

Socialt ansvar

Svenska Spel ska aktivt verka för att minimera negativa sociala konsekvenser som kan uppstå i samband med spelverksamhet. Denna strävan ska ges mycket hög prioritet vid alla verksamhetspåverkande beslut och resultera i konkreta åtgärder för ett stärkt spelansvar. Förväntningarna på Svenska Spel från ägare och allmänhet är i realiteten dock mycket högre än så.

Spelansvar är ett gemensamt uttryck för det ansvar som spelföretaget, samhället och den enskilde spelaren tar för att spelandet ska vara glädjefullt, rimligt och inte övergå i överdrifter och missbruk med negativa effekter. Svenska Spels spelansvarspolicy anger riktlinjerna för företagets spelansvarsarbete.

I Svenska Spels uppdrag ingår bland annat:

- Att sociala skyddshänsyn ska prioriteras när spelformer utvecklas och i övrig verksamhet.
- Att anta en försiktighetsprincip när det gäller nya spel och marknader.
- Att bolaget i sin marknadsföring av verksamheten ska ha en ansvarsfull inriktning som också innebär ett socialt åtagande, i syfte att inte uppfattas alltför påträngande.

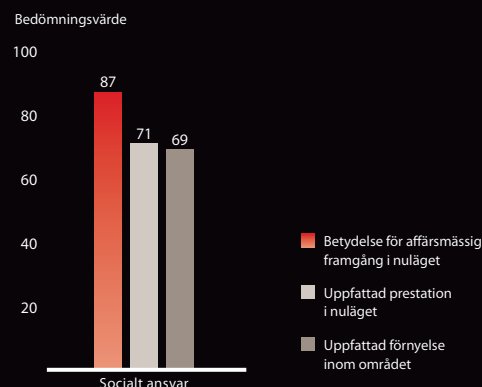
Av spelansvarspolicyn framgår hur bolaget avser att verka för att leva upp till dessa krav. Svenska Spels ambition är att bedriva ett spelansvarsarbete i världsklass genom effektiva spelansvarsinsatser och därmed särskilja sig från övriga spelbolag på den svenska marknaden.

Spelansvarsstrategi

- Spelansvar ska vara integrerat i hela Svenska Spels verksamhet.
- Spelaren ska ha möjlighet att fatta beslut om sitt spelande utifrån bra information.
- Införda ansvarsåtgärder bedöms utifrån spelens riskfaktorer.
- Spelansvarsarbetet ska kommuniceras både internt och externt.



Externa intressenters uppfattning om Svenska Spels arbete vad gäller socialt ansvar



Källa: Svenska Spels intressentanalys 2009

Spelansvarsmål – sund kund

- Svenska Spel ska sträva efter att vara i världsklass vad gäller spelansvar.
- Svenska Spel ska ge sina spelare förutsättningar att behålla sunda spelvanor.
- Samhället ska få ökat förtroende för att Svenska Spel tar ett genuint spelansvar.

Ansvarsfullt spelande – Casino Cosmopol

Över 2 000 personer med spelproblem valde under 2009 att teckna frivilliga avtal om att stängas av från att spela på något av Casino Cosmopols fyra kasinon. Det är en liten ökning jämfört med 2008. Sedan kasinona startade 2001 har 13 892 avtal ingåtts om avstängning på kortare eller längre tid.

Avstängningsavtalen kan numera även tecknas på distans. Dessförinnan har gästerna varit tvungna att söka upp ett kasino för att skriva på ett avtal. Spelare kan frivilligt begränsa sina kasinobesök till maximalt åtta gånger i månaden, eller be att få stoppas helt i minst sex månader.

Under 2009 fördes cirka 3 500 samtal med gäster som visade tecken på osunt spelande. Under 2010 kommer Casino Cosmopol att prioritera samtal med unga vuxna, 20–24 år, en grupp där andelen män med spelproblem ökat enligt en studie vid Statens folkhälsoinstitut.

