

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 som alltför påträngande.

Svenska Spels spelansvarspolicy anger riktlinjerna för spelansvarsarbetet. Av policyn framgår hur bolaget ska verka för att leva upp till ovanstående krav. Ambitionen är att bedriva ett spelansvarsarbete i världsklass genom effektiva spelansvarsinsatser och därmed särskilja sig från övriga spelbolag på den svenska marknaden.

Ansvaret betonas också i Svenska Spels värdegrund, den interna vägvisaren som understryker värdet av tillgängliga, omtänksamma och engagerade medarbetare.

Spelansvarsmål

Svenska Spel ska uppfattas som ett ansvarsfullt företag. Det innebär att det ska vara roligt att spela hos Svenska Spel. Alla kunder ska känna att det är tryggt och säkert och att det finns goda möjligheter att ha kontroll över sitt spelande.

Spelansvarsstrategier

- Svenska Spel ska sträva efter att identifiera och producera ett värde för samhället som är högre än de kostnader som bolagets verksamhet medför.
- Spelansvaret ska integreras med affären och ha ett tydligt och relevant styrsystem.
- Spelansvaret är en del av spelupplevelsen.
- Öka kunskapen om Svenska Spels uppdrag och ansvar.

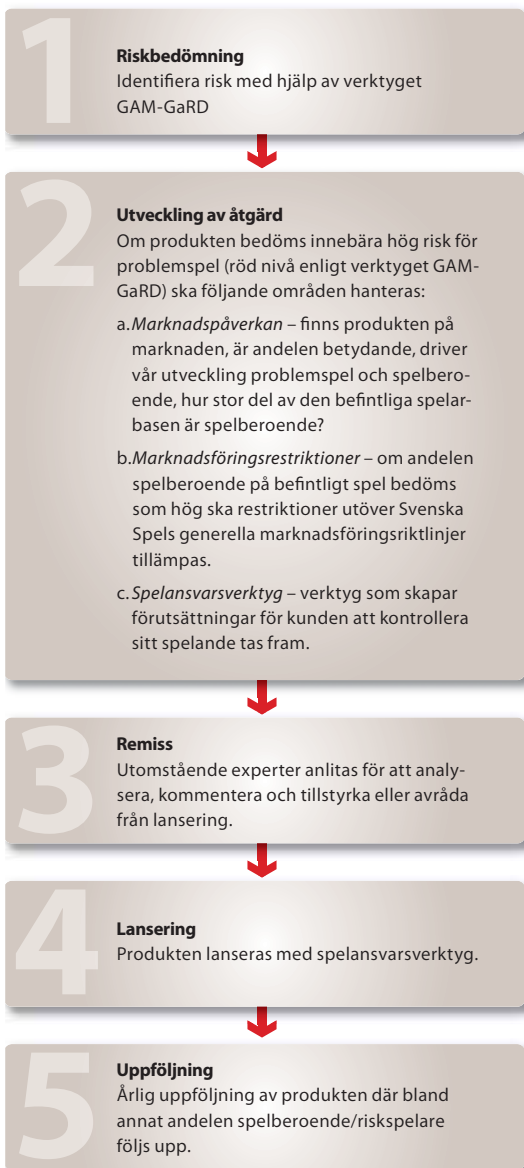


Stödlinjen

Svenska Spel märker alla spelkuponger, kvitton och lotter med telefonnumret till Stödlinjen. Dit kan spelare eller anhöriga vända sig för att få professionell rådgivning och hjälp kring spelberoende eller problemspel. Numret till Stödlinjen finns också där spelen finns.

Extra försiktighet vid högriskspel

Svenska Spels produkter genomgår alltid en riskutvärdering innan de utvecklas. När det gäller spel som bedöms medföra hög risk för problemspel eller beroende är processen mera omfattande.



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 i samtliga kanaler

Svenska Spel arbetar dels övergripande med spelansvarsåtgärder och dels med åtgärder som inriktas och anpassas för de olika försäljningskanalerna. Exempel på detta är de samtal som medarbetare på Casino Cosmopol har med vissa gäster, de specifika krav som pokerspelarna på internet har att uppfylla innan de kan börja spela samt legitimationskrav hos ombud och affärspartner.

