



**Veikkaus Oy**



**PELAA  
MALTILLA**

# **VASTUUL LISUUS RAPORTTI 2017**

# VASTUULLISUUS- RAPORTTI 2017

## Sisällysluettelo

<b>VASTUULLISUUS- JA HENKILÖSTÖJOHTAJALTA</b> .....	<b>3</b>
<b>JOHDANTO</b> .....	<b>4</b>
1. Vastuullisuus osana Veikkauksen strategiaa .....	4
2. Yrityskulttuuria rakennetaan yhteisillä arvoilla .....	4
3. Johtamis- ja ohjausjärjestelmät sekä ydinprosessit .....	5
4. Rahapelaamisen toimintaympäristö muutoksessa .....	5
5. Aktiivista vuoropuhelua sidosryhmien kanssa .....	6
6. Yhteiskuntavastuun johtaminen .....	7
7. Olennaisuuden määrittely .....	8
<b>1. YHTEISKUNTA - Edistämme hyvinvointia</b> .....	<b>9</b>
1.1. Veikkauseuron matka pelaajalta avustuksensaajalle .....	9
1.2. Peliongelmien seurannan ja ennaltaehkäisyn rahoitus .....	10
1.3. Uusia tutkimuksia peliongelman seurantaan .....	10
<b>2. YHTIÖ - Tuotamme luotettavasti iloa, viihdettä ja jännitystä</b> .....	<b>11</b>
2.1. Pelaaminen siirtyy yhä enemmän digitaalisiin kanaviin .....	11
2.2. Rahapelien haittavaikutukset arvioidaan osana tuotekehitysprosessia .....	11
2.3. Veikkaus kohtelee kumppaneitaan yhdenvertaisesti .....	12
2.4. Luotettavat ja turvalliset pelit ja rahaliikenne .....	12
2.5. Vahva kuluttajasuoja asiakkaan turvana .....	13
2.6. Vastuullinen Etuasiakasohjelma .....	13
2.7. Vastuullisuus osana brändiä ja markkinointiviestintää .....	13
2.8. Eettiset periaatteet - Veikkauksen tapa toimia .....	14
2.9. Vastuullisuus hankinnoissa .....	14
2.10. Veikkaus edistää kestävästä kehitystä .....	15
2.11. Esteettömyyttä ja saavutettavuutta parannettiin .....	15
<b>3. YKSIÖ - Välitämme ihmisestä</b> .....	<b>16</b>
3.1. Uusi pelirajoituskokonaisuus kansainvälisesti ainutlaatuinen ratkaisu .....	16
3.2. Pelaa maltilla -konsepti nostaa pelaamisen hallinnan välineet esiin .....	18
3.3. Ikärajan 18+ pitävyyteen panostetaan .....	18
3.4. Yhtenäisen Veikkauksen rakentamista .....	20
3.5. Jatkuva osaamisen kehittämistä .....	20
3.6. Henkilöstön vastuullisuuskoulutuksia uudistettiin .....	21
3.7. Henkilöstön pelaamisen hallinnan ohjelma .....	21
<b>OLENNAISTEN YHTEISKUNTAVASTUUSIJOIDEN JA GRI-STANDARDIEN VÄLINEN LINKITYS SEKÄ GRI-SISÄLTÖ</b> .....	<b>22</b>



# VASTUULLISUUS- JA HENKILÖSTÖ- JOHTAJALTA

”Veikkauksen ensimmäinen toimintavuosi 2017 oli merkittävä, jopa historiallinen, vastuullisen rahapelaamisen osalta. Panostimme yhteiskuntavastuussa erityisesti pelihaittojen ennaltaehkäisyyn ja seurantaan.

Peliyhteisöjen yhdistymisen myötä uudistimme verkko-kauppa veikkaus.fi:n ja yhdistimme pelitilit. Samanaikaisesti otimme käyttöön vuoden aikana valmistellun edistyksellisen pelirajoituskokonaisuuden, jossa kolmen aikaisemman yhtiön erilaiset pelirajat ja pelaamisen hallinnan välineet yhtenäistettiin.

Kokonaan uutena ominaisuutena verkkopelaamiseen tuli pakollinen rahansiirtoraja, joka kaikkien asiakkaiden on asetettava vuorokausi- ja kuukausitasolla. Samoin nopearytmisiä pelejä pelaavilta edellytämme pakollisesti asetettavat vuorokausi- ja kuukausikohtaiset tappiorajat. Pelaamiseen käytettävästä ajasta muistuttaa aikamuistutin. Lisäksi Veikkauksen asiakkailta on nykyisin mahdollisuuksia estää pelaamisensa monin eri tavoin, jopa kokonaan, digitaalisissa kanavissa.

Tunnistautuvan pelaamisen kasvattaminen on Veikkauksen keskeinen strateginen tavoite, ja se mahdollistaa myös kokonaisvaltaisemman pelaamisen hallinnan välineiden kehittämisen ja käytön. Vuonna 2017 saavutimme 2 miljoonan rekisteröityneen Etuasiakkaan määrän. Uusi Etuasiaksohjelma sisältää vastuullisuutta korostavia elementtejä ja uudistuneella Veikkaus-kortilla on mahdollista pelata tunnistautuneena myös peliautomaateilla. Joulukuussa Veikkauksen hallitus teki merkittävän strategisen päätöksen hajasijoitettujen peliautomaattien kokonaisvaltaisesta tunnistautumisesta vuoteen 2023 mennessä.