Ansvarsfullt spelande – Vegas

Sedan juni 2009 finns åldersverifiering på samtliga spelplatser. En förstudie har genomförts om hur spelansvars-

verktyg kan integreras vid spel på Vegas. Tester av nytt centralsystem har pågått under hela året. Det nya systemet är en förutsättning för möjligheten att införa ytterligare spelansvarsverktyg som budget och Spelkoll i Vegas. Under året har det genomförts fler provköp än föregående år och resultatet för dessa har väsentligt förbättrats under 2009.

18-års åldersgräns vid köp av lotter

I slutet av 2009 fattade Svenska Spels styrelse beslut om att införa 18-års åldersgräns vid köp av lotter. Därmed blir det nu åldersgräns på samtliga Svenska Spels produkter, i alla försäljningskanaler. Beslutet träder i kraft under 2010.

Idag har Svenska Spel åldersgräns för spel på Oddset inskrivet i tillståndet. Den 1 februari 2007 tog bolaget själv initiativ till att införa åldersgränser även på övriga sportspel och nummerspel i butik. För spel på svenskaspel.se och Vegas-automater gäller sedan tidigare 18-årsgräns och på Casino Cosmopol gäller 20-års åldersgräns.

Provköp i butik

Försäljningsområde Butik genomför kontinuerligt provköp för att kontrollera hur ombuden följer regelverket för legitimationskontroller.

Spelkoll

Spelkoll är utvecklat av ICU Intelligence, Svenska Spel och Spelinstitutet. Genom att kombinera avancerad teknologi från ICU Intelligence med Spelinstitutets kunskap och erfarenhet av spelbeteende och spelproblem får spelarna en träffsäker analys baserad på deras faktiska spelande och erfarenheter från andra spelare som utvecklat problem. Spelkoll fungerar därmed som ett säkerhetsbälte för spelaren och ökar dessutom spelarens medvetenhet om det egna spelandet.

Spelkoll erbjuds sedan 2007 Svenska Spels kunder på internet. Totalt har Svenska Spel drygt 40 000 kunder som frivilligt valt att ansluta sig till Spelkoll.

Miljonlotteriet har nyligen tecknat ett avtal med Svenska Spel om användande av Spelkoll. Svenska spelare får nu ännu en aktör på marknaden som ger dem möjlighet att få en indikation om hur deras spelande ser ut och om det i framtiden riskerar att leda till problem.

Under 2009 har även det franska spelbolaget Française des Jeux tecknat avtal med Svenska Spel om Spelkoll för bingo på internet.

Fokus 2010

- Beställa, utvärdera samt initiera utveckling av Svenska Spels spelansvarsverktyg.
- Stötta implementeringen, utvärdera och följa upp spelansvarsprogrammet i hela koncernen.
- Utveckla och utvärdera företagets spelansvarsutbildningar.
- Utveckla kontakter med forskarvärlden nationellt och internationellt.
- Delta i nationella och internationella samarbeten inom spelansvarsområdet.
- Säkerställa ett gemensamt ansvarsarbete inom Svenska Spel.
- Utveckla och kommunicera företagets ansvarsarbete på svenskaspel.se ■

Centrala nyckeltal för spelansvar

Sedan 2005 arbetar Svenska Spel med nyckeltal för spelansvar. Nyckeltalen är fördelade mellan affärspartners och ombuds respektive anställdas ansvar.

	2009	2008	2007
Socialt ansvar			
Spelare med problem, % ¹	1	1	2
Antal frivilliga avtal kasinogäster, antal ²	2 098	2 022	1 869
Samtal med kasinogäster om spelvanor, antal	3 546	3 217	2 840
Statliga spelbolag tar mer ansvar, % ¹	78	74	73

Affärspartners och ombuds ansvar

Diplomerade spelombud, %	74	66	50
Diplomerade affärspartners, % ³	73	71	81
Provköp, antal	5 945	2 195	5 091
Provköp godkända Ombud %	80	—	—
Provköp godkända Affärspartners, %	81	—	—
Observationskontroller ⁴	1 950	2 715	3 146
Avstängda på grund av provköp, antal ⁵	63	39	27

Anställdas ansvar

Personalen tycker att spelansvar är positivt, % ⁶	94	95	93
--	----	----	----

1. Uppgifter från spelkartläggningen. I samarbete med GfK Sverige AB genomför Svenska Spel undersökningen "Spelkartläggningen". Syftet med undersökningen är att kartlägga den vuxna befolkningens kännedom och attityd till spel och spelvanor. Undersökningen genomförs via en postal enkät till 6 000 slumpmässigt utvalda svenskar mellan 16 och 75 år (adresskälla: DAFA SPAR). Svarefrekvensen 2009 låg på ca 54 % (3 190 bearbetningsbara enkäter). Spelarbasen representerar andelen av svenskarna som varje år spelar hos Svenska Spel.

