

VIL DU EFFEKTIVT MØNSTRE KAN DU SE DET?

DANSKE SPIL HAR UDVIKLET EN DIGITAL SPILSCANNER. EN ALGORITME, DER ANALYSERER UHENSIGTMÆSSIGE SPILLEMØNSTRER, OG SOM GAV OS MULIGHED FOR AT FORETAGE 798 OMSØRGSPKALD I 2019.



INDHOLDSFORTEGNELSE

Ind

Om årets CSR-rapport

Danske Spils ledende position i Danmark forpligter. Vi skal drive en succesfuld forretning, men altid stræbe efter at tage ansvar for vores spillere og det samfund, vi er en del af. Vores ansvarlighedsrapport, som du står med i hånden, er vores årlige tilbageblik og vidnesbyrd om vores arbejde med ansvarlighed. Tak fordi du læser med.

I årets udgave kan du læse om vores tre strategiske spor: ansvarligt spil, en compliant forretning og integritet i sporten. De er tilsammen vores forretningsmæssige kompas for overordnet ansvarlighed. I Danske Spil tilbyder vi et produkt, der for nogle ikke kun er underholdning, men som kan udvikle sig til spilafhængighed. Derfor forsøger vi at forebygge spilafhængighed gennem ansvarlig markedsføring, oplysning, viden og rådgivning.

Læs mere om vores arbejde med ansvarligt spil fra side 16.

Compliance er det andet område, hvor vi sætter alle sejl til for at sikre, at alle regler bliver fulgt. Vi er aktive i bekæmpelsen af hvidvask og overholdelse af aldersgrænser for spil. Læs mere fra side 32.

Integritet i sporten handler om at beskytte sporten indefra og er vores tredje strategiske indsatsområde. Her leder vi bl.a. det globale arbejde med bekæmpelse af matchfixing. Se side 42.

Danske Spil har siden 2011 været medlem af FN Global Compact, og derfor beskriver rapporten også vores fremskridt inden for blandt andet klima og mangfoldighed. Her har vi de seneste år integreret FN's verdensmål i vores CSR-strategi. Læs mere fra side 12.

hold



Ansvarlig markedsføring

Danske Spil investerer i at målrette reklamer, så de ikke rammer sårbare grupper. Læs om indsatsen og vores andre initiativer til ansvarlig markedsføring.

Side 16

6	FORORD	42	INTEGRITET I SPORTEN
	ET SAMFUNDSANSVAR, DER KONSTANT	44	AFTALT SPIL ER IKKE FAIR PLAY
	HOLDER OS PÅ TÆRNE	46	BREDT SAMARBEJDE. LOKALT OG GLOBALT
8	VORES ANSVAR	48	VI BESKYTTER SPORTEN INDEFRA
10	ORGANISATIONEN		
12	STRATEGI	50	MEGET MERE END EN ARBEJDSPLADS
14	NØGLETAL	52	VI SPILLER HINANDEN GODE
		54	DANSKERNE SKAL KENDE VORES ARBEJDSPLADS
16	ANSVARLIGT SPIL		
18	ANSVARLIGHED ER EN DEL AF VORES IDENTITET	56	KLIMA & MILJØ
20	ØGET FOKUS PÅ ANSVARLIG MARKEDSFØRING	58	TIL KAMP FOR KLIMAET
22	6 INITIATIVER TIL ANSVARLIG MARKEDSFØRING	58	REDUKTION AF CO ₂
24	MÅLRETNING AF REKLAMER		
26	DIGITAL ANSVARLIGHED	66	FN GLOBAL COMPACT
27	FRA KUPON TIL CYBERSPACE		
28	9 VÆRKTØJER, DER GØR EN FORSKEL	68	DATAOVERBLIK
30	DEN SVÆRE SAMTALE		
		72	OM RAPPORTEN
32	EN COMPLIANT FORRETNING		
34	EN INDSATS MOD HVIDVASK OG SNYD		
36	KRAV OM ID I 2020		
38	KAMPAGNE FOR ALDERSGRÆNSE		
40	KUNSTIG INTELLIGENS		



AF SUSANNE MØRCH KOCH

Et samfundsansvar, der konstant *holder os på tæerne*

Danske Spil er et dansk selskab, ejet af danskerne. Vi driver vores forretning på et meget konkurrencepræget marked, hvor der er en hård kamp om kunderne – døgnet rundt, alle dage om året.

Vi er sat i verden for at sikre, at danskernes spillelyst kommer det danske samfund til gode. En del af det er Danske Spils bidrag til udlodningsmidlerne, der hvert år sikrer gode økonomiske rammer for danskernes udfoldelser i det danske foreningsliv. Det er en ganske unik konstruktion.

Men vi er ikke kun sat i verden for at sikre penge til samfundet. Vi skal også gå forrest i at sikre ansvarligt og ordentligt spil i Danmark. Vi arbejder aktivt med verdensmålene og med at indarbejde FN Global Compacts principper om ansvarlighed i vores forretning og omdanne dem til konkrete handlinger. I praksis betyder det, at vi ikke vil tjene vores penge for enhver pris.

I 2019 har vi sikret det danske samfund et rekordresultat til statskassen og udlodningsmidlerne. Samtidig har vi fortsat vores udvikling af ansvarligt spil, som vores ejere og kunder kan være trygge ved.

Vi har lanceret en ny udgave af vores spils scanner. Den giver os mulighed for mere effektivt end nogensinde at overvåge spil og fange spillemønstre,

der kan afsløre spillere, som har tabt kontrollen med deres spil. Ser vi sådanne mønstre, ringer vi spillerne op til en snak og får afklaret, om de har brug for hjælp til at få styr på deres spil.

Vi har implementeret bekendtgørelser, der sætter nye, fornuftige rammer for spillebranchens ageren og markedsføring, og derfor har mange dygtige medarbejdere i Danske Spil arbejdet hårdt for, at vi kunne være på plads med de nødvendige ændringer.

Danske spil meddelte i efteråret 2019, at vi i løbet af 2020 vil stille krav om ID, når man køber væddemål hos vores forhandlere. Når det er på plads, bliver det meget svært at vædde med os, hvis ikke man lever op til lovens aldersgrænse på 18 år. Vi sikrer samtidig, at myndighederne får mulighed for at følge pengestrømmen, hvis de har mistanke om, at kriminelle forsøger at misbruge vores system.

Vi har sat fuld fart på denne udvikling, og vi glæder os til at kunne præsentere danskerne for et gennemtestet, effektivt og brugervenligt registreret

spil. Det bliver et stort fremskridt for ansvarligt spil i Danmark, og vi er stolte over at gå forrest i dette arbejde.

Det er vores opgave som danskernes spille selskab hele tiden at forsøge at gøre det bedre i en branche, der har stærkt fokus på afkast og markedsandele. Det er klart, at vi ikke kan løse opgaven alene, for vi har først et ansvarligt spillemarked i Danmark, når alle løfter i flok. Det er også den eneste vej til et fair marked med lige vilkår for alle.

På de indre linjer arbejder vi i Danske Spil målrettet på at mindske vores klimaftryk. Det er ikke stort, men det kan blive mindre, og som alle andre skal vi gøre, hvad vi kan for at bekæmpe klimaforandringerne. Det arbejde vil vi derfor intensivere i 2020.

Jeg håber, at du vil have fornøjelse med at læse vores CSR-rapport.

Susanne Mørch Koch
Administrerende direktør

Danske Spil er *ejet af danskerne* - og det forpligter

Siden 1949 har du kunnet spille hos Danske Spil. Og i mere end 70 år har vi været danskernes foretrukne spilleselskab – til glæde og til gavn for danskerne. Når du spiller hos Danske Spil, bliver pengene nemlig i Danmark. Vi er ejet af staten og danske idrætsorganisationer, og vi giver hvert eneste år milliarder tilbage til samfundet via statskassen og udlodningsmidlerne.

For os er det et privilegium at underholde danskerne gennem spil. Vi er stolte af at være den underholdning, danskerne vælger til, når drømmen om den store gevinst skal have luft under vingerne, eller begejstringen over sejr til favoritholdet skal have frit spil. Men med underholdning og spænding følger også et ansvar – et ansvar for spil med omtanke. Derfor har vi konstant fokus på balancen mellem indtjening og ansvarligt spil.

Det handler om overskud. I mere end én forstand.

For de mere end en million danskere, der spiller hos Danske Spil, skal det være både sjovt, spændende og trygt. Som kunde hos os skal du vide, at selv når spillet er uden gevinst, er det blandt andet Danmarks sports- og foreningsliv, der vinder.

Vi har været med til at skabe et af de mest velregulerede spillemarkeder i Europa, og den position værner vi om. Vi deler gerne opgaven med de flere end 40 danske såvel som internationale spilleselskaber, der også udbyder spil på det liberaliserede danske spillemarked, men vi forventer også, at vi som samlet branche tager et fælles ansvar for at sikre et ansvarligt spillemarked i Danmark.

Gennem årene er spørgsmålet blevet stillet mange gange: Kan man tillade sig at tjene penge på spil? Det er ikke op til os at beslutte. Sikkert er det, at Danske Spil er sat i verden for at have et fast, men kærligt greb om det danske spillemarked og tjene penge til samfundet.

En gevinst på over en milliard, man *ikke* kan spille om

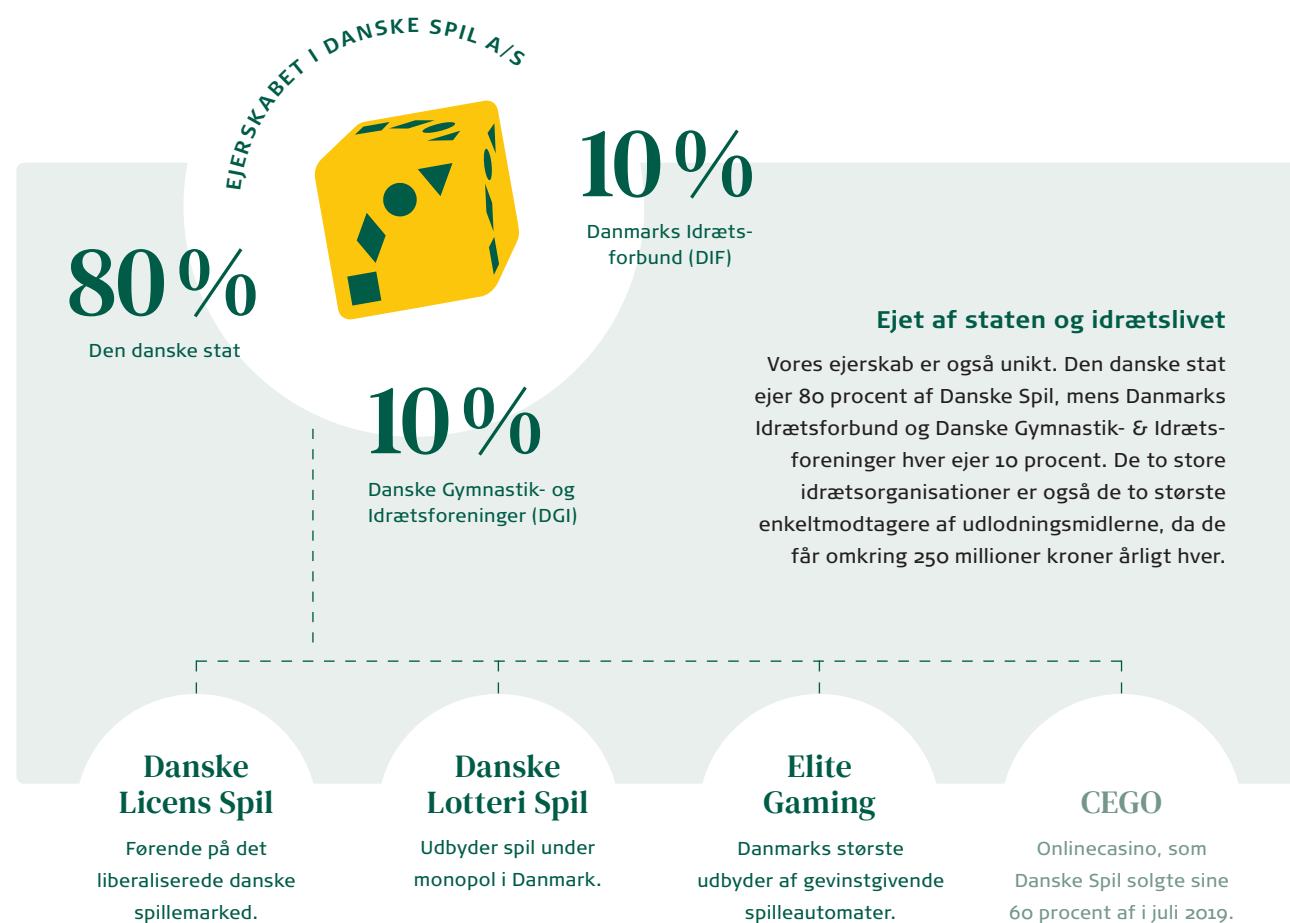
I 1949 hed det tipsmidlerne.
I dag hedder det udlodningsmidlerne,
men formålet er stadig det samme.
Vi bidrager til udlodningsmidlerne med
overskuddet fra Danske Spils lotterier.

Hvert år får flere end 1.300 forskellige gode formål
derfor både glæde og gavn af de mere end en milliard
kroner, Danske Spil bidrager med via udlodnings-
midlerne. Pengene fordeles efter en lovbestemt
fordelingsnøgle og gives videre til organisationer
inden for idræt, kultur og sociale formål.

I 2019 bidrog Danske Spil med mere end
1,2 milliarder
kroner til udlodningsmidlerne.

DANSKERNES FORETRUKNE MEDSPILLER

Danske Spil-koncernen



Oddset®
Dantoto® TIPS®
Bingo® TIVOLI CASINO.DK
POKER SPILLEHJØRNET®
eOddset® ZEZZAM®
VOUBET CASINO®

LOTTO® KENO®
EUROJACKPOT®
vikinglotto® QUICK®
ALT® INTET®

Café Pitstop®
Pitten®
GIGA®

Spilnu.dk magnet GAMING
Komogvind.dk

Vores selskaber

Danskerne kan spille hos os online på vores hjemmeside og via vores apps samt hos vores flere end 3.900 forhandlere fordelt på kiosker, butikker og supermarkeder i hele Danmark, Grønland og på Færøerne. Over 1,1 millioner danskere spiller hver uge hos Danske Spil.

I 2019 har Danske Spil udbudt spil gennem vores fuldt ejede datterselskaber, Danske Lotteri Spil A/S, Danske Licens Spil A/S og Elite Gaming A/S. Desuden ejer Danske Spil 60 procent af datterselskabet Swush.com. I juli 2019 frasolgte vi vores ejerandel på 60 procent i datterselskabet CEGO A/S.

