

# Spil er underholdning. Spil med omtanke.

Ansvarlighedsrapport 2016



Danske Spil

## Indholdsfortegnelse

- 4 Forord**
- 6 Om Danske Spil**  
70 år i spænding
- 12 CSR-strategi og undersøgelse**  
Ansvarlighed frem mod 2020
- 18 Vi støtter Danmark**  
DGI Verdensholdet
- 20 Ludomani**  
Når spillet tager magten
- 28 Vi støtter Danmark**  
Foreningen Grønlandske børn
- 30 Hvidvaskning**  
Sort på hvidt
- 34 Vi støtter Danmark**  
Pindsvinevennerne i Danmark
- 36 Matchfixing**  
Alt andet end fair play
- 40 Vi støtter Danmark**  
Julemærkehjem
- 42 FN**  
Medarbejderforhold  
Menneskerettigheder  
Miljø  
Antikorruption
- 54 Alt det andet**

Denne rapport er udarbejdet for  
Danske Lotteri Spil A/S, Danske Licens Spil  
og Elite Gaming

# Tanker om omtanke

Som Danmarks største spiludbyder har vi et stort ansvar. Ansvar for at bekæmpe afhængighed og snyd. Ansvar for, at spil bliver ved med at være underholdning. Ansvar for spil med omtanke.

Ansvarlighed er en af Danske Spils kerneværdier, og det har gennem de seneste år været vores klare mål at sætte nye standarder for CSR i spillebranchen.

Og vores indsats er blevet bemærket.

Modet til at sætte fokus på dilemmaer var et af argumenterne for, at blandt andre Danske Spil vandt årets CSR-pris i 2016. Det er FSR – danske revisorer, der hylder virksomheder, som tager teten, når det kommer til rapportering om samfundsansvar.

CSR-rapporteringen har for os været afgørende. Vi tror på, at åbenhed og ærlighed – også om de sårbare temaer - skaber de bedste rammer for en effektiv CSR-indsats, der ikke blot er til glæde, men også til reel gavn.

Til dagligt gør Danske Spil det lidt sjovere at se en fodboldkamp og lidt mere spændende at gå i kiosken. Hos os kan de, der elsker sport, bruge deres detaljeviden, mens andre kan få næring til drømmen om den store gevinst.

Hvad er Danske Spils ansvar? Det har vi spurgt vores ejere – danskerne – om. De områder, der optager danskerne, er der, hvor vores virke rammer samfundet. Der, hvor visse mennesker kan blive fristet over evne eller komme i klemme, og der, hvor vi støder på kriminalitet og snyd. Altså handlinger, der direkte påvirker glæden ved at spille.

På baggrund af blandt andet dette har vi formuleret en ny CSR-strategi frem mod 2020, der har ludomani, hvidvask og matchfixing som omdrejningspunkt.

Danske Spil vil fortsat arbejde aktivt med FN Global Compact og FN's principper for bæredygtig udvikling og ikke mindst med at gøre principper til praksis.

I denne rapport kan du læse meget mere om, hvordan vi bekæmper snyd og hvidvaskning. Og om hvordan vi hjælper dem, der lider af ludomani og griber ind, før det når så vidt.

Du kan også læse om pindsvin, Grønland, gymnaster og julemærkehjem, men det er en helt anden historie.

Rigtig god læselyst.

H.C. Madsen  
Administrerende direktør



# 70 år i spænding

Til juli næste år er det 70 år siden, at forløberen for Danske Spil, Dansk Tipstjeneste A/S, blev stiftet. Det gav både fodboldentusiaster og sypigetippere mulighed for at vinde penge på viden og held.

De blev kaldt sypigetippere, de mange, der tog godt imod den nye mulighed for at spille, men ikke nødvendigvis vidste andet om en fodbold, end at den er kuglerund.

Og de måtte længe nøjes med pladsen på sidelinjen.

I 40 år var Tips den eneste måde at sætte penge på spil på i Danmark. Først i 1989 fik Dansk Tipstjeneste nemlig mulighed for at udbyde Lotto, der som bekendt ikke kræver den store viden om fodbold, men til gengæld byder på masser af spænding, drømme og mulighed for store pengepræmier.

## Til glæde og til gavn

I dag er tipsmidlerne omdøbt til udlodningsmidlerne, og gennem alle årene er de blevet uddelt til en lang række gode formål lige fra hjælp til julemærkehjem til støtte af elitesport. Vi er sat i verden for både at skabe underholdning og midler til Danmark. Vi er stolte af, at vores overskud går tilbage til samfundet. Danske Spil afleverer i dag dele af sit overskud til seks forskellige ministerier efter en lovbestemt fordelingsnøgle. Pengene går til en masse forskellige danske kultur- og foreningstilbud. Også den danske eliteidræt er i høj grad støttet af disse penge fra Danske Spil.

Det bliver til 3 millioner kroner hver evig eneste dag og samlet 1,1 milliarder kroner i 2016. Resten af Danske Spils overskud går til statskassen og bidrager til vores allesammens velfærd.

## Ansvarlighed

At beskæftige sig med spilvirksomhed kommer med et stort ansvar. At være statsejet gør dette ansvar større. I begyndelsen af 1940'erne var pressen og politikerne bekymrede for, om danskerne nu fik vasket sig nok, hvis de i stedet for at gå på badeanstalt brugte pengene på at spille. Det skrev de debatindlæg om. Den bekymring er et overstået kapitel.

I dag har vi fokus på tre områder, hvor spil kan skabe problemer: Vi gør alt, der står i vores magt for at hjælpe folk med ludomani. Vi har fokus på de områder, hvor spil kan bruges til at hvidvaske penge. Og endelig holder vi i stigende grad øje med matchfixing, hvor man spiller på kampe, der er afgjort på forhånd.

## Vores historie i årstal

1936

### Tanker

I 1936 forsøgte Danmarks Olympiske Komité at få tilladelse til at udbyde tipning, men Danmarks Idrætsforbund var ikke med på ideen af frygt for idrættens omdømme.

1948

### Begyndelse

Dansk Tipstjeneste blev stiftet 21. juli efter en længere debat, hvor følger af muligheden for at spille om penge blev vejet op mod idrætsorganisationernes behov for flere midler til den danske idræt.

1949

### Første spil

I foråret kunne danskerne for første gang tippe på udfaldet af en række fodboldkampe på en tipskupon. Der var 12 kampe på spil. Blandt andet mellem KB og AGF samt Viking og Korsør. Tipningens kernepublikum var vidende spillere, der fulgte med i alt, der kunne have betydning. Da der ikke var andre muligheder for at spille, var der også spilleglade uden interesse for fodbold blandt tipperne. De blev kaldt sypigetippere og deres krydser blev sat i blinde.

1956

### Reklamer

Det blev tilladt i beskedent omfang at reklamere for spil.

1975

### Tip en trettener

Den første kupon med 13 kampe kom på gaden.

1988

### Tilladelse til Lotto

I 1988 fik Dansk Tipstjeneste tilladelse til at udbyde Lotto. Den 7. oktober 1989 havde Lotto dansk premiere, og sypigetipperne flyttede fra tipskuponer udfyldt i blinde til Lottokvitteringer, der gav mulighed for at vinde mange millioner kroner.

1990

### Digital

I 1990 var der for første gang mulighed for at spille digitalt hos udvalgte forhandlere.

2002

### Spil hjemmefra

Fra april behøvede man ikke længere besøge en forhandler for at spille med. Herfra opstod muligheden for at spille online hjemmefra med en internetopkobling.

2006

### Nyt navn

Dansk Tipstjeneste ændrede navn til det mere dækkende Danske Spil.

2012

### Liberaliseringen

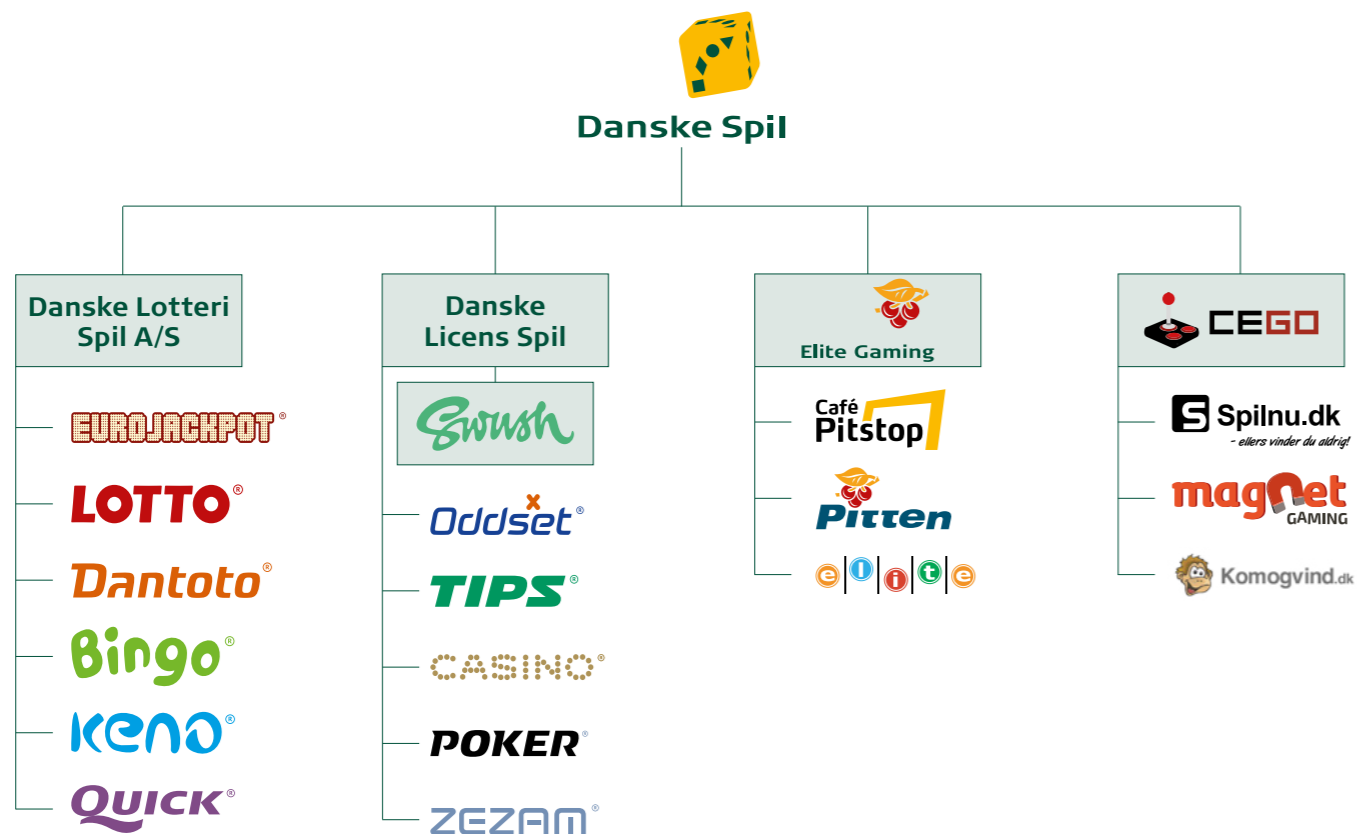
Folketingets partier, med undtagelse af Enhedslisten, er i 2010 enige om, at der gennemføres en delvis liberalisering af det danske spilmarked. Danske Spil bliver delt i Danske Lotteri Spil, der dækker over monopolspillene, og Danske Licens Spil, der opererer på det liberaliserede marked. Liberaliseringen, der træder i kraft i 2012 betyder, at Danske Spil for første gang får direkte konkurrence.

# Organisationen

## Danske Spil

### Moderselskab: Danske Spil

Ejer: Danske Spil ejes af dig og mig. Staten har 80 procent af aktierne og Danske Gymnastik- og Idrætsforeninger (DGI) og Danmarks Idrætsforbund (DIF) har hver 10 procent.