Ansvarsfullt spelande – internet och mobiltelefon

Svenska Spel använder sig av verktyget Playscan™ på svenskaspel.se som uppmärksammar spelaren på potentiellt riskfyllda beteendeförändringar i spelet. Playscan™ rekommenderar spelansvarsverktyg som spelbudget och spelpaus, vilka kan hjälpa spelaren att förändra beteendet och upprätthålla ett sunt spelbeteende. I december 2011 hade 53 844 kunder frivilligt valt att ansluta sig till Playscan™, vilket är en ökning med cirka 6 800 personer jämfört med 2010.

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 per månad, eller att stoppas helt i minst sex månader. Dessa avstängningsavtal kan tecknas på plats eller på distans.

2 350 gäster (2 282) valde under året att teckna frivilliga avtal om att stängas av från att spela på Casino Cosmopols kasinon. Vid utgången av 2011 hade 4 149 personer aktiva avtal.





INTRESSENT: FOLKHÄLSOINSTITUTET

– Svenska Spel skulle kunna informera mer

Folkhälsoinstitutet får årligen 28 miljoner kronor i anslag till arbetet med att minska spelandets skadeverkningar. Marie Risbeck är tillförordnad chef för avdelningen Drogprevention och spel samt ansvarig för att samordna insatserna som bland annat omfattar dialogen med de bolag som har tillstånd att bedriva spel i Sverige.

Hur stort är problemet med spel?

–Det brukar sägas att 2 procent av befolkningen har problem med spel, medan 98 procent är lyckliga spelare. Det är en sanning med modifikation. Det är nämligen inte hela befolkningen som spelar. Dessutom har ytterligare 5 procent viss risk för att utveckla spelproblem och kan redan se vissa negativa konsekvenser av sitt spelande. Vi har också sett när vi jämför mätningar genomförda vid olika tillfällen att det inte är samma 2 procent som har problem vid olika tillfällen även om nivån är oförändrad. Personer med problem tillkommer medan andra faller ifrån. Men har man en gång haft problem är risken stor att man får det igen.

Hur tycker du att Svenska Spel arbetar med sitt ansvar?

–Svenska Spel arbetar bra med frågorna. De är väldigt medvetna och ansvaret är en integrerad del i verksamheten. De är också en föregångare inom arbetet med åldersgränser, riktlinjer och andra åtgärder. Men de skulle kunna bli bättre på att informera om sambanden när det gäller hur stor andel av spelarna som står för hur stor del av deras omsättning. Det är viktig kunskap. De skulle också kunna göra mer för att informera kunderna, till exempel genom att tydliggöra vad det faktiskt kostar att trycka på en knapp i ett spel.

Vilka risker ser du i framtiden?

–Spelproblemen bland unga män är på uppgång och idag har nästan var tionde man mellan 18 och 24 år problem med spel om pengar. Eftersom tillgängligheten har ökat och spelen blivit allt snabbare så ser jag en risk att andelen kommer att öka. Därför måste man vara väldigt försiktig vad gäller utvecklingen av nya spel. Man måste också arbeta tydligare med riktade insatser mot unga, exempelvis genom att inrätta spel-fria zoner runt platser där de vistas, som skolor och idrottsanläggningar.

Läs mer om vår
intressentdialog
på sidan 101.

Under 2011 fördes 4 151 samtal (3 923) med gäster som visade tecken på osunt spelbeteende eller tillhörde prioriterade grupper, främst unga gäster i åldern 20–24 år, en grupp där andelen med spelproblem har ökat.

Ett nytt gästregistrerings- och incidenthanteringssystem inhandlades och kameraövervakningen av kasinoverksamheten effektiviserades.

Ansvarsfullt spelande – Vegas

Svenska Spel arbetar för att förstärka ansvaret inom Vegas och har under året tecknat avtal om att köpa in spelansvarsverktyg. Verktyg blir tillgängliga via Spelkortet och innebär att kunderna frivilligt kan sätta spelgränser för tid och pengar samt stänga av sig själva från spel på Vegas. Tester kommer att inledas i slutet av 2012 och spelansvarsverktygen beräknas finnas tillgängliga för Vegas samtliga kunder till sommaren 2013.