Danske Licens Spil udbyder alle de konkurrenceudsatte spil som f.eks. Tips, Oddset, eOddset, Casino, Poker, Bingo, Dantoto og Youbet. Danske Lotteri Spil udbyder de spil, som er beskyttet under monopol. Det gælder Lotto, Vikinglotto, Eurojackpot, Keno, Quick og Alt eller Intet. Overskuddet fra Danske Lotteri Spil går til udlodningsmidlerne – tidligere kendt som tipsmidlerne – mens overskuddet fra Danske Licens Spil går til statskassen.

Nye medlemmer i Danske Spil-familien

Året har budt på to centrale købs- og salgsaktiviteter for Danske Spil. Efter at have udviklet nye spil i fem år gennem CEGO valgte vi i juli 2019 at sælge vores andel af CEGO tilbage til de oprindelige stiftere og kapitalfonden Via Equity. Ejerskabet af CEGO har været en yderst god investering for Danske Spil, og vi er glade for at sende en succesfuld virksomhed videre ud i verden.

I maj 2019 købte Danske Spil Tivoli Casino. Med vores markeds-kendskab, stærke tekniske kompetencer og stordriftsfordele vil vi sikre den fortsatte udvikling og vækst for Tivoli Casino gennem endnu bedre spiloplevelser, nye spil og løbende forbedringer af funktionaliteter. Med et unikt fælles historisk afsæt som to af Danmarks absolut stærkeste virksomheder inden for underholdning ser vi frem til at løfte Tivoli Casino til næste niveau.

Første spil.

Danskerne kan for første gang tippe på udfaldet af en række fodboldkampe på en tipskupon.

Reklamer.

Det bliver tilladt i begrænset omfang at reklamere for spil.

Flere spil liberaliseres.

Fra 2018 udbydes online-bingo samt heste- og hundevæddemål på det liberaliserede marked.

Liberaliseringen.

Loven om spil, der liberaliserer det danske spillemarked, træder i kraft.

FN Global Compact.

Danske Spil bliver en del af FN Global Compact og begynder at rapportere systematisk om ansvarlighed.

Nyt navn.

Dansk Tipstjeneste ændrer navn til det mere dækkende Danske Spil.

Spil hjemmefra.

Danskerne begynder at kunne spille online.

Terningen introduceres.

Dansk Tipstjeneste lancerer den velkendte terning. Den har siden fulgt Danske Spil.

Lotto kommer til.

Lotto har dansk premiere.

Tip en 13'er.

Den første kupon med 13 kampe kommer på gaden.

VERDENSMÅLENE OG VORES ANSVAR

Verden *forandrer sig,* og vi følger med

I Danske Spil er vi med til at gøre en forskel på dansk grund i forhold til de store udfordringer, verden står overfor, og som siden 2015 har været defineret i FN's 17 verdensmål for bæredygtig udvikling.

Selvom der kan virke langt fra FN's verdensmål til virkeligheden hos et spilleselskab i Brøndby, er der i

Danmark i 2019 taget markante skridt mod at oversætte de globale mål til den hverdag, mange danske virksomheder befinder sig i. For os i Danske Spil er verdensmålene en naturlig forlængelse af vores grundlæggende formål som statsejet virksomhed. Vores aktionærer er den danske befolkning, og vi arbejder dagligt på at sikre, at hver eneste krone, vi tjener – uanset om det er til udlodningsmidlerne, statskassen eller gennem skatter og afgifter – tjenes

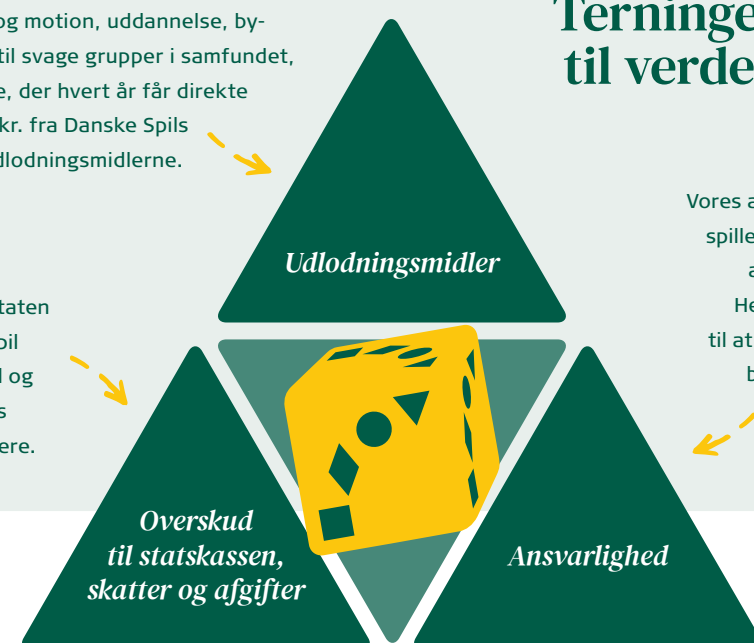
ordentligt og ansvarligt. Danmark ligger ifølge internationale analyser* i den absolutte top blandt verdens lande i forhold til at realisere verdensmålene. Og Danmark yder et ambitiøst bidrag til den globale opnåelse af verdensmålene ved at følge op nationalt og internationalt. Hos Danske Spil bidrager vi med vores del. Ikke kun via vores ejerskab som statsejet selskab, men også helt konkret til de 17 verdensmål:

Vores bidrag til mere end 1.300 initiativer og foreninger inden for f.eks. beskyttelse af miljø og klima, sundhed og motion, uddannelse, by- og kulturliv, støtte til svage grupper i samfundet, børn, unge og ældre, der hvert år får direkte gavn af over 1 mia. kr. fra Danske Spils lotterier gennem udlodningsmidlerne.

Vores overskud til staten fra Danske Licens Spil samt afgifter på spil og som en af Danmarks 20 største skatteydere.

Terningens bidrag til verdensmålene

Vores ansvar som et statsejet spilleselskab med en socialt ansvarlig tilgang til spil. Herigennem medvirker vi til at reducere den negative betydning, som spil kan have på samfundet.



3 strategiske fokusområder

Verdensmålene er en integreret del af vores strategiske fokus, og hvor vi som spilleselskab kan medvirke til at reducere den negative påvirkning på samfundet, som vores forretning kan have. De tre strategiske fokusområder er:

Ansvarligt spil



Hos Danske Spil udbyder vi et produkt, der for nogle kan udvikle sig til afhængighed. Vi skal ikke tjene penge på spilleafhængige og sårbare grupper, og vi vil fortsat arbejde for at forebygge **ludomani**. Derfor hænger social ansvarlighed sammen med forretningen. Både i den måde, vi udbyder og markedsfører vores spil på, og den opmærksomhed, vi giver vores kunder, så vi sikrer 'spil med omtanke'. Vi sætter barren højt, også når vores branche bliver mødt med skærpede krav. Se side 16.

En compliant forretning



Hos Danske Spil vil vi ikke acceptere, at vores spil bliver misbrugt til snyd og kriminalitet. Vi har i 2019 truffet et afgørende valg om krav om identifikation ved køb af væddemål hos vores forhandlere. Vi kan ikke leve med usikkerheden om, hvorvidt vores spil bliver misbrugt til **hvidvask** eller solgt til unge mennesker under de fastsatte **aldersgrænser**. Læs mere på side 32.

Integritet i sporten



Hos Danske Spil elsker vi sport og er sat i verden for at sikre det økonomiske fundament under det danske sports- og foreningsliv. Vi accepterer ikke aftalt spil på banen og arbejder aktivt for at komme **matchfixing** til livs. Danske Spil er fortsat frontløber på overvågning af sportsskampe på globalt plan, og vi samarbejder og deler viden med myndighederne og vores partnere. Læs mere side 42.

Derudover sætter vi løbende fokus på forskellige andre CSR-emner, hvor 2019 stod i mangfoldighedens og klimaets tegn. Derfor har disse to emner også fået mere plads i årets afrapportering.

Meget mere end en arbejdsplads



I 2019 havde vi særlig fokus på mangfoldighed, hvor både kvinder og karriere var på agendaen.

Klima & miljø

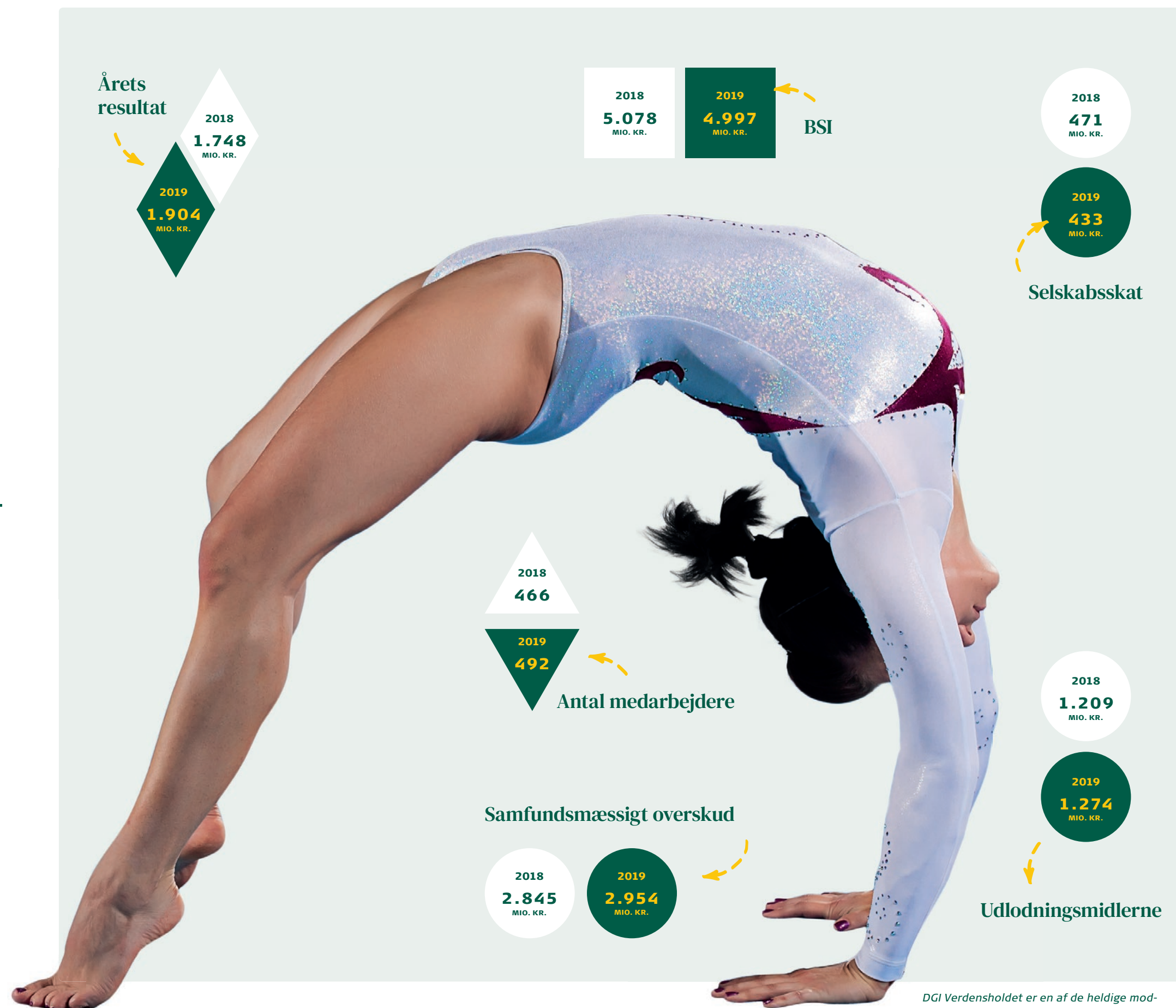


Ansvar for vores planet deler vi alle sammen. Det brugte vi 2019 på at minde danskerne om, samtidig med at vi gik vores eget CO₂-aftryk efter i sømmene.

FN Global Compact

FN Global Compact danner rammerne om vores arbejde med systematisk at sikre integration af social ansvarlighed i hvert et hjørne af virksomheden. Det betyder, at vi arbejder med at sikre menneskerettigheder, gode medarbejderforhold, hensyntagen til klima og miljø og undgå korruption. Læs om FN Global Compact og ansvarlighed på kryds og tværs på side 64.

Nøgletal for Danske Spil- koncernen*



*Som en konsekvens af salget af spillerselskabet CEGO A/S er sammenligningstallene i årsrapportens resultatopgørelse ændret for 2018.

DGI Verdensholdet er en af de heldige modtagere af udlodningsmidlerne, som stammer fra overskuddet fra Danske Spils lotterier.



Strategisk fokusområde #1

Ansvarligt spil

Hos Danske Spil udbyder vi et produkt, der for nogle kan udvikle sig til afhængighed. Vi skal ikke tjene penge på spilleafhængige og sårbare grupper, og vi vil fortsat arbejde for at forebygge ludomani. Derfor hænger social ansvarlighed sammen med forretningen. Både i den måde, vi udbyder og markedsfører vores spil på, og den opmærksomhed, vi giver vores kunder, så vi sikrer 'spil med omtanke'. I det følgende afsnit sætter vi fokus på vores værktøjer inden for

ansvarlighed og vores kodeks for markedsføring. Vi møder Benjamin og Katharina, som er rådgivere i ansvarligt spil. De ringer hver dag ud til Danske Spils kunder, hvis vi er i tvivl om, hvorvidt spillet er ved at tage overhånd. Du kan få indblik i, hvordan vi har investeret i at kunne målrette reklamer, så de rammer forbi, når de skal. Det hjælper os med at skærme sårbare grupper og samtidig sørge for, at særligt børn ikke bliver eksponeret for spilreklamer.

VI ER TIL FOR DIG

Ansvarlighed er en del af *vores identitet*

Spil skal være underholdning og må ikke tage magten.
Ansvarligt spil handler for os om at beskytte vores kunder og sårbare grupper og sikre en bæredygtig forretning.

Som danskernes foretrukne spille-selskab gennem årtier ønsker vi at udbyde spil ansvarligt og drive initiativer, der forebygger spilleafhængighed. Vi følger vores kunders spilleadfærd og sætter ind, hvis vi ser tegn på bekymrende spillemønstre. Generelt er der for mange ulykkelige sager, hvor spillere taber store pengebeløb med store konsekvenser til følge for spillerne og deres familier. Det åbner for spørgsmålet om, hvorvidt vi i den

danske spillebranche skal indføre tabsgrænser. Effekten af et sådant tiltag er størst, hvis det indføres for alle spilleudbydere med dansk spillelicens, men Danske Spil vil overveje, om det kan være nødvendigt, at vi går foran på dette område.

Nye krav, som alle skal følge

I året der gik, har vi gjort os klar til at møde de skærpede etiske krav til

spillebranchen, som udspringer af en aftale, som et bredt flertal i Folketinget blev enige om i sommeren 2018. Kravene træder i kraft i 2020, så alle spilleudbydere spiller efter samme regler. Hos Danske Spil er vi klar.

Mange af kravene lever vi nemlig allerede op til. Det gælder f.eks. bonusloft på maks. 1.000 kroner og opmærksomhed på spillere i risikozonen for spilleafhængighed.