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

Danske Licens Spil blev etableret i 2010 og udbyder Poker, Casino, Oddset, Tips og Zezam. Danske Lotteri Spil udbyder, udover Lotto, også Onsdags Lotto, Joker, Eurojackpot, Keno, Quick, Bingo og Dantoto.

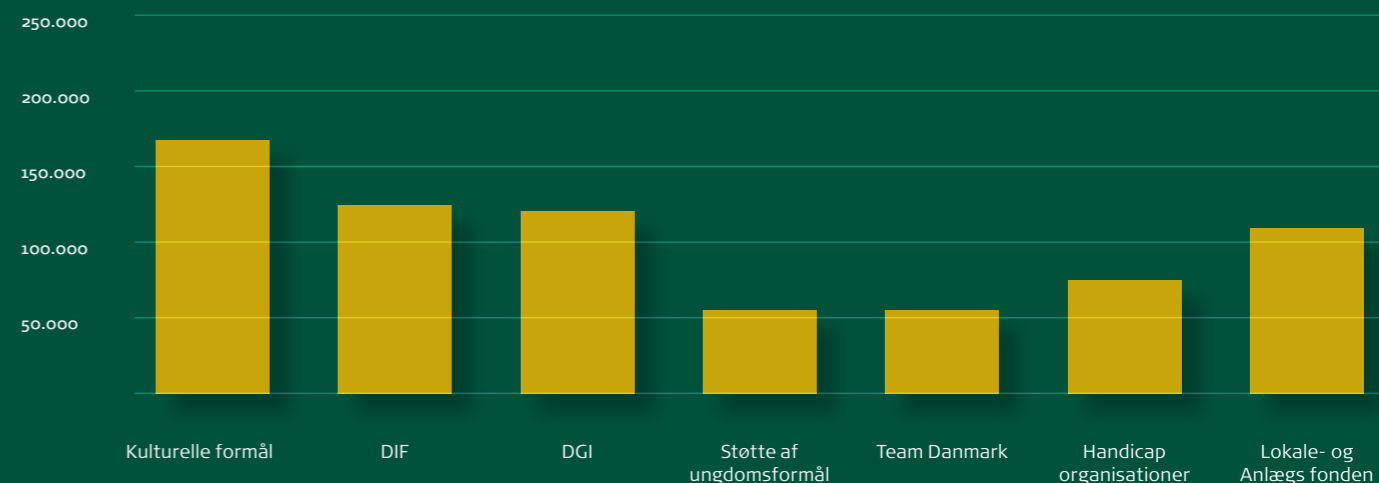
Siden 1. oktober 2012 har Elite Gaming været en del af Danske Spil koncernen. Selskabet er Danmarks største opstiller af gevinstgivende spilleautomater.

30. juni 2014 købte Danske Spil 60 procent af Aalborg-virksomheden CEGO A/S. CEGO står for Casual Entertainment Gaming Online. Virksomheden ejer sites som komogvind.dk, der distribuerer gratis spil til danskerne, og sitet spilnu.dk, der har licens til casino spil.

I juli 2015 købte Danske Spil 60 procent af aktierne i Swush.com. Swush.com er en af Europas førende udviklere og operatører af interaktive fantasy games baseret på virkelige begivenheder.

Nøgletal for Danske Spil koncernen	Enhed: mio. kr.		
	2014	2015	2016
BSI	4.473	4.701	4.900
Årets resultat	1.551	1.601	1.733
Statsafgifter	509	561	558
Selskabsskat	503	496	489
Samfundsmæssigt overskud	2.563	2.659	2.762
Udlodningsmidler	1.200	1.200	1.100*

### De største modtagere af udlodningsmidler



\* Danske Lotteri Spils overskud steg til 1.351 mio. kr. i 2016 fra 1.265 mio. kr. i 2015. Men på grund af en ændring i regnskabsreglerne, skal Danske Spil i første omgang tilbageholde 209 mio. kr. af overskuddet. Danske Spil ender med at aflevere hele overskuddet fra Danske Lotteri Spil på 1.351 mio. kr. til udlodningsmidlerne over tid.

Finansministeriet giver her og nu de 209 mio. kr. til udlodningsmidlerne, og Danske Spil overfører så de 209 mio. kr. fra Danske Lotteri Spils overskud til Finansministeriet over de kommende år. Loven kræver, vi gør det på den måde, og det gode er, at det øgede overskud under alle omstændigheder kommer udlodningsmodtagerne til gode.

# Ansvarlighed frem mod 2020

Markedsledere er særligt forpligtet - statsejede virksomheder endnu mere - til at gå forrest og vise vejen. Det ved vi, og det gør vi i Danske Spil.

Kan man som statsejet virksomhed tillade sig at tjene penge på spil? Og er det dobbeltmoralsk at hjælpe ludomaner, når man tjener penge på spil? Vi er sat i verden for at tjene penge til gode formål, men skal samtidig tjene pengene på spil. Det er bare ét af de dilemmaer, Danske Spil er født med. Det ved vi. Og vi ved, at vi aldrig kan løse dem til bunds. Men vi vil have lov til at være ambitiøse. Én ludoman vil altid være én for meget. Derfor er der heller ingen slinger i valsen. For os er det at være ansvarlig spiludbyder ikke bare snak, men en hjørnesteen i vores forretningsstrategi for 2020 og én af vores fire kerneværdier – Tillid, Underholdning, Fornyelse og Ansvarlighed. Vi vil sætte standarden for ansvarlighed på markedet.

Og derfor er ansvarlighed forankret øverst i organisationen – i koncernledelsen, hvor det er placeret hos direktøren for CSR, kommunikation og branding. Herfra kan ansvarlighed integreres i hele organisationen, da ansvarlighed, dialog, samarbejde og kommunikation med omverdenen går hånd i hånd. Vi er ejet af danskerne og pavestolte af at være til både glæde og til gavn og af, at vores overskud danner fundament under Danmarks sports- og foreningsliv.

Vi er – og skal være - garant for, at netop disse penge er skabt på en ordentlig og ansvarlig måde.

## Nye tider

I løbet af ganske få år er spilmarkedet blevet markant forandret. Vi lever i en ny, digital tidsalder, der også omfatter digitalisering af kanaler og spil. Samtidig er branchen blevet liberaliseret. Det har givet øget konkurrence på alle parametre og ændret spilmarkedet for altid.

Nye spil er kommet til. Det har medført et skift i danskernes spilvaner. For eksempel kan man nu spille online casino, og man kan live-bette, hvor man spiller på en kamp, mens den er i gang. Den type spil bliver mere og mere populære. De nye spil og spilvaner har dog også en skyggeside. De har en anden hastighed og andre mekanismer, som for nogle kan være svære at kontrollere.

I lyset af udviklingen og de første års erfaring efter liberaliseringen var der behov for at gøre status. Danske Spil har derfor foretaget en analyse med særligt fokus på danskernes opfattelse af ansvarlighed i relation til Danske Spil anno 2016. Danskerne er vores ejere, så vi skal vide, hvad de synes, er vores ansvar, hvor vi skal fokusere og hvor langt, vi skal gå.

Læs vores CSR-politik her.

## Om CSR-undersøgelsen

- ▼ Undersøgelsen har haft til formål at afdække danskernes holdning til, hvordan Danske Spil bør agere på markedet i forhold til ansvarlighed.
- Undersøgelsen er foretaget i uge 4-6 i 2016 af analysebureauet Market Minds.
- ◆ Der er blevet afholdt 7 gruppeinterviews af 4 timers varighed med i alt 74 personer fordelt på køn, alder og geografi.
- Fra 2017 måles der to gange årligt blandt 2000 danskere, hvor ansvarlig Danske Spil opfattes – både helt overordnet og set i forhold til de væsentligste CSR-områder. Denne analyse viser også opfattelsen af Danske Spil som ansvarlig virksomhed sammenlignet med de vigtigste konkurrenter.
- ▼ CSR-områderne vil også løbende blive evalueret i kvalitative analyser.

## Når hyggen får slagside

Resultaterne er klare og ikke overraskende. Danske Spil opleves som folkets eje, og er med til at skabe fællesskab og glæde på tværs af sociale skel. Danskerne har stærke holdninger til Danske Spil på de områder, hvor vi har direkte indflydelse på det levede liv. Der hvor der er risiko for, at hyggen får slagside, og når vores spil udnyttes til snyd og kriminalitet.

Det betyder meget for danskerne, at vi giver pengene tilbage til samfundet. Danske Spil er garant for, at Danmarks sport- og foreningsliv finansieres på en ordentlig og ansvarlig måde. Danske Spils overskud gavner hele Danmark og gør en reel forskel.

## Mere end andre

Danske Spil skal som statsejet virksomhed være mere ansvarlig end andre spilselskaber. Sådan er det, når man både er statsejet og markedsleder. Og baren er sat højt. Danskerne forventer, at Danske Spil handler konsekvent og forebygger, at vores spil, som er til underholdning, bliver misbrugt til kriminalitet og svindel.

De tiltag, som forebygger, behandler og sikrer mod ludomani, opleves som et must og som afgørende for, at Danske Spil som statsejet virksomhed har lov til at eksistere. Danske Spil påtager sig det ansvar, det er at være statsejet, markedsleder og hele Danmarks spillehal. Vi lytter til danskerne, og har på den baggrund formuleret en ny CSR-strategi frem mod 2020.



Vi skal sætte ind der, hvor kerneforretningen – vores spil – berører samfundet på godt og ondt.

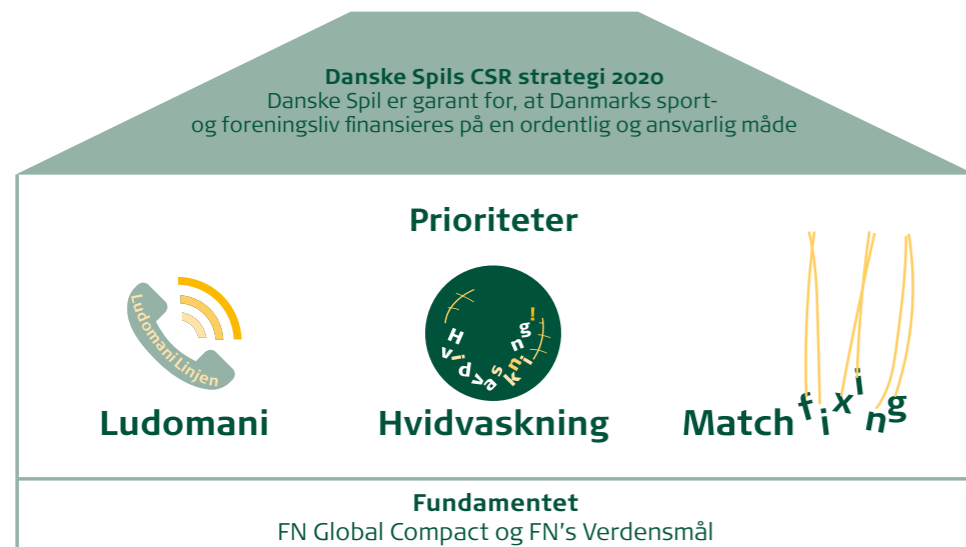
- 1 Vi skal have særligt fokus på **Ludomani**, og de forpligtelser det giver at levere et produkt, der for nogen kan skabe afhængighed.
- 2 Vi skal have særligt fokus på **Hvidvaskning**. Det er en kendsgerning, at man blandt mange andre metoder, kan bruge spil til at få sorte penge til at synes hvide. Det skal vi gøre alt, hvad der står i vores magt, for at forhindre.
- 3 Vi skal have særligt fokus på at forhindre **Matchfixing**. Det kan ikke tolereres, at glæden, spændingen og hyggen ved at spille på noget, man ved noget om, ødelægges af aftalt spil.