Genom provköp säkerställer Svenska Spel löpande att åldersgränser hålls. Under 2011 har 2 473 provköp genomförts. Andelen godkända provköp har förbättrats jämfört med föregående år. Affärsområdet har också utbildat drygt 2 000 affärspartner i en ny spelansvarsutbildning.

Ansvarsfullt spelande – Ombud

Under 2011 har säkerheten för kunderna hos ombuden stärkts då legitimationskrav infördes vid vinstutbetalningar över 1 000 kronor. Vid vinster på 20 000 kronor och mer spärras ombudsterminalen och vinnaren får direktkontakt med Svenska Spel före utbetalningen.

Genom provköp säkerställer Svenska Spel i butiker att åldersgränser hålls. Av spelombuden godkändes 84 procent vid provköpen. För lottombuden är ålderskontroll en ny rutin sedan ett drygt år tillbaka varför de uppvisar ett sämre resultat. I genomsnitt är 73 procent av samtliga ombud godkända vid provköpen, vilket framgår av tabellen på sidan 110.

Utbildning i spelansvar

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

Under året implementerades Svenska Spels nya spelansvarsutbildning för chefer. Syftet var att ge cheferna för-

djupad kunskap i Svenska Spels spelansvarsarbete och på så sätt förbättra integreringen av spelansvaret i företagets hela verksamhet.

Marknadsföring

Svenska Spel har egna riktlinjer för marknadsföring, men följer även riktlinjerna från SPER (Spelbranschens Etiska Råd) och standarden i European Lotteries. Enligt riktlinjerna ska marknadsföringen ha en ansvarsfull inriktning och utformas så att risker för överdrivet spelande minimeras. Den ska heller inte uppfattas som alltför påträngande. Läs mer om Svenska Spels syn på ansvarsfull marknadsföring i intervjun med Annika Ferm på sidan 107.

I december 2011 förlängde regeringen Svenska Spels speltillstånd. Då preciserades i tillstånden åldersgränser och marknadsföringsrestriktioner för de olika spelen.

Säkerhet och riskhantering

Svenska Spel strävar efter att synliggöra och förebygga oetiskt agerande, såväl internt som externt. Bolaget är tydligt med att verksamheten inte får utnyttjas till penningtvätt eller annan brottslig verksamhet. Utvecklingen av konkurrenskraftiga produkter och distributionsformer med spelansvar och spelsäkerhet som en integrerad del är därmed ett viktigt inslag i verksamheten.

I Svenska Spels uppdrag ingår bland annat:

- att beakta konsumenternas intresse av ett trovärdigt alternativ till illegal spelverksamhet
- att risken för bedrägerier och olagligt spel ska beaktas
- att maximal säkerhet i spelhanteringen ska eftersträvas.

Under 2011 genomförde Svenska Spel för första gången en koncernövergripande säkerhetskonferens. Syftet var bland annat att ge en bättre överblick över koncernens samlade säkerhetsarbete, identifiera framtida utmaningar och behov av kompetens, samt skapa förutsättningar för att utveckla koncernens säkerhetsarbete.

Incidenter

I november 2011 greps och anhölls åtta personer efter beslut av åklagare, misstänkta för grov förskingring. Sju av de anhållna var anställda hos Casino Cosmopol i Göteborg.



Annika Ferm, kommunikationsdirektör: – Sociala skyddshänsyn är en del av vårt uppdrag

Annika Ferm tillträdde rollen som kommunikationsdirektör på Svenska Spel under 2011 och blev även ny ordförande i Spelbranschens Etiska Råd, SPER. Hon betonar att det ligger i Svenska Spels uppdrag att vara ansvarsfullt och att intressenterna förväntar sig det.

Vad handlar ansvarsfull marknadsföring om för Svenska Spel?

