4.3 CSR-RAPPORTERINGS-PRINCIPPER

I opbygningen af rapporten har vi hentet inspiration fra anerkendte principper for CSR-rapportering. Derfor har vi søgt at beskrive og forholde os aktivt til den større kontekst for arbejdet med CSR og bæredygtighed, som vi opererer i, *fuldstændigheden* af rapporten, *væsentligheden* og at vise en *balance* i rapportens indhold, så både centrale udfordringer og resultater afspejles. Med øvelsen er vi bevidste om, at vi endnu ikke er helt i mål i forhold til at indarbejde alle disse parametre, men at vi fortsat arbejder frem imod at efterleve principperne for god rapporteringspraksis.





Ansvarligt spil

05





## 05 Ansvarligt spil

Danske Spil ønsker at være anerkendt som en ansvarlig aktør på spillemarkedet. Netop i kraft af ansvarlighed har Danske Spil mulighed for at differentiere sig fra de øvrige aktører på markedet. Samtidig er positionen som ansvarlig spiludbyder central for koncernens brand. Vores ejerforhold betyder, at vores interessenter har særligt høje forventninger til os på dette område, ikke mindst når det gælder spørgsmål som ludomani, udsatte grupper samt børn og unge. De forventninger ønsker vi at leve op til.

I Danske Spil møder vi ofte spørgsmålet, om man som udbyder af spil kan være en ansvarlig virksomhed. Det mener vi, man kan. Og vi ved, at vores kunder mener det samme. Se afsnittet side 21, der redegør for en kvalitativ analyse, vi har udarbejdet, og som bl.a. afdækker de forventninger, spillerne har til spiludbyderne.

Selvom langt størstedelen af vores kunder ser vores produkter, som det underholdningstilbud, de er tænkt og udviklet til at være, vil der på trods af stærke intentioner og ambitioner om det modsatte uundgåeligt være enkelte spillere for hvem, tilbuddet leder til uhensigtsmæssigt spil - og for nogle endda til spilafhængighed, der kan have omfangsrige konsekvenser for spillerens økonomi, trivsel, arbejdsliv og personlige relationer.

Danske Spil ønsker aktivt at bidrage til, at uhensigtsmæssigt spil og afhængighed ikke udvikler sig. Vi har noteret os, at forekomsten af

egentlig ludomani – afhængighed af pengespil – i flere både danske og internationale studier ligger mellem 0,6 procent og 2,5 procent af befolkningen. For den enkelte ludoman og dennes familie er det ofte en lidelse med uoverskuelige og langvarige konsekvenser på mange livsområder – både for spillerne og for deres pårørende – og derfor skal alle tilfælde af ludomani tages alvorligt.

Som en del af vores aktive indsats for at fremme en ansvarlig spillekultur arbejder Danske Spil derfor systematisk på at forebygge og afhjælpe spilafhængighed og på at kunne levere det bedst mulige støtteberedskab til spillere og deres pårørende. Nedenfor redegør vi kort for de tiltag, som allerede er igangsat.

### 5.1 LUDOMANILINJEN

LudomaniLinjen har eksisteret siden 2011 og fungerer som et støtte-tilbud til spilafhængige og deres pårørende. Den telefoniske rådgivningslinje er blevet til i samarbejde med Mindwork Psykologisk Center, og via LudomaniLinjen er der mulighed for at henvise spillere, der oplever problemer, til gratis behandling hos Dansk Ludomani Behandling (DLB). Når der foretages opkald til LudomaniLinjen, er det særligt trænedede medarbejdere fra Danske Spil, der besvarer opkaldet. I de fleste opkald forløber samtalen efter en særligt udviklet spørgeguide, hvor medarbejderen, der besvarer telefonen, stiller en række spørgsmål i forhold til demografi, økonomi og trivsel, men primært til de spil der spilles, -

spillevaner og de problemer, som spilleren oplever. Medarbejderen har tillige mulighed for at guide spilleren igennem en veldokumenteret ludomaniscreening for klart at kunne afgøre, i hvor høj grad spillers vaner er problematiske.

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

Er spilleproblemet derimod ikke af akut eller voldsom karakter, rådgives spilleren direkte i røret med konkrete strategier og idéer til egen indsats over de kommende uger.

### LudomaniLinjen for pårørende

Da ludomani netop er en psykologisk problematik, der kan have overordentlig store konsekvenser for ikke bare spilleren selv, men også for familie og venner, valgte vi i 2013 at optimere indsatsen på LudomaniLinjen i forhold til de pårørende. Gennem et grundigt stykke researcharbejde fik vi klarlagt de spørgsmål og problematikker, som pårørende oftest ringer ind med. LudomaniLinjens medarbejdere har været trænet i den nye guide med deltagelse af skuespillere, som agerede bekymrede pårørende. I 2013 var 32 procent af de besvarede opkald fra pårørende.

Mange pårørende er meget følelsesmæssigt påvirket af situationen, og guiden rummer derfor også et

afsnit, der giver helt konkrete anvisninger til at opnå den bedst mulige dialog med den pårørende, skabe overblik og vejlede i retning af en problemløsning. Fra april 2013 har det også været muligt for LudomaniLinjens medarbejdere at henvise pårørende til gratis støtten- de og afklarende samtaler hos Dansk Ludomani Behandling (DLB).

#### LudomaniLinjen online

Hjemmesiden [www.ludomani-linjen.dk](http://www.ludomani-linjen.dk) er i 2013 blevet grundigt gennemarbejdet. Det har drejet sig om bedre og mere konkrete be- skrivelser af de behandlingstilbud, som ludomaner og pårørende kan visiteres til, mere direkte informa- tion om ludomani og ikke mindst nogle sproglige tilpasninger med henblik på den målgruppe, vi kender fra LudomaniLinjen.

## Medarbejdernes træning

Personalet på LudomaniLinjen er særligt trænet til at løfte den ofte komplekse og uforudsigelige opgave, det er at tale med personer, der har en spilleproblematik inde på livet.

Personalets grundtræning består af tre intensive undervisningsdage med temaerne:

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

Derudover foregår der en grundig indføring i de særligt udviklede spørge- guides til henholdsvis spillere og pårørende, og de praktiske færdigheder i at gennemføre samtalerne trænes ved gennemlytning af tidligere opkald og rollespil med både kollegaer og underviser. Efter endt grundtræning modtager medarbejderne løbende gruppesupervision fra Mindwork Psykologisk Center.

