

Socialt ansvar och spelansvar

Svenska Spel ska aktivt verka för att minimera negativa sociala konsekvenser till följd av spelverksamhet. Denna strävan ska ges mycket hög prioritet vid alla verksamhetspåverkande beslut och resultera i konkreta åtgärder för ett stärkt spelansvar.

Svenska Spels sociala ansvar är att tillhandahålla spel på ett ansvarsfullt och säkert sätt och minimera negativa sociala konsekvenser av bolagets verksamhet och produkter. 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 samt
- att bolaget i sin marknadsföring ska ha en ansvarsfull inriktning som också innebär ett socialt åtagande, i syfte att inte uppfattas alltför påträngande.

Svenska Spels spelansvarspolicy anger riktlinjerna för spelansvarsarbetet. Av policyn framgår hur bolaget ska verka för att leva upp till ovanstående 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.

Spelansvarsstrategier

- Spelarens första val – Svenska Spel ska möta kundernas efterfrågan på produkter och spelupplevelser med ett väl integrerat spelansvar. Svenska Spel ska erbjuda kunderna bättre möjligheter att kontrollera sitt spelande än övriga alternativ på marknaden.

- Utveckla kunddialogen – genom en kontinuerlig dialog med kunderna ska spelansvaret uppfattas som positivt, något som skapar trygghet. Dialogen ska även förmedla att företaget är lyhört för kundernas behov och åsikter.
- Internationellt kunskapsutbyte prioriteras – det är en förutsättning för att kunna erbjuda kunderna de bästa lösningarna.
- Intressentdialog – att kommunicera och skapa dialog, internt och externt, kring spelansvarsarbetet är avgörande för att förmedla hur Svenska Spel arbetar med sitt uppdrag.
- Ansvarsåtgärder utifrån spelens riskfaktorer – Svenska Spel ska verka för att minimera riskerna med spel genom nya och befintliga spelansvarsåtgärder. Utgångspunkten för spelansvaret ska vara risknivån på de olika spelformerna.
- Spelansvar ska vara integrerat i hela Svenska Spels verksamhet – spelansvaret ska vara centralt i företagets viktiga processer och värderas som en viktig faktor i företagets resultat.

Spelansvarsmål

- Svenska Spel ska erbjuda kommersiellt intressanta spel och en positiv spelupplevelse med ett integrerat ansvar. Det ger långsiktiga kundrelationer och en lönsam affär.
- Svenska Spel ska sträva efter att vara i världsklass inom spelansvar. Allmänhetens uppfattning ska vara att Svenska Spel tar sitt ansvar för att motverka spelberoende.
- Spelansvar ska vara en självklar del av arbetet för samtliga Svenska Spels medarbetare.



Ansvar vid spelutveckling

Försiktighetsprincipen tillämpas vid utvecklingen av nya spel och vid sammansättningen av det totala spelutbudet. Principen innebär exempelvis att Svenska Spel inte driver utveckling av spel som bedöms som riskfyllda om dessa inte redan finns på marknaden.

Svenska Spel använder verktyget GAM-GaRD som är framtaget av forskare och som är obligatoriskt i produktutvecklingsprocessen. Det används för att identifiera riskkomponenterna i ett spel och varje produkt klassificeras och dokumenteras genom verktyget. Spel som visar högre risker förändras eller förses med ökat konsumentskydd och/eller förebyggande verktyg.

Ansvarsfullt spelande – internet

I mars 2010 förvärvades Playscan AB som utvecklar och underhåller Svenska Spels spelansvarsverktyg Playscan™/Spelkoll på svenskaspel.se. Syftet är att stärka Svenska Spels spelansvar och ge ökade möjligheter att utveckla verktygets funktionalitet.

Playscan™/Spelkoll uppmärksammar spelaren på potentiellt riskfyllda beteendeförändringar i spelet. Det erbjuder rekommendationer och verktyg, såsom spelbudget och spelpaus, som kan hjälpa spelaren att förändra beteendet och fortsätta ha ett sunt spelbeteende. Totalt har cirka 47 000 kunder frivilligt valt att ansluta sig till Playscan™/Spelkoll, vilket är en ökning med cirka 7 000 personer jämfört med 2009.