Den nye CSR-strategi frem mod 2020 skærper ikke kun Danske Spils fokus på ansvarlighed fremadrettet. Det ændrer også måden, vi arbejder på. Vi skal styrke dialogen med vores kunder og vores omverden. Ansvarlighed er ikke blot ord på papir, men noget, der skabes, formes og udfordres gennem åbenhed, gennemsigtighed og debat med de mennesker, som vores arbejde berører.

Derfor vil Danske Spil frem mod 2020 øge kommunikationen og dialogen med omverdenen. Vi vil involvere vores kunder endnu mere, sætte vores dilemmaer til debat, og indgå i nye og flere partnerskaber. Vi hverken vil eller kan løfte ansvarlighed på spilmarkedet alene. Vi vil i dialog med både venner og konkurrenter.

Også internt vil der blæse nye vinde. Der er opbygget et solidt fundament i organisationen gennem særlige fokusområder via den seneste treårige strategiperiode. Tiden er nu moden til at arbejde mod fuld integration af CSR i forretningen. Ansvarlighed skal tænkes, åndes og leves som en del af Danske Spils DNA.

Derfor er ambitionen, at det er forretningen – og dermed dem, der kender produkterne, systemerne og kunderne - der ejer og driver arbejdet med ansvarlighed sammen med CSR-afdelingen.



# Dilemmaer i Danske Spil

## SPØRGSMÅL OG anSVAR

Danske Spil er født med en række svære dilemmaer. De vil altid være til debat. Det mener vi også, at de skal være. For det er ikke uden dilemmaer at være statsejet og at tjene penge på spil. Vi er klar over, at de aldrig kan blive løst eller vil forsvinde, men vi vil alligevel forsøge hver eneste dag.

### Er det dobbeltmoralisk at hjælpe ludomaner som spiludbydere?

Spil er underholdning. Men for nogen bliver det til afhængighed. Dem har vi ansvar for at hjælpe på ret kurs igen. Og vi gør, hvad vi kan for også at sætte ind, inden spillet tager over. Hvis vi ikke gør det, hvem gør så?

### Ansvarlighed eller bundlinje?

Hvordan kan vi både passe bedst på de mange spillere og samtidig tjene penge til statskassen og gode formål? Målet helliger aldrig midlet. Det handler om at sikre spil med omtanke og sætte hurtigt og effektivt ind, når vi ser tegn på det modsatte.

### Skal staten tjene på spil?

Det er i bund og grund ikke op til os at bestemme. Hvad synes du? Men måske er det ikke så dumt, at staten har hånd i hanke med et følsomt marked, hvor der er særligt sårbare grupper, og hvor kriminelle kan få for meget spillerum. Og så sikrer vi, at pengene til Danmarks sports- og foreningsliv bliver tjent på en ordentlig og ansvarlig måde.





# Vi støtter Danmark

Gennem udlodningsmidlerne

## DGI Verdensholdet

Verdensholdet gør hver dag Danmark og danskerne stolte med deres fantastiske hop, spring og flik-flakker kloden rundt. De inspirerer samtidig gymnaster i Danmark til at forfølge deres drømme og mål for deres sport. Siden 1994 har holdet turneret lande med deres imponerende show.





# Når spillet tager magten

Danske Spil er sat i verden for at tjene penge til gode formål og statskassen ved at udbyde spil og underholdning til danskerne.

For langt de fleste er spil underholdning. Men ifølge en rapport fra Det Danske Forskningscenter for Velfærd er det desværre et alvorligt problem for 0,3 procent af den danske befolkning.\*

Det tager vi som ansvarlig spiludbyder seriøst. Vi vil ikke kun sikre hjælp, hvis det går galt, men ønsker også at sætte ind, før det er for sent og forsøge at forebygge, hvor vi kan.

Det kræver indsats på mange punkter.

## Hvad er Ludomani?

Ludomani er en psykisk lidelse.

Sundhedsstyrelsen karakteriserer med afsæt i WHO's definition ludomani som hyppigt gentagne episoder af spillelidenskab, der dominerer personens liv på bekostning af sociale, arbejdsmæssige og familiemæssige værdier og forpligtelser. Sundhedsministeriet anslår, at 0,5 - 2 procent af voksne i Europa og Nordamerika lider af ludomani eller problemspil (det vil sige, at personen opfylder nogle, men ikke alle, kriterier for ludomani).

Samlet viser resultaterne fra en ny analyse foretaget af Det Nationale Forskningscenter for Velfærd, at der i 2016 er 9.800 ludomaner i Danmark svarende til 0,3 procent af befolkningen. Det svarer til en stigning i udbredelsen af spilleproblemer i Danmark på 0,1 procent siden 2005. Det betyder, at Danmark ligger under Norge og Storbritannien samt på niveau med Sverige, når man ser på udbredelsen. \*

\*"Pengespil og spilleproblemer i Danmark 2005-2006", SFI 2016

# Initiativer mod Ludomani



Bogen  
"Fri for ludomani"



Pjece hos forhandlere  
"Spiller du for meget?"



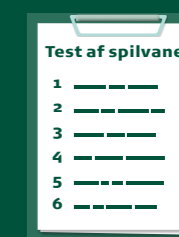
Omsorgsopkald



LudomaniLinjen



"Spil med omtanke"  
universet



Test af spilvaner  
(GamTest)



Gennemsigtighed omkring  
spilleregler og  
bonusprogrammer



Bonusloft på 1.000 kr.



Forhandlertificering



Medarbejdertificering



Mulighed for at sætte  
grænser for eget spil på ens  
Danske Spil konto



Danske Spil

Forsknings samarbejde om  
Spilscanner

### Vi ringer, når der spilles for meget

Vi har ansvar for at hjælpe de mennesker, der har problemer, eller som måske er på vej ud i problemer.

Siden 2011 har spillere og pårørende kunne ringe gratis til LudomaniLinjen hos Danske Spil for at få råd og vejledning og en henvisning til ludomanibehandling, hvis det er nødvendigt. På LudomaniLinjen får man en psykologistuderende i røret.

### Forebyggelse er ikke valgfrit

Siden juli 2016 har vi bedt samtlige af vores onlinekunder om at sige ja til, at vi må analysere data og kontakte dem, hvis vi ser mønstre i deres spil, som kan være bekymrende.

Det har vi valgt at sige ikke er frivilligt. Ingen spil uden ansvarlighed. Som led i arbejdet med at forebygge ludomani, har Danske Spil i samarbejde med forskere fra Aarhus Universitet udviklet en såkaldt Spilscanner, der har til formål at opfange mønstre, der kan være indikatorer på spilproblemer. Spilscanneren scanner en lang række informationer om kundernes spiladfærd. Med baggrund i disse mønstre er målet, at LudomaniLinjen i løbet af 2017 skal foretage flere og mere målrettede omsorgsopkald til kunderne. Spilscanneren startede i juli 2016 med at indsamle og analysere data. Vi håber med spilscanneren at kunne få fat i og hjælpe de kunder, der måske er på vej ud i ludomani, inden det er for sent.

### Spil med omtanke

En film, et sjovt brætspil, en tur i Tivoli eller 100 kroner på højkant til en fodboldkamp. Det er god underholdning. Om du foretrækker det ene eller det andet er op til dig. Hos Danske Spil ser vi selvfølgelig gerne, at du Oddser, spiller Quick eller et af de andre af vores spil. Vi vil gerne underholde. Men det er endnu vigtigere for os, at når du spiller, så gør du det med omtanke. At spille med omtanke handler om at nyde spændingen mere end resultatet. Om at grine med dine kammerater - både når I vinder, og når I taber. Det handler om at have lige så let ved at stoppe som ved at gå i gang. Vi mener, at du spiller med omtanke, når du nyder at vinde, men stadig ved, at det er tilfældigt, når det sker. Og når du spiller for et beløb, du kan tåle at tabe og stopper, mens legen er god. Derfor har vi i 2016 lanceret et vidensunivers om spil med omtanke på forsiden af danskespil.dk. Her kan du få gode råd, læse myter og fakta om ludomani samt teste dine spilvaner. I 2016 havde siden 3228 besøgende. [Læs mere her.](#)

## Tal for 2016



**721** opkald  
323 fra pårørende  
389 fra spillere



**1.440**  
unikke besøgende  
om måneden



**476**  
downloads  
"Spiller du for meget"



**1.088**  
downloads  
"Fri for Ludomani"



**596**  
Antal omsorgsopkald

### Omsorgsopkald

I 2015 begyndte Danske Spil at lave forebyggende opkald til spillere, der havde tabt større summer. Et såkaldt omsorgsopkald. Her er der mulighed for at give råd og vejledning og forhåbentligt sætte ind, før folk kommer ud i problemer.

Vi ringer af omsorg, når vi ser et faresignal. Vi tvinger ikke folk til noget, da vi kun kan hjælpe dem, der vil have hjælp. Men vi kan sikre, at de ved, de kan få hjælp, og vi står klar, hvis der skulle være behov.

Mange af dem, vi ringer til, har heldigvis ikke et problem, men for dem, der har, viser det sig ofte, at opkaldet gør hele forskellen.

I 2017 forventes det, at LudomaniLinjen begynder at lave omsorgsopkald på baggrund af Spilscanneren.

### Citater fra virkeligheden

Vi vil gerne vise et par reaktioner fra folk, der har modtaget et omsorgsopkald. Her ses to citater fra anonyme spillere.

*Tak for henvendelsen.  
Faktisk et solidt wake-up call, at en større gevinst  
for godt et år siden er smuldret mellem fingrene.*

*Hyggen er bestemt blevet dyrere, end jeg  
havde lagt mærke til. Jeg vil omprioritere hyggen  
og lukke ned for at undgå sådan et spild.  
Så mange tak for at gøre opmærksom på det.*

Anonym spiller, juni 2016

*Tak for jeres henvendelse.  
Jeg har taget den test, og det er gået op for mig,  
hvor meget spil påvirker min hverdag.*

*Jeg er ikke i økonomiske vanskeligheder, men det kan jeg  
naturligvis godt komme, hvis jeg fortsætter mine spilvaner.  
Jeg tager jeres henvendelse alvorligt, og sætter mine  
nuværende spilvaner på standby i et stykke tid.  
Tak for hjælpen.*

Anonym spiller, oktober 2016

### Når Danske Spil spiller

Medarbejdernes hverdag i Danske Spil handler om spil. Det er naturligt, at spil også er eller bliver en interesse for den enkelte medarbejder. Vores ansvar for at forebygge og hjælpe, når der opstår spilproblemer, gælder alle, både kunder og forhandlere. Og selvfølgelig også vores medarbejdere. Danske Spil har iværksat en række tiltag med henblik på at hjælpe de medarbejdere, som måtte udvikle et spilproblem. Hvis en medarbejder udvikler et spilproblem, skal vedkommende hjælpes så tidligt i forløbet som muligt. Alle medarbejdere og ledere har ansvar for, at der tages initiativ til at hjælpe og støtte en kollega med problemer. Vi har i 2016 revideret vores personalepolitik med fokus på ludomani samt lavet særlige råd og retningslinjer for ledernes ansvar og rolle. Ved behov for behandling af spilafhængighed stiller Danske Spil gratis behandling til rådighed for Danske Spils medarbejdere. Behandlingen foregår hos psykologer med ekspertise i spilafhængighed.

Det skærpede fokus har betydet, at vi i 2016 har revideret vores interne ludomanicertificering, som alle medarbejdere skal gennemføre. Fremover skal certificeringen være gennemført i prøveperioden, hvis man som ny medarbejder ønsker fastansættelse.

### Når forhandlerne handler

Danske Spil har et tæt samarbejde med forhandlerne. De er og bliver vores stærke ambassadører. Vi hjælper til, at de har grundlæggende viden om ludomani, om faresignaler, gode råd og viden om, hvor man kan få hjælp, og hvad Danske Spil kan tilbyde.

