

# Varierat och rikstäckande produktutbud

**Svenska Spel erbjuder ett tjugotal olika spelformer och har ett distributionsnät som täcker hela landet.**

**S**venska Spel ska fortsätta att utveckla, lansera och marknadsföra konkurrenskraftiga spel, som konsumenterna efterfrågar och som samtidigt tillgodoser de högt ställda krav på spelansvar som ligger i Svenska Spels uppdrag. Omfattningen av produktutvecklingen är avhängig av hur den framtida spelmarknaden och konkurrenssituationen ser ut. I produktutvecklingen tillämpar Svenska Spel försiktighet genom att alltid överväga om produkten medför risk för negativa sociala konsekvenser för konsumenterna. Om risk bedöms föreligga värderas vilket handlingsalternativ som finns till att fortsatt utveckla och lansera den tänkta produkten. Ibland anlitas externa experter för att göra denna bedömning.

Över tiden – beroende av hur spelmarknaden utvecklas – kan bolaget också komma att behöva höja nivån på återbetalningen på vissa spelformer för att utgöra ett trovärdigt alternativ till andra spelbolag.

## **Internationella samarbeten**

Att skapa internationella spelsamarbeten mellan olika reglerade spelbolag är en stark trend för tillfället, men inget nytt för Svenska Spel. Nummerspelet Viking Lotto är sedan många år ett samarbete mellan spelbolag i Sverige, Norge, Finland, Danmark, Island och Estland. I Stryktipspoolen ingår förutom svenska spelare även danska och isländska. Detsamma gäller för ATG som har en betydande intäkt från internationella spel. Det mest kända spelsamarbetet i Europa är Euromillions (ett gemensamt Lotto i Storbritannien, Frankrike, Spanien och Portugal).

## **Internationellt prisat know-how**

Svenska Spel har ett gott renommé utanför landets gränser. Av World Lottery Association – en sammanslutning av cirka 130 spelbolag från 76 länder – har Svenska Spel prisbelönats

inom områdena spelansvar samt ombuds- och restauratörsutbildning i spelansvar 2008. Casino Cosmopol har genom sitt målmedvetna arbete med spelansvar under 2008 blivit ett av de kasinon som nominerats till utnämningen "Socially Responsible Casino Operator of the Year" av International Gaming Awards. Bolagets kunskaper om spel i allmänhet och spelansvar i synnerhet är följaktligen efterfrågade. Svenska Spel kan sälja både know-how och rättigheter, till exempel verktyget Spelkoll, inom uppdragets ramar.

## **Vad säger våra kunder?**

43 procent av cirka 640 tillfrågade kunder tycker att det är mycket bra att svenskaspel.se har infört veckobudget, 10 procent tycker att det är dåligt eller mycket dåligt.

Källa: Kundundersökning gjord på svenskaspel.se av Svenska Spel 2008



## Vem spelar?

Sportspel och Vegas har de senaste fem åren fått en allt äldre spelarbas. Lotter och nummerspel har legat stabilare även om trenden pekar åt en äldre spelarbas även här. Yngre spelare hittas framför allt bland de snabba internet spelen.

Källa: Marknadsundersökning gjord av Svenska Spel 2008

### Mer spelansvar än produktnytt 2008

Under 2008 har den enda nya produkten från Svenska Spel varit en lott: Lucky Star. Fokus har istället legat på arbetet med spelansvar och förbättringar av vissa tjänster som hör ihop med säkerhet och spelansvar: fler provköp och kontroller av åldersgränser hos ombud och affärspartners, verktyget Spelkoll, åldersverifiering på Vegas, nya Spelkortet, förstärkt säkerhet på kasinona, veckobudget för alla spelare på svenskaspel.se med mera. Under 2008 fick dessutom svenskaspel.se en ny design.

### Bred spelportfölj

Svenska Spel har ett brett utbud av spel. Spelformerna delas in i produktgrupperna Nummerspel, Lotter, Sportspel, Restaurangspel (Vegas), Kasinospel och Poker på internet.

### De stora nummerspelen ökar

Av Svenska Spels sammanlagda nettospelintäkter på 9 804 miljoner kronor (9 598) står nummerspelen för den största delen, 2 815 miljoner kronor (2 671).