Vuoden aikana uudistimme henkilöstön vastuullisuuskoulutuksia, harmonisoimme ja uudistimme ikärajavalvonnan käytäntöjä, loimme vastuullisen rahapelaamisen Pelaa maltilla -konseptin sekä uudistimme asiakkaille suunnatun pelaa-maltilla.fi -sivuston. Ensimmäisenä toimintavuotena Veikkaus lisäsi merkittävästi rahapeliongelmia kartoittavia tutkimuksia ja kyselyjä aloittamalla muun muassa kaksi kertaa vuodessa toteutettavan laajan väestökyselyn peliongelmiin määrän ja kehityksen seurantaan. Ensimmäisten tulosten perusteella peliongelmiin määrässä ei ole tapahtunut merkittävää muutosta, vaan ongelmapelaajia on Suomessa reilu 3 %. Tätä kehitystä tulemme seuraamaan huolella samoin kuin tulemme kehittämään aktiivisesti keinoja maltillisen pelaamisen edistämiseen.

Tämä Veikkauksen ensimmäinen vastuullisuusraportti keskittyy kuvaamaan tärkeimmät vastuullisuutta edistävät toimenpiteet. Lisää Veikkauksen ensimmäisestä toimintavuodesta voit lukea Vuosiraportista 2017 ja Corporate Governance -raportista 2017 Veikkauksen nettisivuilta.”

Pekka Ilmivalta  
vastuullisuus- ja henkilöstöjohtaja

Veikkaus OY

## JOHDANTO

### 1. Vastuullisuus osana Veikkauksen strategiaa

Veikkaus tähtää yhteiskunnallisesti kestävään toimintaan kaikessa tekemisessään. Vastuullisuus on olennainen osa kaikkea yhtiön toimintaa ja sillä halutaan varmistaa menestyksenkäs liiketoiminta ja sidosryhmien laaja tuki nyt ja tulevina vuosina.

#### MISSIO

Huviksi ja hyödyksi meille kaikille

#### VISIO

Kiinnostavin rahapelitarjoama ja personoiduin asiakaskokemus vastuullisesti suomalaisille

#### VEIKKAUKSEN STRATEGIAN PAINOPISTEET

##### VAHVA VEIKKAUS

- Yhtenäinen yrityskulttuuri
- Vastuullisuus mukana strategiassa ja liiketoiminnan suunnittelussa
- Yhtenäinen, vahva ja positiivinen työnantajakuva

##### TEHDÄÄN TULOSTA, MUTTA VASTUULLISESTI

- Omistaja-arvon vastuullinen kasvattaminen
- Yhteiskunnallisesti kestävä toiminta
- Asiakasdatan kerääminen, jalostaminen ja hyödyntäminen niin liiketoiminnan kuin vastuullisuuden edistämiseksi

##### MENESTYS DIGITAALISESSA LIIKETOIMINNASSA

- Kanavointikyky kunnossa kilpaillussa digitaalisessa asiakasrajapinnassa
- Kilpailukykyinen tuote- ja palveluvalikoima

### 2. Yrityskulttuuria rakennetaan yhteisillä arvoilla

Veikkaus rakentaa uutta yhtenäistä yrityskulttuuria yhdessä työskentelemällä ja keskustelemalla. Veikkauksen ensimmäisen vuoden tavoitteena oli kolmen peliyhteisön organisaatioiden, prosessien ja toimintatapojen yhdistäminen yhdeksi peliyhtiöksi, jolle rakentuvat yhteiset toimintatavat, johtamisjärjestelmä ja ajan myötä organisaatiokulttuuri.

Yhtenäistä yrityskulttuuria rakennettaessa on hyödynnetty aiempien kolmen peliyhteisön parhaat käytännöt sekä luotu uusia käytäntöjä. Yrityskulttuurin rakentaminen jatkuu aktiivisena vuonna 2018. Veikkauksen arvot ovat Me, Vastuullisuus, Rohkeus ja Wow. Näihin arvoihin päädyttiin henkilöstökyselyn ja useiden työpajojen kautta. Arvojen tulisi näkyä jokaisen veikkauksilaisen tavassa toimia sekä asiakaskohtamisissa.

**ME**  
Menestymme yhdessä

**ROHKEUS**  
Teemme tuloksia

**VASTUULLISUUS**  
Välitämme ihmisistä

**WOW**  
Yllätämme elämyksillä

### 3. Johtamis- ja ohjausjärjestelmät sekä ydinprosessit

Veikkauksen toiminnan suunnittelu ja johtaminen perustuvat yhtiön strategiaan. Pitkän aikavälin tavoitteiden pohjalta määritellään yhtiötason tavoitteet vuosittaisiksi painopisteiksi.

Yhtiön kaikilla toiminnoilla on omat ohjausryhmänsä, joiden lisäksi toimintaa ohjaavat erilliset aihekohtaiset ohjausryhmät. Näiden yhtenä tehtävänä on koordinoida toimintojen työskentelyä. Veikkauksen kolme liiketoimintaryhmää (jännitys-, haaveilu- ja harrastuspelit) ovat tulosityksiköitä, jotka ohjaavat liiketoimintaa.

Ydinprosessit on tunnistettu ja niitä käytetään toiminnan ohjaamiseen ja kehittämiseen. Liiketoimintastrategian kolme ydinprosessia ovat: palveluprosessi, tuotekehitysprosessi ja ohjausprosessi.

Ydinprosessien lisäksi Veikkauksessa on tukiprosesseja muun muassa talous- ja henkilöstöhallinnon prosessit, joilla varmistetaan ydinprosessien toimintaedellytykset.