Danske Spils kurs er klar. Og vi stiller høje krav. Enten tager man ansvar, eller også må samarbejdet ophøre.

### Om forhandlercertificeringen

Danske Spil ønsker at skærpe forhandlernes fokus og forståelse for ansvarligt spil. Det er et krav, at alle spilforhandlere har en godkendt spilbestyrer, og vi kræver i Danske Spil, at vedkommende bliver certificeret i ludomani. Derfor har vi i 2016 udviklet en ludomanicertificering i tæt samarbejde med professionelle ludomanibehandlere til vores forhandlere. Forhandlerne skal være med til at tage ansvar og sikre, at de penge, der tjenes, tjenes på en ordentlig måde og sårbare grupper ikke kommer i klemme. Siden vi har indført certificeringen, er der blevet udført 50 certificeringer. I 2017 er målet at certificere minimum 50% af Danske Spils spilbestyrere.



### Vi skal gå i samme retning

Vi skal som branche stå sammen og tage fælles skridt til både at forebygge og hjælpe personer med spilproblemer.

Vi ved, at lysten til at spille øges, når spilleren får tilbudt bonusser. Lysten til at spille påvirkes i endnu højere grad hos spillere, som har et spilleproblem eller lider af ludomani\*. Denne gruppe af spillere er særligt sårbare overfor sådanne tiltag. Vi vil gerne afskaffe bonusser. Men hvis det skal have nogen som helst effekt, skal hele markedet gøre det. Ellers sender vi bare de mennesker, der har problemer, og som måske er særligt sårbare over for bonusser, i armene på de andre på markedet. Det synes vi faktisk er uansvarligt.

\* "An appraisal of the impact of the depiction of gambling in society on youth", Southern Cross University 2008



**Det er da Smart ID**

Børn skal have lov til at være børn.

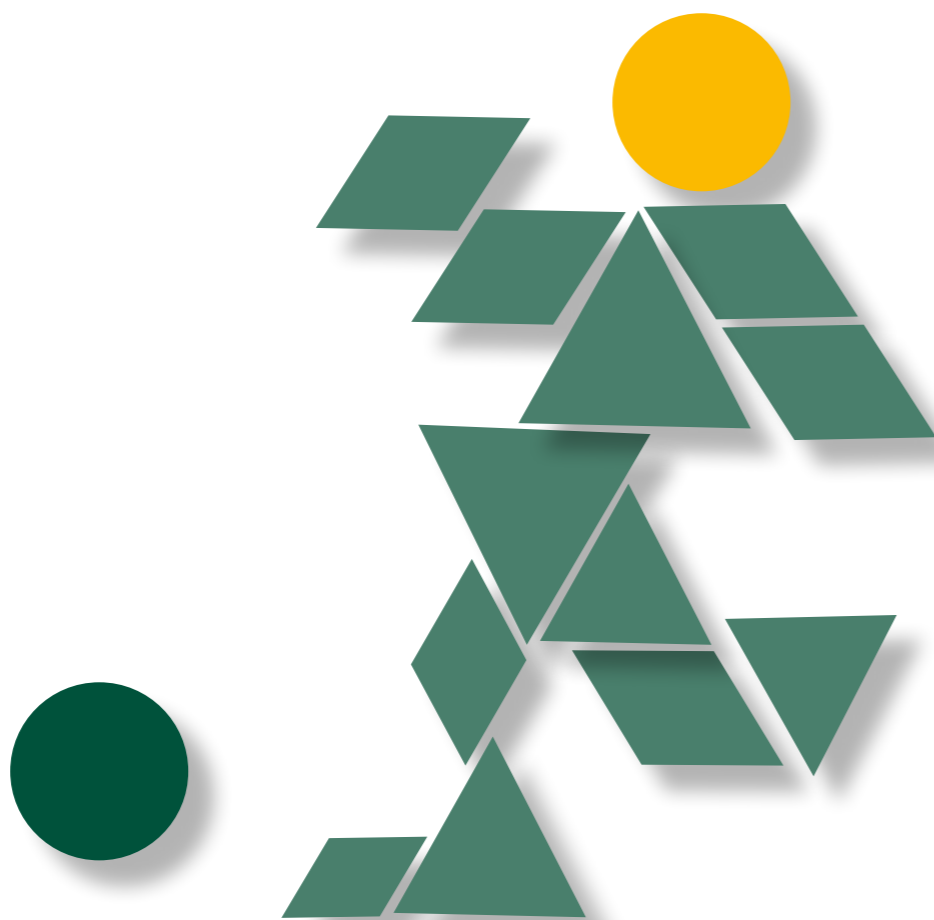
Vi kan og vil ikke acceptere, at vores spil bliver solgt til børn og unge under den lovpligtige alder. Men vi kan konstatere, at de unge ikke har et naturligt legitimationskort andet end et pas – og det ligger ikke i lommen. Det gør mobiltelefonen.

Danske Spil lancerede derfor i 2016 et gratis digitalt billed-id, der kan bruges, når man køber spil, alkohol og andre varer med aldersbegrænsning. Målet er at gøre det lettere for unge at legitimere sig og sætte en stopper for salg til mindreårige.

Smart ID skal samtidig gøre det lettere for forhandlerne at spørge efter ID – og forvente, at de unge har det.

For at gøre app'en så sikker som mulig, skal man logge ind med NemID, når man opretter en profil.

Vi har udviklet Smart ID, men vi har intet ønske om at holde det for os selv. Vi vil hellere end gerne dele det med resten af Danmark. Vi er en statsejet virksomhed, så det giver god mening at give det tilbage til danskerne. I 2017 vil vi i samarbejde med myndigheder, detailbranchen og andre brancher arbejde videre på at udbrede brugen af Smart ID. **Læs mere her.**

**Helt unge er særligt udsatte**

Det er sundt og godt for unge mennesker at bevæge sig. At lære holdånd og kammeratskab i den lokale fodboldklub eller i håndboldhallen henne om hjørnet. Og der er også masser af gode ting at sige om det store fælleskab, unge mennesker finder på internettet. Men dér i kombinationen af stor interesse for sport og internettets brede muligheder ligger der også en risiko for at komme ud, hvor man ikke kan bunde.

**Især unge drenge**

Ludomanibehandlere i Danmark fortæller, at de ser en stigende tendens med spilproblemer hos især unge drenge. Det drejer sig ikke om de typiske gamere, men derimod ofte om drenge, der er fysisk aktive og spiller for eksempel meget fodbold eller håndbold. Store populære sportsgrene med masser af muligheder – også for at spille om penge. Disse drenge tager deres sportsinteresse med hjem og med ud på nettet, hvor de kan hygge sig med at spille på den sport, de elsker.

**Det begynder med hygge**

De unges sociale netværk, deres sport og deres spil på nettet flettes tæt sammen. For nogle tager spillet på sport overhånd i en alt for ung alder. Problemstillingen er mere kompleks end som så. Spillet er ikke noget, de går med for sig selv. Det er en stor del af deres sociale liv og den fysiske sport, de spiller til hverdag. Her har de deres venner. Her har de deres hverdag. Her hygger de sig, og her får de opfyldt en lang række af livets helt basale behov. Men for nogen kan det altså gå galt.

**En blind vinkel**

De unges forældre er ofte uvidende om problemerne, indtil kontoudtogene begynder at hobe sig op. De kender ikke de faresignaler, der omgiver spil på nettet. Forældrene har tit heller ikke indsigt, erfaring eller kendskab til, hvad deres børn egentlig laver på nettet – eller hvad der kan være af udfordringer.

**Fælles initiativ**

I lyset af den generelle udvikling på spillemarkedet samt tilbagemeldingerne fra ludomanibehandlerne, ønsker vi at arbejde på et fælles initiativ, der sætter fokus på de unges digitale adfærd og spil. Der er ingen diskussion, børn og unge må ikke spille om penge. Selv når de unge ikke spiller om penge, så spiller de alverdens slags spil lang tid før, de rammer aldersgrænsen. Og pludselig kan vejen fra sjov og underholdning til pengeproblemer blive alt for kort. Danske Spil mener, at vi sammen med resten af spilbranchen har et ansvar for at sikre, at unge og deres forældre kender til faresignaler og ved, hvornår og hvordan man spiller med omtanke – også før de bliver 16 og 18 år. Vi har intensiveret samarbejdet med relevante partnere og interessenter – behandlere, eksperter, myndigheder og ikke mindst de foreninger og sportsklubber, hvor de unge dyrker deres sport. Vi vil gerne have, at drømmen om det helt store resultat forbliver på grønsværen. Sådan skal det helst være.

**Aldersgrænser for spil**

I henhold til spilleloven gælder der disse aldersgrænser:

Man må ikke sælge lotterispil som for eksempel Lotto, Eurojackpot, Quick og Keno til unge under 16 år.

Ønsker man at spille væddemålsspil som for eksempel Tips, Oddset eller Dantoto, skal man være fyldt 18 år. Al online spil er ulovligt for personer under 18 år.

**16+****18+**



# Vi støtter Danmark

Gennem udlodningsmidlerne

## Foreningen Grønlandske børn

Foreningen arbejder for at sikre, at alle grønlandske børn og unge bosiddende i Grønland eller Danmark kan leve et værdigt liv med mulighed for positiv udvikling i respekt for deres rettigheder. Siden 2008 har foreningen støttet cirka 800 børn gennem projekter i Grønland og Danmark.





# Sort på hvidt

Hvidvask af penge er alvorlig kriminalitet, som vi i Danske Spil arbejder målrettet på at komme til livs.

Forskellige former for spil kan hjælpe kriminelle til at få sorte penge til at fremstå hvide. Vi har som spiludbyder et ansvar for at sikre, at Danske Spils produkter ikke bliver misbrugt.

Vi arbejder løbende på at forbedre vores systemer og processer for at have de nødvendige foranstaltninger på plads til forebyggelse. Vi har indført overvågningsprocedurer for onlinekasino på danskespil.dk vedrørende hvidvask.

Derudover underviser vi alle relevante medarbejdere i, hvordan de skal håndtere mistænkelige aktiviteter. Hvis vi støder på mistænkelige aktiviteter, bliver de undersøgt nærmere. Kan mistanken ikke afkræftes, underretter vi SØIK (Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet).

For yderligere at styrke indsatsen mod misbrug af spil i form af hvidvask af penge, overvåger Danske Spil også de øvrige spil, der foretages på både danskespil.dk og hos Danske Spils forhandlere. Som en del af denne indsats er Danske Spil i løbende kontakt med blandt andet SØIK med henblik på at blive endnu bedre til at opfange tegn på hvidvask så tidligt som muligt og for at indberette eventuelle mistænkelige forhold, som vi bliver bekendt med i forbindelse med vores overvågning.

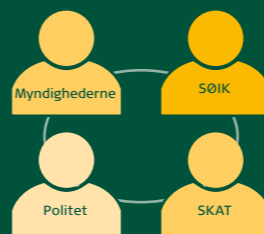
## Hvad er hvidvaskning?

Hvidvaskning af penge er transaktioner, som foretages for at skjule deres oprindelse, bevægelse, ejerforhold og så videre. Indtægter kan i dag spores, fordi pengetransaktioner registreres i pengeinstitutter. Der foretages derfor blandt kriminelle en række transaktioner, såkaldt hvidvask, for at give det udseende af, at pengene er lovligt tjent.

### Vi hjælper myndighederne

Danske Spil hjælper politi og SKAT i deres arbejde med at optrevle kriminalitet og hvidvask. Herunder undervisning i hvordan spillene fungerer, og information om for eksempel snitmønstre og geografi, når myndighederne har en mistanke.