Vi bidrager, når det handler om at styre branchen i en mere ansvarlig retning. Derfor valgte vi også i 2019 at blive medlem af den danske brancheorganisation for online spilleudbydere i Danmark, DOGA. Sammen med DOGA og en række spilleudbydere på det danske marked greb Danske Spil stafetten til at få indgået aftale om et adfærds-kodeks for hele branchen. Formålet er at sikre øget oplysning om spilleadfærd til forbrugere og begrænse spilreklamer. Kodekset har bl.a. betydet, at vi har indført beskeder om tids- og pengeforbrug til vores onlinekunder. I 2020 ser vi også frem til, at spilreklame-nævnet bliver nedsat med uafhængige eksperter tilknyttet.

Hvad er *ludomani*?

Ludomani, eller spilleafhængighed, er anerkendt som en psykisk lidelse, som dækker over hyppigt gentagne episoder af spillelidenskab, der dominerer en persons liv på bekostning af sociale og arbejdsmæssige værdier og forpligtelser.

Man anslår, at ca. 10.000 danskere lider af ludomani. Det svarer til 0,3 procent af den danske befolkning mellem 18 og 74 år. Derudover anslår man, at ca. 125.000 danskere i varierende grad har problemer med spil eller er i risikozonen for at få det. Det tal var i 2005 98.000 personer.*

I 2020 vil vi ...

1

... udvikle og implementere Customer Data Platform (CDP), som hjælper os med at skærme sårbare grupper og målrette vores markedsføring.

2

... intensivere kommunikationsindsatsen med oplysningskampagner om ansvarligt spil.

3

... øge antallet af omsorgsopkald til kunder, hvor vi er bekymret for deres spilleadfærd.

Spilscanneren *skal forebygge* afhængighed



Et prisvindende og verdensførende værktøj til forebyggelse af ludomani. Udviklet i samarbejde med Forskningsklinikken for Ludomani ved Aarhus Universitet. Online spildata hos Danske Spil bliver kørt igennem Spilscannerens algoritme og analyserer kunders spillemønstre for tegn på problematisk spilleadfærd. Spilscanneren har været i brug siden 2017, og i 2019 har vores egne data scientists udviklet en forbedret version 2.0, som giver os risikoscores på alle kunder. Dem kan vi bruge til at målrette vores hjælp til de kunder, der har brug for den. Algoritmen består af de parametre, som bruges i diagnosticeringen af ludomani, og parametrene og kombinationen af dem er blevet styrket i den nye version. Med kunstig intelligens lærer Spilscannerens algoritme sig selv at genkende spillemønstre i data og identificere problemspillere. Alle vores kunder skal give samtykke til, at vi må analysere deres spildedata – altså ingen spil uden ansvar. Med Danske Spils kommende krav om identifikation ved køb af væddemål hos vores forhandlere (læs mere på side 36) er der også udsigt til, at vi i fremtiden kan koble viden om kunders online- og offline-spil sammen og skabe et endnu bedre grundlag for ludomaniforebyggelse ved hjælp af Spilscanneren.

GULT KORT TIL REKLAMER

Øget fokus på *ansvarlig* markedsføring

Som en ansvarlig spiludbyder er det nødvendigt at tage aktiv stilling til, hvordan vi arbejder med markedsføring. Det omhandler både indholdet i reklamer, hvor og hvordan vi reklamerer, samt kundeprogrammer og tilbud om f.eks. bonus til kunderne.

Vi vil i Danske Spil ikke have særlige programmer, der er målrettet storspillere og har derfor i nogen tid været i gang med at afvikle alt, der kan ses som sådanne programmer. Som følge af nye regler for spillemarkedet er vi fortsat i gang med at gennemgå alle vores tilbud til vores kunder og al vores markedsføring – en opgave, vi vil fortsætte i 2020.

I Danske Spil mener vi grundlæggende, at der er for mange spilreklamer. Vi har reduceret vores andel af spillebranchens samlede reklametryk fra 2015 til 2019, og vi kommer fortsat til at skrue ned for antallet af reklamer, samtidig med at vi indlægger begrænsninger i måden, vi markedsfører vores spil på. Derudover foreslår vi, at det ikke er tilladt for spilleudbydere i Danmark at reklamere for casino på tv.

6 initiativer til *ansvarlig* markedsføring

Danske Spil har løbende fokus på at revidere og tilpasse vores markedsføring for at beskytte sårbare grupper. Her er seks bud på, hvordan Danske Spil og resten af spillebranchen kan reducere antallet af reklamer og sikre mere ansvarlig markedsføring.



Reduktion af tv-reklamer

Ingen spilleudbydere bør vise spilreklamer på tv fra dommerfløjt til dommerfløjt ved sportsskampe – heller ikke i pauserne.

Stop for aggressiv reklame for spil



Bonusser og free spins bør forbydes i markedsføring, så man dermed sætter en stopper for de mest aggressive spilreklamer. Det vil begrænse reklamernes effekt og dermed også deres omfang.



Ingen kendte i reklamer for spil

Alle spilleudbydere bør, ligesom Danske Spil, undlade at bruge kendte mennesker til at opfordre til spil og konkrete tilbud i reklamer for spil, da det kan appellere til sårbare og unge mennesker. Danske Spil er stolt sponsor af vores landshold i fodbold og basket. Fremover vil du stadig se vores Oddset-logo på trøjerne, men du vil ikke se en spiller reklamere for odds for en konkret kamp.



Digitale reklamer skal ikke ses af alle

Det bør være et krav til alle udbydere, at digitale spilreklamer ledes væk fra børn, unge og andre sårbare grupper.



Ingen casino-reklamer på tv

For at reducere antallet af reklamer bør det ikke være tilladt at reklamere for casino på tv.



Storspillere får ikke særbehandling

Der bør ikke være særlige programmer, der er målrettet storspillere. Danske Spil har derfor i nogen tid været i gang med at afvikle alt, der kan ses som sådanne programmer.

“Vi har et etisk kompas, som gennemsyrrer vores forretning”

Interview med Niels Folmann,
administrerende direktør, Danske Licens Spil



Et ansvarligt dansk spillemarked kræver en kombination af regulering, samarbejde og vilje i den samlede spillebranche for at sikre, at spil er underholdning – og ikke andet, siger Niels Folmann. Danske Spil har siden liberaliseringen i 2012 arbejdet for, at der kommer lige vilkår for alle.

Danske Licens Spil, som udbyder spil som bl.a. Tips, Casino, Oddset og Youbet på det liberaliserede danske spillemarked, blev i marts 2019 medlem af Danish Online Gambling Association (DOGA).

Ifølge Niels Folmann, administrerende direktør i Danske Licens Spil, gør medlemskabet det nemmere at påvirke hele branchen i retning mod en ansvarlig spillekultur.

– Vi mener, at vi har et stærkt etisk kompas i Danske Spil, og vores udgangspunkt er, at der skal være lige vilkår for alle i branchen og et regelsæt, som forpligter

os alle til at tage ansvar. Vi går gerne forrest, men vi rykker kun ved selve spillemarkedet, hvis alle spilleudbydere er med. Det er ganske enkelt nødvendigt, hvis vi skal sikre, at vi også har et balanceret spillemarked om 10 år, siger Niels Folmann.

Nyt adfærdskodeks er allerede i spil – vi vil gå endnu længere

Danske Spil har sammen med DOGA og en række andre spilleudbydere spillet en aktiv rolle i udarbejdelsen af et fælles adfærdskodeks, der trådte i kraft 1. juli. Derudover har Danske Spil yderligere forslag:

– Vi så gerne, at der blev indført et såkaldt ‘fløjt til fløjt-forbud’, så der ikke er spilreklamer, fra en kamp begynder, til den slutter. Der skal være fokus på sporten og ikke spillet ude i stuerne, forklarer Niels Folmann. Derudover mener han, at vi skal se nærmere på indholdet af reklamer.

– Undersøgelser viser, at det f.eks. er bonus, der kan få sårbare personer ud i spilleproblemer. Derfor så vi gerne et totalt forbud mod spilbonus i reklamer. Men igen, vi kan ikke gøre det alene. Hvis det skal virke, kræver det lovgivning for alle spilleudbydere i Danmark.

“Vi målretter reklamer til at ramme ved siden af”

Ansvarlig **online** markedsføring

Hos Danske Spil er vi glade for, at danskerne spiller hos os. Det betyder nemlig, at vi hvert år kan sende mere end en milliard kroner tilbage til det danske samfund. Efter liberaliseringen i 2012 har markedet ændret sig markant, og kampen om kunderne bliver i høj grad kæmpet digitalt. Hos Danske Spil ønsker vi naturligvis, at kunderne vælger os, og vi bruger digital markedsføring til at gøre opmærksom på vores produkter. Men ikke for enhver pris.

Interview med Jesper Thyssen,
Head of CRM & Digital Marketing,
Danske Spil

Da Jesper Thyssen i 2015 gik på scenen ved et internt seminar i Danske Spil, markerede det startskuddet til den digitale markedsføringsstrategi, som Danske Spil har i dag.

– Strategien er, at vi skal have kunden i centrum. Det er let nok at sige, men en del sværere at gøre i praksis. Vi vil målrette vores markedsføring til de kunder, som er interesseret i vores produkter. Men vigtigst: Vi skal undgå at ramme sårbare grupper og børn. Det ville ikke kunne lade sig gøre uden en digital løsning, siger Jesper Thyssen.



Jesper Thyssen og hans team har udviklet et værktøj til at navigere uden om sårbare grupper og børn.

I dag, fem år senere, står der Head of CRM & Digital Marketing hos Danske Spil på Jesper Thyssens visitkort. Sammen med sine nu 40 kolleger har han udviklet Danmarks mest avancerede Data Management Platform (DMP). Den bruger Danske Spil til at målrette markedsføring til personer, der vil have glæde af budskaberne. Men også til at sikre, at bannerreklamer og anden digital markedsføring bliver ledt uden om de grupper, Danske Spil ikke ønsker at ramme. Det gælder først og fremmest mindreårige og de personer, der har frabedt sig markedsføring i ROFUS, det uafhængige danske Register for Frivillig Udelukkelse fra Spil.

Systemet leder reklamer væk fra sårbare spillere

DMP fungerer i korte træk ved, at systemet kan genkende en bruger ud fra

cookies, dvs. små bidder af data, som lagres på kundens computer. Det betyder, at hvis en bruger har ladet sig registrere i ROFUS eller har lukket sin konto hos Danske Spil, kan systemet genkende denne person og sikre, at vedkommende ikke bliver eksponeret for markedsføring fra Danske Spil. Det samme gælder i forhold til børn og unge under 18 år.

– I dag bliver al markedsføring kørt gennem DMP, før det bliver sendt ud. Det betyder, at vi er mere præcise end nogensinde, siger Jesper Thyssen.

Fremtidens system på vej

I 2020 skal systemet erstattes af et nyt. DMP er baseret på cookies, men alt tyder på, at cookies snart bliver udfaset, og så skal der nye redskaber til.

– Flere af de store browsere som Safari og Firefox har allerede lukket ned for registrering af data eller er på vej til det. Der er også en del personer, som siger nej til cookies. Det betyder, at vi ikke kan se dem i systemet og sikre målrettet og ansvarlig annoncering, siger Jesper Thyssen.

Danske Spil arbejder i øjeblikket på højtryk for at færdigudvikle afløseren: Customer Data Platform (CDP). I stedet for cookies er CDP baseret på, at den moderne internetbruger er logget ind en række steder, f.eks. på netaviser, Google, Facebook osv.

Med det nye system bliver Danske Spil dermed endnu dygtigere til at ramme ved siden af – og det gør vi gerne i dette tilfælde.

EN ANSVARLIG RETNING

Mere digitalisering kræver øget *fokus på ansvarlighed*

Den digitale udvikling giver mange muligheder, men med fremskridtet følger også et større ansvar.

Danske Spil har på få år flyttet sin kerneforretning fra papir og blyant til et produkt, som danskerne i stigende grad oplever online – hjemme i stuen. Vi er blevet en af Danmarks førende virksomheder inden for digital forretningsudvikling, og hos vores flere end 3.900 forhandlere. Digitalisering er blevet et konkurrenceparameter.

På den kommercielle bane skal vi sikre, at vores kunder får de bedste digitale spilleoplevelser, smidige betalingsløsninger og fuldt udbytte af de muligheder, som digitaliseringen giver. Men med vores markedsledende position i Danmark og med den stigende digitale udvikling i hele spilleindustrien følger også et ansvar for at bruge de teknologiske

muligheder til at skabe et sikkerhedsnet for spillere – online såvel som offline.

Data passer på vores forretning

Fra det første spil tilbage i 1949 til vores digitale virkelighed i 2020 er der kommet mange nye spil til, mens andre, i deres grundform, er fuldstændig som dengang.



Fra kupon til *cyberspace*

Hvad enten danskerne spiller med en kupon eller smartphone i hånden, er det vores ansvar at sørge for, at det sker med omtanke. Den øgede digitalisering medfører øget ansvar, men også øgede muligheder. Derfor har Danske Spil investeret massivt i kunstig intelligens til at forebygge ludomani og bekæmpe hvidvask.

Men Danske Spil som virksomhed er grundlæggende forandret. I dag arbejder vi med både traditionel IT og innovativ, digital produktion, og vi har nogle af landets mest kompetente medarbejdere inden for kunstig intelligens, programmering og datahåndtering.

Øget digitalisering giver nye muligheder for at arbejde med ansvarlighed. Vi kan monitorere og opstille forhindringer, så spillet ikke bliver eksponeret for grupper, der er for unge til at spille, og vi kan målrette vores reklamer, så de ikke rammer sårbare grupper. Vi bruger ikke kun data til at skabe spændende nye spil, men også til at beskytte vores forretning mod kriminalitet.

Ansvarlighed – ikke kun online

Digitalisering eller ej – hos Danske Spil skal vi stadig møde danskerne der, hvor de er. Det digitale kan ikke stå alene; det fysiske møde hos de forhandlere, som er Danske Spils ansigt ud mod danskerne hver eneste dag, spiller en vigtig rolle, og vores forhandlere er vores tætteste og vigtigste samarbejdspartnere. Også når det gælder social ansvarlighed, for det er forhandlerne, der spørger om ID.

De digitale muligheder vil i løbet af 2020 også kunne bruges hos forhandlerne, når vi indfører krav om ID ved køb af væddemål i butikker. Vi vil få data på spil ind fra vores 3.900

forhandlere, som vil kunne integreres i spilscanneren, så vi kan monitorere uhensigtsmæssige spillemønstre. Det giver endnu et lag og vil gøre vores muligheder for at forebygge ludomani endnu bedre.