Prosessien tarkoituksena on edistää toimintojen välistä vuoropuhelua ja vahvistaa yhteistyötä yksiköiden ja toimintojen välillä. Prosesseissa huomioidaan myös se, että Veikkaus haluaa täyttää laatu-, turvallisuus- ja vastuullisuussertifikaattien vaatimukset, joista osa on edellytyksenä mm. yhteiseurooppalaiselle yhteistyölle.<sup>1</sup>

European Casino Association (ECA) päivitti vastuullisen rahapelaamisen standardinsa, minkä Veikkaus varmentaa 2018. Lisäksi Veikkaus uusii European Lotteries -järjestön (EL) vastuullisen rahapelaamisen sertifikaatin kattamaan koko pelitarjoaman ja yhtiön toiminnan vastuullisuuden. Tällä varmistetaan myös World Lottery Association -järjestön (WLA) vastuullisen rahapelaamisen sertifikaatin jatkuminen.

### 4. Rahapelaamisen toimintaympäristö muutoksessa

Veikkauksen markkinaosuus Suomen rahapeli-markkinasta oli noin 90 % vuonna 2017. Samaan aikaan ulkomaisten rahapelisivustojen pelaaminen näytti kasvavan aiempaa nopeammin. Vuoden lopussa arvioitiin, että suomalaiset häviävät ulkomaisille sivustoille noin 200 M€ vuodessa. Toimintaympäristömuutos asettaa Veikkauksen pelitoiminnan vastuullisuuden kehittämiseksi lisähaasteita. Yhtiö tähtää siihen, että vastuullisuudesta tinkimättä suomalaisten rahapelaaminen kanavoidaan kotimaiseen tarjontaan.

Erityisesti vuoden 2017 loppupuolella käytiin mediassa aktiivista keskustelua rahapelaamisen vastuullisuudesta, rahapelien ikärajan pitävyydestä ja pelien tarjonnasta. Varsin kriittisestä keskustelusta huolimatta kansalaisten tuki rahapelaamisen yksi-

noikeusjärjestelmälle pysyi ennallaan. Joulukuussa 2017 Taloustutkimuksella teetetyn kyselyn mukaan 76 % vastaajista antoi tukensa (täysin tai jossain määrin) yksinoikeusjärjestelmälle.

Tunnistautuvan pelaamisen kasvattaminen on Veikkauksen keskeinen strateginen tavoite. Se mahdollistaa pelaamisen hallinnan kokonaisvaltaisen hyödyntämisen ja entistä paremmin asiakkaita palvelevan asiakaskokemuksen. Tunnistautuvan pelaamisen osuus kokonaispelikatteesta kasvoi vuoden 2017 loppuun mennessä 40,6 %:iin.

Vuoden lopulla yhtiön hallitus teki päätöksen, että Veikkaus tähtää hajasijoitettujen rahapeliautomaattien kokonaisvaltaiseen tunnistautumiseen mahdollisimman laajasti vuoteen 2023 mennessä.

<sup>1</sup> Lue lisää laatu- ja turvallisuussertifikaateista Veikkauksen **Corporate Governance -raportista**, s. 10.

## 5. Aktiivista vuoropuhelua sidosryhmien kanssa

Veikkaus kuuntelee ja haluaa ymmärtää sidosryhmiensä odotuksia sekä hakee niihin ratkaisuja. Näiden odotusten tunteminen sekä luottamus yhtiön toimintaan ovat Veikkauksen menestyksekkään toiminnan edellytykset.

Veikkaus viestii avoimesti omasta toiminnastaan ja kehittää jatkuvasti uusia muotoja ja tapoja sidosryhmävuorovaikutukseen. Aktiivisen ja jatkuvan vuoropuhelun malleja ovat muun muassa yli 13 000 asiakkaan Veikkusraati, sosiaalisen median kanavat sekä henkilöstön ja pelimyyjien omat suljetut Facebook-ryhmät.

Vuoden 2017 aikana Veikkaus kartoitti keskeisten sidosryhmien palautetta ja näkemyksiä Veikkauksen yhteiskuntavastuun tulevaisuudesta. Toimintaan kohdistuvia odotuksia selvitettiin eri henki-

löstö- ja asiakaskyselyin sekä haastattelemalla keskeisimpien sidosryhmien edustajia.

Tärkeimpinä yhteiskuntavastuun asioina tunnistettiin pelihaittojen ennaltaehkäiseminen, tuotto ja tehokas toiminta sekä turvalliset ja luotettavat pelit, joista saadaan lisäarvoa suomalaiseen yhteiskuntaan.

Sidosryhmien huolenaiheita olivat rahapelituottojen epätasainen kertymä, peliautomaattien laaja tarjonta ja sijoittelun vaikutus pelihaittoihin. Myös pelihaittojen viestinnän ja pelien markkinoinnin tasapaino nousi palautteessa esiin.

Vuoropuhelu sidosryhmien kanssa jatkuu aktiivisena vuonna 2018.