Hver medarbejder har tillige mulighed for at få individuel supervision i for- bindelse med konkrete opkald eller udfordringer, og Mindwork Psykologisk Center modtager løbende optagede samtaler, som gennemlyttes og vurde- res med udgangspunkt i en særligt udviklet kvalitetsskala. De udfordringer, som registreres ved disse gennemlytninger, danner grundlag for både grup- pesupervisioner og tre-fire årlige kortere træningssamlings. Cirka en gang årligt mødes medarbejderne tillige og træner med skuespillere.





## 05 Ansvarligt spil

### Evidensbaseret ludomanibehandling

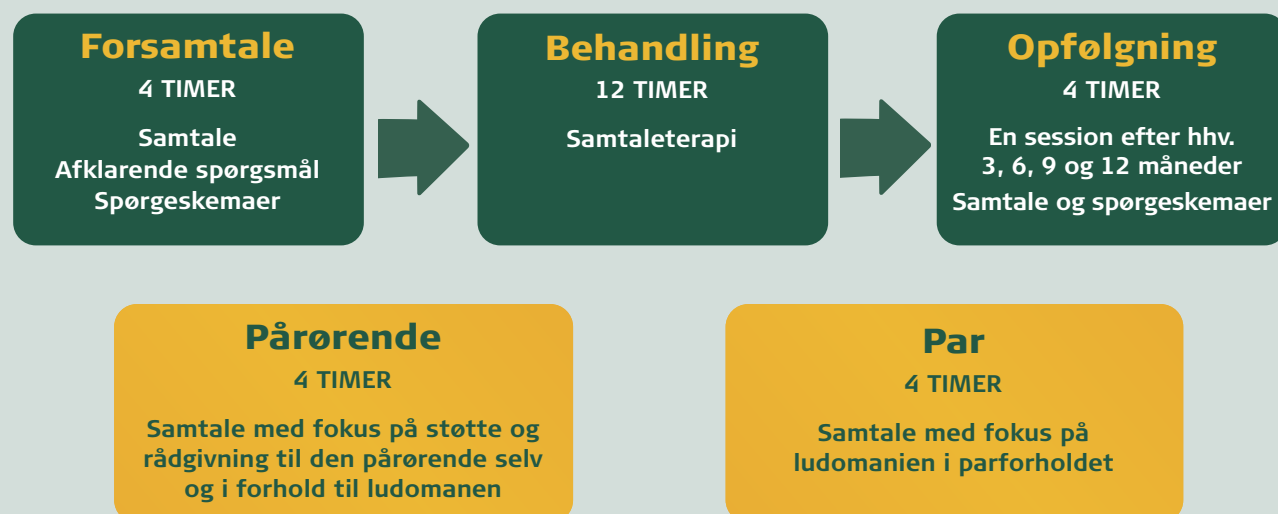
Dansk Ludomani Behandling (DLB) er et samarbejde mellem LudomaniLinjen, Mindwork Psykologisk Center og Forskningsklinikken for Ludomani. I 2013 modtog DLB første gang midler fra Ludomanipuljen under Sundhedsministeriet til behandling af ludomaner. Tilbuddet er unikt, idet det er det eneste i Danmark, der udbyder evidensbaseret ludomanibehandling. Det "evidensbaserede" dækker over, at behandlingen er standardiseret, manualbaseret og dokumenteret effektiv i videnskabelige studier. Desuden foretages al behandling af særligt trænede psykologer.

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

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

I DLB foretages der derfor en grundig udredning og vurdering, der sikrer, at den enkelte spiller modtager den helt rette behandling. I tilfælde af komorbiditet henvises til anden behandling før eller parallelt med ludomaniforløbet, således at optimal og rigtig behandling sikres. Efter udredningen følger 12 sessioners standardiseret behandling baseret på kognitiv adfærdsterapi, som følges op med en samtale hver tredje måned det næste år. Både internationale studier og DLB's egne tal viser en "helbredelsesrate" på 85-90 procent. DLB tilbyder rådgivende samtaler til pårørende og fællessamtaler for spilleren og den pårørende. Al behandling og rådgivning er gratis.

### Behandlingstilbuddet i overblik





Der er ligeledes optaget og implementeret fire informative videoer på hjemmesiden, som kort og enkelt giver den besøgende relevant information, ligesom selvhjælpsbogen "Fri for Ludomani" er blevet gjort tilgængelig både som trykt bog (på dansk og på engelsk) og som lydbog.

#### Anvendelsen af LudomaniLinjen

Der er god trafik på LudomaniLinjens tiltag. I 2013 har der rundt regnet været 1000 unikke besøgende per måned på hjemmesiden [www.LudomaniLinjen.dk](http://www.LudomaniLinjen.dk). Den store interesse har bl.a. medført, at selvhjælpsbogen "Fri for Ludomani" og vejledningsfolderen for ludomaner "Spiller du for meget", der kan downloades fra Danske Spils hjemmeside, begge er blevet downloadet op mod to gange per dag - ca. 50 gange om måneden.

De telefoniske henvendelser til LudomaniLinjen ligger ligeledes på

ca. to daglige opkald med en fordeling mellem spillere og pårørende på henholdsvis 68 procent og 32 procent. Der er markant flest mandlige spillere, der ringer ind (95 procent), mens fordelingen blandt pårørende er mere ligelig (41 procent kvinder og 59 procent mænd). Af i alt 650 opkald var 205 opkald fra spillere med en problematik, og heraf blev i alt 98 spillere henvist til videre behandling. De resterende 107 opkald blev håndteret af personalet på LudomaniLinjen.

#### **5.2 FORSKNINGSSAMARBEJDE OM LUDOMANI OG ANSVARLIGHEDSTILTAG**

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

#### Kvalitativ undersøgelse

I perioden marts - oktober 2013 gennemførte Mindwork Psykologisk Center en interviewundersøgelse med spillere (problemspillere og ludomaner), som havde været i kontakt med LudomaniLinjen og enkelte af deres pårørende. Målet var at få et tydeligere billede af, hvilken type spillere vi er i kontakt med, og hvordan de selv oplever deres spilleproblematik. Vi ønskede tillige at tilegne os viden om, hvilken form for støtte/vejledning/hjælp spillerne kunne have ønsket sig, da deres problematik stod på, og hvordan de ser på en spiludbyders rolle i forhold til ansvarlighed og rådgivning.