Lotto och Joker har haft en positiv utveckling under 2008. Under året har ett samarbete med Ica resulterat i att Lotto och Joker numera säljs i butikernas kassalinjer. Keno ökar också efter att i januari utökats med vinstnivåerna Keno 1 och 11, på vilken man kan vinna upp till 15 miljoner. I oktober lanserades den nya paketeringen Keno Special.

För bingospel i största allmänhet har intresset de senaste åren flyttat till internet, medan allt färre spelar på den traditionella bingon i hallar.

Sveriges del av nettospelintäkterna på Viking Lotto har minskat de senaste åren, en trend som fortsatte 2008.

### Triss är den ojämförligt största lotten

För produktgruppen Lotter – med giganten Triss som flaggskepp – noteras en minskning av nettospelintäkterna till 1 963 miljoner kronor (2 008). Triss noterar en liten ökning under 2008 medan Penning, Tia, Skrap-Spel och Diamantfeber visar minskad försäljning. Den nya lotten Lucky Star har ännu inte fått något riktigt fotfäste efter introduktionen.

### Sportspelen satsade på fotbolls-EM

Trots stora evenemang som fotbolls-EM och sommar-OS minskade nettospelintäkterna för sportspelen till 1 419 miljoner kronor (1 449).

På det största sportspelet, Oddset, har livespelet haft en positiv utveckling liksom spelformerna Mixen och Matchen. Oddset totalt och den största spelformen, Lången, uppvisar kraftigt ökade bruttospelintäkter, medan nettospelintäkterna minskade på grund av höga återbetalningar av vinster. Oddset Direkt är en paketering med snabbspel på de mest aktuella spelobjekten på Lången, Matchen och Bomben som introducerades i samband med fotbolls-EM. Speltypen Oddset Scorecast var också en nyhet sommaren 2008.

Förra årets nyhet på tipsen var Topptipset. Spelet har blivit uppskattat av tipparna och har under 2008 inbringat en dryg miljon kronor netto per vecka. Det räcker dock inte för att kompensera nedgångarna för Stryktipset, Eurotipset och Måltipset, som gör att fotbollstipsen minskar totalt. Under 2008 infördes olika insatsalternativ på Stryktipset och Xperten (slumpvalsgenererat tips) på Topptipset.

### Vegas är det största enskilda spelet

Svenska Spel har monopol på de spelformer som ansvariga politiker har bedömt innebär störst risk att leda till problem, det vill säga värdeautomater och kasinospel. Svenska Spels Vegas är sålunda de enda automatspel som får finnas i Sverige undantaget dem som finns på Svenska Spels kasinon.

Nettospelintäkterna på värdeautomaterna Vegas uppgår 2008 till 2 011 miljoner kronor (1 932). Det gör Vegas till spelmarknadens största enskilda spelform trots en omfattande konkurrens från illegala spelautomater. Insatser och vinster på Vegas är begränsade. Man kan satsa 1–5 kronor per spel och en enskild vinst är maximerad till 500 kronor.

### Bland kasinospelen är automatspelen populärast

Svenska Spel har monopol även på kasinoverksamheten i Sverige. På Casino Cosmopol – i Stockholm, Göteborg, Malmö och Sundsvall – erbjuds kasinospel med internationella regler: Roulette, kortspel och tärningsspel samt automatspel. De totala nettospelintäkterna 2008 uppgick till 1 224 miljoner kronor (1 153). De populäraste spelen är automatspelen, som står för cirka 60 procent av de totala intäkterna.

### Pokern fortsatt populär

Både svenskspel.se och kasinona erbjuder pokerspel. Kasinona har anordnat flera välbesökta större pokerturneringar under 2008 och intresset för att spela poker på kasinona ökar fortfarande. De fyra senaste årens pokerboom på internet har avstannat, men spelet är fortsatt det populäraste på svenskspel.se trots en liten minskning av nettospelintäkterna till 372 miljoner kronor (385).