### VEIKKAUKSEN KESKEISET SIDOSRYHMÄT



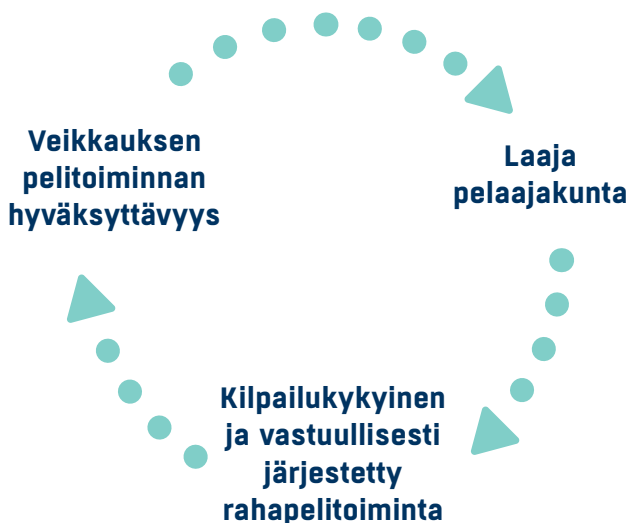
## 6. Yhteiskuntavastuun johtaminen

Yhteiskuntavastuun johtamisen tavoitteena on kilpailukykyisen ja vastuullisesti järjestetyn rahapelitoiminnan varmistaminen sekä laaja pelaajakunta ja rahapelaamisen laajan hyväksyttävyyden edistäminen. Keskiössä ovat pelihaittojen ennaltaehkäisy, rahapelitoiminnan rikollisuuden ja vilpin torjunta sekä vahva kuluttajansuoja.

Yksinoikeustoimijalle asetettujen veloitteiden lisäksi johtamisessa tavoitellaan vakaata tuoton kasvua ja vastuullista brändimielikuvaa. Nämä osaltaan varmistavat Veikkauksen tuotoista hyötyvien avustuksensaajien toimintaedellytykset. Vastuullisuus on osa kaikkea Veikkauksen tekemistä ja kulkee läpi liiketoimintaprosessien aina pelikehityksestä luotettavaan rahaliikenteeseen ja voitonmaksuun.

Veikkauksen vastuullisuustavoitteet on johdettu yhtiön strategiasta yhtiö-, yksikkö- ja yksilötasolle. Yhteiskuntavastuun painopisteistä vastaa johtoryhmä. Vastuullisuus- ja henkilöstöjohtajan alaisuudessa toimii nelihenkinen yhteiskuntavastuuyksikkö. Yksikön tehtävänä on yhteiskuntavastuun yleisestä kehityksestä ja koordinoinnista vastaaminen sekä toimiminen erilaisissa hankkeissa ja projekteissa vastuullisuusasioiden erityisasiantuntijana.

Yhtiön hallitus ja hallintoneuvosto käsittelevät yhteiskuntavastuun asioita säännöllisesti kokouksissaan. Hallintoneuvosto antaa ensimmäistä kertaa oman kertomuksensa Veikkauksen rahapelitoiminnan kehityksestä ja pelihaittojen ennaltaehkäisemisestä Valtioneuvoston kanslialle. Kertomus on nähtävillä Veikkauksen verkkosivustolla.



## VEIKKAUKSEN VASTUULLISUUDEN SEURANTAMITTARIT

TULOS

1 021,3 milj. €

TUOTOT YHTEISKUNNALLE <sup>2</sup>

1 273,8 milj. €

YHTEISEN HYVÄN OSUUS PELIKATTEESTA <sup>3</sup>

69,4 %

TUNNISTAUTUNEEN PELAAMISEN OSUUS PELIKATTEESTA (%)

40,6 %

VÄESTÖKYSELY PELIONGELMAN LAAJUUDESTA <sup>4</sup>

3,1 % (1/2017)

3,3 % (2/2017)

VÄESTÖTASON PULSSI-MITTARI: KOETTUIJEN PELIONGELMIEN MÄÄRÄ <sup>5</sup>

1,7 %

<sup>2</sup> Tuotot yhteiskunnalle sisältäen arpajais- ja arvonlisäveron.

<sup>3</sup> Veikkauksen voiton ja arpajaisveron suhde pelikatteeseen. Pelikate lasketaan vähentämällä liikevaihdosta pelaajille maksetut voitot.

<sup>4</sup> Lähde: Veikkauksen Taloustutkimuksella teettämät väestökyselyt rahapeliongelmiensa laajuudesta SOGS-mittarilla mitattuna. Yhteensä 10 000 vastaajaa vuonna 2017.

<sup>5</sup> Lähde: Taloustutkimuksen Omnibus-kyselyt 2017. Tutkimuskysymys: "Minulla on ollut viimeisen vuoden aikana vaikeuksia hallita rahapeliensa pelaamista." Täysin tai jossain määrin samaa mieltä olevien määrä. Yhteensä 10 000 vastaajaa vuonna 2017.

## 7. Olennaisuuden määrittely

Veikkauksen vastuullisuudesta käytiin laaja pohdinta edelläkävijästrategian toteuttamiseksi syksyllä 2017. Sidosryhmiltä kysyttiin heidän näkemyksiään asiantuntijatyöpajassa, haastatteluun ja verkkokyselyillä. Palautteen ja keskustelujen pohjalta syntyi Veikkauksen yhteiskuntavastuun olennaisuusmäärittely. Tämä kiteytyy kolmeen teemaan: 1) edis-

tämme hyvinvointia, 2) tuotamme luotettavasti iloa, viihdettä ja jännitystä sekä 3) välitämme ihmisestä. Teemat sisältävät konkreettisia tekoja, joilla yhteiskuntavastuuta Veikkauksessa toteutetaan. Näitä avataan seuraavissa luvuissa.