Når man er en del af en branche med etiske dilemmaer, der oplever øget bevågenhed fra kunder og det omkringliggende samfund, er behovet for at spille med åbne kort vigtigere end nogensinde før. Vi ønsker en branche, som er ansvarlig på lang sigt. For os er ansvarlighed hele sammenhængen mellem vores kerneforretning og vores rolle i det danske samfund – både på papir og i cyberspace.

værktøjer, der gør en forskel

For nogle kunder kommer spil med omtanke ikke af sig selv. Vi hjælper med en solid værktøjskasse, som vi hele tiden arbejder på at gøre endnu bedre.



Omsorgsopkald

Baseret på bl.a. output fra Spilscanneren foretager Danske Spils særligt uddannede rådgivere proaktive opkald til kunder, hvis vi er bekymrede for en udvikling i deres spillevaner. Læs mere om omsorgsopkald på side 30.



Oplysning og kampagner

Vi informerer om vigtigheden af at spille med omtanke. Vi bruger vores taletid til netop det – og også til information om skyggesiderne af spil.



Selvtest og viden om spil med omtanke

På ansvarligtspil.nu har vi samlet nem adgang til en selvtest, viden om ludomani og gode råd til at spille med omtanke.



Bonusloft

Siden 2013 har vi haft et bonusloft på 1.000 kroner, fordi vi ønsker at beskytte sårbare kunder mod den fristelse, store bonusser er. Vi vil tiltrække og engagere vores kunder gennem sjove spil, underholdning og en god kundeoplevelse – ikke gennem høje bonusser.



Reality checks

Kunder, der spiller online på web og i vores apps, vil jævnligt blive mindet om, hvor længe de har spillet, og hvad de har tabt eller vundet. På den måde kan de bedre tage stilling til, hvorvidt de vil fortsætte med at spille eller logge af og tage en pause.



Indbetalingsgrænser

For Danske Spils kunder er det i 2019 blevet obligatorisk at sætte grænser for, hvor mange penge de maksimalt kan overføre til deres online spilkonto om dagen, ugen eller måneden. Formålet er at gøre det nemmere at styre, hvor meget de bruger på at spille.



Uddannelse af forhandlere og medarbejdere

Det er obligatorisk for vores medarbejdere at gennemføre en online ludomanicertificering, så de kender til de negative konsekvenser, der kan være forbundet med at spille for meget. Vi tilbyder også information og e-learning til vores forhandlere om ludomani og følger løbende op.



Begrænsning af spilreklamer

Danske Spil er på tværs af brands og datterselskaber den største annoncør i Danmark, fordi vi markedsfører en bredere produktportefølje inden for spil end vores konkurrenter. Alligevel har vi siden 2015 reduceret reklametrykket. Samtidig investerer vi løbende i branchens mest avancerede dataplatform til at lede markedsføring væk fra sårbare grupper.



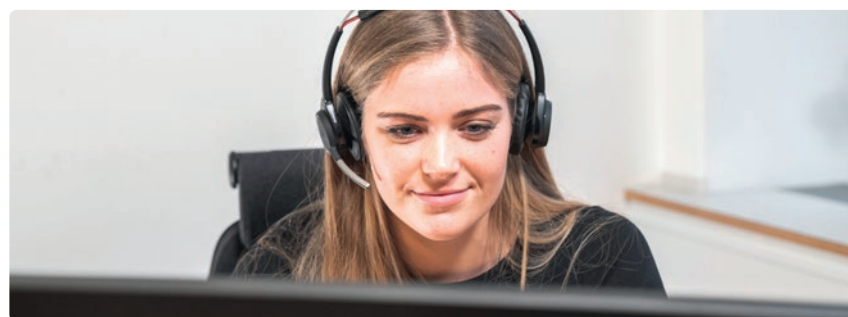
ROFUS og selvudelukkelse

Vores kunder skal nemt kunne tage en kortere eller længere pause fra spil, hvis de har behov for det. Vi gør kunderne opmærksomme på mulighederne for online selvudelukkelse hos os eller via Rofus. nu, der er det danske register for frivillig udelukkelse fra spil. Hvis man er registreret i ROFUS og har takket nej til markedsføring, får man ikke reklamer fra os.

5 SPØRGSMÅL TIL RÅDGIVERNE

“Vi tager gerne den svære samtale”

Benjamin og Katharina er rådgivere i ansvarligt spil hos Danske Spil. De tager hver dag telefonen og laver omsorgsopkald til Danske Spils kunder, hvis vi er i tvivl om, hvorvidt spillet er ved at tage overhånd. De er klar over, at de kun kan hjælpe vores kunder, hvis kunderne selv ønsker hjælp. Men som minimum vil vi sikre os, at kunderne ved, hvor de kan finde hjælp, hvis de har behov for det.



Katharina Overgaard Most, rådgiver

Hvordan finder du ud af, hvem du skal ringe til?

Nogle gange er det folk, der har ringet til Kundecenteret og direkte udtrykt, at de har brug for hjælp. Så bliver de sendt over til os. Ellers ringer vi systematisk ud fra output fra Spilscanneren og til vores mest tabende kunder.

Det er altså ofte folk, der ikke har bedt om at tale med jer?

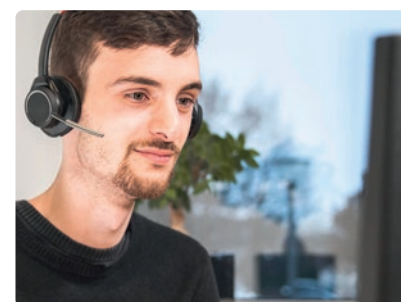
Præcis, og derfor er det også en meget følsom situation at sætte folk i. Jeg ved jo en masse om deres spilleadfærd, som de sandsynligvis ikke har delt med an-

dre. Og de har ikke bedt om at blive ringet op. Vi vil gerne sikre os, at kunderne ved, hvor de kan finde hjælp, hvis de har behov for det.

Ved folk godt, at I har de oplysninger?

De er informeret, ja. For at spille hos Danske Spil skal man give tilladelse til, at éns spilleadfærd monitoreres, og at vi må kontakte dem, hvis vi bliver bekymrede.

I 2019 har vi foretaget
798
omsorgskald
til vores kunder, fordi
vi har været bekymret for
deres spillemønster



Benjamin Alexander Slidsborg, rådgiver

Hvordan reagerer folk, når du ringer til dem?

De fleste er positive, men mange afviser også at have problemer med spil. Så prøver jeg at tale med dem om deres spillevaner og om de data, jeg har for deres spil. Måske kan jeg se, at de spiller for flere penge eller bruger mere tid på spil end tidligere. Jeg kan ikke over

telefonen få dem til at stoppe – men jeg kan prøve at få dem til at reflektere over deres spilleforbrug.

Hvad siger du til dem, der erkender, at de har et problem?

Jeg taler med dem om, hvordan det er at være i den situation. Mange føler skyld eller skam og har måske ikke fortalt deres ægtefælle, at de har spillet alle feriepengene op. I de situationer kan det være en hjælp for dem bare at kunne få lov at tale åbent om det.

Hvad gør du så?

Jeg sender dem direkte til et behandlingstilbud i deres nærområde, hvis de ønsker det. Vi har mulighed for at

booke en forsamtale direkte på et behandlingssted, og det er en vigtig bro fra samtalen med os og til at få professionel hjælp.

Hvad med dem, der ikke ønsker behandling?

Her taler vi om muligheder for at ændre nogle mønstre, så de bliver mindre sårbare. Det kan helt lavpraktisk være, at de skal slette appen fra deres telefon, eller at de skal gå en anden vej hjem, så de ikke kommer forbi den kiosk, hvor de plejer at spille. Jeg oplyser naturligvis også altid om de værktøjer, der findes, f.eks. ROFUS, selvtest på vores hjemmeside og indbetalingsgrænser. I yderste konsekvens kan vi lukke deres konto, hvis vi vurderer, der er et spilleproblem.

Fokus og viden om problematisk spilleadfærd vedrører alle medarbejdere i Danske Spil. I 2019 har vi implementeret nye interne retningslinjer, som understøtter vores ansvarlighedskultur. Retningslinjerne skal sikre, at alle medarbejdere ved, hvad de skal være opmærksomme på, og hvordan de skal agere, hvis de oplever kunder med uhensigtsmæssig spilleadfærd. F.eks. kræver vi, at kunder i risikogrupper indgår i en dialog med os om deres spilleadfærd, så vi sammen kan forebygge spilleafhængighed.

Nye *retningslinjer* for ansvarligt spil

Ekspert i at hjælpe

Danske Spils rådgivere har alle en faglig baggrund i psykologi. Før rådgiverne foretager opkald, gennemgår de et rekrutteringsforløb og får hver måned faglig supervision af professionelle ludomanibehandlere. Danske Spil har lavet omsorgsopkald siden 2016.



Strategisk fokusområde #2

En compliant forretning

Hos Danske Spil vil vi ikke acceptere, at vores spil bliver misbrugt til snyd og kriminalitet. Vi har i 2019 truffet et afgørende valg om krav om identifikation ved køb af væddemål hos vores forhandlere. Vi kan ikke leve med usikkerheden om, hvorvidt vores spil bliver misbrugt til hvid-

vask eller solgt til unge mennesker under de fastsatte aldersgrænser. I det følgende afsnit kan du læse om vores holdning til hvidvask, hvordan vi opdager snyd, de nye krav til ID og vores kampagne om aldersgrænser, der er blevet set af over en million danskere.

Spil skal være drømme og underholdning – *ikke snyd*

I Danske Spil gør vi alt, hvad vi kan, for at sikre at vores produkter ikke bliver misbrugt til kriminalitet og snyd, samt at vores medarbejdere og samarbejdspartnere kender til og overholder gældende regler. I 2019 har vi haft stor fokus på hvidvask-bekæmpelse og forebyggelse af salg af spil til mindreårige.

Danske Spils indsats mod *hvidvask*

Som spilleudbyder er Danske Spil ifølge hvidvaskloven forpligtet til at underrette Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK) om mistænkelige transaktioner. Reglerne om bekæmpelse af hvidvask omfatter alle spil under Danske Licens Spil og dermed væddemål, casino og bingo.

Det er Danske Spils opgave at overvåge, identificere og undersøge køb af vores spil og forhold i forbindelse med den enkelte kunde, hvor der kan være mistanke om hvidvask og underrette SØIK, hvis denne

mistanke ikke kan afkræftes. Vi har en lang række politikker, procedurer og værktøjer, der skal sikre, at vi kan opfange forhold, mønstre eller enkelte transaktioner, som kunne være tegn på hvidvask.

Arbejdet med bekæmpelse af hvidvask har fokus på at sætte ind, hvor der er størst risiko for hvidvask – en såkaldt risikobaseret tilgang. Omdrejningspunktet er kendskabet til vores kunder og deres transaktioner med det formål at sikre, at de penge, der bruges på spil, ikke kommer fra kriminel aktivitet.

Hvis vi ser tegn på mistænkelig adfærd, lige meget om det er gennem online-spil eller spil hos vores forhandlere, sætter vi en række undersøgelser i gang. De handler både om personen, der spiller, og om f.eks. spillemønstre, beløbets størrelse, eller hvor pengene kommer fra. Hvis vi ikke kan afkræfte en mistanke, underretter vi SØIK.

Misbrug af vores spil til kriminalitet har vi nul tolerance over for, og det er ødelæggende for vores forretning.

Fokus i 2019

Nedsat grænsen for præmieudbetaling i konanter hos forhandlerne fra 10.000 kr. til 5.000 kr. Dermed undgår vi for mange konanter i retail og kan følge de større pengestrømme.

1

Udviklet kunstig intelligens-værktøj til bedre identifikation af mønstre af transaktioner i butikkerne (se side 40).

2

Øget uddannelse af forhandlerne i hvidvask samt krav om gennemførelse af nyt e-learningmodul.

3

Sådan opdager vi *snyd*

Spildata registreres og videregives til Danske Spil, hvad enten det er onlinespil eller spil hos forhandlere.

På baggrund af analysen vurderer Danske Spils eksperter, om der skal foretages underretning til SØIK.

Danske Spil analyserer data, både manuelt og digitalt.

FORHANDLERE BAKKER OP

Krav om ID i 2020

I Danske Spil vil vi kun vædde med voksne. Desværre kender for mange danskere ikke aldersgrænserne for spil, som er 18 år for væddemål og casino og 16 år for spil som lotto og skrabet. Og nogle forsøger at snyde, fordi de ikke er gamle nok. Der er gode grunde til, at spil kun er for voksne, og derfor kan vi heller ikke leve med usikkerheden ved, at børn og unge spiller. Af den grund har vi i 2019 styrket kommunikationen til forhandlerne, og lavet løbende opfølgning både med viden, oplysning og kontrol. Samtidig har vi sat aldersgrænser på spil på dagsordenen hos alle danskere gennem en større oplysningskampagne, 'Vi vil kun vædde med voksne' i tv, på sociale medier og i pressen.

Vores 3.900 forhandlere forpligter sig gennem deres kontrakter og vores etiske kodeks til at spørge om ID, hvis der er tvivl. I løbet af 2019 har vi gennemført kontroller af køb af væddemål i kiosker, hvor vi har brugt mystery shoppers.

På trods af en årelang indsats, kombineret med oplysningskampagner om vigtigheden af aldersgrænser de seneste år, er der stadig en kulturel barriere netop imod at spørge og blive spurgt om ID i Danmark. Vi er ikke vant til at

Vi er klar over, at de nye krav om ID på kort sigt vil koste os på bundlinjen, fordi en del af de spontane spil på væddemål sandsynligvis vil falde bort. Men vi gør det ganske enkelt, fordi vi ikke vil acceptere alternativet.

blive spurgt om ID, når vi køber varer, der har en aldersgrænse, som vores naboer i Sverige f.eks. er. Og det er heller ikke let for personen bag kassen at gætte den enkelte kundes alder og vide, hvornår der skal spørges.

Derfor sætter vi yderligere ind i 2020. Når vores kunder fremover ønsker at købe væddemål som Oddset og Tips i kiosker og supermarkeder, vil de i løbet

af 2020 blive mødt med et nyt krav om identifikation. Det er uanset, hvor meget de spiller for hos vores forhandlere, og hvor gamle de er. Hvis det står til os, skal det naturligvis være et krav for alle spilleudbydere. Vi arbejder allerede på højtryk for at udvikle en enkel og let løsning til Danske Spils mange loyale kunder.

Aldersgrænser har længe været et fokusområde for Danske Spil, og med krav om ID for alle får vi et vigtigt og stærkt redskab. Spil om penge er for voksne og ikke for børn, og det skal vi gøre alt, hvad vi kan, for at sikre. Vi forventer også, at kravet om ID vil skabe et endnu bedre billede af kunder i risikozonen for at udvikle spilleafhængighed, fordi vi kan koble spilleadfærd på nettet med den i butikkerne. Dermed vil vi kunne sætte styrket ind med ludomaniforebyggelse. Vi håber, at øvrige spilleudbydere vil følge trop. Det gør kun en mærkbar forskel, hvis vi alle er med.

Fokus i 2019

1

Vi har skærpet vores kommunikation og e-learning til forhandlerledet om overholdelse af aldersgrænser.