I alt blev der gennemført interviews og fokusgrupper med 56 personer. De semistrukturerede interviews rummede hver 95-110 spørgsmål og mundede ud i mere end 100 timers båndmateriale og 1000 siders data.

**Man kan kontakte LudomaniLinjen via telefon**  
**70 222 825**



## 05 Ansvarligt spil

### Data fra undersøgelsen indikerer, at spillerne, der har oplevet spilleproblemer...

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

Vi mener, at disse indikationer understøtter de igangværende og påtænkte ansvarlighedstiltag hos Danske Spil, og alle informationer vil aktivt fremadrettet blive indarbejdet i det rådgivnings-, behandlings- og informationsarbejde, som igangsættes i 2014.

#### Kortlægning af onlineadfærd

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

To af landets førende eksperter i ludomani og behavioural tracking



skal finde problemspillerens typiske adfærdsmønstre ved onlinespil, således at disse data kan anvendes til at forudse, hvilke spillere der er i højrisikogruppen for at udvikle ludomani - allerede inden de gør det. Ved at sammenholde de rene statistiske data med oplysningerne i den kvalitative undersøgelse vil Danske Spils spilscanner blive den bedst validerede på markedet. Gennem et yderligere stykke udviklingsarbejde, baseret på de oplysninger, som de to undersøgelser frembringer, tiltænkes hele rådgivningssystemet at blive tilpasset, således at den enkelte spiller modtager den rette advarsel/rådgivning og eventuel behandling på rette tidspunkt.

### 5.3 SÆRLIGT FOKUS PÅ BØRN OG UNGE

Det er vigtigt, at børn og unge tidligt udvikler en ansvarlig spilleadfærd og en fornuftig glæde ved spil, da de er mere udsatte, end voksne i forhold til at udvikle eventuelle spilleproblemer. Derfor vil Danske Spil i 2014 have et særligt fokus på at oplyse børn og unge om, hvad der er fornuftig spilleadfærd ved bl.a. at udgive pjecen "10 gode råd/10 leveregler" til unge. Pjecen vil handle om ansvarlig spilleadfærd og om aktivt at udbrede kendskabet til denne, for eksempel via elektroniske medier og andre kanaler.

Et andet mål for 2014 er desuden at udvikle en politik for ansvarlig markedsføring med fokus på saglig og informativ kommunikation om vores spil til unge. Fra internationale studier ved vi, at der trods megen debat på området ikke findes egentlig videnskabelig dokumentation for, at markedsføring af spil skaber flere spilafhængige - men primært er et spørgsmål om markedsandele, udbyderne imellem. Sammenhængen mellem markedsføring og problematisk spiladfærd er således mere af værdibaseret karakter end videnskabelig karakter. Dog med en vigtig undtagelse: I forhold til unge. Netop derfor er





## 05 Ansvarligt spil



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

strategier og tiltag for ansvarlig markedsføring og kommunikation til unge af allerhøjeste betydning for Danske Spil. Formålet er at indtage en synlig position og understøtte vores arbejde med at fremme fornuftig spilleadfærd og ansvarlighed i forhold til vores spil.

### 5.4 INTERNATIONALT PERSPEKTIV

Danske Spil søger kontinuerligt både at lære fra og bidrage til det internationale forskningsmiljø om ludomani og ansvarlighed. I 2013 har vi arbejdet tæt sammen med professor Robert Ladouceur, Université Laval Québec, Canada,

der må betegnes som den førende internationale kapacitet inden for spil, ludomani og ansvarligheds-tiltag.

Ladouceur har både gennemført træning med personalet fra LudomaniLinjen, som bl.a. blev indført i erfaringer fra flere lignede tiltag rundt om i verden; undervist og trænet behandlere hos Dansk Ludomani Behandling og kommenteret på Danske Spils igangværende og tiltænkte ansvarlighedstiltag. Endelig holdt Ladouceur foredrag for både medarbejdere og inviterede gæster ved et temamøde i maj 2013.

Alle Ladouceurs pointer implementeres i det fortsatte CSR-arbejde i Danske Spil, ligesom Ladouceur også fremadrettet vil blive holdt orienteret om og give feedback på de igangværende projekter.

Danske Spils eget bidrag til det internationale miljø har i 2013 bestået i aktiv deltagelse i flere internationale konferencer på området, ligesom vi allerede nu har fået optaget en præsentation af den kvalitative undersøgelse (se afsnit 5.2) på EASG-konferencen i Helsinki til september 2014.

Sikkert spillemiljø



06





## 06 Sikkert spillemiljø

Det er vigtigt, at spillere, der spiller hos Danske Spil, har tillid til, at de altid kan spille i et sikkert og trygt miljø, hvor de ikke er udsat for aftalt spil og andre unfair elementer. Det er ligeledes afgørende, at Danske Spil ikke kan mistænkes for hverken direkte eller indirekte at bidrage til hvidvaskning af penge fra kriminalitet. Spørgsmålet om sikkerhed er derfor en central forudsætning for vores forretning. Vi tager alle aspekter, der kan skade tilliden til Danske Spil, enten som spiludbyder eller som arbejdsgiver, meget alvorligt. Danske Spil har derfor fokus på at skabe gode rammer for og bekæmpe alle aktiviteter, der kan skade tilliden til os som spiludbyder.

### 6.1 BEKÆMPELSE AF AFTALT SPIL OG KRIMINALITET

Både i Danmark og internationalt er der stort fokus på at bekæmpe illegalt spil og andre unfair elementer knyttet til spil. Der kan for eksempel være tale om matchfixing og

aftalt spil, illegale spilleautomater eller hvidvaskning af penge. Disse elementer er alle med til at undergrave glæden ved at spille og især spillernes tillid til spiludbyderne. Derfor ønsker Danske Spil at styrke indsatsen, for så vidt angår forebyggelse og bekæmpelse af al slags manipulation med spilresultater generelt og anden uetisk og ulovlig adfærd, herunder korruption og hvidvaskning, i forbindelse med de spil, som udbydes af Danske Spil.