### VEIKKAUS OSANA YHTEISKUNTA - VASTUULLISUUSOHJELMA



#### YHTEISKUNTA

- Ennaltaehkäisemme peliongelmiä
- Estämme rahapeli toiminnan rikollisuutta ja vilppiä
- Toimimme kustannustehokkaasti
- Tuotamme yhteiskunnalle yli 1 mrd €

#### YHTIÖ

- Tarjoamme vastuulliset ja kilpailukykyiset rahapeli tuotteet ja -palvelut
- Markkinoimme ja viestimme vastuullisesti
- Tarjoamme luotettavat ja turvalliset pelit sekä rahaliikenteen
- Takaamme vahvan kuluttajasuojan
- Käsittelemme pelaajadataa luotettavasti ja turvallisesti
- Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi
- Toimimme hankinnoissa vastuullisesti ja edistämme kestävää kehitystä

#### YKSIÖ

- Tarjoamme edistykselliset pelaamisen hallinnan välineet
- Hyödynnämme dataa peliongelmi ennaltaehkäisyssä: riskipelaajien tunnistaminen ja personoidut viestintämallit
- Teemme vastuullisuusviestintää ja -markkinointia (Pelaa maltilla)
- Valvomme 18+ -ikärajaa tehokkaasti
- Edistämme henkilöstön työhyvinvointia
- Ehkäisemme oman henkilöstön peliongelmiä



# 1. YHTEISKUNTA - EDISTÄMME HYVINVOINTIA

## 1.1. Veikkauseuron matka pelaajalta avustuksensaajalle



Veikkauksella on ainutlaatuinen tehtävä tarjota yksinoikeudella rahapelejä vastuullisesti ja tuottaa varoja yhteiseksi hyväksi eli kaikkien Suomessa asuvien iloksi ja hyödyksi.

Yli kaksi miljoonaa rekisteröitynyttä Etuasiakasta mahdollistavat laajan pelaajakannan, joiden käytössä on kaikki pelaamisen hallinnan välineet. Suomalaisesta aikuisväestöstä noin 80 % on kokeillut Veikkauksen rahapelejä.

Veikkaus tarjoaa rahapelejä sekä omissa että kumppaniverkoston myyntipaikoissa ja digitaalisissa kanavissa. Veikkauksen liikevaihdosta 58 % tuli myyntiverkostosta ja 42 % digitaalisista kanavista.

Veikkaus työllistää yli 2 000 rahapelaamisen ammattilaista, joista yli puolet toimii pelinhoitajina tai asiakaspalvelijoina. Vuonna 2017 Veikkauksen liikevaihto oli noin 3,2 mrd euroa, mistä yli miljardi tuloutettiin ministeriöille jaettavaksi edelleen: sosiaali- ja terveystieteille 342 M€, kulttuurille ja taiteelle 238 M€, liikunnalle 159 M€, sotaveteraaneille 110 M€, tieteelle 106 M€, nuorisotyölle 55 M€ ja hevosurheilulle 40M€.

Veikkauksen tuotoilla tuetaan vuosittain yli 4 000 avustuksensaajaa.

## 1.2. Peliongelmien seurannan ja ennaltaehkäisyn rahoitus

Veikkaus rahoittaa arpajaislain 52 §:ään perustuen sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimaa pelihaittatutkimusta ja hoidon kehittämistä vuosittain yli kahdella miljoonalla eurolla.

Vuodesta 2004 aiemmat peliyhteisöt ovat rahoittaneet peliongelmaisia ja heidän läheisiään auttavaa Peluuri-palvelua. Vuodesta 2017 alkaen yhtiön hallituksen päätöksellä Peluurin rahoitus kaksinker-

taistettiin vuositasolla 950 000 euroon. Tällä korotuksella haluttiin varmistaa Peli poikki -ohjelman jatkuminen sekä palvelun nostaminen asiakastarpeen edellyttämälle tasolle.

Viime vuonna Peluurissa käytiin lähes 1 500 peliongelmapuhelua, joista pelaajien kanssa 1 070 puhelua ja loput läheisten ja esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

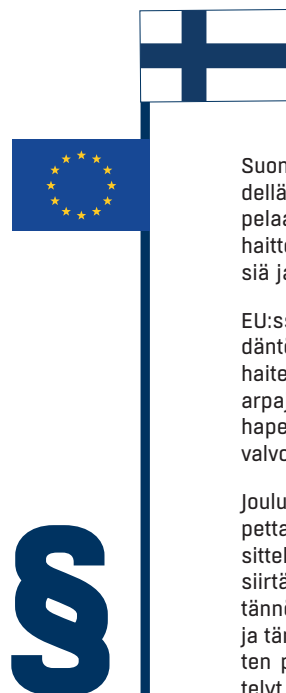
## 1.3. Uusia tutkimuksia peliongelman seurantaan

Vuonna 2017 Veikkaus panosti aiempien kyselytutkimusten lisäksi merkittävästi peliongelmien laajuutta ja kehitystä seuraaviin uusiin väestötason tutkimuksiin ja kyselyihin.

Veikkaus teetti Taloustutkimuksella kaksi laajaa peliongelmia kartoittavaa väestötutkimusta. Tutkimusten mukaan peliongelmaisten määrässä ei ole tapahtunut merkittävää muutosta, kun niitä verrataan Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) aiemmin tekemiin vastaavan kaltaisiin tutkimuksiin viimeisen kymmenen vuoden aikana. Veikkauksen teettämien väestötutkimusten mukaan ongelmapelaajia oli reilu 3 % (noin 130 000 henkilöä). Tutkimukset osoittavat, että peliongelmaista kärsivät käyttävät yhä useammin ulkomaisten peliyhtiöiden palveluja.

Kattavan väestötutkimuksen lisäksi Veikkaus seuraa peliongelmien kehittymistä niin sanotulla pulsikysymyksellä: ”Minulla on ollut viimeisen vuoden aikana vaikeuksia hallita rahapelien pelaamistani”. Täysin tai jossain määrin samaa mieltä oli 1,7 % vastaajista. Tähän kymmenen kertaa viime vuonna toteutettuun kyselyyn vastasi yhteensä 10 000 henkilöä.