2

Mystery shoppers har hos udvalgte forhandlere kontrolleret, om aldersgrænserne for spil overholdes.

3

Vi har sat aldersgrænser i fokus via en oplysningskampagne om aldersgrænser, målrettet den brede danske befolkning samt vores forhandlere.

Vi vil kende vores kunder endnu bedre

Danske Spil har en lang række hegn rundt om vores forretning. Formålet er at gøre det så svært som muligt for personer med kriminelle hensigter at nærme sig vores spil. Tolerancen over for snyd og kriminalitet er nul, og vi fortsætter med at gøre nettet mere og mere finmasket. Det er et krav, at ...

... al mistænkelig adfærd skal undersøges og indrapporteres til Danske Spils Forhandlerservice.

... vores forhandlere skal give digital præmieudbetaling (og dermed krav om ID) ved gevinster over 5.000 kr. Det bruges dog i stigende grad ned til 2.000 kr.

... vores forhandlere skal indhente ID på kunder, der laver en indsats på mere end 10.000 kr., og Danske Spil skal centralt give tilladelse til, at spillet genoptages.

... vores forhandlere skal indhente ID på kunder, der får udbetalt gevinster for samlet over 15.000 kr. på én dag hos en enkelt forhandler.

... forhandlerens terminal lukker ved indbetalinger på 30.000 kr. på et enkelt brand, indtil Danske Spil har undersøgt eventuelle mistænkelige forhold forbundet med de transaktioner, der er foregået.

... man registrerer sig med NemID, når man skal spille på nettet. Det gør, at vi kan tjekke kunders alder og følge transaktioner og spilleadfærd elektronisk.

NEM ID

KAMPAGNE OM ALDERSGRÆNSER

Vi vil kun vædde

med voksne ...

I slutningen af 2019 lancerede Danske Spil kampagnen 'Vi vil kun vædde med voksne'. Kampagnen kørte på tv og alle Danske Spils sociale medier. Med kampagnen har vi ønsket at udbrede kendskabet til aldersgrænser på spil.

Over 1 million danskere har set filmene på sociale medier*

*Kilde: OMD

16+

18+



ERFARING OMSAT TIL DATA

“Kunstig intelligens hjælper os i kampen mod hvidvask”

I Danske Spil handler indsatsen mod hvidvask ikke kun om at efterleve lovgivning. Vi skal gøre mere end det, og vi tager gerne de mest avancerede metoder i brug.

Danske Spil har i 2019 udviklet et banebrydende produkt, hvor vi med brug af kunstig intelligens (AI) og machine learning kan afsløre sammenhænge og mistænkelige mønstre i kunders spilleadfærd hos vores forhandlere, som kunne tyde på hvidvask. Værktøjet er testet og klar til udrulning i 2020. Vi er blandt de første i verden til at udvikle et værktøj, der kan opfange tegn på hvidvask ved brug af kunstig intelligens.

Ekspertise i kunstig intelligens

Erfaring fra Danske Spils eksperter bliver kort fortalt sat på formel, så kortlægningen af spil og mønstre mellem spil hos vores forhandlere kan ske på få sekunder i stedet for dage.

Astrid Vestergård er en af Danske Spils data scientists, som med stor viden om algoritmer og brugen af kunstig intelligens har været med til at udvikle værktøjet fra bunden.

– Konkret har vi set på data fra de sager, som tidligere har ført til hvidvask-underretninger og fodret et AI-værktøj med dem. Ved hjælp af kunstig intelligens lærer værktøjet, hvilke mønstre der er mistænkelige, og hvilke den skal holde øje med, siger Astrid Vestergård.

Derudover kan Danske Spils værktøj selv opfange atypiske mønstre, som ikke har fortilfælde i menneskelig erfaring. Det kaldes unsupervised learning. Det kan være en spilleklub, som over en lang periode spiller meget. Det er der ikke nødvendigvis noget galt i, men i nogle tilfælde viser netværket sig at være større og mere komplekst, end et menneske kan overskue.

– Det kan være, at der skal findes sammenhænge i store datamængder over flere år, og det er helt umuligt for en menneskehjerne at rumme. Men det kan kunstig intelligens hjælpe med,

og på den måde kan vi sætte mere effektivt ind mod hvidvask, siger Astrid Vestergård.

De digitale detektiver

Det nye digitale værktøj kan gøre bekæmpelse af hvidvask mere effektivt, men kan ikke erstatte hverken mennesker eller livslang erfaring.

Flemming Eriksen har i 27 år undervist Danske Spils forhandlere i alt fra brugen af terminaler til bekæmpelse af hvidvask. Stort set alle 3.900 forhandlere i Danmark og Grønland samt på Færøerne har været plottet ind på hans gps.

Hvert eneste mistænkeligt spil under lup

Hver dag modtager han en lang række data om de spil, der bliver foretaget hos forhandlerne, og her kommer hans erfaring i spil i jagten på mistænkelige hand-



Hvad er hvidvask

Hvidvask i spillebranchen er sorte penge, som vaskes hvide gennem spil.

Data scientist Astrid Vestergård (bill.) står i spidsen for selve udviklingen af værktøjet, der delvist kan omsætte årtiers personlig erfaring til kunstig intelligens.

linger. Det er i sidste ende Flemming Eriksen, eller en af hans kollegaer, der på baggrund af data og undersøgelser vurderer, hvorvidt der skal foretages en underretning til SØIK.

– Det er vigtigt at understrege, at vi ikke efterforsker. Vi undersøger mistænkelige forhold for at forsøge at fjerne en mistanke om, at der er foretaget noget ulovligt. Kan vi ikke det, laver vi en underretning, siger Flemming Eriksen, der i dag er ansvarlig for ind-

satsen mod hvidvask hos Danske Spils forhandlere.

En af udfordringerne har hidtil været, at kortlægningen af spillemønstre tager meget lang tid. Hvor det før kunne tage dagevis at kortlægge det komplicerede spindelvæv af data, får han nu effektiv hjælp af AI-værktøjet. Når det kommer fuldt i drift i løbet af 2020, vil det på få sekunder kunne udføre den kortlægning, der tager Flemming Eriksen dage at udføre.

ID-krav ændrer spillepladen

Med Danske Spils nye krav om ID ved køb af væddemål hos forhandlerne vil Danske Spils datagrundlag blive endnu bedre.

– Når vi kan lægge et yderligere lag af data fra vores forhandlere ind i værktøjet, vil det optimere vores indsats. Det vil betyde, at alle indskud og præmieudbetalinger bliver registreret. Det bliver et virkelig finmasket net, der vil gøre det meget svært at snyde uopdaget. Danske Spil kan ikke standse hvidvask alene. Men vi kan gøre det så svært som muligt for kriminelle at misbruge spil til ulovlige handlinger, siger Flemming Eriksen.



Strategisk fokusområde #3

Integritet i sporten

Danske Spil er sat i verden for at sikre det økonomiske fundament under det danske sports- og foreningsliv. Vi accepterer ikke aftalt spil på banen og arbejder aktivt for at komme matchfixing til livs. Danske Spil er fortsat frontløber på overvågning af sportsskampe på globalt plan, og vi samarbejder og deler viden med myndighederne og vores partnere.

Aftalt spil er gift for sporten, atleterne, publikum og dem, der vil lave væddemål. Hvis sporten kompromitteres, ryger glæden og forudsætningerne for vores forretning. Læs mere om bl.a. Danske Spils indsats mod matchfixing, det globale samarbejde, hvor vi sidder centralt placeret, og nye e-learningforløb på de næste sider.

VI PASSER PÅ SPORTEN – OG SPILLET

Aftalt spil er *ikke* fair play

Hos Danske Spil er vi vilde med sport, og vi går langt for at værne om den. Derfor har Danske Spil gennem årene øget indsatsen mod matchfixing.

Vi vil ikke acceptere, at glæden, uforudsigeligheden og hyggen ved at spille på sport bliver ødelagt af aftalt spil.

Derfor bekæmper vi matchfixing for at værne om sportens integritet, så der også i fremtiden er god grund til at komme helt ud på kanten af sofaen, når favoritholdet spiller. Danske Spil skal ikke efterforske matchfixing, men vi kan overvåge, dele viden og indberette mistænkelige spillemønstre. Vi er klar over, at aftalt spil er et internatio-

nalt fænomen, der ofte bliver udført af organiserede kriminelle netværk. Derfor er det nødvendigt at samarbejde på tværs af både landegrænser og sportsforbund og sammen med myndighederne. Det gælder også på tværs af spilleudbydere. Vi synes, det burde være et krav for alle udbydere af væddemål i Danmark at arbejde aktivt med bekæmpelse af matchfixing, herunder at indberette mistænkelige spillemønstre til myndighederne. På den måde kan vi løfte i flok og passe på sporten – og spillet.

Hvad er matchfixing?

Matchfixing er, når det naturlige udfald af en sportskamp bliver forstyrret af en bevidst handling, f.eks. hvis resultatet aftales på forhånd. Formålet hos dem, der matchfixer, er at tjene penge. Men udfaldet er, at tilskuerne og de mennesker, der spiller på kampene, mister tiltroen til, at det kun handler om sporten.

Anfører for det brede samarbejde. Globalt som lokalt



Fokus på forebyggelse og uddannelse

Både i Global Lottery Monitoring System (GLMS) og blandt de danske aktører i Den nationale platform til bekæmpelse af matchfixing har der i 2019 været et stort fokus på vigtigheden af forebyggelse og uddannelse.

I begyndelsen af 2019 deltog Danske Spil i et seminar arrangeret af GLMS. Her var formålet at dele best practice for, hvordan de nationale lotterier samarbejder med nationale og lokale sportsforbund og klubber for at forebygge matchfixing. Det handler i høj grad om at uddanne unge atleter til at forstå, hvad matchfixing er, og hvad konsekvenserne kan være, hvis man deltager i matchfixing. Fra Danske Spils side præsenterede vi også vores indsats.

Den nationale platform til **bekæmpelse** af matchfixing

Danske Spil bidrager til det vigtige arbejde med videndeling og fælles indsatser i Den nationale platform til bekæmpelse af matchfixing. Her sidder vi sammen med en række myndigheder, sportsforeninger og andre vigtige aktører, som har en interesse og et fælles ansvar for bekæmpelse af matchfixing, både i Danmark og i udlandet.



I 2020 vil vi ...

... implementere e-learningprogram i en lang række af DIF's nationale sportsforbund.

Samarbejde med Danmarks Idrætsforbund om e-learning

I 2018 besluttede Danmarks Idrætsforbund (DIF) og Danske Spil at indgå et samarbejde om udvikling af et e-learningforløb om matchfixing til DIF's 62 nationale sportsforbund. Danske Spil har bidraget med ekspertise inden for matchfixingområdet og til udformningen af materialet, efter vi selv har udviklet e-learning til forhandlere og medarbejdere gennem flere år. Efter et afsluttet pilotforløb i to forbund i 2019 vil vi sammen med DIF løbende rulle e-learningforløbet ud til DIF's øvrige forbund gennem 2020.

I 2020 bliver vores e-learningforløb om matchfixing rullet ud til alle DIF's forbund.



Fokus i 2019

Deltaget i hhv. det strategiske og operationelle forum i Den nationale platform til bekæmpelse af matchfixing.

Overvåget sportskampe i kraft af GLMS og Danske Spils løbende indsats inden for oddssætning. Fra GLMS-hovedsædet i Danske Spil blev der i 2019 videregivet 787 rapporter om mistanke om aftalt spil.

Deltaget i flere matchfixing-seminarer i samarbejde med GLMS' medlemmer for at øge vidensdeling og kendskabet til GLMS' arbejde og vigtigheden af at bekæmpe matchfixing.

Udarbejdet pilotprojekt om e-learning i matchfixing i Danmarks Basketballforbund og Dansk Hockey Union i samarbejde med Danmarks Idrætsforbund (DIF).

Interview med Jens Nielsen, sportsspilchef og Kim Ragle GLMS Analysis Manager, Danske Spil

“Vi beskytter sporten indefra”

Danske Spil gør en stor indsats for at sikre integritet i sporten. Ifølge sportsspilchef Jens Nielsen er det afgørende for, at kunderne kan stole på, at det udelukkende er kampen på banen, der er på spil.

I et lokale fyldt med computerskærme sidder Danske Spils oddssættere. De holder hver eneste dag øje med, hvordan de mange sportsbegivenheder, danskerne kan spille på, udvikler sig. Skal odds justeres lidt op? Eller lidt ned? Er der en skade på det ene hold, som betyder, at odds skal ændres i forhold til det, der ville være normalt? Er der usædvanligt mange pengeindsatser på en kamp?

At holde skarpt øje med pengeindsatser er netop en af de opgaver, som Danske Spil har særlig fokus på. Det kan nemlig være tegn på, at nogen forsøger at snyde.

– Vores medarbejdere holder hele tiden øje med uregelmæssigheder. Hvis der bliver spillet mange gange fra et par lokale kiosker, eller der bliver spillet for usædvanligt høje beløb, kan det være tegn på, at der er noget galt, siger sportsspilchef Jens Nielsen.

Sætter en kædereaktion i gang

Han forklarer, at der er stor forskel på, hvorvidt der bliver placeret en række væddemål for større beløb over nogle timer, eller om det sker i løbet af fem minutter. I det sidste tilfælde vil Danske Spils erfarne oddssættere melde det ind og derefter i første omgang se på, om der er naturlige forklaringer på det store indskud. Det kan være, at Danske Spil har højere odds end andre og derfor tiltrækker mange væddemål. Hvis der ingen naturlig forklaring er, bliver uregelmæssigheden indrapporteret.

– Vi er ikke eksperter i efterforskning. Vi kan blot konstatere, at der foregår noget unormalt, og så går vi videre med det til relevante myndigheder eller idrætsforbund, fortæller Jens Nielsen.

Det er først og fremmest til Danmarks Idrætsforbund samt Anti Doping Danmark, der varetager funktionen som

sekretariat for Den nationale platform til bekæmpelse af matchfixing. Hvis der er mistanke om snyd, vil de tage kontakt til klubberne og undersøge det nærmere og eventuelt anmelde det til politiet.

En naturlig pligt at afsløre snyd

En anden vigtig samarbejdspartner er Global Lottery Monitoring System (GLMS), hvor Danske Spil har været med fra begyndelsen. Samarbejdet er derfor tæt, forklarer Kim Ragle, der er Analysis Manager i GLMS' operative overvågningscentrum hos Danske Spil.

– Jeg sidder selv og monitorerer de spil, der foregår, og modtager desuden indberetninger fra oddssætterne hos Danske Spil. Vi har overblik over pengestrøm-

mene og kan derfor se nogle mønstre, som idrætsforbundene ikke kan. De kender holdene, spillerne og dommerne, men det er ofte i pengestrømmene, at vi afslører snyd, siger Kim Ragle.