– Vårt uppdrag bygger på sociala skyddshänsyn, att vi är ansvarsfulla i våra relationer med kunder och andra intressenter. En övergripande princip är att vår marknadsföring inte ska upplevas som påträngande. Och det är en självklarhet att vi inte vänder oss till yngre personer. Budskapet Spela lagom utgör en del i reklamen, då vi vill uppmuntra kunder att spela med måtta så att de upplever ren spelglädje och slipper problem med överdrivet spelande.

Kan du nämna några konkreta exempel på hur ni tar ansvar?

– Vi skickar ingen direktreklam till spelkorts kunder som utifrån sitt spel bedöms tillhöra en riskgrupp. Möjligheten till vinst får heller inte överdrivas och det vi kommunicerar ska vara relevant. Vi är också mycket mer restriktiva i vår marknadsföring när det handlar om spel vi bedömer har en högre risk.

Hur säkrar ni att riktlinjerna följs av alla?

– Vi har ett tydligt ägarskap för policyer och riktlinjer inom området. Alla medarbetare som kommer i kontakt med frågorna utbildas och är ansvariga för att följa riktlinjerna, både våra egna och SPERs. Vid minsta tveksamhet är man skyldig att rådfråga vår CSR-avdelning. För att vara på den säkra sidan ska vi också utbilda de reklambyråer vi samarbetar med.



Medieinvesteringar

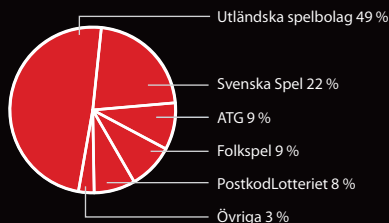
Under 2011 ökade spelbranschens investeringar i reklam med cirka 149 miljoner kronor till totalt 1 330 miljoner kronor.

Svenska Spels bruttoreklaminvesteringar ökade jämfört med 2010 med cirka 19 miljoner kronor till cirka 299 miljoner kronor.

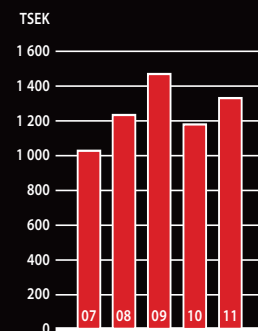
Sedan 2004 har Svenska Spels andel av de totala medieinvesteringarna (Share of voice) på den kända spelmarknaden minskat från 46 procent till 22 procent.

Källa: Svenska Spels avdelning Marknadsanalys baserat på SIFO:s reklammätningar.

Share of voice 2011
Medieinvesteringar på
den svenska marknaden



Share of voice
Trenden 2007–2011





INTRESSENT: LOTTERIINSPEKTIONEN

– Utvecklingen ligger steget före lagstiftningen

Håkan Hallstedt är generaldirektör på Lotteriinspektionen som har det centrala tillsynsansvaret för den svenska spelmarknaden. Han tycker att dialogen med Svenska Spel fungerar väl men att spel-lagstiftningen behöver moderniseras och anpassas till verkligheten.

Hur fungerar er dialog med Svenska Spel?

– Vår dialog med Svenska Spel sker på många nivåer och plan och den fungerar väldigt väl. Våra handläggare är i ständig kontakt med Svenska Spel i varierande frågor och vi har regelbundna avstämningsmöten. Ofta har vi anledning att diskutera hur marknaden ser ut och vilka observationer Svenska Spel gör när det gäller illegala spelautomater och utvecklingen på nätet.

Hur tycker du att Svenska Spel uppfyller sitt ansvar?

– Svenska Spel har en svår roll. Å ena sidan ska man vara ett bolag som tjänar pengar. Å andra sidan har man ett socialt ansvar som går utöver

det som bolag normalt sett har. Det här är en svår balansgång och jag tycker att Svenska Spel tar sitt ansvar på bästa sätt utifrån förutsättningarna. Möjligen skulle Svenska Spel kunna bli bättre på att peka på hur de bidrar till samhället, till exempel idrottsrörelserna.

Hur arbetar ni för att begränsa förekomsten av illegala spelautomater?