Vi søger at efterkomme ovenstående bl.a. ved systematisk at overvåge vores egne spil og sportskampe netop for at beskytte vores spillere og også sporten mod tegn på snyd og aftalt spil. På baggrund af vores observationer registrerer vi løbende, hvis der er tegn på usædvanligt spil. Danske Spil har også særskilte aftaler med Dansk Boldspil-Union, Dansk Håndbold Forbund og Danmarks Ishockey Union om, at vi overvåger alle væddemål på kampe og straks kontakter det pågældende forbund i tilfælde af usædvanlige spillemønstre.

Danske Spil indgår tilsvarende i et internationalt overvågningssamarbejde med de øvrige nationale spillereselskaber i Europa, hvor man overvåger alle kampe i UEFA-regi, og kontakter UEFA i tilfælde af usædvanlige spillemønstre. Formålet er at modarbejde aftalt spil og matchfixing i fodbold, styrke fodboldens integritet og bevare troværdigheden til de spil og væddemål, der udbydes af spillereselskaberne.

Med henblik på at styrke indsatsen mod misbrug af spil i form af hvidvaskning af penge overvåger Danske Spil løbende de spil, der foretages på både danskspil.dk og hos Danske Spils forhandlere. Som en del af denne indsats, er Danske Spil i løbende kontakt med SØIK (Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet), herunder ved indberetning af eventuelle mistænkelige forhold, som Danske Spil måtte blive bekendt med i forbindelse med overvågningen.



## Danske Spil i Operation X

I 2013 har vi for alvor kunnet mærke, at etik og samfundsansvar er på vores interessenters agenda, og hvor vigtigt det er, at vi har fokus på CSR. Det bemærkede vi bl.a. i efteråret, da Danske Spils datterselskab Elite Gaming over to udsendelser blev genstand for kritik i forbrugerprogrammet Operation X på TV 2. Programmerne omhandlede tv-journalistens afsløringer af en række forhold i de spillehaller, der har forhandleraftaler eller franchiseaftaler med Elite Gaming. Der blev i programmerne rettet en kritik mod Elite Gaming for bl.a. spillehaller brug af sort arbejde, og hvordan nogle tilsyneladende kræver returkommission af udlodningsmidler.

Programmerne har affødt en række kritikpunkter og reaktioner fra bl.a. myndigheder og seere. Vi tager selvfølgelig kritikken meget alvorligt og ser det som et udtryk for, hvor vigtigt det er, at Danske Spil arbejder systematisk med ansvarlighed på tværs af koncernen og i forhold til vores samarbejdspartnere.

Det er rigtig beklageligt, hvis nogle af vores forhandlere eller franchisetagere ikke følger landets love, bl.a. ved ikke at ansætte og aflønne korrekt eller gennem returkommissioner. Som et grundvilkår for alle Danske Spils samarbejder forpligter forhandleren og franchisetageren sig naturligvis til altid at følge gældende lovgivning. Men i Danske Spil føler vi også et etisk ansvar for at rette op på problemerne, og som følge af programmerne og de kritikpunkter, vi har oplevet, har Danske Spil derfor ophævet kontrakten med nogle forhandlere og franchisetagere og sat en række initiativer i værk for at komme problemerne til livs. Initiativerne dækker bl.a. over:

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

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

### 'Spil Spillet' - fokus på matchfixing

I samarbejde med Danmarks Idrætsforbund (DIF) satte Danske Spil i 2013 fokus på matchfixing i en stor kampagne, "Spil Spillet", der skulle understøtte et bredere kendskab til DIF's regler om matchfixing blandt danskerne – og ikke mindst blandt idrætsudøvere. Kampagnen tog fat i den dybere mening med matchfixingreglerne, der netop går på at værne om idrætten og spille spillet i sportens ånd. Det vil sige, at spillerne skal spille efter reglerne på banen, og at spil på egne kampe og misbrug af intern viden er forbudt. Initiativet byggede dels

på foldere og plakater, som alle DIF's specialforbund og foreninger modtog, og dels på et onlinequiz-spil, hvor spillerne kunne teste deres viden inden for idrætsgrene i forhold til sportsprofiler og matchfixingreglerne.

### 6.2 STYRKET KENDSKAB TIL ANSVARLIGT SPIL HOS FORHANDLERE

Danske Spils forhandlere og franchisetagere, der bl.a. dækker spillehaller, kiosker og supermarkeds-kæder, sælger vores spil til spillerne. Forhandlere og franchisetagere er ikke ansat hos Danske Spil, men har en kontrakt, der giver dem

mulighed for at sælge Danske Spils produkter i deres butikker. Når koncernen indgår i samarbejder med spillehaller og andre forhandlere, forpligter disse sig selvfølgelig samtidig til at overholde landets love på området, ligesom Danske Spil har et etisk ansvar for, at alt foregår ansvarligt og ordentligt hos Danske Spils forhandlere og franchisetagere.

For 2014 har vi en målsætning om at påbegynde udviklingen af et e-learningforløb vedrørende ansvarlighed, målrettet Danske Spils forhandlere og disses medarbejdere. Her vil forhandlerne orienteres og



## 06 Sikkert spillemiljø

informerer om u hensigtsmæssige spillemønstre, forpligtelser og muligheder i forhold til problematiske spillere/spillemønstre og Danske Spils værdier og ansvarlighedsinitiativer. E-learningmodulet vil ligeledes omfatte hvidvask, matchfixing og Danske Spils øvrige CSR-indsatser.

### 6.3 HØJ

#### SIKKERHEDSBEVIDSTHED

Det er afgørende for Danske Spil, at vi til enhver tid opretholder et højt sikkerhedsniveau i koncernen både i forhold til afvikling af spildrift, vores kunders informationer og vores medarbejderes fysiske sikkerhed, men også i forhold til sikkerhedsvurderingen af vores spil og den generelle informationssikkerhed, herunder persondata.

Derfor er Danske Spil bl.a. medlem af den internationale organisation World Lottery Association (WLA), som årligt foretager en certificering af Danske Spil i henhold til deres meget omfattende standard for afvikling af spil, herunder krav til sikkerheden. Certificeringen omfatter en specifik sikkerhedscertificering, jf. ISO 27001-standarden.