Suomalaisten tuki rahapelaamisen yksinoikeusjärjestelmälle on edelleen vahva, sillä 76 % on täysin tai samaa mieltä siitä, että rahapelien tarjoaminen tulee Suomessa jatkossakin toteuttaa kansallisella yksinoikeusjärjestelmällä.



Suomalainen yksinoikeusjärjestelmä on keino säädellä rahapelaamista. Veikkaus edistää vastuullista pelaamista ennaltaehkäisemällä rahapelaamisen haittoja ja estämällä rahapelaamisen väärinkäytöksiä ja vilppiä.

EU:ssa ei ole rahapeleille harmonisoitua lainsäädäntöä, joten jäsenvaltiot voivat valita maahan parhaiten sopivan järjestelmän. Pelitoiminta perustuu arpajaislakiin ja valtioneuvoston asetukseen. Rahapelitoimintaa ja markkinoinnin lainmukaisuutta valvoo Poliisihallituksen arpajaishallinto.

Joulukuussa 2017 Euroopan komissio ilmoitti lopettavansa rikkomusmenettelyjen ja valitusten käsittelyn rahapelien alalla. Komission päätös tulee siirtämään rahapelitoimintaa koskevan oikeuskäytännön toistaiseksi pääosin kansalliseksi asiaksi ja tämä tulee lisäämään kansallisten tuomioistuinten päätösvaltaa. Suomen osalta rikkomusmenettelyt suljettiin jo vuonna 2013.

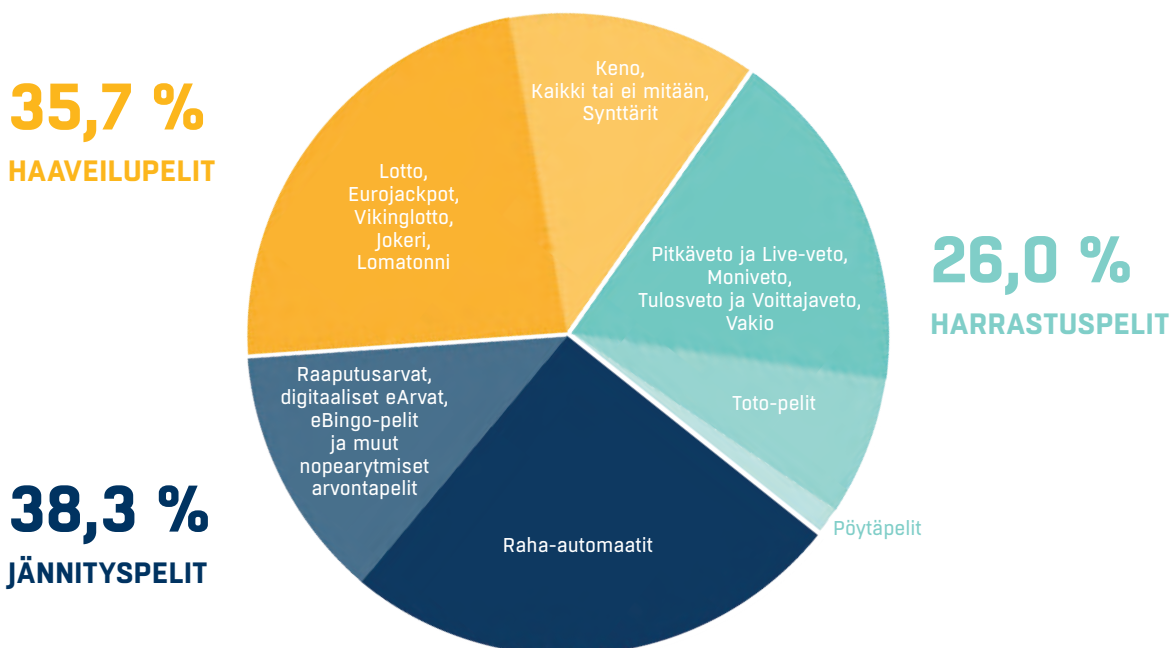
## 2. YHTIÖ - TUOTAMME LUOTETTAVASTI ILOA, VIIHDETTÄ JA JÄNNITYSTÄ

### 2.1. Pelaaminen siirtyy yhä enemmän digitaalisiin kanaviin

Vuonna 2017 Veikkauksen liikevaihdosta 58,1 % tuli myyntiverkostosta ja 41,9 % digitaalisista kanavista. Mobiilipelaaminen on lisännyt suosiotaan ja vuoden lopussa 44 % digimyyntistä pelattiin mobiililaitteilla. Verkkopalveluissa asioi keskimäärin 525 000 ostavaa asiakasta viikossa ja vuoden aikana kaikkiaan 1,3 miljoonaa asiakasta. Veikkauksen pelit jaetaan niiden ominaisuuksien mukaan kolmeen eri peliryhmään, jotka ovat jännityspelit, haaveilupelit

ja harrastuspelit. Jännityspelien osuus kokonaisliikevaihdosta oli vuoden lopussa 38,3 %, haaveilupelien 35,7 % ja harrastuspelien 26,0 %. Vuosi 2017 oli hyvä erityisesti jännityspeleissä ja harrastuspeleissä. Eniten suosiotaan lisäsivät kiinteäkertoimiset vedonlyöntipelit, pöytäpelit sekä automaattipelit. Myös uuden Kaikki tai ei mitään -pelin suosio ylitti odotukset. [Lue lisää Veikkauksen vuosiraportista 2017.](#)

### VEIKKAUKSEN TUOTTEET LIKETOIMINTARYHMITTÄIN LIIKEVAIHDOSTA VUONNA 2017



### 2.2. Rahapelien haittavaikutukset arvioidaan osana tuotekehitysprosessia

Veikkauksen uusien pelien käyttöönottoa edeltää aina keskustelu pelien sääntelystä vastaavien viranomaisten kanssa. Sitä ennen Veikkaus arvioi itse uusien peli- tai jakeluratkaisujen mahdolliset haittavaikutukset Rahapelien Vastuullisuustyökalulla (RaVa). RaVa-arvio tehdään jokaisesta pelistä ja jakeluratkaisusta ennen käyttöönottoa.