Man kan måske spørge sig selv, hvorfor spilleudbydere ser det som deres opgave at forhindre matchfixing. For Dan-

ske Spil er der ingen tvivl om, at det er en del af ansvaret, der følger med at udbyde spil:

– Hvis vi skal kunne give kunderne den bedste spilleoplevelse, skal de også vide, vi gør alt for sikre, der ikke er aftalt spil, og at atleterne gør

Global overvågning fra Brøndby

Danske Spil er stiftende medlem og udvalgt til at være det koordinerende og operationelle samlingspunkt for den globale overvågning af sportsskæmpe i Global Lottery Monitoring System (GLMS). Overvågningen i GLMS fra Danske Spils hovedsæde i Brøndby suppleres med informationer fra GLMS' overvågningshubs i Hong Kong, og arbejdet understøttes også af Danske Spils egne oddssættere. I 2020 åbner GLMS et yderligere overvågningshub i Canada. GLMS består af 33 medlemmer, primært nationale spilleselskaber over hele verden. Organisationen 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).

Jens Nielsen og Kim Ragle har sammen med deres teams gjort det til en profession at spotte mistænkelige spillemønstre.

sit bedste, hver gang de er på banen. Danske Spil har et langvarigt og tæt forhold til den danske sportsverden, og det ligger dybt i vores dna at ville beskytte sporten, siger Jens Nielsen.

Danske Spil begyndte allerede i 2005 at indberette uregelmæssigheder for at dæmme op for matchfixing. Og stod det til Jens Nielsen og Danske Spil skulle det være en pligt for alle spilleudbydere.

– Vi ser det som vores helt naturlige pligt at viderebringe oplysninger. Og vi opfordrer til, at det fremover bliver et krav til alle spilleudbydere, understreger han.

... Vi ser det som vores helt naturlige pligt at viderebringe oplysninger. Og vi opfordrer til, at det fremover bliver et krav til alle spilleudbydere

Jens Nielsen, sportsspilchef, Danske Spil



Danske Spil er en arbejdsplads med mening. Vores overskud er samfundets overskud, og det smitter af på vores kultur og motivation for at drive en succesfuld virksomhed til gavn for danskerne. På de næste sider tager vi dig med om bag terningen, hvor du kan læse om styrkelsen af vores lederroller, fokus på mangfoldighed, et arbejdsliv med noget på spil og en stræben efter de bedste talenter i en branche, som bliver mere digital.

Meget mere end en arbejdsplads

VI SPILLER HINANDEN GODE

Det handler om *overskud*. I mere end én forstand

Hos Danske Spil har vi et højere formål end blot at tjene penge på spil. Vores overskud er samfundets overskud. Og det overskud gør et job hos Danske Spil mere meningsfuldt end de fleste. Men et meningsfuldt job alene gør det ikke. Det skal være både sjovt, krævende og udvide ens horisont at gå på arbejde hos os. For kun på den måde kan vi levere et overskud til glæde og til gavn for hele Danmark.

I Danske Spil har vi 492 kollegaer, som er de bedste medspillere, man kan ønske sig. Og vi er stolte af en holdopstilling, der favner fremtidens skarpeste stjerner og kollegaer med mere end 35 års ekspertise og historisk vingesus her hos Danske Spil. Det er helt afgørende, for det kræver det stærkeste felt at kunne konkurrere mod mere end 40 danske og internationale spilleudbydere, levere spil og underholdning der sætter standarden,

og et overskud, der er større end de fleste – vel og mærke uden at gå på kompromis med ansvarligheden.

I 2019 har vi styrket og tydeliggjort rollerne for de enkelte ledere, indført nye ledelsesprincipper, skubbet til mangfoldigheden, fortalt fremtidens talenter om Danske Spil som arbejdsplads samt lanceret en række initiativer, der skal være med til at bygge bro mellem arbejdslivet og resten af livet.

Kernen i Danske Spil

Danske Spil som arbejdsplads skal være et sted med plads til livet. Og et sted man husker. Vi stiller store krav og forventer, at alle løber en ekstra mil, når det gælder. Det tror vi kun på, at mennesker kan, hvis de trives, og de formår at udvikle sig både personligt og fagligt.

Rammen om Danske Spil som arbejdsplads:

Missionen

Som medarbejder i Danske Spil bliver man en del af et hold, der går på banen for at vinde. Og der er meget på spil. For hver eneste krone går tilbage til det danske samfund. Enten i form af udlodningsmidler, direkte i statskassen eller som skatter og afgifter. Gennem Danske Spil får danskerne mulighed for at spille hos en udbyder, der tager sit ansvar over for både spillere og samfund alvorligt, f.eks. gennem forebyggende indsatser over for ludomani til vores aktive rolle i kampen mod matchfixing og hvidvask af penge.

Opgaven

Konkurrencen på spillemarkedet er benhård, professionel og international. Det kræver en skarp profil udadtil og runde personligheder, der indadtil kan spille og vinde sammen. Danske Spil har derfor skabt Danmarks største legeplads i feltet mellem underholdning, marketing, teknologi og økonomi. Det kræver både talent, hjerte og vindervilje. Hver dag.

Kollegaerne

Vi har gjort os særligt umage med at finde de skarpeste kollegaer. Vi spiller hinanden gode, når det gælder, og går selv, når vi kan, fordi vi vil vinde hver gang. Vi vil være en talentfabrik for dansk erhvervsliv. Det bliver vi, når vi balancerer samspil med talentets frihed til at udfolde sig selv. På den måde kan vi hver gang stille det stærkeste team og skabe de bedste forudsætninger for succes. For den enkelte. For Danske Spil. For samfundet.

Tillid

Underholdning

Fornyelse

Ansvarlighed

Hos Danske Spil er vores fire kerneværdier tillid, underholdning, fornyelse og ansvarlighed. Det handler både om vores holdninger og handlinger. Om måden vi er på over for hinanden og over for de mennesker, vi samarbejder med uden for huset. Og om måden vi træffer store og små beslutninger.

De nære ledere

Et hold, der kan levere resultater i særklasse, kræver et stærkt lederhold, der har de optimale vilkår for at tage ansvar og spille deres medarbejdere endnu dygtigere. For at sikre de rammer har vi rullet en ny ledelsesstruktur ud, så ansvarsområder, mandat og rollefordeling står skarpt for vores ledergrupper. For at skabe en fælles retning på tværs af organisationen har vi i 2019 i samarbejde med lederne udviklet en række ledelsesprincipper, der er vores fælles kompas for ledelse i Danske Spil.



Når forskellighed bliver drivkraften

Hos Danske Spil tror vi på, at forskellighed skaber kreativitet og inspiration til at tænke anderledes. Vi vil spille hinanden endnu bedre på et stærkt hold, der består af en mangfoldighed af individer. Dermed sikrer vi, at Danske Spil hele tiden udfordrer status quo.

Udover at revidere vores mangfoldighedspolitik har vi i 2019 lavet en handlingsplan, hvor flere initiativer allerede har set dagens lys.

Pipeline af kvindelige talenter

Den øverste ledelse i Danske Spil, bestyrelsen, skal som resten af virksomheden afspejle vores målsætning om at være en mangfoldig arbejdsplads. Seks af de ni medlemmer vælges direkte af generalforsamlingen som bestyrelsesmedlemmer. Med fire mænd og to kvinder blandt disse bestyrelsesmedlemmer er målet om, at begge køn skal være repræsenteret opnået i 2019.

Samme mangfoldighed i forhold til køn ønsker vi i Danske Spils øvrige ledelseslag. Danske Spil har som mål at have minimum 33 procent af det underrepræsenterede køn. Dette mål

er nået blandt Danske Spils koncerndirektører, hvor fire ud af syv direktører er kvinder. Målet er til gengæld ikke nået på afdelingschefniveau, hvor de kvindelige talenter i 2019 udgør 25 procent.

Som en virksomhed, hvis kerne er sport, spil og IT, har Danske Spil i flere dele af organisationen en overvægt af mandlige medarbejdere. Men det ønsker vi at lave om på, da vi skal have alle talenter i spil. Derfor har vi bl.a. set nærmere på, om der skulle være en snubletråd for det at være kvindelig medarbejder i Danske Spil. I en anonym undersøgelse har vi spurgt vores kvindelige ansatte, hvordan de ser Danske Spil som arbejdsplads. De fleste kvinder mener ikke, at der findes særlige udfordringer ved at være kvindelig medarbejder, og de opfatter vilkårene lige på tværs af køn. Det er vi tilfredse med. Som en del af arbejdet med mangfoldighed og de nye, styrkede ledelsesroller arbejder vi videre på at sikre en stærk pipeline også af kvindelige talenter op gennem organisationen. Vi lægger vægt på vigtigheden af at have begge køn repræsenteret i rekrutteringsforløb og følger løbende op over for teamledere og afdelingschefer omkring kønssammensætning i teams.

Nye veje giver nye perspektiver

Mangfoldighed for os betyder også at skabe muligheder for mennesker, der ikke nødvendigvis kan magte et fuldtidsarbejde. Derfor arbejder vi på at styrke fleksjobordningen på tværs af Danske Spil for personer, der har behov for særligt tilpassede arbejdsopgaver og -tider, så vi kan hjælpe med at fastholde flere på arbejdsmarkedet og give andre en tryk adgang til arbejdslivet. Nogle af vores mest loyale og engagerede medarbejdere mødte livet med svære odds på hånden, men har i dag fået vendt dem.

Men mangfoldighed i Danske Spil handler også om at bygge bro mellem arbejdslivets forskellige faser. Vores hjerte banker for sport, og derfor er det også naturligt for os at indgå partnerskab med Team Danmark, som vi gjorde i 2019. Det giver nuværende og tidligere elitesportsudøvere mulighed for at deltage i mentorordning med Danske Spils medarbejdere og adgang til fleksible jobmuligheder, som en elitekarriere kan kræve. Den målrettethed, træning og benhårdt arbejde, som en karriere inden for elitesport kræver, har mange ligheder med vores kultur i Danske Spil, og det er det mindset, som skal være med til at udvikle os. Vi glæder os til, at samarbejdet tager fart i 2020.

KOM MED BAG TERNINGEN

Danskerne skal kende vores arbejdsplads

Mange mennesker har en holdning til spil. De fleste kender også vores gule terning, som er et af Danmarks mest kendte logoer. Men ikke alle kender til arbejdspladsen bag alle spillene. Det skal mange flere, for vi vil have både nutidens og fremtidens talenter til Danske Spil. Bag Danske Spils terning findes en af Danmarks største digitale legepladser med højt til loftet og store ambitioner; en arbejdsplads, som er leveringsdygtig i de vildeste opgaver, de skarpeste kolleger og et fantastisk formål. I 2019 har vi lagt os i selen for at fortælle omverdenen om vores arbejdsplads. Det handler om både mennesker, mening og meget andet. For Danske Spil vil have de skarpeste hoveder, der bliver hos os og udvikler sig.

På podiet

I Danske Spil er vi så privilegerede ofte at blive inviteret til at fortælle om det, vi laver, og dermed også om Danske Spil. Hver gang en medarbejder – høj som lav – går på talerstolen, er det samtidig en fortælling om de faglige opgaver, de mennesker og den arbejdsplads, der ligger bag.

Jobunivers

Nye jobannoncer, jobunivers og LinkedIn-profil har i løbet af 2019 set dagens lys. Fokus har været på at sikre et fælles sprog, ensartet visuel identitet og en fornemmelse af Danske Spil som arbejdsplads.

Medarbejderne

Medarbejdere, der elsker det, de laver, og som lykkes med både vigtige, svære og fantastiske opgaver, fortæller som det mest naturlige om deres arbejde og arbejdsplads til familie, venner og omverden. Medarbejderne er vores kerne og vores absolut vigtigste ambassadører.

5 måder, vi fortæller vores historie på

Instagram

Vi bruger de sociale medier til at fortælle om hverdagen i Danske Spil. Vi sætter ansigt på vores medarbejdere, og eksternt får danskerne et glimt af, hvordan det er at være ansat i Danskernes spilleselskab.

Uddannelsesmesser

Danske Spil er til stede på en række uddannelsesmesser. Da vi begyndte den indsats, var der mange, som undrede sig over, hvad Danske Spil havde at gøre på f.eks. DTU. I dag har indsatsen betydet, at mange flere har fået øjnene op for, at Danske Spil er en arbejdsplads, som har brug for mange forskellige kompetencer – og her gemmer sig nok nogle af Danmarks vildeste IT-projekter og teknologier.

Kønsfordeling i ledelsen

2018
34,3 %



KVINDER

2019
34,4 %

Kønsfordeling i koncernen

2018
28,1 %

2019
29,3 %

Kønsfordeling i ledelsen

2018
65,7 %



MÆND

2019
65,6 %

Kønsfordeling i koncernen

2018
71,9 %

2019
70,7 %

Et arbejdssted med *plads til livet*

Vi forventer os meget af hinanden i Danske Spil. Og vi tror på, at vi hver især er den bedste version af os selv på arbejdet, hvis vi skaber et fundament, der gøder tillid og gode samarbejdsrelationer, og hvor der er plads til både at grine og udvikle sig. Vi har derfor gjort os umage for at skabe nogle

rammer omkring det daglige arbejde, som består af forskellige byggeklodser, så den enkelte medarbejder kan kombinere arbejdet med resten af livet på netop den måde, der giver mening for dem. Vi tror på, det skaber det bedste grundlag for at levere sit ypperste, når det gælder.

Sport *på* jobbet

Danske Spil handler i høj grad om sport og spil, så det er måske ikke så overraskende, at det også er noget, vi elsker både i og uden for arbejdstiden. Uanset om det er brætspilseftermiddage eller FIFA-mesterskaber, er der plads til det hos Danske Spil. Der er ingen tvang – vi vil bare gerne give alle muligheden. I slutningen af 2019 åbnede vi et nyt træningsområde til alle ansatte. Og når resten af Danmark deltager i Royal Run, DHL eller og Ladies Mud Race, står vi selvfølgelig klar med et stærkt Dan-

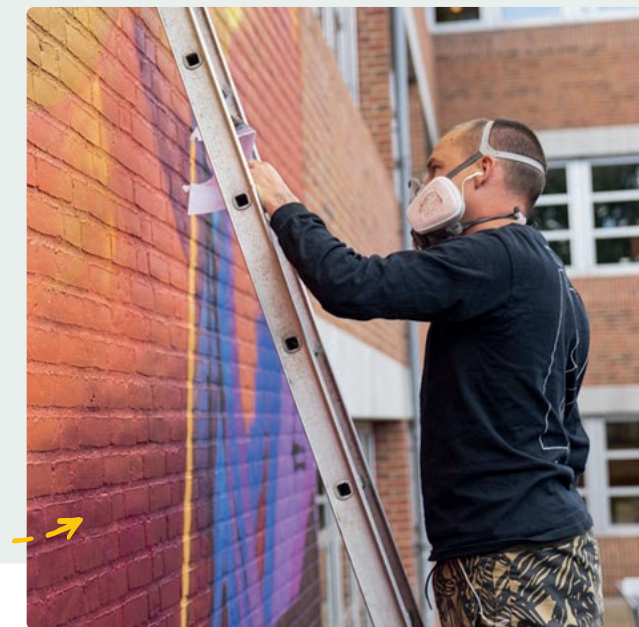


ske Spil-hold – uanset om man hepper, løber eller går. Er man mere til e-sport, har Danske Spil hele to hold i firma e-sportsserien. Og det var helt naturligt at sige ja til vores sportsspilschef, Jens Nielsens idé om en 'fodboldtrøjefredag' – en engelsk tradition, hvor ansatte på en fredag bærer deres yndlingsfodbold-

trøje på arbejdet og samtidig donerer penge til et velgørende formål. I 2019 var det Børnecancerfonden, der sammen med os fik glæde af dagen. Vi glæder os allerede til 2020, hvor vi håber, at flere virksomheder vil være med.