Försiktighetsprincipen – en ledstjärna

Vid utvecklingen av nya spel och vid sammansättningen av det totala spelutbudet utgår Svenska Spel alltid ifrån försiktighetsprincipen. Den innebär bland annat att företaget inte driver utveckling av spel som anses riskfyllda om det inte redan finns en etablerad efterfrågan på marknaden. Marknadsföring av spel som klassas som högriskspel är ytterst begränsad.

Ansvarsfullt spelande – Casino Cosmopol

Casino Cosmopols gäster kan, om de upplever sitt spelande som ett problem, teckna frivilliga avtal om att begränsa sina kasinobesök till maximalt åtta gånger i månaden, eller be att få stoppas helt i minst sex månader. Dessa avstängningsavtal kan tecknas på plats eller på distans.

Under 2010 valde 2 282 spelare (2 098) att teckna frivilliga avtal om att stängas av från att spela på något av Casino Cosmopols kasinon. Vid utgången av 2010 hade 3 938 personer aktiva avtal.

Under 2010 fördes 3 923 samtal (3 546) med gäster som visade tecken på osunt spelbeteende. Under 2010 har Casino Cosmopol fokuserat på samtal med unga vuxna, 20–24 år, en grupp där andelen män med spelproblem ökat enligt en studie vid Statens folkhälsoinstitut.

Casino Cosmopol arrangerade 2010 en spelansvarsvecka på varje kasino med informationskampanjer om riskerna med spel och hur de kan begränsas. Det anordnades även seminarier för inbjudna gäster.

Ansvarsfullt spelande – Vegas

Svenska Spel arbetar för att förstärka ansvaret inom Vegas och har genomfört en förstudie om hur spelansvarsverktyg kan integreras vid spel på automaterna. Testerna av ett nytt centralsystem har fortsatt under 2010. Det nya systemet är en förutsättning för att införa spelansvarsverktyg. Genom spelansvarsverktygen kommer spelare kunna erbjudas att sätta sina egna gränser för tid och pengar.

Genom provköp säkerställer Svenska Spel löpande att åldersgränser hålls. Antalet provköp har ökat väsentligt under 2009 och 2010 jämfört med tidigare år (se nyckeltalstabell sidan 114). Under 2011 kommer en ny och förbättrad utbildning i spelansvar för personal i restauranger och bingohallar att lanseras.

Ansvarsfullt spelande – Butik

Den 1 oktober 2010 trädde Svenska Spels beslut om 18-årsgräns för köp av lotter i butik i kraft. Syftet är att minimera att minderåriga spelar. Beslutet innebär att det nu finns åldersgränser för alla Svenska Spels produkter, i alla försäljningskanaler.

Beslutet ligger i linje med att branschen själv efterfrågat en enhetlig åldersgräns. >>>

Riskbedömning och utveckling av spelansvarsåtgärder

1

Svenska Spel arbetar på ett övergripande sätt med spelansvarsåtgärder, i huvudsak förebyggande, och utgår från ett riskperspektiv. Det finns åtgärder som löper genom hela verksamheten och åtgärder som är specifikt riktade mot exempelvis Casino Cosmopol, Vegas och poker.

Svenska Spel ska motverka spelberoende och ta sociala skyddshänsyn vid utvecklingen av nya spelformer. Alla spelformer genomgår en riskbedömning som ligger till grund för utvecklingen av spelansvarsåtgärder specifikt utformade för att passa respektive spelform och kanal.

Exempel på konkreta åtgärder

- Playscan™/Spelkoll
- Spelbudget
- Åldersgräns
- Begränsad marknadsföring

Exempel på utbildning

- Spelansvarsutbildningar av ombud, affärspartners, medarbetare etc.

Exempel på information

- Spela lagom
- Stödlinjens telefonnummer
- Broschyrer
- Vinstchansinformation

Informationen till kunderna om riskerna med de olika spelen ska vara tydlig. Dessutom ska det alltid finnas information om vilka åtgärder kunden själv kan vidta om man upplever att man befinner sig i riskzonen för överdrivet spelande.