# Initiativer om Hvidvaskning



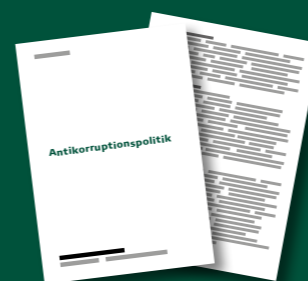
Samarbejde med myndigheder, politiet, SKAT og SØIK



Information til forhandlere om håndtering af mistanke om hvidvask



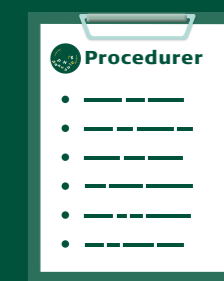
Indberetning til SØIK



Antikorruptionspolitik



Undervisning af relevante medarbejdere i håndtering af mistænkelige aktiviteter



Interne procedurer for hvidvask



Overvågning af spil og forhandlere



## Hvidvaskning

Vi tager alle nødvendige skridt for at overholde gældende dansk og international lovgivning på området. Derudover har vi et godt og konstruktivt samarbejde med myndighederne.



**1.549**

1.549 spillere på danskespil.dk er blevet indberettet til SØIK

**65**

65 mistænkelige spil i forhandlerledet er blevet indberettet til SØIK

### Den rette balance

Selvom vi ikke vil finde os i, at folk svindler og vasker penge hvide under dække af spil, vil vi heller ikke masseovervåge og mistænkeliggøre alle vores spillere og forhandlere.

Vi er i tæt dialog med myndighederne omkring arbejdet med hvidvask. Vi arbejder for at sikre, at vi overvåger de steder, hvor der kan være mistanke og risiko for hvidvask – og forsøger dermed at målrette indsatsen, så vi ikke mistænkeliggør alle.

### Styrket samarbejde

I 2016 er vi trukket i arbejdstøjet og har sammen med myndighederne gennemtrawlet interne processer og procedurer for at sikre, at vi både overholder loven, og undgår at masseindberette folk. Samtidig er samarbejdet med politiet blevet styrket, og vi har fortsat et samarbejde med Statsadvokaten for SØIK. Arbejdet med politi og SKAT bliver prioriteret højt hos Danske Spil.

### Få syndere hos vores forhandlere

Vi har et utal af dygtige og professionelle forhandlere landet rundt. Det er vi taknemmelige og glade for. Men vi har også oplevet ganske få, der bryder reglerne. Vi har skærpet indsatsen, og vi går systematisk til værks og sætter hårdt ind, hvis vi opdager snyd. Vi ønsker ikke at samarbejde med forhandlere, der ser stort på, om deres kunder svindler. Det har resulteret i, at vi har lukket enkelte forhandlere i 2016.

### Fortæl os, hvem du er: Spil- og udbetalingsgrænser

Vi skal vide, hvem du er. Også hvis du betaler kontant. En afgørende del af at forebygge og optrevle hvidvask er identifikation. For at spille online skal man registreres med Nem-ID, men hvis man spiller i en kiosk eller i et supermarked, ved vi ikke nødvendigvis, hvem der spiller. Derfor har vi som den eneste spiludbyder på markedet valgt at sætte en grænse på 10.000 kr. Hvis du spiller for mere end det, vil vi vide, hvem du er – og hvis du vinder mere end det, kræver det en tur i banken for at få pengene med hjem.



### Fælles regler

Antallet af indberetninger og sager om hvidvask er faldende, men vi ved, at hvidvask stadig er der, og det bekymrer os, at vi ikke ved, hvor den er flyttet hen. Hos Danske Spil ønsker vi fælles regler for hele branchen, så vi sammen bliver stærkere i bekæmpelsen af hvidvaskning, og så kriminell adfærd ikke flytter rundt mellem de forskellige spiludbydere.

Vi vil vinde kampen mod hvidvaskning, og det kan vi ikke alene.





# Vi støtter Danmark

Gennem udlokningsmidlerne

## Pindsvinevennerne i Danmark

Selv de mindste – og mest stikkende – væsener i Danmark har gode venner. Foreningens formål er at opnå større udbredelse af viden om pindsvin, og om hvordan man bedst værner om dem. Vennerne hjælper blandt meget andet med at pleje moderløse unger og yde hjælp til nødlidende dyr.





# Alt andet end fair play

I Danske Spil huser vi et globalt, avanceret overvågningssamarbejde af spil og sport. Vi er hele tiden opmærksomme på, hvordan vi kan komme matchfixing til livs. Vi vil ikke tolerere snyd og aftalt spil.

Hos Danske Spil kan alle timerne begravet i aviser, alle de kolde dage på stadion og de lange ture med lige dele håb og knuste drømme til alverdens arenaer, bruges til noget helt konkret. Man kan vinde på sin specialviden. Det er en underholdende, spændende og helt særlig dimension ved sportsinteressen at kunne aktivere den i spil. Det har det været længe, og vi vil gerne blive ved, mens legen er god.

## Simpel snyd

Der er desværre mennesker, der træder på kærligheden til sport for at tjene hurtige penge. Vi kalder det matchfixing – det er ikke andet end simpel snyd. Matchfixing betyder helt konkret, at udfaldet af en sportsbegivenhed er aftalt på forhånd. Formålet er typisk at opnå sportslig eller økonomisk vinding ved at spille på et resultat, man altså allerede kender. Det er en alvorlig trussel mod sportens og spillets integritet.

## Hvad er matchfixing?

Matchfixing er bevidst manipulation af idrætskonkurrencer.

Kort fortalt: Aftalt spil.

Aftalt spil er det modsatte af fair play, og aftalt spil går ud over tilskuernes lyst til at følge idrætskonkurrencerne. Matchfixing fjerner den spænding, der normalt er forbundet med idrætskonkurrencer og udgør en alvorlig trussel mod idrættens troværdighed og spillets regler og værdier. Matchfixing kan for eksempel være:

- Bevidst manipulation af resultatet af en idrætskonkurrence.
- Forsætlig underpræstation eller nederlag i en konkurrence.
- Bestikkelse af eller trusler mod en anden person for at påvirke en idrætskonkurrence i en bestemt retning.
- Misbrug af intern viden eksempelvis ved at videregive oplysninger, der kan udnyttes i forbindelse med spil.

# Initiativer om Matchfixing



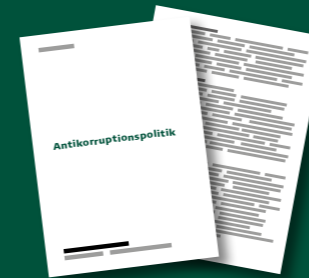
Global Lottery Monitoring System



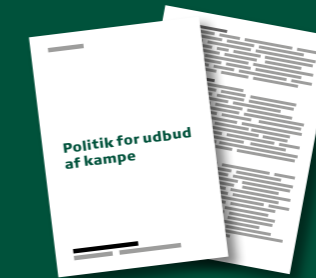
Kampagnen #stopmatchfixing



Formulering af etisk kodeks for forhandlerne, som skal indrapportere mistænkelig adfærd



Antikorruptionspolitik



Politik for udbud af kampe



Klausul for medarbejdere med særlig viden om de udbudte spil samt kontrol heraf



Den nationale platform for bekæmpelse af matchfixing



Tilslutning til brancheforeningen European Lotteries Sportsbetting Code of Conduct



Overvågning af spil og forhandlere



## Matchfixing

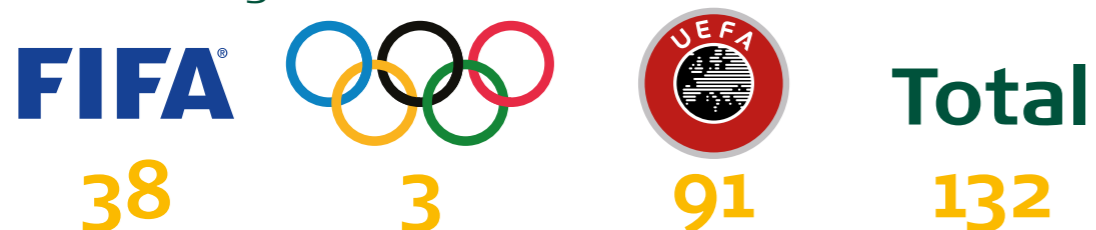
### Danske Spil huser eksperterne

Global Lottery Monitoring System – i daglige tale GLMS – er et internationalt overvågningssamarbejde blandt nationale spillerselskaber i hele verden.

Der er 29 medlemmer fordelt på 27 lande. Senest er Kina og Israel kommet til. I GLMS holder vi øje med spilmønstre og rapporterer, hvis vi opdager usædvanlige spilmønstre. Endvidere hjælper GLMS de enkelte spillerselskaber i konkrete sager, når der er mistanke.

Det er svært at dokumentere og dermed fange og dømme folk, der står bag aftalt spil, da det i sagens natur kræver klare beviser. Derfor er den overvågning af spilmønstre, som GLMS laver, så vigtigt et værktøj. Vi kan se, at det virker og se, at der bliver slået ned på baggrund af blandt andet deres undersøgelser.

### Indberetninger fra GLMS



### Verden rundt

Internationalt samarbejde i en international sportsverden er afgørende for, at kampen mod matchfixing kan stå stærkest. Spilmønstre spreder sig over landegrænser. Kampe mellem klubber fra to forskellige lande spilles måske i et tredje land, hvor dommeren er fra et fjerde land, og pengene, der er spillet, er placeret i et femte. Derfor er det afgørende, at man arbejder sammen på tværs af lande, og får flere medlemmer involveret i GLMS.

GLMS er placeret hos os i Danske Spil. Det er vi glade for og stolte af. Det betyder, at vi er med helt fremme, når det handler om at bekæmpe matchfixing.

GLMS overvåger fodboldkampe for UEFA og FIFA og en lang række sportsgrene for IOC og reagerer, hvis der er usædvanlige spillemønstre. GLMS' overvågning bliver fortsat bedre, og de kompetencer og det netværk, teamet sidder med, bliver i større grad efterspurgt. Og da OL - verdens største sportsbegivenhed - løb af stablen i Rio i 2016, var det blandt andet GLMS' ekspertise, der blev tilkaldt for at sikre, at alt foregik som det skulle.

Desuden er Danske Spil tilsluttet den europæiske brancheforening European Lotteries' Sportsbetting Code of Conduct og Sport Integrity Action Plan.

### Det virker

Det øgede fokus på matchfixing har konkrete konsekvenser for dem, der snyder. UEFA har valgt at udelukke hele hold på baggrund af spillemønstre. Vi ser også, at politiet åbner sager på baggrund af rapporter fra GLMS. Hos Danske Spil samarbejder vi endvidere med Dansk Boldspil-Union, og samarbejdet mellem Anti Doping Danmark og Danske Spil er blevet tættere. Kulturministeriet har styrket området og har placeret sekretariatet for den nationale platform for bekæmpelse af matchfixing hos Anti Doping Danmark. Der sidder Danske Spil, politiet, sportsorganisationer med mere med ved bordet. Det giver en øget ekspertise på området. De har tillige ansat en efterforskningsleder, som GLMS arbejder tæt sammen med, hvilket også giver øgede kompetencer og er en styrkelse af bekæmpelsen af matchfixing. Matchfixing har altid været der, men vi er blevet bedre til at bekæmpe det. Vi har øget og opgraderet overvågningen af kampe, og vi samarbejder på tværs af sportsgrene, klubber, lande og spilformer. Vi elsker dem, der elsker sport. Og vi vil ikke tolerere, at legen bliver ødelagt.

### En vigtig sag

Danske Spil er i 2016 som eneste spiludbyder med i initiativet #stopmatchfixing, som er et fælles nationalt initiativ initieret af Kulturministeriet, Danmarks Idrætsforbund, Dansk Boldspil-Union, Danske Spil og Anti Doping Danmark. Se meget mere på [Stopmatchfixing.dk](http://Stopmatchfixing.dk)

### Storspil overvåges

Danske Spil overvåger storspil på væddemål hos forhandlere, hvor mistænkelig spilleadfærd og spillemønstre registreres og håndteres, blandt andet ved begrænsninger på terminalerne hos forhandlere eller ved at kræve identifikation af spillere. Spil for store beløb hos forhandlerne analyseres endvidere med henblik på forebyggelse af hvidvask.