Når rammerne *betyder* noget

Vi tror på, at moderne, lyse og behagelige rammer at arbejde i, smitter positivt af på arbejdsindsatsen. Vi har derfor også en holdning til, hvordan vores fysiske rammer ser ud, og i året der gik fik vi blandt andre den hollandske graffiti-kunstner JanIsDeMan (Jan Heinsbroek) til at skabe et unikt kunstværk på en del af husgavlen. Man kan næsten ikke undgå at fordybe sig i hans farverige univers, hvis man løfter blikket over frokosten og kigger ud. I september 2019 fik Danske Spil også 120.000 nye indbyggere, da vi i samarbejde med ByBi fik opsat bistader på vores græsvolde. For vi kan alle sammen bidrage til øget biodiversitet – også i det små. Næste år kan vi forhåbentligt få de første krukke med original Danske Spil-honning.



Mor og far med på arbejde – og børnene i zoo



Som medarbejder skal man være stolt af at gå på arbejde hver dag. Og når det stormer uden for organisationen, rykker vi tættere sammen. Og det gør det indimellem, når man er statsejet og tjener penge på spil. Som ansat hos Danske Spil arbejder man et sted, mange har en holdning til. Og selvom man måske ikke er dem, der står i forreste række, når pressen ringer, så står hver enkelt medarbejder forrest, når familie og venner spørger om noget, de har set eller læst. Derfor taler vi også åbent og ærligt om de dilemmaer, vi er født med som virksomhed, og derfor afholdt vi i 2019 en forældredag i Danske Spil, hvor mor og far kom med på arbejde. Her kunne de høre om alle vores

produkter, hvad overskuddet går til, og hvordan vi forholder os til de indbyggede dilemmaer, der er i at være en virksomhed, som tjener penge på spil. Heldigvis er forældres interesse for deres børn livslang, og på dagen deltog mere end 150 forældre.

Også på andre måder forsøger vi at gøre vores til at give vores ansatte et godt familieliv. F.eks. ved vi, at sommerferien kan være svær at få til at gå op, når mor og far kun har tre ugers ferie, og børnene har seks uger. De seneste to år har vi derfor holdt en uges summer-camp for ansattes børn i skolealderen med fokus på hhv. dyrepasning i zoo og madlavning.



Sundhed på *arbejdspladsen*

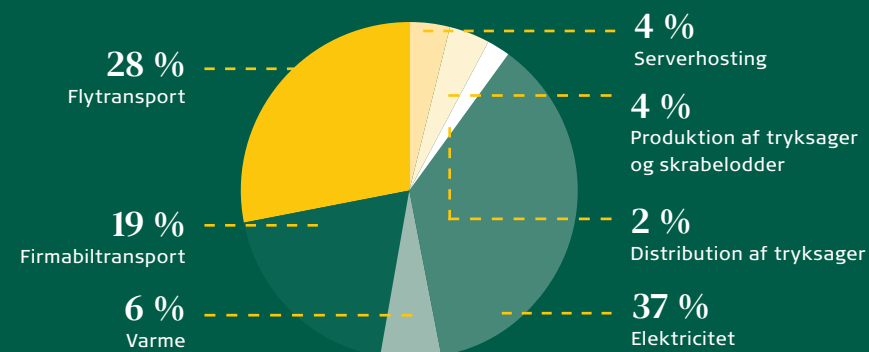
For at få kabalen til at gå op mellem arbejdslivet og resten af livet har vi vores huslæge, Lufti Abdullatif Al-Saab, tilknyttet. Han holder konsultationer i Danske Spil – ikke fordi vi vil bestemme, om nogen skal gå til lægen, men for at gøre det lettere at få det gjort. Ligesom vi hvert år tilbyder en del af vores medarbejdere et sundhedstjek. Forebyggelse frem for behandling kan altid bedst betale sig.



Klima & miljø

Danske Spil bidrager til en bedre klimaindsats ved at vælge klimavenlige løsninger, benytte vedvarende energikilder, måle udviklingen i vores klimastryk og sætte os mål for forbedringer.

Vi har kortlagt vores CO2-aftryk



Danske Spils samlede CO₂-udledning fordelt på kilder*.

Vi har i 2019 fået undersøgt vores klimapåvirkning fra kælde til kvist. Hvad bruger vi strøm på? Hvor kan vi påvirke vores leverandører til større klimabevidsthed? Vi har allerede implementeret mange af anbefalingerne, og vi vil gennemføre flere tiltag i 2020. Vi er allerede overgået til grøn strøm og brug af vedvarende energikilder, hvor vi kan,

ligesom et øget antal digitale spil betyder lavere papirforbrug. Formålet med kortlægningen har også været at skabe et godt grundlag, som vi kan basere målsætninger på, og så vi bedre kan se, om vi rykker os nok. I 2020 vil vi ud fra kortlægningen og anbefalingerne sætte reduktionsmål på de enkelte initiativer frem mod 2025.

*Danske Spil har i 2019 fået gennemført en kortlægning af koncernens klima- og miljøpåvirkning. Kortlægningen er udarbejdet af Rambøll med udgangspunkt i den såkaldte GHG-protokol (Green House Gas Protokol). GHG inkluderer tre typer af CO₂-udledning, herunder direkte (scope 1) og indirekte udledninger (scope 2 og 3). For Danske Spils vedkommende dækker scope 1 over firmabiltransport, mens scope 2 dækker over el- og fjernvarmeforbrug. Scope 3 dækker over indirekte udledninger i Danske Spils værdikæde, som udledes som konsekvens af Danske Spils forretninger. Flytransport, serverhosting hos ekstern leverandør, produktion af tryksager, herunder skrabelodder, og distribution af tryksager er inkluderet i scope 3 i kortlægningen.

BEDRE ODDS FOR KLIMAET

Alle skal ind i kampen – *for klimaet*

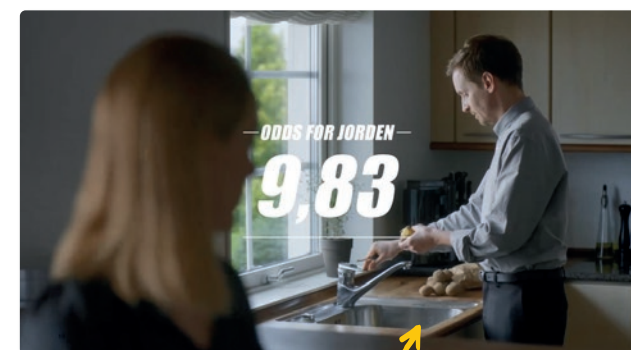
Klimadebatten fylder mere end nogensinde – også hos Danske Spil. Vi ønsker at bidrage til en positiv udvikling, hvor vi kan. Og vi begynder med os selv.

Som digital virksomhed med lille produktion påvirker Danske Spil hele klodens klimaregnskab i beskeden grad. Men hvert et initiativ tæller. Og derfor er det ikke tilfældigt, at fnulleret fra Danske Spils skrabelodder er biologisk nedbrydeligt. Vi vil gerne bidrage til den grønne omstilling, og for os handler det også om at forbedre CO₂-aftrykket fra vores bygninger, ligesom vi har mange leverandører og samarbejdspartnere, som vi kan stille krav til i en mere klimavenlig retning. På den måde kan indsatsen sprede sig som ringe i vandet.

Klimafilmed odds for kloden

Som med de fleste større ændringer begynder en forandring hos os selv. Det ville vi i 2019 også gerne huske danskerne på. Derfor gjorde vi gennem vores folkekære brand Oddset noget, vi ikke normalt gør. Vi skabte en reklamefilm med fokus på klimaudfordringerne. I filmen tæller oddsene for jorden symbolsk op som følge af den globale opvarmning, tørke, smeltning af is ved polerne, manglen på rent drikkevand, forurening osv.

Det er ikke kun dystert. Klodefilmen fungerer også som en venlig reminder om, at hvis vi alle gør lidt mere – slukker for vandet og tager cyklen i stedet for bilen – kan vi sammen sænke oddsene for en sundere klode. Man kan måske spørge, hvorfor vi i Danske Spil skal bruge vores reklamemidler på at tale om klima? Svaret er ganske enkelt, at Danske Spil er en af Danmarks største virksomheder, og Oddset-brandet og vores terning nyder stort kendskab rundt om i Danmark. Vi bruger gerne den taletid, vi har med danskerne og vores kunder, på emner, som er vigtige i samfundsdebatten og berører os alle. F.eks. hvor vigtigt det er at komme ind i kampen for klimaet.



Oddsets seneste reklamefilm slår et slag for klimaet.



Holdning med handling *Reduktion af CO2* frem mod 2025

I 2019 har Danske Spil foretaget en omfattende kortlægning af vores CO₂-aftryk efter den såkaldte Green House Gas Protocol, den mest anerkendte internationale standard for rapportering af CO₂-udledning.

Det betyder, at vi ikke kun har interesseret os for, hvor meget CO₂ vi direkte udleder, f.eks. gennem brug af vores firmabiler og indirekte gennem forbrug af el og varme til vores bygninger. Vi har for første gang også kigget på den indirekte CO₂-påvirkning, som vores forretning har længere ude i værdikæden, f.eks. gennem vores leverandører af rejser, tryksager og distribution.

Fokus i 2019

1

Outsourcing af servere

Vores tidligere, energikrævende server- og afkølingsløsning er effektiviseret til en mere energivenlig løsning hos en ekstern leverandør, som udelukkende bruger vedvarende energikilder til at dække forbruget.

2

Vindues- udskiftning

Vi er en tredjedel gennem udskiftning af vinduer i vores bygninger, som leverer energibesparelse på både el og fjernvarme.

3

Udvidet omfang af CO₂-rapportering

Vi måler og tager ansvar ikke kun for vores direkte aftryk, men også hos vores leverandører. Det er begyndelsen på en tættere dialog med vores samarbejdspartnere om at levere de mest klimavenlige løsninger til Danske Spil.

I 2020 vil vi ...

Det udvidede omfang af rapporteringen betyder, at vores CO₂-forbrug for 2017, 2018 og 2019 er vanskeligt at sammenligne, da vi i 2019 har inkluderet flere variabler. Til gengæld har vi for fremtiden et godt grundlag til at sætte mål for reduktion af vores CO₂-aftryk fra 2020 og frem mod 2025 og følge udviklingen år for år.

I Danske Spil har vi besluttet pr. 1. januar 2020 at købe vedvarende energicertifikater fra vores leverandør af el til at dække vores forbrug. Det betyder, at Danske Spils elforbrug fra årsskiftet i princippet bliver CO₂-neutralt, og at vi gennem certifikaterne bidrager til at fremme den grønne omstilling. Det er dog langt fra nok for os. Vi vil også reducere vores faktiske forbrug og kommer fra 2020 til at sætte reduktionsmål på vores CO₂-udledning – grøn eller ej.

Vi forventer, at særligt syv initiativer kan skabe en reduktion af vores CO₂-udledning over de næste år. I 2020 vil vi sætte konkrete mål for, hvor meget hvert initiativ vil bidrage til den samlede CO₂-reduktion.



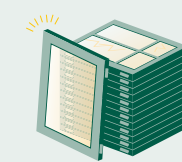
1

Udskiftning
af led-belysning



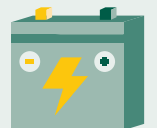
2

Behovsstyring
af ventilationsanlæg



3

Udskiftning
Af vinduer



4

Reduktion og udskiftning
af nødstrømsanlæg



5

Forbedret energy
management system



6

Mere klimavenlige
firmabiler (elite & ds)



7

Reduktion af
tryksager

FN Global Compact

Danske Spil arbejder hele vejen rundt, når det gælder ansvarlighed. Vi støtter FN Global Compact og indtænker rettigheder for mennesker og medarbejdere, respekt for miljøet og bekæmpelse af korruption i måden, vi driver vores forretning på.



EN VIGTIG AGENDA

Ansvarlighed *på tværs*

FN Global Compacts 10 principper for virksomheders samfundsansvar danner rammen om vores arbejde med at få ansvarlighed ind i alle hjørner af Danske Spil.

Siden 2011 har Danske Spil været medlem af FN Global Compact, som i dag er verdens største, frivillige CSR-initiativ med flere end 13.000 medlemmer fordelt på 160 lande. 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 i deres egne organisationer og rapporterer efter de samme retningslinjer: menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, klima og miljø og antikorruption.

I Danske Spil mener vi, det er en vigtig global agenda at støtte. Samtidig er FN Global Compact et godt værktøj til at sikre, at vi tænker ansvarlighed ind i alle facetter af forretningen. Det er med til at skabe et fælles sprog om bæredygtighed, som vi kan tale med vores partnere om og rapportere på baggrund af. Vores årlige CSR-rapport udgør nemlig også vores obligatoriske Communication on Progress (CoP-rapport) til FN Global Compact.

Danske Spil er medlem af det nordiske FN Global Compact-netværk og deltager løbende i arrangementer og vidensdeling med øvrige nordiske virksomheder med ambitioner og holdninger inden for samfundsansvar.

Fire fokusområder

Vi har valgt at beskrive, hvordan vi arbejder med FN Global Compacts fire hovedområder med fokus på:

- De politikker, vi har på områderne, så vi sikrer, at vores holdninger og forpligtelser er klart kommunikeret
- De væsentligste risici forbundet med de fire hovedområder i relation til Danske Spils forretningsområde
- De handlinger, vi foretager for at fremme positiv udvikling eller reducere negativ påvirkning på de fire hovedområder
- De resultater, som vi kan fremvise på de fire hovedområder.