ISO 27001 stiller krav til et ledelsessystem, der skal sikre, at virksomheden arbejder systematisk med sikkerhed i henhold til en risikostyringstilgang, således at der opnås den for Danske Spil bedste sikkerhed af bl.a. finansielle oplysninger, ip-rettigheder og behandlingen af personoplysninger, medarbejderoplysninger og andre følsomme oplysninger. Danske Spil ønsker, at certificeringen skal understøtte vores arbejde med at opretholde en



høj informationssikkerhed i koncernen og samtidig sikre en kontinuerlig fremadrettet udvikling på området. Dette arbejde styres i praksis af en sikkerhedskomite med repræsentation af den øverste ledelse og alle forretningsområder.

I Danske Spil har vi etableret en sikkerhedsfunktion, der skal varetage det daglige sikkerheds- og koordinationsarbejde og vedligeholde den lange række af procedurer og forretningsgange, der sikrer en stærk og effektiv intern kontrol med overholdelse af lovkrav og regler i relation til sikkerhed, herunder kravene i relation til sikkerhed af persondata og en grundig løbende sikkerhedsvurdering af vores spil og den generelle informationssikkerhed.

Danske Spil arbejder således målrettet og kontinuerligt med aktiviteter, der styrker og fastholder den generelle sikkerhed og informationssikkerhed i virksomheden. Det betyder for eksempel, at vi løbende

informerer om retningslinjerne for den fysiske sikkerhed, at vi sikkerhedstester alle nye produkter, og at alle nye medarbejdere skal gennemgå en introduktion til vores gældende sikkerhedsprocedurer.

Danske Spil bliver endvidere årligt certificeret i henhold til Spillemyndighedens krav til virksomheder, der afvikler spil i Danmark, ligesom vi årligt får foretaget en it-revision af vores eksterne revisorer.

Koncernens målsætning for sikkerhedsarbejdet i 2014 er løbende at styrke og forbedre vores aktiviteter inden for bl.a. oplysning af alle vores medarbejdere om Danske Spils informationssikkerhed, overvågning og vurdering af risici, der kan påvirke Danske Spil og sikkerheden i vores spilplatforme. Samtidig ønsker vi at fastholde en uvil dig vurdering og godkendelse af vores arbejde med sikkerhed ved at opnå de relevante certificeringer af informationssikkerhed i Danske Spil.



Ansvarlig  
leverandørstyring

07





## 07 Ansvarlig leverandørstyring



Som ansvarlig virksomhed ønsker vi at stille krav til vores leverandører i forhold til at overholde væsentlige CSR- og sikkerhedsmæssige krav i forhold til internationalt anerkendte principper for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorruption. En negativ sag på dette område kan være til skade for koncernens forretning og vores omdømme og ikke mindst markant påvirke vores position som ansvarlig spiludbyder.

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

Området udgør i særlig grad en risiko på grund af den stigende udlicitering af spilplatforme. Det gør det vigtigt for Danske Spil at sikre, at vi har en effektiv organisering og processer med henblik på at undgå og håndtere risici og negativ indflydelse på CSR-principperne hos vores leverandører.

Herudover skal en ansvarlig leverandørstyring bidrage til at styrke Danske Spils forretning, og det skal bidrage til at forbedre samarbejdet med vores leverandører. Det skal samtidig signalere over for Danske Spils medarbejdere, at CSR-forhold prioriteres højt ved udlicitering af services og opgaver til leverandører.

### 7.1 RISIKOBASERET SEGMENTERING

Da vores kerneforretning er at sælge spil, har vi ingen egentlige produktionsfaciliteter. Størstedelen af vores indkøb er overvejende indirekte og går til produkter, kontorartikler og services til organisationen. Vi ønsker at foretage vores indkøb hos leverandører, der driver virksomhed på en ansvarlig måde. Samtidig ønsker vi at indarbejde CSR-hensyn i koncernens indkøbs- og udbudsprocesser.

Derfor vil vi udarbejde en Code of Conduct (CoC), der fastsætter krav og retningslinjer til vores leverandører på området.

Med afsæt i CoC og andre udvalgte forretningsmæssige og leverance-

mæssige kriterier, som er afgørende for Danske Spils forretning, vil vi herefter foretage en risikobaseret segmentering af leverandørerne for at vurdere, om de placerer sig som enten lav-, medium- eller højriskoleverandører. Formålet i forhold til CSR-området er, at vi løbende kan screene vores leverandører for at skabe overblik over, hvem der placerer sig som højriskoleleverandører, hvor risikoen for negativ indflydelse på CSR-principperne er størst, og hvor det er muligt at opnå de største forbedringer af CSR-forholdene.

Som en del af implementeringen af en platform for ansvarlig leverandørstyring vil vi desuden løbende afgøre, hvilke krav der vil være hensigtsmæssige at stille til andre af Danske Spils samarbejdspartnere.

I 2014 vil Danske Spil derfor indføre en leverandør Code of Conduct og processer for håndtering af de forskellige leverandørsegmenter, herunder også i forbindelse med vores indkøbs- og tilbudsprocesser og i forhold til den løbende styring af leverandørkontrakterne.

Miljø

08





## 08 Miljø

Danske Spil ønsker at adressere koncernens miljø- og klimamæssige påvirkning proaktivt. Der er i dag ikke en samlet indsats i forhold til at reducere koncernens miljø- og klimamæssige fodaftryk, hvilket betyder, at der er gode muligheder for at opnå en reduktion af koncernens miljømæssige påvirkning - også på kort sigt. En strategisk miljø- og ressourceindsats kan desuden bidrage til at reducere Danske Spils driftsomkostninger.

### 8.1 INDSAMLING AF DATA OG OPFØLGNING

Danske Spil ønsker at arbejde systematisk med at reducere koncernens ressourceforbrug og miljøpåvirkning ved at have fokus på det kortsigtede besparelspotentiale og de mere langsigtede investeringer. Danske Spils miljøpåvirkning skal ses både i forhold til koncernens eget energi- og ressourceforbrug, men også i forhold til det materiale, der produceres og indkøbes hos leverandører og flere gange ugentlig transporteres ud til Danske Spils mange forhandlere. Det drejer sig bl.a. om markedsføringsmateriale, kvitteringer, skrabelodder og kuponer.

Med henblik på at kortlægge koncernens miljøpåvirkning har vi i 2013 igangsat en proces, hvor første skridt har været at etablere en baseline – et samlet datamæssigt overblik over koncernens samlede ressourceforbrug og miljøpåvirkning. Det har vi bl.a. gjort ved at indhente data og tal på koncernens for-

brug af el, vand, varme, brændstof, papir og affaldsproduktion for Danske Spil og for koncernens tre datterselskaber. Arbejdet med at kortlægge koncernens miljøpåvirkning og energiforbrug vil løbende blive forbedret og vil således tidsmæssigt også række et godt stykke ind i 2014.