### Affärs- och försäljningsområdena ger heltäckning

Svenska Spel tar emot de spelande kunderna via olika affärsområden: Restaurangspel & Bingohallar, Kasino, Ombud (försäljningsområdena Butik, Förening och

Forskare övertygad

# Exakt så här mycket är lagom:



Sverige har miljoner olika lagom. I alla fall enligt Mark Griffiths, en av världens ledande spelforskare som står fast att vårt ursvenska begrepp är både fågel, fisk och mittemellan. Helt beroende på vem du är.

Översatt till spel om pengar lyder hans råd: klarar du av att spela för så mycket som du tänkt dig från början – ja då spelar du precis lagom. Kännan i hans resonemang är att egna gränser är de enda vi riktigt respekterar, medan rebelen i oss gör allt för att bryta gränser som andra bestämmer.

På Svenska Spel nickar vi instämmande och utvecklar ständigt nya, frivilliga verktyg i hans anda. Som hjälper dig att hålla den gräns du satt upp på din nivå.

En säkerhetsreflex som 98% av våra spelare har i ryggraden. Men som andra, djupt

inne i spelet, har svårt att aktivtera vilket kan kräva en påminnelse ibland.

Så att spelet förblir ett nöje och glasets inte svämmar över.

Du vet väl förresten att vi kraftsamlat all vår kunskap och alla våra hjälpverktyg på ett och samma ställe? På en sajt som maximerar tryggheten för dig som nöjespelare och gör livet enklare för dig i riskzonen.

Välkommen dygnet runt till [spelalagom.se](http://spelalagom.se)

SVENSKA SPEL

### Visste du att?

Svenska Spels marknadsföring ska alltid följa de egna etiska riktlinjerna, som är betydligt striktare än marknadsföringslagen. Under 2008 har flera kampanjer med Spela lagom-information gått i tv och press.

Prenumeration) och Internet. I butiker och restauranger möter kunderna Svenska Spel via ombud och affärspartners. I de övriga säljkanalerna sker kontakten direkt med bolaget utan mellanhänder. Sammantaget har Svenska Spel en riktstäckande service – även i glesbygd.

Svenska Spel har högt ställda krav på spelansvar hos ombud och affärspartners. Utförlig information om arbetet med ålderskontroll, riskhantering och säkerhet finns i hållbarhetsredovisningen på sidorna 29–62.

### Restauranger har enbart Vegas

Svenska Spel samarbetar med 2 229 (2 249) restauranger och bingohallar (inklusive de sju BingoLive-hallar som drivs av Svenska Spel) som tillhandahåller värdeautomatspelet



# Företagsgemensamt Spelkort

Spelkortet är en viktig del av Svenska Spels varumärke. Visionen är att på sikt kunna erbjuda ett kort som omfattar Svenska Spels totala utbud av spel.

Spelkortet ska då kunna användas vid spel på alla Svenska Spels spelformer och i alla distributionskanaler, där det är tekniskt möjligt eller där regelverket tillåter det. Till ett sådant företagsövergripande kundkort vill Svenska Spel knyta ett gemensamt spelansvarsprogram med enhetliga budskap till kunderna oberoende av vad eller var de spelar.

## Nytt Spelkort tar över

Ett stort utvecklingsprogram arbetar långsiktigt med att förbereda införandet av Spelkortet i alla kanaler. Ett första steg togs i slutet av oktober 2008 då ett nytt kort skickades ut till de 1 124 853 befintliga spelkorts kunderna. Det nya Spelkortet ersätter stegvis det gamla under 2009.

Spelkortet är personligt och ansökan om kortet kan göras på svenskaspel.se och hos ombuden.

Spelkortet är gratis och för att få det måste man ha fyllt 18 år och vara folkbokförd i Sverige.

## Vinstbevakning ingår

En stor fördel med Spelkortet är att kunden inte missar någon vinst ifall man av någon anledning inte kan uppvisa spelkvittot. Den högsta enskilda vinst som "räddades" av Spelkortet under 2008 var på 920 603 kronor. Med Spelkortet kan man också ta del av resultatbevakning, erbjudanden, tävlingar och andra förmåner.