Spelkartläggningen visar att problemspelet, andelen i hela befolkningen, under de senaste åren ligger oförändrat på en nivå av 1-2 procent.

78 % av respondenterna 2009 instämmer helt eller delvis i påståendet statliga spelbolag tar större ansvar för spelberoende än privata. Resterande 22 % tar helt avstånd från det.

2. Kasinobesökare som upplever sig ha problem med att kontrollera sitt spelande, erbjuds att teckna ett avtal om frivilligt besöksförbud, alternativt begränsning av besöksfrekvensen till maximalt åtta gånger/månad på samtliga kasinon. Tidsperioden för avstängning eller besöksbegränsning är lägst sex månader.

3. Per 25 januari 2010.

4. Under året har affärsområde Restaurangspel & Bingohallar tillämpat två metoder för ålderskontroller; observationskontroller samt provköp.

5. Inkluderar både affärspartners (restauranger och bingohallar) och ombud (butik).

6. Intern undersökning via webben.

Metoder för att underlätta ansvarsfullt spelande

Svenska Spel utgår från European Lotteries och World Lottery Associations nyinrättade spelansvarsstandard. Svenska Spel var bland de första att certifieras enligt European Lotteries Responsible Gaming Standard våren 2009. Revisionsföretaget Deloitte AB verifierade Svenska

Spels spelansvarsarbete genom ett Statement of Alignment i maj 2009 för att bekräfta certifieringen. Baserat på den utförda granskningen bedömdes Svenska Spel uppfylla de kriterier som ramverket ställer för alla tio områden.

Aktiviteter och resultat

Område	Kriterier	Fokus 2010	Pågående satsning/aktivitet
1 Forskning	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Svenska Spel måste bidra till att samhället får en större förståelse för spelproblem. ✓ Svenska Spel måste använda kunskap från forskning i framtagandet och uppföljning av spelansvarsåtgärder och strategier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utveckla kontakter med forskarvärlden • Forskningsråd 	<ul style="list-style-type: none"> • Hjärnfonden • Användning av befintlig forskning • Spelkartläggningen • IRGO
2 Spelansvarsutbildning för anställda	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Svenska Spel måste ha ett spelansvarsbudskap som regelbundet kommuniceras till anställda, minst en gång per år. ✓ Svenska Spel måste ha identifierat nyckelaktiviteter inom spelansvaret som kräver särskild utbildning för att säkerställa konsumentskydd. Detta innebär t.ex. att genomföra lämpliga utbildningar. ✓ Svenska Spel ska ha en metod för att följa nivån av förståelse för och implementering av ansvarsfullt spelande. ✓ Svenska Spel ska integrera huvudkomponenterna av spelansvarsprogrammet i ledningsfunktioners arbete, målsättningar, utvärderingar och belöningssystem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utveckling av ansvarsutbildningar 	<ul style="list-style-type: none"> • Spelansvarsutbildningar • CSR-konferens • Uppföljning • Spelansvarsseminarier
3 Spelansvarsutbildning för affärspartners och ombud	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Svenska Spel måste uppmärksamma spelansvaret för sina affärspartners, samt vilka spelansvarsrelaterade åtaganden och krav som åligger dem. ✓ Svenska Spel ska bistå med adekvat spelansvarsutbildning. ✓ Svenska Spel ska ha en effektiv metod för att följa och utvärdera ombudens processer/prestationer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utveckling av utbildning till affärspartners • Utveckling av mål- och mätetal 	<ul style="list-style-type: none"> • Spelansvarsutbildningar • Ombudsgalan med CSR-inslag • Uppföljning genom provköp • Vegasgalan med CSR-inslag
4 Spelutveckling	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Svenska Spel måste använda trovärdiga verktyg för att undersöka social påverkan relaterad till utveckling av produkter, situationer och organisationer. ✓ Svenska Spel ska utveckla trovärdiga verktyg för alla spel och kanaler där det är möjligt. ✓ Svenska Spel ska agera ansvarsfullt genom att minimera, förkasta eller modifiera högriskprodukter. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utveckling av GAM-GaRD (riskbedömningsverktyg för spelprodukter) 	<ul style="list-style-type: none"> • GAM-GaRD analyserar produkter • Spelansvarsverktyg utvecklas