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

| 2013              | Forbrug              | CO2-udledning |
|-------------------|----------------------|---------------|
| El                | 2.927.785 kWh        | 1.048 ton     |
| Vand              | 2.311 m <sup>3</sup> | -             |
| Fjernvarme        | 1.189 MWh*           | 126 ton       |
| Brændstof, diesel | 2.430 liter          | 6,5 ton       |
| Brændstof, benzin | 77 liter             | 0,2 ton       |
| Papir             | 7.737 kg             | -             |
| Total             |                      | 1.180,7 ton   |

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

\*) Fjernvarmeforbrug er opgjort forskudt af kalenderåret (11-06-2012 til 02-05-2013)

#### Elite Gaming A/S

| 2013              | Forbrug      | CO2-udledning |
|-------------------|--------------|---------------|
| El                | 36.244 kWh   | 13,0 ton      |
| Varme, olie       | 6.410 liter  | 20,2 ton      |
| Brændstof, diesel | 51.401 liter | 136,4 ton     |
| Papir             | 1.200 kg     | -             |
| Total             |              | 169,6 ton     |

Forbrug for Elite Gaming på Valhøjs Alle 179, 2610 Rødovre

Næste skridt i denne proces er at undersøge miljøpåvirkninger og reduktionsmulighederne i forhold til de materialer, vi køber ind og distribuerer til vores forhandlere. Det vil indgå i Danske Spils miljøindsats for 2014.



## 8.2 MEDARBEJDERUDDANNELSE I AFFALDSSORTERING

Danske Spil samarbejder med uddannelsesportalen WasteAcademy, der via skræddersyede, internetbaserede programmer skal uddanne Danske Spils medarbejdere i korrekt håndtering og sortering af affald.

Danske Spil sorterer sin dagrenovation i brændbart affald, byggeaffald, elektronikaffald, farligt affald, pap, papir og diverse. Når en ny medarbejder starter, får han eller hun udleveret et login til WasteAcademy, hvor medarbejderen kan læse mere om, hvilke fraktioner Danske Spil sorterer affald i, og hvordan man skal gøre det. I løbet af 2014 vil vi stille efter, at alle medarbejdere i Danske Spil gennemfører uddannelsen i korrekt affaldshåndtering og sortering.

Sorteringen af affald er et eksempel på, at Danske Spil arbejder for at involvere medarbejderne i koncernens CSR-indsats.

På miljøområdet ser vi en tilsvarende mulighed for at skabe en god platform for at engagere og involvere koncernens medarbejdere mere ved at gøre det muligt løbende at kunne bidrage med praktiske idéer og input til, hvordan koncernens daglige ressourceforbrug reduceres yderligere.





### 8.3 DANSKE SPILS INDSATSER FOR 2014

Som en del af Danske Spils handlingsplan på miljøområdet vil vi i 2014 stræbe efter at reducere koncernens forbrug af energi, varme og vand.

Samtidig ønsker vi at undersøge nærmere, hvorvidt både en ISO 14001-certificering og partnerskaber på miljøområdet kan være en relevant og effektiv tilgang for Danske Spil til at reducere koncernens påvirkning af miljøet yderligere.

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

| 2013 – affald    | Produktion (ton) |
|------------------|------------------|
| Dagrenovation    | 17,4             |
| Brændbart        | 61,2             |
| Byggeaffald      | 30,6             |
| Elektronikaffald | 7,8              |
| Plast            | 0,1              |
| Pap og papir     | 28,0             |
| Metal            | 18,0             |
| Imprægneret træ  | 2,2              |
| Total            | 165,4            |

Affaldsproduktion for Danske Spil og to datterselskaber i hovedkvarteret på Korsdalsvej 135, 2605 Brøndby

#### Elite Gaming A/S

| 2013 – affald                     | Produktion (ton) |
|-----------------------------------|------------------|
| Brændbart, herunder dagrenovation | 1,9              |
| Byggeaffald                       | 4,6              |
| Pap og papir                      | 0,9              |
| Total                             | 7,4              |

Affaldsproduktion for Elite Gaming på Valhøjs Alle 179, 2610 Rødovre

# Medarbejderforhold



09





## 09 Medarbejderforhold

### 9.1 MEDARBEJDERTRIVSEL

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

Et godt arbejdsmiljø understøtter medarbejdernes sundhed og trivsel, og vi mener, at det er vigtigt at inspirere vores medarbejdere til at føre en sund livsstil. Derfor tilbyder vi bl.a. alle vores medarbejdere en sundhedsforsikring og gratis adgang til sportsfaciliteter, hvilket bl.a. skal medvirke til at forebygge sygdom og højne medarbejdernes generelle fysiske og psykiske trivsel. Danske Spil gennemfører ligeledes hvert år en medarbejderanalyse, der kortlægger medarbejdernes trivsel, det psykiske arbejdsmiljø i koncernen

og deres generelle syn på Danske Spil.

Vi har i 2013 gennemført en APV-undersøgelse i tillæg til den årlige trivselsundersøgelse. På baggrund af resultaterne af denne undersøgelse har vi udarbejdet handleplaner for såvel det fysiske som det psykiske arbejdsmiljø på de områder, hvor der har været et forbedringspotentiale. For så vidt angår det psykiske arbejdsmiljø, har vi som en del af vores forebyggelsesindsats i 2013 tilbudt ledere og medarbejdere deltagelse i workshops vedrørende forebyggelse og håndtering af stress. Workshopene blev afholdt med deltagelse af professionelle erhvervspsykologer. Derudover har vi iværksat en række tiltag med henblik på at forbedre det fysiske arbejdsmiljø, bl.a. i relation til pladsforhold, lys og ventilation, som alle har betydning for, om medarbejderne trives og kan koncentrere sig om arbejdsopgaverne.

Fremadrettet ønsker vi at styrke indsamlingen af data på dette område for derved bedre at forstå og sikre, hvordan vi mere systematisk kan påvirke medarbejdernes sundhed og trivsel i en positiv retning og sikre et ordentligt arbejdsmiljø for alle, der arbejder i koncernen.