Politikker

	Menneskerettigheder	Arbejdstagerrettigheder	Klima og miljø	Antikorruption
CSR-politik	●	●	●	●
Code of Conduct for Danske Spils samarbejdspartnere	●	●	●	●
Etisk kodeks for leverandører	●	●	●	●
Mangfoldighedspolitik	●	●		
Menneskerettighedspolitik	●			
Informations- og kommunikationspolitik	●	●		
Antikorruptionspolitik	●	●		●
Miljøpolitik			●	

Menneskerettigheder

Risici	Handleringer	Resultater
Begrænset risiko for brud på menneskerettigheder i vores forhandler- og leverandørkæde og blandt vores samarbejdspartnere.	- Risikoanalyse foretaget i 2015 og genbesøgt i 2018. Alle anbefalinger til tiltag gennemført. - Opdateret Code of Conduct. - Opdateret etisk kodeks for leverandører. - Forhandlerbesøg.	Tæt dialog med leverandører og forhandlere om etiske spørgsmål. Danske Spil forbeholder sig ret til at foretage kontrolbesøg og/eller bede om dokumentation for efterlevelse af Code of Conduct.
Udbredelsen af ludomani i Danmark påvist i undersøgelser udgør en risiko for, at der findes problemspillere også blandt Danske Spils kunder. Mangel på forebyggelse indebærer risiko for en negativ påvirkning på Danske Spils forretning.	Risiko for onlinekunder afdækkes gennem tildeling af risikoscore i Spilscanneren, samt reduceres ved opfølgende interventioner mod spillerne baseret på dette output samt høje tab, samt vores øvrige initiativer til ludomaniforebyggelse (se side 16).	Se side 29.
Tests med mystery shoppers har afdækket en risiko for, at spil sælges til mindreårige hos Danske Spils forhandlere, hvilket indebærer en væsentlig negativ påvirkning på Danske Spils forretning. Risikoen for eksponering af spil til mindreårige online er begrænset pga. krav om login med NemID.	Øget opmærksomhed på krav til overholdelse af aldersgrænser overfor forhandlerne i 2019. Indførsel af krav om ID ved køb af væddemål i 2020 forventes at minimere risiko væsentligt (se side 36).	Se side 27.
- Begrænset risiko for brud på kunders ret til at data bliver behandlet, opbevaret og slettet korrekt. - Risikoen vurderes som lav set i lyset af de grundige procedurer og uddannelse af medarbejdere, som er sat i værk.	- Indførsel af systemer, procedurer og dokumentation for at sikre optimal databeskyttelse. - Kontrolgrundlaget for eksterne databehandlere er øget. - Danske Spils medarbejdere trænes jævnligt i persondataregler.	Danske Spil har i 2019 behandlet 188 anmodninger om dataindsigt eller sletning fra kunder.

Arbejdstagerrettigheder

Risici	Handleringer	Resultater
Begrænset risiko for diskrimination ved ansættelse, forfremmelse eller afskedigelse, mangel på ligeløn og udfordringer forbundet med det psykiske og fysiske arbejdsmiljø ift. Danske Spils egne medarbejdere.	- Dialog gennem Koncernsamarbejdsudvalget (KSU) med repræsentanter fra HR, ledelse og medarbejdere. - Opdateret personalehåndbog. - Opdateret mangfoldighedspolitik. - Medarbejdertilfredshedsmålinger. - Fokus på mangfoldighed i rekrutteringsprocessen.	- Der er afholdt møder i KSU fire gange gennem 2019. - Danske Spil oplever en høj medarbejdertilfredshed og opnår målsætninger for ligelig kønsrepræsentation i bestyrelse og øverste ledelseslag. Dog opleves ikke samme fordeling blandt mellemlederne. - I 2018 oplevede Danske Spil et fald i antal sygefraværdsdage, men det tal er let stigende igen i 2019.

Klima og miljø

Risici	Handleringer	Resultater
- Begrænset risiko for negativ miljø- og klimapåvirkning gennem drift af vores forretning, herunder bygninger, egen-transport, produktion og distribution af vores fysiske spil og tryksager samt indirekte gennem vores leverandører og samarbejdspartnere. - Da Danske Spil er et spillgesellschaft med begrænset produktion i værdikæden, er vores CO2-aftryk ikke særlig stort pr. medarbejder. Alligevel tager vi initiativ til klimaforbedring, hvor vi kan.	- Opdateret Code of Conduct. - Ny miljøpolitik i 2018. - Gennemførsel af en række bygningsforbedringer de seneste år og også i 2019 til reduktion af eget varme- og elforbrug. - Outsourcing af serverløsning til ekstern leverandør med klimaneutral løsning. - Køb af grøn strøm hos el-leverandør. - Kortlægning af Danske Spils samlede CO2-aftryk foretaget.	- En reduktion i elforbrug på 22 % fra 2018 til 2019. - Beslutning om indkøb af strøm udelukkende fra vedvarende energikilder, hvilket giver et CO2-neutralt elforbrug fra 1. januar 2020 og frem. - En omfattende kortlægning af Danske Spils samlede direkte og indirekte CO2-aftryk, som danner grundlag for en række klimavenlige initiativer fra 2020 og frem.

Antikorrupcion

Risici	Handleringer	Resultater
Begrænset risiko for interessekonflikter, bestikkelse og afpresning mellem medarbejdere og leverandører og samarbejdspartnere, herunder modtagelse af gaver og underholdning.	- Opdateret personalehåndbog med skærpede krav til modtagelse og ud-deling af gaver og underholdning. - Interne retningslinjer for indkøb. - Whistleblowerordning for medarbejdere og eksterne. - Opdateret Code of Conduct.	Afdelingschefer og teamledere er oplyst om de skærpede krav og deres ansvar for information til den enkelte medarbejder gennem 2019.
Danske Spil tager de danske myndigheders officielle risikovurderinger ift. hvidvask af penge gennem spil til efterretning. Øget overvågning og sporbarhed af datastrømme, både online og hos forhandlere, øger væsentligt mulighederne for, at hvidvask kan opdages.	Danske Spils initiativer til bekæmpelse og indberetning af mistanke om hvidvask online og hos forhandlerne (se side 32).	Se side 35.
Risikoen for matchfixing er ifølge undersøgelser stigende, men systematisk overvågning samt bevidst fravalg af odds på bestemte sportsgrene, ligår og nichevæddemål reducerer risikoen ift. Danske Spils forretning væsentligt.	Danske Spils initiativer til overvågning og meldinger om mistanke om matchfixing (se side 42).	Se side 47.

Dataoverblik

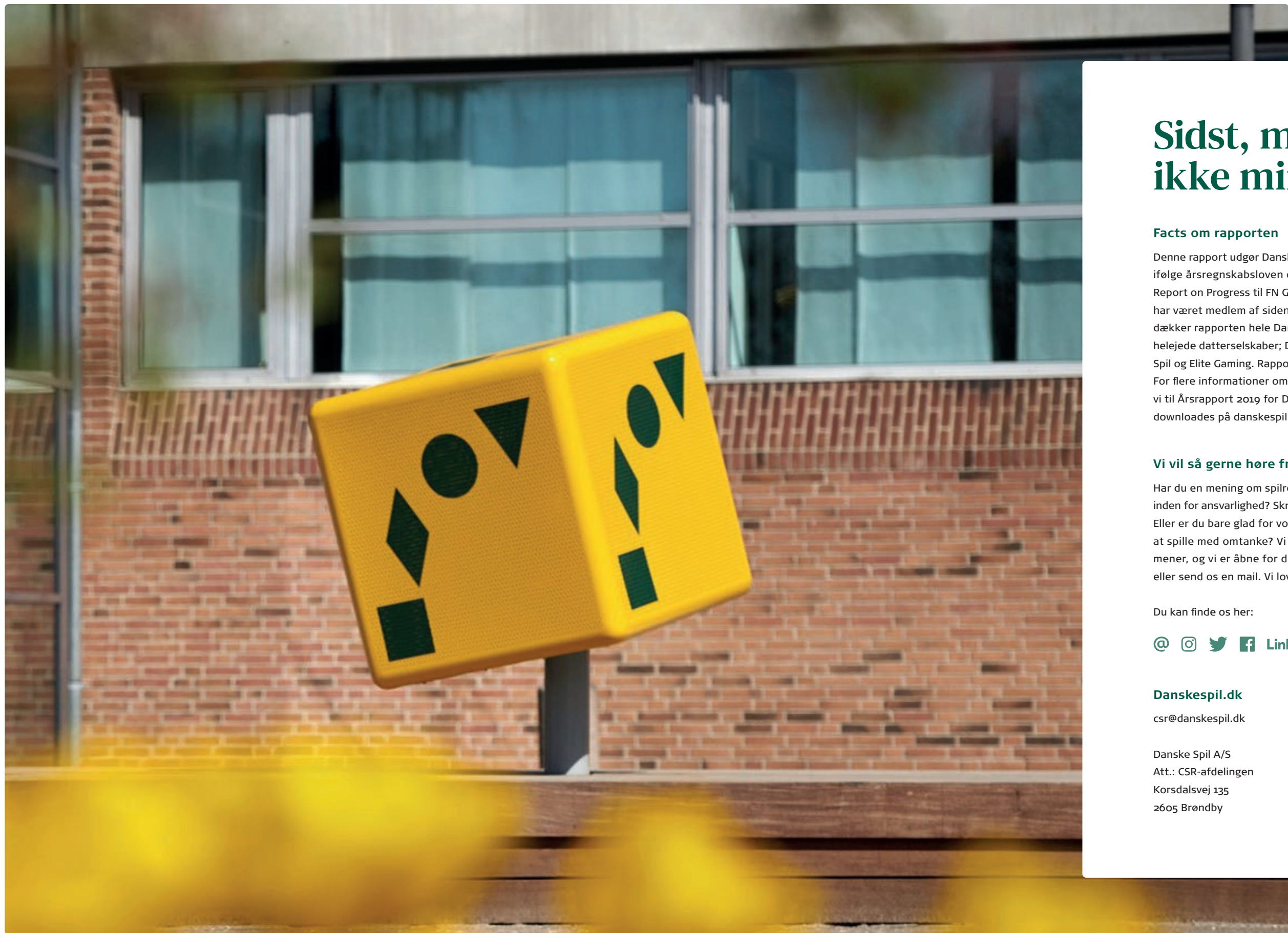
MEDARBEJDERINDIKATORER	2017	2018	2019
Total FTE pr. 31 december	420	429	455
Ansatte pr. 31. december	443	466	492
Nye medarbejdere	132	91	95
Kvinder, total %	26,4	28,1	29,3
Mænd, total %	73,6	71,9	70,7
Ledere, total*	35	35	32
Ledere, kvinder (%)	34,3	34,3	34,4
Ledere, mænd (%)	65,7	65,7	65,6
Generalforsamlingsvalgte medlemmer af bestyrelsen, kvinder**	2	2	2
Generalforsamlingsvalgte medlemmer af bestyrelsen, mænd**	4	4	4
Aldersgennemsnit (år)	40,4	41	42
Antal medarbejdere under 29 år, total %	22,6	12,7	12,8
Antal medarbejdere over 50 år, total %	18,5	23,2	22
Arbejdsulykker	2	7	2
Sygefravær (dage per medarbejder)	4,8	4,6	4,7
Medarbejdere, der er ludomanicertificeret	410	365	381
* Direktører og afdelingschefer. ** Tallene for 2017 og 2018 er korrigeret bagudrettet.			

MILJØINDIKATORER FORBRUG OG EL	2017	2018	2019	Udvikling i % 2018-2019**
El (MWh)	2.766	2.512	1.943	-111,4
Fjernvarme (MWh)	1.147	1.247	1.253	2,4
Vand (m3)	2.687	4.408	3.700	-79
Brændstof, diesel (liter)	60.087	82.489	122.393	238
Brændstof, benzin (liter)	1.711	649	412	-179,7
Brændstof, elbil (kWh)	952	1.018	682	-162,1
Papir (kg)	14.302	7.342	6.522	-54,9
CO2 (tons)*	1.234	1.267	1.589	99,7***
* Tal for CO2-udledning er korrigeret for 2017 og 2018, da kortlægning af CO2-aftryk i 2019 er foretaget bagudrettet. ** relativt ift. antal medarbejdere. *** Kortlægningen af CO2-aftryk indeholdt i 2017 og 2018 kun begrænsede tal fra Elite Gaming, og udviklingen fra 2018 til 2019 er derfor ikke direkte sammenlignelig.				

AFFALD	2017	2018	2019	Udvikling i % 2018-2019*
Brændbart med dagrenovation og blandet affald (tons)	42,8	56,3	76,8	179,2
Byggeaffald (tons)	45	57,5	48,2	-79,9
Elektronikskrot inkl. kabler (tons)	9,6	1	2,4	665,9
Pap og papir (tons)	32,7	18,4	24,5	163,6
Plast (tons)	0,4	0,5	0,8	342,3
Jernskrot og metaller (tons)	6,9	0,5	0,0	N/A
Madaffald (tons)	12,6	14,4	13,9	-15,7
Totalaffald (tons)	149,9	148,5	166,6	59,9
Obs: Tallene omfatter Danske Spil A/S og Elite Gaming A/S * Relativt ift. antal medarbejdere.				

LUDOMANIINDIKATORER	2017	2018	2019
Antal modtagne opkald	717	738	*
Opkald fra pårørende	324	428	*
Opkald fra spillere	393	310	*
Opkald fra mandlige spillere	360	344	*
Opkald fra kvindelige spillere	33	53	*
Henvisning til videre behandling	234	257	*
Antal omsorgsopkald	818	788	798
Antal gennemførte ludomanitest på GamTest	7.808	7.588	7.355
* LudomaniLinjen hos Danske Spil overgik til StopSpillet ved Spillemyndigheden den 1. januar 2019. Dermed har Danske Spil i 2019 ikke længere modtaget indkomne opkald fra spillere og pårørende.			

INDIKATORER FOR SIKKERT SPILMILJØ	2017	2018	2019
Underretninger til SØIK (spillere på danskespil.dk og mistænkelige spil i forhandlerleddet)*	2.775	5.994	7.155
Underretninger om usædvanligt spil (matchfixing)**		81	157
Meldinger (alarmer udsendt til medlemmer) om usædvanligt spil (matchfixing)	816	631	787
Politianmeldelser ved brug af betalingskort***	247	93	10
* Indberetninger er oplyst samlet set for spil online og hos forhandlerne i 2019. Det skyldes, at Danske Spils datastrømme, der danner det samlede grundlag for indberetninger, i stor udtrækning er sammenkørt. Derfor foretages underretninger oftere og oftere på baggrund af informationer fra begge kilder og lader sig dermed ikke adskille. ** Ikke beregnet i 2017 pga. overgang til nyt GLMS-system. Pr. 1/1-2018 registreres indberetninger automatisk påny. *** Efter indførsel af Secure kode på betalingskort er der sket et væsentligt fald.			



Sidst, men ikke mindst ...

Facts 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 helejede datterselskaber; Danske Licens Spil, Danske Lotteri Spil og Elite Gaming. Rapporten dækker regnskabsåret 2019. For flere informationer om finansielle resultater henviser vi til Årsrapport 2019 for Danske Spil-koncernen, som kan downloades på danskespil.dk

Vi vil så gerne høre fra dig

Har du en mening om spilreklamer? Skal vi være førende inden for ansvarlighed? Skriver vi noget, som kan misforstås? Eller er du bare glad for vores værktøjer, der hjælper dig til at spille med omtanke? Vi vil rigtig gerne høre, hvad du mener, og vi er åbne for dialog. Find os på sociale medier, eller send os en mail. Vi lover at svare så hurtigt, vi kan.

Du kan finde os her:

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

Danskespil.dk

csr@danskespil.dk

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