Område	Kriterier	Fokus 2010	Pågående satsning/aktivitet
5 "Remote channels" (internet, spel via mobil och Vegas)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Svenska Spel måste ha implementerat lämpliga förebyggande åtgärder som listas i EL:s standard. ✓ Svenska Spel ska säkra att även nya utvecklingar av dessa kanaler tar hänsyn till ovanstående. ✓ Svenska Spel ska kunna motivera anledningar till eventuell frånvaro av åtgärder, t.ex. möjlighet till självavstängning och Spelkoll. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utveckling av Spelkoll/spelansvarsåtgärder 	<ul style="list-style-type: none"> • Spelansvarsåtgärder
6 Reklam och marknadsföring	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Svenska Spel måste leva upp till de krav som finns i nationell lagstiftning, regleringar och restriktioner enligt EL:s standard. ✓ Svenska Spel måste ha fungerande system för att säkerställa en etisk marknadsföring. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revidering av de etiska riktlinjerna för marknadsföring 	<ul style="list-style-type: none"> • Svenska Spel lever upp till EL-standard, svensk lagstiftning och restriktioner • Samarbete inom SPER (branschråd för etisk marknadsföring)
7 Behandlingshänvisning	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Svenska Spel måste hänvisa spelare, enligt rådande direktiv, till rekommenderade behandlingssamordnare (FHI har hänvisat till Stödlinjen). 	<ul style="list-style-type: none"> • Utveckla och kommunicera företagets ansvarsarbete på svenskaspel.se 	<ul style="list-style-type: none"> • Hänvisningar till Stödlinjen på samtliga försäljningsställen • Stödkontakten
8 Spelansvarsåtgärder för spelare/konsumentskydd	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Svenska Spel måste ta initiativ för att utbilda/kommunicera/informera spelare inom områden som identifieras i EL:s standard (information om produkter, åldersgränser, hjälp och spelansvarsverktyg) ✓ Svenska Spel måste ha en adekvat policy och kontroll för att säkerställa att effektiv implementering och periodisk uppföljning genomförs. 	<ul style="list-style-type: none"> • Riktlinjer för uppföljning av spelansvarsåtgärder. 	<ul style="list-style-type: none"> • Spelansvarsinformation • Samtliga produkter har vinstchansinformation • Spelansvarsåtgärder
9 Intressent dialog	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Svenska Spel måste ha en regelbunden formell och informell intressentdialog och inkludera den i sin rapportering. ✓ Svenska Spel måste integrera resultaten från intressentdialogen i strategiska beslutsprocesser och etablerade återkopplingsmekanismer. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revidering av vilka som är Svenska Spels intressenter • Spelarpanel ska inrättas • Strukturera hållbarhetsredovisning efter EL-standard 	<ul style="list-style-type: none"> • Kontakter med intressenter • Intressentanalys från Intellectual Capital
10 Rapportering, mätning och certifiering	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Svenska Spel måste publicera en formell rapport (kan vara del av existerande rapporteringskanaler) eller serie av kommunikation som mäter de krav som finns i EL:s Responsible Gaming Standard. ✓ Svenska Spel ska ha en trovärdig aktivitetsplan för vad som ska åstadkommas på spelansvarsområdet under tolv månader. 	<ul style="list-style-type: none"> • Affärsplan 	<ul style="list-style-type: none"> • Hållbarhetsredovisningen