### 9.2 TALENT- OG MEDARBEJDERUDVIKLING

Danske Spil er afhængig af talentfulde medarbejdere, som kan tage et større ansvar, når der er behov for det. Derfor har vi løbende fokus på intern talent- og medarbejderudvikling, også fordi vi tror på, at det fremmer vores medarbejders motivation. Danske Spils talentudviklingsprogram er både for ledertalenter og specialister, og løber over 1 år. I 2013 deltog 12 medarbejdere i Danske Spils talentudviklingsprogram. Endvidere har 240 medarbejdere deltaget i et fagligt og/eller personligt udviklingsforløb i 2013. Dette svarer til, at 73 % af





Danske Spil koncernens medarbejdere i løbet af 2013 har deltaget i undervisning og udvikling.

### 9.3 LEDERUDVIKLINGS-PROGRAM

Med henblik på at sikre, at alle medarbejdere og ledere trækker i samme retning og mod samme mål, har vi fastlagt rammerne for en ønsket performancekultur i Danske Spil. Vores fokus er nu at sikre den nødvendige kompetenceudvikling for alle ledere i koncernen, så de er klædt på til at støtte medarbejderne i de planlagte aktiviteter. Det betyder, at vi i 2013 har igangsat et lederudviklingsprogram, der løber over to år, og som skal styrke Danske Spils ledelsesniveauer.

### 9.4 FOKUS PÅ MANGFOLDIGHED OG LIGESTILLING

I Danske Spil arbejder vi for, at mangfoldighed og ligestilling er med til at skabe en mere dynamisk

og attraktiv arbejdsplads. Mangfoldighed på arbejdspladsen opnås ved at satse bevidst på alsidighed og ved at modarbejde diskrimination. Det indebærer også fokus på at tiltrække og fastholde så bred en kreds af medarbejdere som muligt - både hvad angår køn, alder, religion og etnisk baggrund.

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

I Danske Spils bestyrelse er fordelingen fem mænd og fire kvinder, hvoraf fordelingen mellem de generalforsamlingsvalgte bestyrelsesmedlemmer er fire mænd og to

kvinder. Det understøtter ifølge ligestillingsloven en afbalanceret køns-sammensætning i øverste ledelseslag svarende til mindst en tredjedel af hvert køn. For de øvrige ledelsesniveauer har vi tilsvarende en målsætning om, at hvert køn er repræsenteret med minimum en tredjedel inden udgangen af 2016. Pr. 31. december 2013 var fordelingen 28 mænd og 8 kvinder, hvilket svarer til en fordeling på 78 % mænd og 22 % kvinder.

Vores målsætning på området understøttes af en række praktiske tiltag. Eksempelvis udformes alle stillingsopslag, så de appellerer til begge køn, ved ansættelser skal begge køn indkaldes i første samtalerunde, ligesom interne kandidater af det underrepræsenterede køn opfordres til at søge opslåede stillinger.



# 10 Menneskerettigheder og compliance

Af skemaet nedenfor fremgår de menneskerettigheder, vi har udvalgt som særlig væsentlige for Danske Spil. Endvidere fremgår det af skemaet, hvordan vi arbejder for at minimere negative påvirkninger inden for de udvalgte områder.

| Risikoområder                                                                                                       | Relevans for Danske Spil                                                                                                                                                                                                                                  | Hvad gør vi - i korte træk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sundhed</b><br>                | <p>Spil indeholder altid en risiko for en negativ påvirkning af spilleres sundhed i form af afhængighed af spil.</p> <p>En sund arbejdsplads med et sundt arbejdsmiljø er fundamentet for at drive en effektiv forretning med tilfredse medarbejdere.</p> | <p>Danske Spil arbejder systematisk på at nedbringe sundhedsrisici gennem et målrettet fokus på at udbyde og udvikle ansvarligt spil og proaktivt bekæmpe og afhjælpe ludomani.</p> <p>Danske Spil er opmærksom på at skabe et fornuftigt arbejdsmiljø, der fremmer vores medarbejderes fysiske og psykiske sundhed.</p> <p><i>Læs mere i afsnit 5: Ansvarligt spil og i afsnit 9: Medarbejderforhold.</i></p> |
| <b>Tilstrækkelig levefod</b><br> | <p>Spilafhængighed kan, hvis den ikke afbødes og afhjælpes, i værste tilfælde føre til fald i levefod for den pågældende og dennes familie eller stigmatisering.</p>                                                                                      | <p>Danske Spil ønsker aktivt at bidrage til, at uhensigtsmæssigt spil og afhængighed ikke udvikler sig. Gennem vores fokus på ansvarligt spil, LudomaniLinjen og forsknings-samarbejder arbejder vi målrettet med at skabe de bedste rammer for ansvarligt spil og for vores spillere.</p> <p><i>Læs mere i afsnit 5: Ansvarligt spil.</i></p>                                                                 |
| <b>Privatlivets fred</b><br>     | <p>Danske Spil betragter persondatasikkerhed som et væsentligt område, idet beskyttelse af og information om opbevaring af data fra spillere, medarbejdere og andre er centralt for virksomhedens integritet.</p>                                         | <p>Det er afgørende, at Danske Spil til enhver tid opretholder et højt sikkerhedsniveau og har et robust system på plads for persondatasikkerhed og til at monitorere compliance.</p> <p><i>Læs mere i afsnit 6.3 under: Sikker spillemiljø.</i></p>                                                                                                                                                           |

# i Danske Spil

## Risikoområder

## Relevans for Danske Spil

## Hvad gør vi - i korte træk

### Beskyttelse af børn og unge



Børn og unge er grupper, der er særligt udsatte for negative påvirkninger, og er et område, hvor Danske Spil er særligt opmærksom.

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

*Læs mere i afsnit 5.3 under: Ansvarligt spil.*

### Ligebehandling og mangfoldighed



Ligebehandling og mangfoldighed, herunder en ligelig repræsentation af køn blandt Danske Spils medarbejdere, er vigtige fokusområder for Danske Spil som statsejet virksomhed.

Ligebehandling og mangfoldighed gælder både internt i forhold til Danske Spils medarbejdere, men også i den eksterne påvirkningssfære, f.eks. i forhold til at sikre lige adgang til Danske Spils produkter og i forhold til ikke at fremme stereotyper i koncernens markedsføring.