Suomalaiset peliyhteisöt kehittivät vastuullisuustyökalun yhdessä peliongelma-alan asiantuntijoiden kanssa, ja se on ollut peliyhtiöillä käytössä vuodesta 2008. Vuoden 2018 aikana vastuullisuustyökalut yhdistetään koko tuotevalikoiman kattavaksi arviointityökaluksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä aloitti keväällä 2017 riippumaton rahapelien haittavaikutusten arviointiryhmä. Se antaa lausuntoja muun muassa uusien rahapelien ja kanavaratkaisujen haittariskeistä.

#### VASTUULLISUUS RAHAPELI-TUOTTEISSA JA -EHDÖISSÄ

- Peleissä tai palveluissa ei hyödynnetä pelaamisen rahamääräiseen volyyymiin sidottua palkitsemista
- Pelaamiseen ei houkutella ilmaisilla peleillä eikä euromääräisillä (peliin kuulumattomilla) alennuksilla tai bonuksilla
- Pelien ominaisuuksista annetaan tietoa yhtenäisesti ja avoimesti
- Pelien teemat ja toteutukset ovat vastuullisia ja eettisiä
- Asiakkaita ei valikoida eikä heidän pelipanoksia rajoiteta

## 2.3. Veikkaus kohtelee kumppaneitaan yhdenvertaisesti

Veikkauksen pelien sijoittamisen lähtökohtana on asiamiesten tasapuolinen kohtelu ja pelikysyntään vastaaminen. Pelit sijoitetaan sinne missä ihmiset asioivat ja missä niille on kysyntää. Jokainen peliautomaatti sijoitetaan niin, että sitä voi valvoa ja alaikäisten pelaaminen voidaan estää.

Lainsäädäntö ja Veikkauksen yhteiskunnallinen asema vaikuttavat määräävästi Veikkauksen pelituotteiden sijoitteluun.

### VEIKKAUKSEN PELIEN SIOITTELU:

- Veikkaus kohtelee jakeluratkaisuillaan yhdenvertaisesti kaikkia asiামীھیään.
- Veikkaus toimeenpanee pelien myynnin verkostossaan vastuullisesti ja edellyttää kaikilta asiামীehiltään sitoutumista Veikkauksen ja viranomaisten antamiin ohjeisiin.
- Veikkauksen ja asiামীiehen välistä suhdetta määrittää asiামীessopimus, jossa sovi-taan pelien myyntiin liittyvistä vastuista ja velvoitteista.
- Peliautomaattien enimmäismäärä asiামীesten pelipisteissä voi olla koko maassa enintään 18 600.



## 2.4. Luotettavat ja turvalliset pelit ja rahaliikenne

Veikkauksen asiakkaat voivat luottaa siihen, että Veikkauksen pelit ovat laadukkaita ja luotettavasti järjestetty. Asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti sekä asiakkaiden tiedoista ja varoista huolehditaan.

Veikkauksessa käsitellään pelaajien tietoja ja varoja ehdottoman luottamuksellisesti. Kaikkien asiakkaaksi rekisteröityvien henkilötiedot tarkastetaan väestötietojärjestelmästä. Veikkauksen pelien ja rahansiirtojen toimivuus varmistetaan säännöllisillä testauksilla ja tarkastuksilla.

Veikkauksen Etuasiakkaiden määrän kasvaessa ja asiakastietojen hyödyntämisen lisääntyessä tieto-

suoja ja tietojen käsittelytapojen läpinäkyvyys ovat Veikkaukselle tärkeitä. Henkilötietoja käsitellään voimassaolevan lainsäädännön mukaisesti ja asiakasta informoidaan hänen tietojensa käsittelyyn liittyvistä yksityiskohdista muun muassa Veikkauksen kuluttaja-asiakasrekisterin [tietosuojaselosteessa](#).

Veikkaus valmistautuu huolella uuden tietosuojadirektiivin vaateisiin toukokuuhun 2018 mennessä.

## 2.5. Vahva kuluttajasuoja asiakkaan turvana

Veikkaus kohtelee kaikkia asiakkaitaan tasapuolisesti. Asiakas saa aina pelaamishetkellä tarjolla olevat peliehdot eikä urheiluedonlyönnissä asiakkaiden vedot mene harkintaan, vaan asiakas tietää pelaamishetkellä, saako hän pelinsä läpi.

Voitot maksetaan luotettavasti niille, joille voitto kuuluu. Jos asiakas vikatilanteessa esimerkiksi menettää automaattiin syöttämänsä kolikot tai kertyneet voitot, asia selvitetään ja mahdollinen virhe korjataan.