– Vi arbetar väldigt mycket med detta och har fått ett särskilt anslag från regeringen om åtta miljoner per år till arbetet. Framför allt handlar det om att kontrollera förekomsten av illegala spelautomater och att utbilda poliser och åklagare i vad som är att betrakta som illegalt spel. Dessvärre har vi haft utdragna, pågående rättsprocesser för att utreda var ett spel ska anses anordnat, exempelvis när en spelmaskin är kopplad till en spelserver i ett annat land. Högsta domstolen har nu klargjort att sådana spelmaskiner är olagliga. Det är nödvändigt att lagstiftningen uppdateras till hur verkligheten faktiskt ser ut idag.

Läs mer om vår
intressentdialog
på sidan 101.

Kasinots övervakningsenhet upptäckte misstänkta oegentligheter och hade personerna under övervakning under en tid, innan polisen kopplades in. Inga gäster drabbades av de misstänkta brotten. I samband med incidenten har en arbetsrättslig tvist uppkommit.

Penningtvätt

Risk för, och försök till, penningtvätt förekommer där det finns stora penningflöden, såsom på kasinon. De åtgärder som kasinona vidtar bedöms vara effektiva och det löpande samarbetet med Finanspolisen och kasinonas tillsynsmyndighet har gett gott resultat.

2011 anmälde Casino Cosmopol 284 fall av misstänkt penningtvätt (311) till Finanspolisen i enlighet med lagen om penningtvätt.

Illegala spelmaskiner

Svenska Spel rapporterar kontinuerligt förekomsten av illegala spelmaskiner, det vill säga spelautomater som inte är Svenska Spels. Rapportering sker till berörda myndigheter, i första hand till Lotteriinspektionen. Svenska Spel gör löpande kontroller hos ombud och affärspartner och drar in tillståndet till butikerna om de illegala spelmaskinerna inte tas bort. Under 2011 sades 8 ombud (9) upp på grund av illegala spelmaskiner.

Bedrägerier

Svenska Spel ska motverka bedrägerier och samarbeta med polis, banker och kortföretag i ärenden som rör stulna eller falska kort hos ombud, affärspartner och på internet. Svenska Spel har under 2011 slutfört arbetet att anpassa sig till kortföretagens PCI-certifiering – ett omfattande program som syftar till att öka datasäkerheten och som är en förutsättning för att få hantera korttransaktioner. Svenska Spel förstärkte sina rutiner för hanteringen av bedrägerier 2010 och bankerna har förbättrat sina rutiner för kortbetalningar. Tack vare dessa åtgärder bedöms inte längre kortbedrägerier utgöra något stort problem inom verksamheten.

Kreditspel

Vid indikationer om att kunder fått anstånd med att erlägga spelinsats till efter speltillfället, så kallat kreditspel, hos ombud eller affärspartner kontrolleras ombudet eller affärs-

partnern. Om bevis för kreditspel framkommer sägs ombudet eller affärspartner omedelbart upp. Under 2011 har 2 ombud (1) sagts upp på grund av kreditspel.

Riksrevisionen granskar det sociala hänsynstagandet

I mars 2011 beslutade Riksrevisionen att genomföra en granskning av statens roll på spelmarknaden. Granskningen beräknas vara avslutad i maj 2012. Syftet är att granska regeringens anpassning av nuvarande spelreglering och organisering av det statliga åtagandet, så att riksdagens mål om en sund och säker spelmarknad kan uppfyllas på ett effektivt sätt. Vidare ska granskas hur regeringen styr och följer upp Svenska Spels verksamhet och hur Svenska Spel verkar för en sund och säker spelmarknad.

Aktiviteter och resultat 2011

- Spelansvarsutbildningen för chefer i steg 2 implementerades.
- Implementering av nytt centralsystem på Vegas som möjliggör spelansvarsverktyg påbörjades.
- Provköp hos lottombuden infördes för att säkerställa att 18-årsgränsen på skraplotter följs.
- Kundernas säkerhet vid vinstutbetalning förbättrades.
- Lansering av ny version av Playscan™ med helt nya möjligheter att följa och analysera spelbeteende.
- Lansering av ny spelansvarsutbildning för Vegas affärspartner.