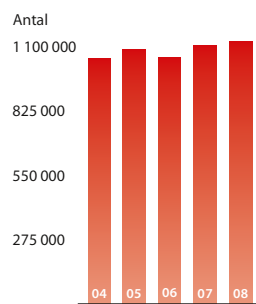
## Ett måste på svenskaspel.se

Spelkortet är obligatoriskt vid spel på svenskaspel.se och mobiltelefon. På så sätt ger Spelkortet kunderna tillgång till Svenska Spels verktyg som hjälper dem att ha koll på sitt spelande, framför allt Spelkoll på svenskaspel.se. I butikerna måste singlar och dubblar på Oddset registreras med Spelkortet; för övrigt spel är det valfritt om man vill använda det. Nästan 60 procent av försäljningen i butiker kommer från kunder som registrerat sina spel med Spelkortet.

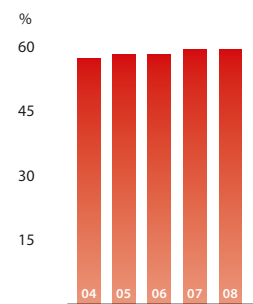
Idag går Spelkortet inte att använda vid köp av lotter via andra kanaler än svenskaspel.se. Det gäller inte heller när man spelar på Vegas-automaterna eller på kasinona. Så länge Svenska Spels bingohallar är i drift kan Spelkortet erhållas även där och är obligatoriskt vid spel på bingoterminaler.



Utveckling antal spelkortsregistrerade kunder



Andel spelkortsregistrerad försäljning i butik





Vegas. I dessa lokaler finns 6 818 Vegas-automater (7 014) utställda. Åldersgränsen för att spela på Vegas är 18 år. Nettospelintäkterna uppgick 2008 till 2 011 miljoner kronor (1 932), cirka 21 procent av Svenska Spels totala nettospelintäkter på 9 804 miljoner kronor (9 598).

Svenska Spel är restriktiva med att marknadsföra Vegas, de flesta satsningar som görs är föranledda av extra omfattande skyddshänsyn för att undvika uppkomst av problemspelare. Åldersverifiering införs successivt på alla automater. Dessutom sker olika typer av ålderskontroller regelbundet. Svenska Spels affärspartners uppmärksammas på spelansvaret via utbildning, information och påminnande kampanjer.

#### **Sju BingoLive-hallar 2008**

I Sverige finns det cirka 90 bingo hallar runt om i landet där överskottet går direkt till det lokala föreningslivet. Under 2008 drevs sju av dem av Svenska Spel under namnet BingoLive med Länsstyrelsen som tillståndsgivare. Cirka 90 procent av överskottet går direkt till de föreningsallianser som är knutna till var och en av hallarna. Nettospelintäkterna för bingo spelet uppgick 2008 till 33 miljoner kronor (4).

De sju bingo hallarna fanns vid årsskiftet 2008/2009 på Fridhemsplan och Hötorget i Stockholm, i Sundbyberg, Skärholmen, Högdalen, Jönköping och Borås. De erbjuder utöver tre olika typer av bingo spel även kafé och sammanlagt 35 Vegas-automater. Åldersgräns är 18 år. I december 2008 beslutade Svenska Spel att under 2009 avveckla denna verksamhet och inleda ett arbete med att finna andra aktörer som är villiga att driva hallarna vidare för idrottens räkning.

#### **Kasinona lockar till fler besök**

Under 2008 ökade besöken till de fyra kasinona – i Stockholm, Göteborg, Malmö och Sundsvall – till 1 189 800 (1 153 661). Nettospelintäkterna landade på 1 224 miljoner kronor (1 153), vilket utgör cirka 12 procent av Svenska Spels totala nettospelintäkter.



Nivån på spelansvaret och säkerheten på kasinona är hög. I syfte att ge gästerna värdskap och spelansvar i världsklass genomförs olika utbildningsåtgärder för all personal. Spelansvarsinformation och klockor visas i det nya multimedia-systemet. Ett förbättrat säkerhetssystem har installerats och ett utbetalningssystem med vinstkvitton har ersatt bruket av mynt i spelautomaterna. Casino Cosmopol har en åldersgräns på 20 år, tillämpar en striktare alkoholpolicy än restauranger i allmänhet och tillhandahåller internationella kasinospel under trygga och kontrollerade former.