2

Riskbedömning av spel

Svenska Spel strävar efter att ta ansvar utifrån spelens bedömda risknivå. För att bedöma risken för ett osunt spelbeteende för ett specifikt spel analyseras en rad faktorer, exempelvis spelets karaktär, insatsens storlek, återbetalningsprocent, vinstbelopp, snabbhet, tillgänglighet och betalningssätt. Spelen kategoriseras enligt tre risknivåer: låg, mellan och hög risk. Spel med hög risk kompletteras med olika former av begränsningar eller spelansvarsåtgärder vid lanseringen.

Riskbedömningsprocessen: 1. Riskbedömning 2. Utveckling av åtgärd 3. Remiss 4. Lansering 5. Uppföljning

3

Exempel på spelansvarsåtgärder i Svenska Spels säljkanaler

Restaurang/Bingohallar

- Spelklocka
- Ålderskontroller
- Spelbroschyrer
- Begränsad marknadsföring
- Åldergräns 18 år
- Utbildning av affärspartners

Kasino

- Spelklocka
- Spelbroschyrer
- Spelavstängning
- Spelansvarssamtal
- Begränsad marknadsföring
- Åldergräns 20 år

Butik

- Spelkort
- Spelbroschyrer
- Insatsbegränsning på oddsspel
- Åldergräns 18 år
- Utbildning av ombud

Digitala kanaler

- Spelbudget
- Playscan™/Spelkoll
- Spelsaldo och historik (poker)
- Spelkort
- Självtest
- Spelavstängning
- Åldergräns 18 år

Fakta om Svenska Spels spelansvar

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

	2010	2009	2008
Socialt ansvar			
Spelare med problem, % ¹	1	1	1
Antal frivilliga avtal kasinogäster, antal ²	2 282	2 098	2 022
Samtal med kasinogäster om spelvanor, antal	3 923	3 546	3 217
Statliga spelbolag tar mer ansvar, % ¹	78	78	74

Affärspartners och ombuds ansvar

Diplomerade spelombud, %	78	74	66
Diplomerade affärspartners, %	73	73	71
Provköp, antal	5 704	5 945	2 195
Provköp godkända ombud %	86	80	—
Provköp godkända affärspartners, %	80	81	—
Observationskontroller ³	1 959	1 950	2 715
Avstängda på grund av provköp, antal ⁴	69	63	39

Anställdas ansvar⁵

Tycker att Svenska Spel tar sitt ansvar för att motverka spelberoende, %	79	—	—
Känner till Svenska Spels spelansvarsarbete, %	94	—	—

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 cirka 10 000 slumpmässigt utvalda svenskar mellan 16 och 75 år (Adresskälla DAFA SPAR). 2010 uppgick antalet besvarade enkäter till drygt 5 000 stycken, vilka utgör ett representativt urval av den vuxna svenska befolkningen. Spelbasen representerar andelen av svenskarna som varje år spelar hos Svenska Spel. Spelkartläggningen visar att problemspelet, andelen i hela befolkningen, ligger oförändrat på en nivå av 1–2 procent. 78 procent av respondenterna 2010 instämmer helt eller delvis i påståendet att statliga bolag tar större ansvar för spelberoende än privata. Resterande 22 procent 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. Under året har affärsområde Vegas tillämpat två metoder för ålderskontroller; observationskontroller samt provköp.

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

5. Enligt medarbetarundersökningen 2010.

Genom provköp säkerställer Svenska Spel även i butiker att åldersgränser hålls. Resultatet i butikerna har förbättrats väsentligt (som framgår av nyckeltalstabell till vänster).

Utbildning i spelansvar

Svenska Spel arbetar kontinuerligt med utbildning av såväl medarbetare som ombud och affärspartners inom spelansvar. Alla nya ombud och affärspartners genomgår en spelansvarsutbildning som bland annat innehåller information om spelets risker, tillgängliga spelansvarsverktyg och vikten av ålderskontroller.

Med anledning av den nya 18-årsgränsen vid köp av lotter har Svenska Spel under 2010 tagit fram en ny spelansvarsutbildning riktad till lottombuden. Om ett ombud eller en affärspartner inte godkänns efter provköp måste han eller hon genomgå spelansvarsutbildningen.