Fokus 2012

- Öka kunskapen hos intressenterna om Svenska Spels arbete inom hållbar utveckling.
- Test av nya spelansvarsverktyg för Vegas inleds i slutet av 2012 och spelansvarsverktygen beräknas finnas tillgängliga för Vegas samtliga kunder till sommaren 2013.
- Utveckla spelansvaret i mobil och säkra närvaro i nya framväxande digitala plattformar.
- Inom Casino Cosmopol kommer fokus att ligga på att upptäcka och anmäla misstänkta fall av penningtvätt.
- Ytterligare integrera säkerhetsarbete och riskhantering med affärsverksamheten.
- Utbildningar för att öka säkerhetsmedvetandet i organisationen.





Fakta om Svenska Spels spelansvar

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

| | 2011 | 2010 | 2009 |
|--|-------|-------|-------|
| Socialt ansvar | | | |
| Spelare med problem, % ¹ | 1–2 | 1–2 | 1–2 |
| Antal frivilliga avtal kasinogäster, antal ² | 2 350 | 2 282 | 2 098 |
| Samtal med kasinogäster om spelvanor, antal | 4 151 | 3 923 | 3 546 |
| Svenska Spel tar sitt ansvar för att motverka spelberoende – Stämmer bra? ³ , % | 37 | 42 | 33 |
| Affärspartners och ombuds ansvar | | | |
| Diplomerade spelombud, % | 82 | 78 | 74 |
| Diplomerade affärspartner, % | 95 | 73 | 73 |
| Provköp, antal | 5 663 | 5 704 | 5 945 |
| Provköp godkända ombud, % | 73 | 86 | 80 |
| Provköp godkända affärspartner, % | 85 | 80 | 81 |
| Observationskontroller ⁴ | — | 1 959 | 1 950 |
| Avstängda på grund av provköp, antal ⁵ | 182 | 69 | 63 |
| Anställdas ansvar⁶ | | | |
| Tycker att Svenska Spel tar sitt ansvar för att motverka spelberoende, % | 80 | 79 | — |
| Känner till Svenska Spels spelansvarsarbete, % | 96 | 94 | — |

1. Uppgifter från spelkartläggningen. Svenska Spel genomför 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 slumpmässigt utvalda svenskar mellan 16 och 75 år (Adresskälla DAFA SPAR). 2011 uppgick antalet besvarade enkäter till 5 131 stycken, vilka utgör ett representativt urval av den vuxna svenska befolkningen. Spelkartläggningen visar att problemspelet, andelen i hela befolkningen, ligger oförändrat på en nivå av 1–2 procent.

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. Nytt nyckeltal för år, Imagemätning
– Datainsamling via Norstats webbpanel med 3 000 intervjupersoner. Rapport sammanställs kvartalsvis av avdelningen Marknadsanalys.
– Målgruppen är samtliga svenskar i åldrarna 16–75 år.

4. Under tidigare år har affärsområde Vegas tillämpat två metoder för ålderskontroller; observationskontroller samt provköp. Från 2011 görs endast provköp.

5. Inkluderar både affärspartner (restauranger och bingo-hallar) och ombud (butik).

6. Enligt Svenska Spels medarbetarundersökning 2011.

Metoder för att underlätta ansvarsfullt spelande

Svenska Spel är certifierat enligt European Lotteries 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 medarbetare | <ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska ha ett spelansvarsbudskap som regelbundet kommuniceras till medarbetarna, 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 affärspartner och ombud | <ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska uppmärksamma spelansvaret för Svenska Spels ombud och affärspartner, 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 affärspartner. |
| 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, mobil och Vegas) | <ul style="list-style-type: none">Svenska Spel ska ha implementerat lämpliga förebyggande åtgärder som listas i European Lotteries standard och säkra att även ny utveckling av dessa kanaler tar hänsyn till ovanstående.Svenska Spel ska kunna motivera eventuell frånvaro av åtgärder, t.ex. möjlighet till självavstängning och Playscan™. |
| 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 European Lotteries 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 behandlingsamordnare (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 European Lotteries 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 European Lotteries Responsible Gaming Standard. |

En verifiering av utvalda delar av Svenska Spels spelansvarsarbete gjordes 2011 av revisionsföretaget Deloitte AB.