**Match** **f** **i** **x** **i** **n** **g**



# Vi støtter Danmark

Gennem udlodningsmidlerne

## Julemærkehjem

Der er desværre mange børn i Danmark, som bliver mobbet, er ensomme og kæmper med overvægt. Hvert år hjælper de fire Julemærkehjem 750 børn i alderen 7 til 14 år til en bedre tilværelse. Børnene får selvtillid, lærer at tackle mobning og taber sig. De får en positiv retning i livet. Her bliver børn, børn igen.





# Derfor prioriterer vi bæredygtige bidrag

Man kan kalde Global Compact verdens største CSR-initiativ. Det er et FN-initiativ, der opstiller ti principper for virksomheders arbejde med samfundsansvar og bæredygtighed.

Virksomheder kan vælge at tilslutte sig FN's ti CSR-principper. Det har vi gjort i Danske Spil.

Der er dog visse principper, vi prioriterer højere end andre. Og det er der en god grund til. Virksomheder, der tilslutter sig Global Compact, forpligter sig til at gøre de ti principper til en del af deres forretningsaktiviteter.

De ti principper er et godt udgangspunkt, når virksomheder skal arbejde med samfundsansvar og bæredygtighed. De bygger på internationalt anerkendte konventioner om menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupition.

Og netop den meget store bredde i principperne gør, at de enkelte principper har større eller mindre væsentlighed afhængigt af forhold som geografi og branche. Hos Danske Spil har vi fod på alle ti principper. Det er vigtigt at understrege. Men vi har mere fokus på visse områder end andre simpelthen fordi, visse principper er mere relevante end andre for Danmark og for vores branche. For eksempel er områder som rent vand og hygiejneforhold kun nærværende i mindre grad, mens områder, der vedrører korrupition ligger højt på dagsordenen hos Danske Spil. Herunder finder vi emner som matchfixing og hvidvaskning.

## DE TI PRINCIPPER

### Menneskerettigheder

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

### Medarbejderforhold

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

### Miljø

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

### Antikorrupition

- 10 Virksomheder bør modarbejde alle former for korrupition, herunder afpresning og bestikkelse.

## Sustainable Development Goals (SDG)

I 2015 identificerede FN en række prioriteter og mål for bæredygtig udvikling for virksomheder, regeringer og civilsamfund frem mod 2030. De 17 såkaldte Sustainable Development Goals. I Danske Spil følger vi de prioriteter, der i særlig grad berører vores forretning. For eksempel ved at øge den positive samfundsværdi, vi skaber, og der hvor vi påvirker mennesker, økonomi og samfund. Det er særligt målene nedenfor, som berører Danske Spil, og hvor vi i arbejdet med ansvarlighed sætter ind.

## THE GLOBAL GOALS For Sustainable Development



# Medarbejderforhold

I 2016 har vi haft fokus på rekruttering. Det er blevet til 87 nye ansatte. Vi har gennem en ny employer branding strategi og film arbejdet målrettet på at tiltrække flere unge medarbejdere og flere kvinder.

I filmen har vi arbejdet med unge og kvinder i nogle af de fremtrædende roller blandt andet som instruktør for faldskærmsudspringere og DJ. Altså områder, hvor stereotypen typisk er en mand.

Også i stillingsopslag og på vores hjemmeside har vi arbejdet med både sprog og udseende for at henvende os til en bredere målgruppe. På hjemmesiden har vi for eksempel interviews med medarbejdere af begge køn og i forskellige aldre. Testen af vores rekrutteringsfilm viste da også, at den især tiltalte unge kvinder. **Se filmen her.**

Fordi vi har ansat mange nyuddannede, har vi også brugt ekstra ressourcer på at træne dem. Udover at få flere unge og kvinder ind i virksomheden, er vi også glade for at kunne hjælpe med at få nyuddannede i job, og vi er ikke bange for at bruge ekstra ressourcer på at lære dem op.

Vores målsætning er, at 10% af koncernens medarbejdere er mellem 25 til 29 år. Denne målsætning har vi opnået, og i dag består 15,54% af koncernens medarbejdere af unge i denne aldersgruppe.

## Mangfoldighed og ligestilling

I Danske Spil arbejder vi med mangfoldighed og ligestilling. Vi vil skabe en mere dynamisk og attraktiv arbejdsplads. Vi arbejder målrettet med ligevægt mellem kønnene og en varieret aldersfordeling ved at sætte måltal og følge vores mangfoldighedspolitik. Vi har fokus på at tiltrække og fastholde så bred en kreds af medarbejdere som muligt – både hvad angår køn, alder, religion og etnisk baggrund.

Særligt har vores IT-afdeling nydt godt af et tiltrængt medarbejderboost. IT-branchen er generelt præget af mænd, og det kan være svært at tiltrække de få kvinder, der er i branchen. Derfor har vores rekruttering i IT været særlig vigtig for os. Her prøver vi netop at udligne en skæv kønsfordeling på et mandsdomineret område samt at få flere unge ind.

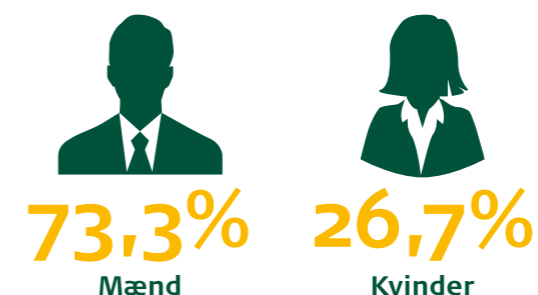


Danske Spils bestyrelse vedtog i 2015 at fastsætte et nyt måltal for kønsfordelingen blandt de generalforsamlingsvalgte medlemmer af bestyrelsen. Målet for en ligelig fordeling mellem kønnene har vi i Danske spil opnået med en fordeling på to kvinder og to mænd. Foruden de fire generalforsamlingsvalgte medlemmer, består bestyrelsen af to politisk valgte medlemmer (formanden og næstformanden) samt tre medarbejdervalgte medlemmer.

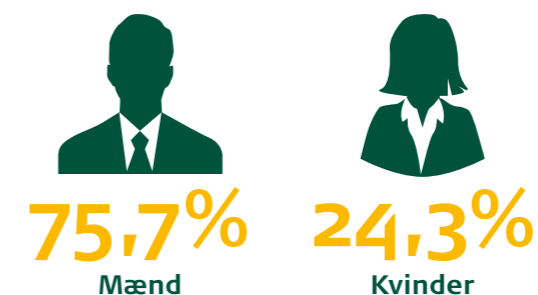
Vi tror på, at arbejdet med mangfoldighed blandt medarbejderne er vejen frem, når det handler om at løfte kønsfordelingen mod målene i ledelseslagene. Vi arbejder nedefra og op for at få en tilfredsstillende kønsfordeling på alle niveauer i organisationen. Når vi bruger eksterne rekrutteringsbureauer tilstræbes det, at vi altid møder kandidater af begge køn, så vi vurderer ud fra hele potentialet på arbejdsmarkedet.

Frem mod 2020 vil ligestillingen fortsat få ekstra fokus i arbejdet med mangfoldighed. I vores mangfoldighedspolitik, gældende fra 1. januar 2016, er vores måltal for ligestilling på ledelsesniveau i Danske Spil koncernen, at det underrepræsenterede køn minimum skal udgøre 40%. Dette søger vi at realisere i løbet af fire år.

## Køn i ledelsen i 2016

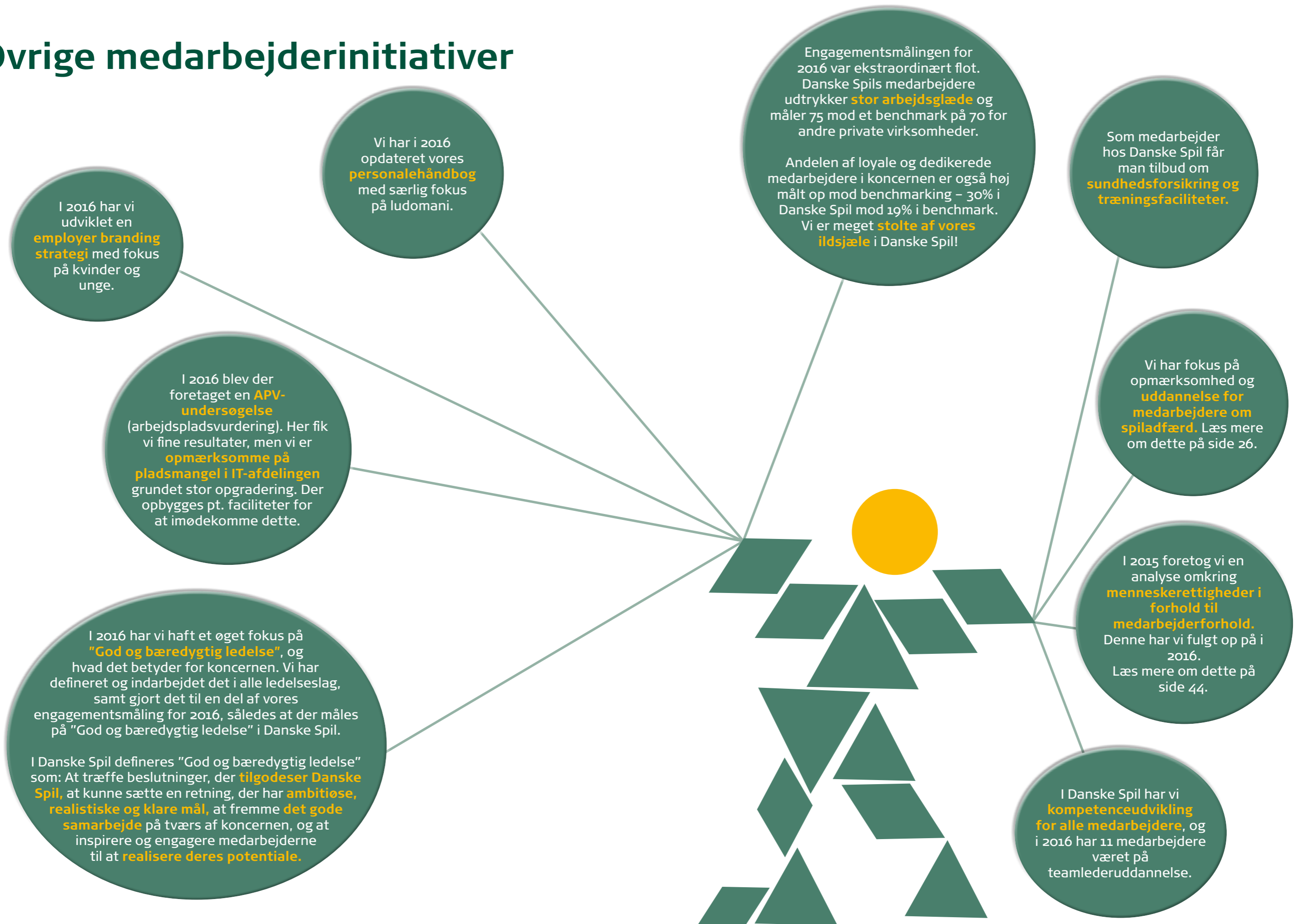


## Samlet kønsfordeling i koncernen i 2016





# Øvrige medarbejderinitiativer



# Menneskerettigheder

Læs vores Code of Conduct og Menneskerettighedspolitik her

I Danske Spil går vi forrest i forhold til at sikre ansvarlighed på spillemarkedet. Centralt i dette arbejde står en grundlæggende respekt for mennesket. Derfor forpligter Danske Spil sig til at respektere menneskerettighederne i alle led af koncernen.