Aktiviteter och resultat 2010

- Svenska Spel blev certifierat enligt World Lottery Associations (WLA) spelansvarsstandard på högsta nivån. Det innebär att bolaget har ett etablerat och integrerat spelansvarsprogram och en utvecklad dialog med intressenterna.
- En ny version av spelalagom.se lanserades under året. Här finns ett nytt självtest och Svenska Spels spelverktyg för kunder samlade på ett ställe för att förenkla ett ansvarsfullt spelande.
- Spelbranschens etiska råd, SPER, utvecklade nya riktlinjer för ansvarsfull marknadsföring under 2010.

Fokus 2011

- Implementera ny spelansvarsutbildning för Svenska Spels chefer.
- Utveckla ansvarskommunikation på spelalagom.se.
- Fortsätta utveckla uppföljningen av spelbeteende via ansvarsverktyget Playscan™/Spelkoll.
- Förstärka spelansvaret med bland annat en pilotinstallation av spelansvarsverktyg som blir tillgängliga via Spelkortet.
- Stimulera ökad användning av Spelkort i butik.
- Stimulera ökad användning av Playscan™/Spelkoll på svenskaspel.se.
- Provköp hos lottombuden. ■

Metoder för att underlätta ansvarsfullt spelande

Svenska Spel är certifierat enligt European Lotteries (EL) och World Lottery Associations spelansvarsstandard. Standarden är baserad på ett ramverk som består av tio områden.

Område	Kriterier
1 Forskning	<ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska bidra till att samhället får en större förståelse för spelproblem.Svenska Spel ska använda kunskap från forskning i framtagandet och uppföljning av spelansvarsåtgärder, affärsutveckling och strategier.
2 Spelansvarsutbildning för anställda	<ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska ha ett spelansvarsbudskap som regelbundet kommuniceras till anställda, minst en gång per år.Svenska Spel ska ha identifierat nyckelaktiviteter inom spelansvaret som kräver särskild utbildning för att säkerställa konsumentskydd.Svenska Spel ska ha en metod för att följa nivån av förståelse för och implementering av ansvarsfullt spelande.
3 Spelansvarsutbildning för affärspartners och ombud	<ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska uppmärksamma spelansvaret för Svenska Spels ombud och 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 processer/prestationer hos ombud och affärspartners.
4 Spelutveckling	<ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska 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 och agera ansvarsfullt genom att minimera, förkasta eller modifiera högriskprodukter.
5 "Remote channels" (internet, mobilspel och Vegas)	<ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska ha implementerat lämpliga förebyggande åtgärder som listas i EL:s standard och säkra att även nya utvecklingar av dessa kanaler tar hänsyn till ovanstående.Svenska Spel ska kunna motivera eventuell frånvaro av åtgärder, t.ex. möjlighet till självavstängning och Playscan™/Spelkoll.
6 Reklam och marknadsföring	<ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska 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.
7 Behandlingshänvisning	<ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska hänvisa spelare, enligt rådande direktiv, till rekommenderade behandlingssamordnare (Folkhälsoinstitutet har hänvisat till Stödlinjen).
8 Spelansvarsåtgärder för spelare /konsumentskydd	<ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska ta initiativ för att utbilda, kommunicera med och informera spelare inom områden som identifieras i EL:s standard (information om produkter, åldersgränser, hjälp och spelansvarsverktyg).Svenska Spel ska ha en adekvat policy och kontroll för att säkerställa att effektiv implementering och periodisk uppföljning genomförs.
9 Intressentdialog	<ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska ha en regelbunden formell och informell intressentdialog och inkludera den i sin rapportering.Svenska Spel ska integrera resultaten från intressentdialogen i strategiska beslutsprocesser och etablerade återkopplingsmekanismer.
10 Rapportering, mätning och certifiering	<ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska publicera en formell rapport eller serie av kommunikation som mäter de krav som finns i EL:s Responsible Gaming Standard.

En verifiering av Svenska Spels spelansvarsarbete gjordes 2009 av revisionsföretaget Deloitte AB.