Danske Spil arbejder for, at mangfoldighed og ligestilling er med til at skabe en mere dynamisk og attraktiv arbejdsplads. Samtidig er fokus på ansvarlig markedsføring, der er balanceret og reflekterer mangfoldighed, og centralt for at fremme ligebehandling.

*Læs mere i afsnit 9.4 under: Medarbejderforhold.*

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



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

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

Danske Spil ønsker derfor at kortlægge forskellige mekanismer i Danske Spil for at vurdere, om de er relevante og effektive, eller om der er områder, der ikke er dækket af en klagemekanisme.



# 11 Overblik over data



## Indikatorer for ansvarligt spil LudomaniLinjen

OPKALD  
TOTALT

650

OPKALD FRA SPILLERE MED  
PROBLEMATIK

205

OPKALD FRA PÅRØRENDE  
(%)

32

OPKALD FRA SPILLERE  
TOTAL (%)

68

OPKALD FRA SPILLERE  
MÆND (%)

95

OPKALD FRA SPILLERE  
KVINDER (%)

5

UNIKKE BESØG PÅ  
LUDOMANILINJEN.DK  
(pr. måned)

1.000

HENVISNINGER  
TIL VIDERE  
BEHANDLING

98

DOWNLOAD AF  
'FRI FOR LUDOMANI'  
(pr. måned)

50

OMKOSTNINGER FORBUNDET MED DRIFT  
AF LUDOMANILINJEN (kr.)

1.216.449

STØTTE TIL FORSKNING INDEN  
FOR LUDOMANI (kr.)

1.081.250



## Indikatorer for sikkert spillemiljø



INDBERETNINGER  
TIL SØIK

10

EGNE INDBERETNINGER OM  
USÆDVANLIGT SPIL

99



## 11 Overblik over data



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

EL (kWh)

2.927.785

VAND (m<sup>3</sup>)

2.311

FJERNVARME (MWh)

1.189

BRÆNDSTOF DIESEL (liter)

2.430

BRÆNDSTOF BENZIN (liter)

77

PAPIR (kg)

7.737

#### Affaldsproduktion

Danske Spil A/S  
Danske Licens Spil A/S  
Danske Lotteri Spil A/S

DAGRENOVATION (ton)

17,4

BRÆNDBART (ton)

61,2

BYGGEAFFALD (ton)

30,6

ELEKTRONIKAFFALD (ton)

7,8

PLAST (ton)

0,1

PAP OG PAPIR (ton)

28,0

METAL (ton)

18,8

IMPRÆGNERET TRÆ (ton)

2,2



## Miljøindikatorer Elite Gaming A/S

EL (kWh)

36.244

VARME, OLIE (liter)

6.410

BRÆNDSTOF DIESEL (liter)

51.401

PAPIR (kg)

1.200

### Affaldsproduktion

Elite Gaming A/S

BRÆNDBART HERUNDER DAGRENOVATION (ton)

1,9

BYGGEAFFALD (ton)

4,6

PAP OG PAPIR (ton)

0,9



## 11 Overblik over data



### Medarbejderindikatorer

#### Arbejdsstyrke

TOTAL FTE  
PR. 31. DECEMBER 2013

324,3

ANSATTE  
PR. 31. DECEMBER 2013

329

#### Karriere- udvikling

TALENTUDVIKLING MÆND

8

TALENTUDVIKLING KVINDER

4

DELTAGER I  
LEDERUDVIKLING

29

DELTAGER I LEDERUDVIKLING  
MÆND

23

DELTAGER I LEDERUDVIKLING  
KVINDER

6

DELTAGER I FAGLIG OG/ELLER  
PERSONLIG UDVIKLING

240\*

\*73 % af samtlige ansatte



## Medarbejderindikatorer

### Arbejdsulykker og fravær

ARBEJDSULYKKER MED FRAVÆR

0

SYGEFRAVÆR (%)

2,15

### Medarbejder- mangfoldighed

KVINDER, TOTAL (%)  
PR. 31. DECEMBER 2013

30

MÆND, TOTAL (%)  
PR. 31. DECEMBER 2013

70

LEDERE TOTAL  
PR. 31. DECEMBER 2013

36

LEDERE, KVINDER (%)  
PR. 31. DECEMBER 2013

22

LEDERE, MÆND (%)  
PR. 31. DECEMBER 2013

78

ALDERSGENNEMSNIT (år)  
PR. 31. DECEMBER 2013

43



# 12 Bilag

## 12.1 CSR-POLITIK FOR DANSKE SPIL KONCERNEN

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

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

Vores CSR-politik tager udgangspunkt i vores værdier: *Tillid, Underholdning, Fornyelse og Ansvarlighed*. Med udgangspunkt i "Regeringens Handleplan for Virksomheders Samfundsansvar

2012 - 2015" og anbefalingerne fra Rådet for Samfundsansvar har Danske Spil i sit arbejde med CSR lagt sig op ad de internationale principper i FN's Global Compact.

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

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

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

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

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

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

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

I forhold til Danske Spils egen  
organisation vil vi:

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





### 12.2 DANSKE SPILS CSR-STRATEGI 2013 - 2015

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

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

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

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

#### Fremme ansvarligt spil

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

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

#### Skabe et sikkert spillemiljø

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

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

#### Sikre en ansvarlig leverandørstyring

Som statsligt aktieselskab er der en forventning fra interessenterne om, at Danske Spil stiller krav til sine leverandører i forhold til at overholde væsentlige CSR- og sikker-

hedsmæssige krav. En negativ sag på dette område vil være til skade for Danske Spils brand og ikke mindst markant påvirke vores position som den ansvarlige spiludbyder. Området udgør i særlig grad en risiko på grund af vores manglende styring og kontrol af virksomhedens leverandører samt den stigende udlicitering af spilplatforme. Når der bliver mindre direkte kontrol, er det vigtigt at sikre, at leverandørerne opfører sig ansvarligt.

#### Reducere miljøpåvirkningen

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

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

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

### Redaktion

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



PERNILLE SONNE



THOMAS RØRSIG



**Danske Spil A/S**

Postboks 847  
Korsdalsvej 135  
2605 Brøndby

Telefon: +45 36 72 00 11  
[kontakt@danskespil.dk](mailto:kontakt@danskespil.dk)  
[www.danskespil.dk](http://www.danskespil.dk)

CVR-nr.: 64 01 17 15