### Butikerna står för merparten

Svenska Spel har 6 811 ombud (6 385) – butikskedjor, livsmedelsaffärer, varuhus, spelbutiker etc. De står för 5 235 miljoner kronor (5 307) eller 53 procent av Svenska Spels sammanlagda nettospelintäkter. Nettospelintäkterna för försäljningsområde Butik har således minskat med 1,4 procent, främst på grund av tapp för lotter och Stryktipset samt höga återbetalningar på Oddset, medan Butiks bruttospelintäkter på 11 235 miljoner kronor (10 984) uppvisar en ökning på 2,1 procent.

## Att spela i butik är vanligast

Det gör 89 procent av spelarna, medan 11 procent spelar på internet. Även bland internetspelare dominerar butiken som spelplats, men allt fler väljer internet.

Källa: Marknadsundersökning gjord av Svenska Spel 2008

2 801 butiker (2 865) har merparten av Svenska Spels sportspel, nummerspel och lotter i sitt sortiment. Av dessa ligger 871 butiker i glesbygd eller på mindre orter. På dem har Svenska Spel lägre lönsamhetskrav än på de andra ombuden.

3 855 (3 520) ombud har enbart lotter. Därutöver finns numera även 155 kassaspelsombud, det vill säga butiker som säljer Stor och Liten Lotto i kassalinjen (Ica, Pressbyrån, 7-Eleven). 89 procent av Svenska Spels kunder väljer att spela i butikerna.

2007 startade butikskedjan Reitan Servicehandel i Sverige försäljning av Lotto och Joker i kassalinjen på Pressbyrån och 7-Eleven. Under 2008 har Svenska Spel inlett ett liknande samarbete med Ica. Det har resulterat i att butikskunderna kan köpa snabbspel på Lotto och Joker i butikernas kassalinjer och därmed få chans att vinna den så kallade Drömvinsten, som utfaller vid sju rätt på Lotto plus vinst på Joker på samma kvitto.

Kraven på spelansvar är hårda och satsningarna på utbildning av ombuden är omfattande. 2008 utnämndes Svenska Spel av World Lottery Association (WLA) till bästa spelbolaget gällande spelansvarsutbildning för ombud. Butikerna har en åldersgräns på 18 år för alla sina spelformer utom lotterna. Spel på singlar och dubblar på Oddset måste registreras med Spelkort. Kontroll av att ombuden följer bestämmelserna för legitimationskontroll sker via anonyma provköp som utförs av extern leverantör. Vid upprepat slarv med ålderskontroll, creditspel, innehav av illegala spelmaskiner eller annan form av avtalsbrott vidtas sanktioner. Det kan handla om en tillfällig avstängning av spelandet hos ombudet och i allvarliga fall uppsägning av avtalet. 2008 stängdes 39 ombud tillfälligt av på grund av bristande ålderskontroll och 31 ombud förlorade sitt ombudskap hos Svenska Spel på grund av allvarliga avtalsbrott, varav 25 på grund av att de hade illegala spelautomater i lokalen.



## Svenska Spels spelformer, nettospelintäkter och försäljningskanaler

MSEK	Nettospelintäkter		Restauranger etc	Bingohallar	Kasinon	Butiks- ombud	Ideella föreningar	Internet
	2008	2007						
<b>Sportspel</b>								
Oddset	705	715				●		●
Stryktipset <sup>1</sup>	394	441				●		●
Europatipset <sup>1</sup>	139	147				●		●
Måltipset	121	134				●		●
Topptipset	60	12				●		●
<b>Nummerspel</b>								
Lotto	1 463	1 393				●		●
Keno	631	590				●		●
Joker	456	437				●		●
Viking Lotto	46	49				●		
BingoLive på internet och Pick 'n' Click	186	183						●
Limbo	—	15				●		●
BingoLive i bingohallar	33	4		●				
<b>Lotter</b>								
Triss	1 681	1 672				●	●	●
Tia	119	144				●		●
Skrap-Spel	111	131				●		●
Penninglotten	12	13				●		
Övriga lotter	40	48				●	●	
<b>Värdeautomater</b>								
Vegas	2 011	1 932	●	●				
<b>Kasinospel</b>								
	1 224	1 153			●			
<b>Poker</b>								
Poker på internet	372	385						●
Livepoker <sup>2</sup>					●			
<b>Totalt</b>	<b>9 804</b>	<b>9 598</b>						

1. Inklusive Dubbelvinsten

2. Ingår i Kasinospel





Mehmet Kara från Haga Restaurang i Stockholm utnämndes till Årets Vegas Spelansvarige 2008.