At respektere menneskerettighederne er ikke blot en naturlig forventning, men også en vigtig forudsætning for at leve op til vores værdier Tillid, Underholdning, Fornyelse og Ansvarlighed. Vores respekt for menneskerettighederne er afgørende for, at vi kan udleve værdierne i vores relationer med medarbejdere, kunder og andre samarbejdspartnere. Som statsejet virksomhed er vi særligt opmærksomme på det ansvar, vi har og påtager os.

## Rettighedsrapport

I slutningen af 2015 foretog Deloitte en risikoanalyse af vores praksis og ledelse på medarbejderområdet med udgangspunkt i FNs retningsgivende principper for erhvervslivet om menneskerettigheder.

Formålet med rapporten var at få øget fokus på rettigheder for vores medarbejdere, så vi skaber den bedst mulige arbejdsplads og sikrer den høje medarbejdertrivsel, som vores engagementsmåling har vist, at vi har. I 2016 har arbejdet med rettigheder for vores medarbejdere især været fokuseret omkring denne analyse. På baggrund af rapporten har vi sat mål for, hvilke initiativer der skal i gang, og nogle af anbefalingerne er allerede sat i proces eller gennemført.

## Eksempler på anbefalinger fra rettighedsrapporten:

Anbefalinger	Iværksat	Implementeret
Vi har allerede en mangfoldighedspolitik. Den skal styrkes, udfoldes og tages endnu mere i brug, så måltallene kan nås. Dette er allerede iværksat.	●	
Vi bruger indimellem rekrutteringsbureauer, når vi skal ansætte nye kollegaer. Vi skal indskærpe Danske Spils ønske om ligebehandling overfor dem. Dette er allerede iværksat.	●	
Vi får mange fortrolige oplysninger via de personlighedstests, vi anvender ved ansættelsessamtaler. De skal håndteres særligt følsomt. Denne anbefaling er allerede blevet efterkommet, og der er taget nye initiativer for at øge ansvarligheden.		●
Vi kan ikke leve med kønsdiskrimination på arbejdspladsen. Heller ikke mellem kollegaer. Derfor har vi øget fokus på personale, der handler på måder, der kan opfattes som kønsdiskriminerende. Denne anbefaling er blevet efterlevet.		●

## Leverandører

En negativ sag blandt vores leverandører kan være til skade for mennesker, miljø og økonomi.

Selvom Danske Spils indkøb er beskedne i sammenligning med store produktionsvirksomheder, ønsker vi at arbejde aktivt for at sikre, at vores leverandører er samfundsansvarlige.

Derfor stiller vi krav til vores leverandører om at efterleve væsentlige CSR-krav relateret til internationalt anerkendte principper for menneskerettigheder, arbejdstagerrettigheder, miljø og antikorrupition. I 2016 blev vores Code of Conduct for leverandører offentlig tilgængelig. Den beskriver de forventninger, vi har til vores leverandører. I året, der gik, igangsatte vi også et arbejde med at segmentere vores leverandører samt udarbejde en intern håndbog for arbejdet før, under og efter et samarbejde indgås med en ny leverandør. Dette arbejde fortsættes i 2017.



# Miljø

Meget af vores forretning foregår online, og vi har derfor ikke produktion eller større forurenende aktiviteter.

Men vi holder øje med, hvad vores betydning for miljøet og klimaet er, samt hvor vi har mulighed for at gøre det bedre. Vores påvirkning af miljøet handler primært om den daglige drift af vores bygninger samt om papir og de materialer, som vi producerer eller printer til for eksempel vores forhandlere. Da Danske Spil i det foregående år har fået mange nye, engagerede medarbejdere, og vi har foretaget en større ombygning, er dele af vores daglige driftsforbrug steget.

I 2015 foretog Teknologisk Institut et energitilsyn. Konklusionen var, at vi er et sundt, bæredygtigt og velfungerende hus. De havde kun få anbefalinger, og dem har vi taget til os. I 2016 er alle lyskilder blevet gennemgået, og de få steder, hvor vi har set, at vi kan spare, har vi udskiftet.

Selvom Danske Spil ikke selv har produktion, samarbejder vi med en række forskellige leverandører. Dem stiller vi også krav til om at beskytte miljøet bedst muligt. Miljøkrav bliver indarbejdet i kontrakterne, både ved standardkontrakter og ved udbud.

## Udvalgte anbefalinger fra Teknologisk Instituts energitilsyn

I 2015 udarbejdede Teknologisk Institut et energitilsyn for Danske Spil. Med tilsynet har vi fået en række anbefalinger til, hvor der er energibesparelspotentialer på vores bygning på Korsdalsvej samt for de funktioner og processer, der udføres i bygningen. Langt de fleste af tilsynets anbefalinger er der blevet arbejdet med i 2016.

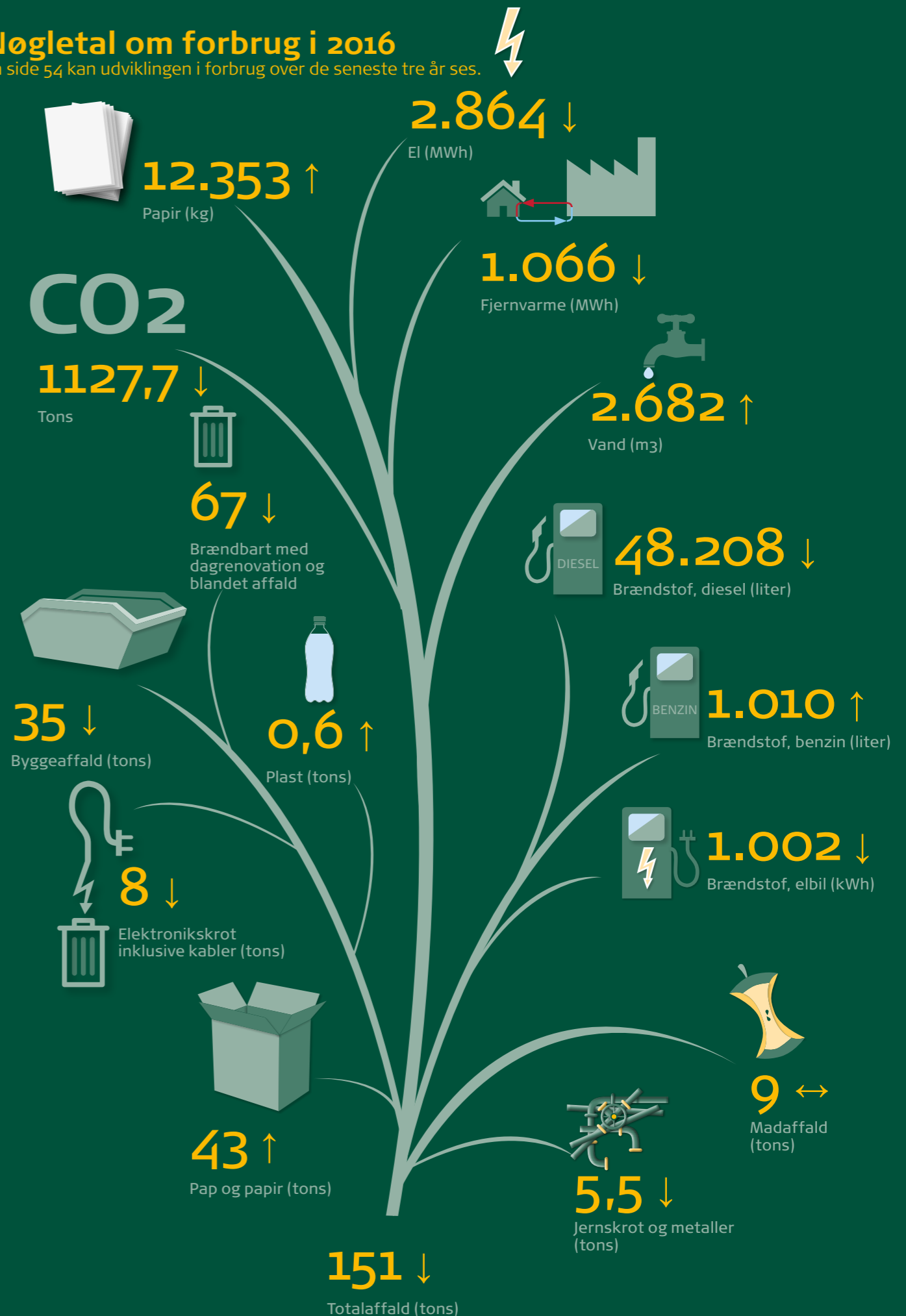
Nogle af disse anbefalinger er fremhævet her:

- 1 Udskiftning af ventilationskredspumpe
- 2 Påbegyndt udskiftning af lysstofrør i trappeopgange, på kontorarealer, i køkkenet samt i drift & kundecenter
- 3 Setpunkt af drift for væskekøler er blevet ændret



## Nøgletal om forbrug i 2016

På side 54 kan udviklingen i forbrug over de seneste tre år ses.

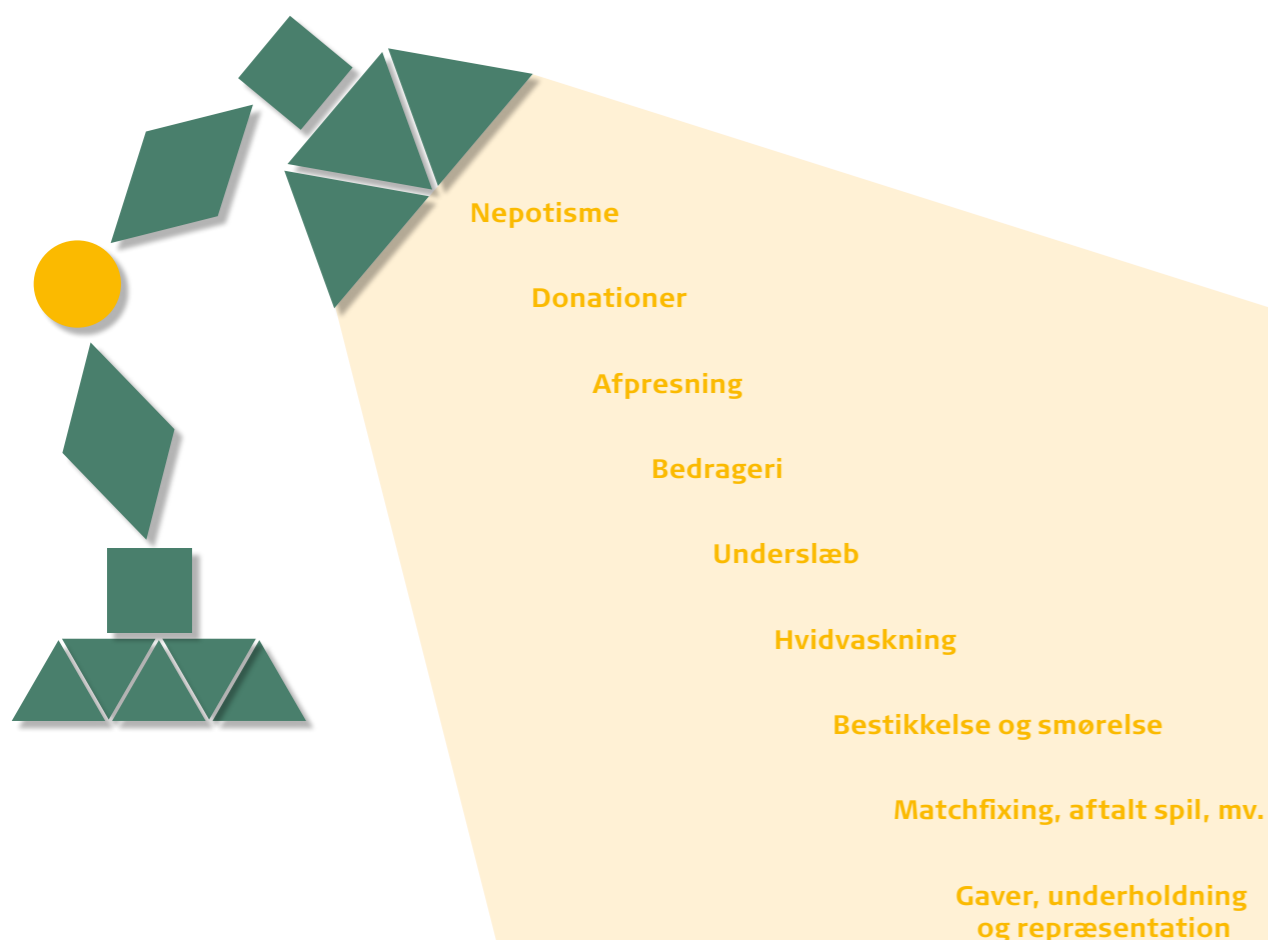


# Antikorruption

Korruption er defineret som misbrug af betroet magt for egen vindings skyld. Begrebet dækker over såvel modtagelse som afgivelse af bestikkelse og andre former for aktiv eller passiv korrupt adfærd. For Danske Spil handler antikorrupsion først og fremmest om hvidvask og matchfixing. Læs mere om dette på side 26 og 32.