## Galorna mixar nytta med nöje

Det pågår ett ständigt arbete med att stärka banden med ombud och affärspartners och att etablera olika mötesplatser. De största och festligaste är Svenska Spels årliga "Oscars-galor": Ombudsgalan och Vegasgalan.

### Ombudsgalan fyller 10

Sedan 1998 har Svenska Spel arrangerat den årliga Ombudsgalan. Under två intensiva dagar möter företaget flera hundra ombud, som vunnit sina biljetter i sälj- och marknadsföringstävlingar. Vissa av dem har valts ut av affärsområdet Ombud som landets bästa i åtta kategorier.

Ombudsgalan är ett stort arrangemang som för det mesta hållits i Globen i Stockholm. I utställningslokalen visar olika avdelningar på Svenska Spel upp sin verksamhet och presenterar nyheter för ombuden. Där ges tillfälle att föra en dialog med ombuden, utbyta synpunkter och få gehör för goda idéer. Paneldebatter och informations- och frågestunder ger ombuden en unik chans att framföra sina åsikter direkt till Svenska Spels koncernledning.

Vid arrangemanget utses även Årets Ombud, Årets Klättrare, Årets Nummerspelsombud, Årets Tävlingsombud, Årets Sportspelsombud, Årets Idéombud, Årets Lottombud och Årets Rookie.

### Vegas har egen gala

Med Ombudsgalan som förebild arrangerar affärsområdet Restaurangspel & Bingohallar sin årliga gala för Vegas-affärspartners som utmärkt sig under året. Den första Vegasgalan var år 2001. Den senaste hölls på Berns i Stockholm. Här premieras de bästa i fem olika kategorier, bland annat Årets Spelansvarige.

### Lotter via föreningar och prenumeration ökar

Under 2008 har försäljningsområdena Förening och Prenumeration etablerat sig och vid årsskiftet hade antalet ideella föreningar som säljer Svenska Spels lotter ökat till 2 401 stycken (1 524) och nettospelintäkterna via föreningarna slutade på 37 miljoner kronor. Vid årsskiftet fanns det 44 054 prenumeranter som får sina Trisslotter regelbundet hemskickade med posten. Nettospelintäkterna uppgick till 9 miljoner kronor.

### Nydesignat svenskaspel.se med spelbudget

Svenska Spels egen butik på internet, svenskaspel.se, förbättrade spelupplevelsen med en nydesignad och mera lättnavigerad internetsajt 2008. En nyhet är den obligatoriska veckobudgeten som innebär att spelaren själv bestämmer hur mycket han eller hon maximalt vill överföra till sitt spelkonto per vecka. Veckobudgeten gäller för samtliga nätspel vilket gör det lättare för spelarna att hålla koll på att spelandet inte överskrider det man tänkt sig i förväg.

Internet erbjuder i stort samma spel som ombudens butiker. Därutöver finns några spelformer som är särskilt anpassade för den speciella miljö som internet är: Poker, BingoLive och Pick'n'Click. Pokern är den största spelformen på svenskaspel.se. 2008 har en utredning om Svenska Spels nätpoker (SOU 2008:36) genomförts på uppdrag av Finansdepartementet. Utredningen kom fram till att "... – mot bakgrund av de erfarenheter som gjorts i utredningsarbetet – att Svenska Spel i alla delar helt klart har följt villkoren i tillståndet och villkor som meddelats med stöd av tillståndet."

Satsningarna på en god, intressant service under fotbolls-EM var omfattande med bland annat uppskattade och initierade webb-tv-sändningar från turneringen.

2008 ökade nettospelintäkterna via internet till 1 255 miljoner kronor (1 181). Därmed står svenskaspel.se för cirka 13 procent av Svenska Spels nettospelintäkter 2008. Av svenskarnas nettospel på internet har svenskaspel.se en marknadsandel på 31 procent (35). ■