## Danske Spils Antikorrupsionspolitik

Vi ønsker at drive Danske Spil åbent og transparent på en både ansvarlig, faglig og økonomisk måde. Vi tager derfor stærkt afstand fra alle former for korruption, og bestræber os på at overholde alle relevante love og regler på området. Derfor har vi også udarbejdet en antikorrupsionspolitik, som gælder for alle forretningsaktiviteter og omfatter hele koncernen. Desuden henvises til de afsnit af denne rapport, der specifikt handler om hvidvaskning af penge samt om matchfixing. Politiken omfatter:



## Indberetninger fra Danske Spil

Indikatorer for  
hvidvaskning



**1.549**

Indberetninger af spillere på  
danskespil.dk

**65**

Indberetninger af mistænkelige spil  
i forhandlerledet

Indikatorer for Match <sup>f</sup><sub>i</sub> <sup>x</sup><sub>i</sub> <sup>n</sup><sub>g</sub>

**132**

Indberetninger om usædvanligt spil



## Transparency International

Med henblik på fortsat at styrke indsatsen mod matchfixing har vi i 2015 indledt et samarbejde med Transparency International og i den forbindelse opnået et støttemedlemskab. Transparency International er en international organisation, som oplyser om og bekæmper korruption.



# Alt det andet

CSR handler om ansvar hele vejen rundt. Og selvom vi fokuserer på bekæmpelse af ludomani, hvidvaskning og matchfixing, betyder det ikke, at vi slækker på andre områder. Vi er vores ansvar bevidst på alle niveauer.

## Elite Gaming

Elite Gaming er den største opstiller af gevinstgivende spilleautomater i Danmark. Danske Spil ejer 100% af aktierne. I efteråret 2013 blev Elite Gaming over to udsendelser genstand for kritik i forbrugerprogrammet Operation X på TV 2.

Siden er der gennemført en gennemgribende oprydning, for der var desværre grund til kritik. En ny strategi er byggestenen til fremtiden for Elite Gaming mod 2020, der blandt andet handler om at skabe et nyt spillemiljø, der opbygges med udgangspunkt i lyse, trygge og behagelige områder. Endvidere er fokus på et spillemiljø med øget dialog med kunderne, og dermed også mere mulighed for at forebygge og adressere spilproblemer. Målet er endvidere, at også Elite Gamings forhandlere i fremtiden skal certificeres i ludomani ligesom alle Danske Spils andre forhandlere. Derudover arbejdes der konkret med nedenstående.

## Spilautomatbranchen går sammen

Sammen med tre andre spilvirksomheder, brancheforeningen og Horesta har Elite Gaming igangsat et tværgående arbejde angående ansvarlighed. Formålet er at rydde op og ud i eventuelle brodne kar samt sikre en ny fælles og ansvarlig linje. Spilautomater har ikke altid et godt ry, og kun gennem fokus på ansvarlighed, ordentlighed og fælles fodslag kan denne opfattelse ændres.

Der er udarbejdet 11 anbefalinger, som skal bane vejen for spilautomaternes fremtid.

## Nye spilautomater med øget ansvar

Elite Gaming er i gang med at udskifte spilautomater, så de i fremtiden opererer på en digital platform. Det giver blandt andet nye muligheder for øget fokus på ansvarlighed, da man kan søge information om ansvarligt spil og få information om LudomaniLinjen og meget mere på de nye terminaler. Fremadrettet arbejdes der også på muligheden for at sætte spilgrænser.

## Etisk kodeks for forhandlere

Hos Danske Spil ønsker vi at udbyde spil på en social ansvarlig måde, og det ligger os dybt på sinde, at pengene til udlodningsmidlerne bliver skabt på en ansvarlig og etisk korrekt måde. Derfor stiller vi krav til vores forhandlere om at tage ansvar.

At være forhandler af Danske Spils spil kræver, at man efterlever en række etiske retningslinjer, som indgår i forhandlerkontrakten. Retningslinjerne omhandler blandt andet overholdning af aldersgrænser, vejledning ved adfærd, der kunne tyde på spilafhængighed og rapportering til Danske Spil ved mistanke om hvidvask eller matchfixing. Et brud på det etiske kodeks kan medføre, at samarbejdet med forhandleren ophører. Se mere på [om.danskespil.dk/Danske-Spil-Etik-og-Kodeks](http://om.danskespil.dk/Danske-Spil-Etik-og-Kodeks).

## Tricktyveri

Problemet med tricktyveri har været stigende i Danmark. Også Danske Spil har oplevet problemer med snyd hos forhandlerne. Forhandlerne oplever at blive snydt, når kunden modtager en kvittering eller kupon, før der er betalt for spillet.

Det er set, at tricktyve har byttet nye kvitteringer ud med gamle eller har forladt butikken uden at betale for spillet.

Danske Spil har derfor i 2016 sat særligt ind på dette område og har haft en større indsats hos forhandlerne. Der er udarbejdet en udførlig folder, der viser vores forhandlere, hvordan de skal sikre sig mod at blive snydt. Desuden er der hjælpemidler på deres skærme, der viser, hvordan de bedst muligt undgår tricktyveri.

## Håndtering af persondata

Danske Spil har mere end 1 million kunder online, og det betyder også 1 million CPR-numre og andre informationer om den enkelte dansker, som vi skal beskytte og passe rigtig godt på.

Vi arbejder hele tiden med at styrke og fastholde informationssikkerheden og med at sikre, at vi lever op til de krav, der stilles - og årligt tjekkes - af både Spillemyndigheden og World Lottery Association.

I 2016 er der gennemført en privacy impact assessment af alle Danske Spils behandlinger af persondata. Der er foretaget en lang række interne interviews, datapunkter og systemer er kortlagt, og der er foretaget en GAP-analyse. Formålet har været at sætte os i kundens sted og se på, hvilken type data Danske Spil har, hvordan den bruges, og hvad konsekvensen er, hvis der er brud på sikkerheden.

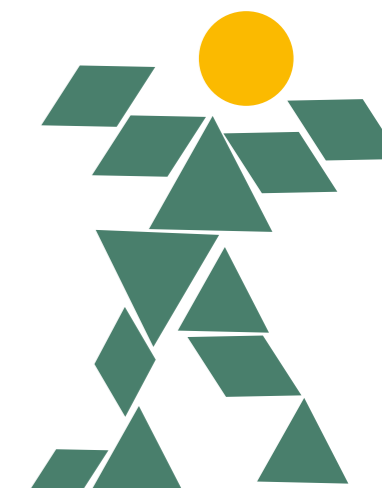
Dette er blandt andet en forberedelse til den nye persondatalov, der træder i kraft i 2018. I 2017 arbejdes der på at indføre de systemer og procedurer, som sikrer, at eventuelle mangler i årets arbejde udføres.

## Misbrug af betalingskort

For at bekæmpe misbrug af betalingskort indførte Danske Spil i 2015 ekstra sikkerhedsforanstaltninger i form af obligatorisk udbetaling til Nem Konto samt tofaktor-identifikation på MasterCard.

Disse tiltag har medført et betydeligt fald i misbrug. Antallet af registreret misbrug af betalingskort er på niveau med sidste år, men beløbet, der svindles for, er markant mindre. I 2017 vil vi øge sikkerheden yderligere omkring de øvrige betalingskorttyper samt sætte en grænse for, hvor mange forskellige betalingskort, der kan tilknyttes den enkelte spilkonto på [danskespil.dk](http://danskespil.dk).

I 2016 har vi registreret 99 sager om misbrug af betalingskort.



# Overblik over data

Medarbejderindikatorer	2014	2015	2016
Total FTE pr. 31. december	381,8	418,5	465,36
Ansatte pr. 31. december	386	419	507
Nye medarbejdere	53	73	87
Kvinder, total (%)	28,3	25,1	24,3
Mænd, total (%)	71,7	74,9	75,7
Ledere, total	42	43	75*
Ledere, kvinder (%)	23,8	25,6	26,7
Ledere, mænd (%)	76,2	74,4	73,3
Aldersgennemsnit (år)	41,2	45,7	39,5
Arbejdsulykker med fravær	0	1	1
Sygefravær	2,17	2,24	2,07

Obs: Tallene omhandler Danske Spil A/S, Elite Gaming A/S, CEGO A/S & Swush.com

\* 7 topledere, 22 afdelingschefer og 11 teamledere har deltaget i lederudvikling i 2016

Forbrug og el	2014	2015	2016
El (MWh)	3.086	2.938	2.864
Fjernvarme (MWh)	1.085	1.104	1.066
Vand (m3)	3.033	2.264	2.682
Brændstof, diesel (liter)	53.634	53.192	48.208
Brændstof, benzin (liter)	1.335	940	1.010
Brændstof, elbil (kWh)	1.200	1.200	1.002
Papir (kg)	13.953	10.712	12.353
CO <sub>2</sub> (tons)	1.186	1.161	1127,7

Affald	2014	2015	2016
Brændbart med dagrenovation og blandet affald (tons)	99	107	67
Byggeaffald (tons)	39	52	35
Elektronikskrot inklusive kabler (tons)	41	23	8
Pap & papir (tons)	28	27	43
Plast (tons)	2	0,5	0,6
Jernskrot og metaller (tons)	11	6	5,5
Madaffald (tons)			9
Totalaffald (tons)	232	228	151

Obs: Tallene omhandler Danske Spil & Elite Gaming

LudomaniLinjen	2014	2015	2016
Antal modtagne opkald	310	437	721
Opkald fra pårørende	133	206	332
Opkald fra spillere	177	231	389
Opkald fra mandlige spillere	168	199	352
Opkald fra kvindelige spillere	9	32	37
Henvisning til videre behandling	143	190	385
Antal omsorgsopkald			596
Antal downloads af "Fri for ludomani"	529	1.040	1088
Antal downloads af vejledningsfolderen "Spiller du for meget"	183	417	476

Indikatorer for sikkert spil miljø	2014	2015	2016
Indberetninger til SØIK (spillere på danskespil.dk)	18	3.742	1.549
Indberetninger til SØIK (mistænkelige spil i forhandlerledet)	88	164	65
Indberetninger om usædvanligt spil (matchfixing)	160	192	132
Politianmeldelser ved misbrug af betalingskort	77	104	99
Lukkede spilkonti som følge af politianmeldelse	77	104	99



# White Cloud

Denne rapport er udarbejdet af Danske Spil i samarbejde med White Cloud.

Yderligere infografiske illustrationer er skabt af Freepik.



Denne rapport er trykt hos Kailow

**Danske Spil A/S**

Postboks 847  
Korsdalsvej 135  
2605 Brøndby

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



**Danske Spil**