Vahva kuluttajasuoja takaa asiakkaan oikeusturvan mahdollisissa ongelmatilanteissa, joissa asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi. Näitä tapauksia varten on asiakkaalla käytössään viranomaisen Ratkaisusuositusehdotus. Tätä oikeutta asiakkaat käyttivät viime vuonna yhteensä 46 kertaa.

## 2.6. Vastuullinen Etuasiakasohjelma

Veikkauksella oli asiakaskannassaan vuoden 2017 lopussa yli 2 045 000 rekisteröitynyttä Etuasiakasta. Tämä on noin kaksi kolmannesta rahapelejä pelaavista aikuisista Suomessa. Kaikkiaan yli 113 000 suomalaista liittyi Veikkauksen Etuasiakkaaksi vuoden aikana.

Lokakuussa uudistettua Etuasiakasohjelmaa täydennettiin Hopea- ja Kulta-asiakkuuksilla. Siihen

Veikkaus osallistuu rahapeleihin liittyvän rikollisuuden ja vilpin torjuntaan sekä Suomessa että kansainvälisesti. Veikkaus on mukana Global Lottery Monitoring System (GLMS) toiminnassa, mikä mahdollistaa seurannan ja tiedonvaihdon urheiluedonlyöntiä harjoittavien kansallisten rahapeliyhtiöiden välillä. Pelikohteiksi valitaan ainoastaan luotettavien ja vastuullisten järjestäjien tapahtumia ja otteluita.

Rahanpesun estämiseksi pelaajan henkilöllisyys tarkistetaan aina, jos pelien summa yhtenä tai toisiinsa liittyvinä suorituksina on vähintään 2 000 euroa.



liitettiin uusia vastuullista pelaamista tukevia ominaisuuksia: Pelaa maltilla -palveluviesti ja omia pelitapoja testaava Pelitesti. Etuasiakkuuteen kuuluva Points -ohjelma tarjoaa vastuullisuuteen ja oman pelaamisen hallintaan liittyvää sisältöä.

Etuasiakkaat saivat uuden Veikkaus-kortin, joka mahdollistaa tunnistautuvan pelaamisen myös peliautomaateilla.

## 2.7. Vastuullisuus osana brändiä ja markkinointiviestintää

Veikkauksen brändi uudistui vuoden 2017 alussa, kun uusi yhtiö aloitti toimintansa. Uudistuksen tavoitteena on kasvattaa täysi-ikäisten suomalaisten tietoisuutta uudesta yhtiöstä sekä sen merkityksestä yksilölle ja yhteiskunnalle.

Veikkauksen markkinointiviestintää, markkinointia sekä myyntiä ohjaavat lainsäädännön lisäksi Veikkauksen **markkinointiviestinnän vastuullisuusperiaatteet**.

Veikkaus saa markkinoida vähemmän haitallisia pelejä, kuten Lottopelejä, raaputusarpoja ja vakioveikkausta. Korkeamman haittariskin peleistä saa antaa vain tuoteinformaatiota, missä kerrotaan pelin ja pelaamisen faktat.

Tutkimusten mukaan selkeä enemmistö pitää Veikkauksen mainonnan määrää sopivana.<sup>4</sup>

Kaupallisessa viestinnässä käytössä on aina Pelaa maltilla 18+ -logo.



*Veikkaus noudattaa markkinoinnissaan arpajaislainsäädännössä rahapeliin markkinoinnille asetettuja ehtoja ja sääntöjä, mahdollisia muita viranomaisohjeita ja omia markkinointiviestinnän vastuullisuusperiaatteita. Periaatteet ovat julkaistuna yhtiön verkkosivustolla.*

<sup>4</sup> Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL): Rahapelikysely 2016 ja Taloustutkimus: Omnibus-kysely 2018.

## 2.8. Eettiset periaatteet - Veikkauksen tapa toimia

Eettisissä periaatteissa linjataan Veikkauksen kannalta hyväksyttävät toimintatavat ja otetaan kantaa muun muassa lahjojen antamiseen ja vastaanottamiseen, eturistiriitatilanteiden tunnistamiseen sekä tietojen ja omaisuuden käyttöön. Periaatteet koskevat kaikkia veikkauslaisia.

Periaatteet auttavat veikkauslaisia toimimaan oikein tai vähintäänkin tunnistamaan tilanteet, joissa toimenpiteiden tarkempi pohdinta on tarpeen. Eettisillä periaatteilla ja niitä noudattamalla varmistetaan, että Veikkauksen toiminta täyttää sille asetetut vaatimukset ja että Veikkaus ansaitsee asiakkaidensa sekä muiden sidosryhmiensä luottamuksen.

Eettiset periaatteet on tehty verkkokoulutukseksi, mikä kaikkien uusien veikkauslaisten tulee suorittaa osana perehdytystä. Viime vuoden aikana lisäksi kaikkia veikkauslaisia kannustettiin päivitetyn verkkokurssin suorittamiseen hyväksytysti.

Menettelytapojen toteuttamisen tukena on tarkempia yhtiötasoisia periaatteita (mm. taloussääntö) ja linjauksia sekä toiminto- ja prosessikohtaisia ohjeita.

## 2.9. Vastuullisuus hankinnoissa

Veikkaus noudattaa hankinnoissaan lakia julkisista hankinnoista (”hankintalaki”). Kilpailutukset toteutetaan julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla avoimesti ja tasapuolisesti. Veikkauksen johtoryhmä hyväksyi hankintojen vastuullisuutta koskevan ohjeistuksen vuoden 2017 lopussa.

Veikkaus huomioi ympäristö-, sosiaalisen- ja taloudellisen vastuun tavoitteet ja näkökohdat kilpailutuksen valmisteluvaiheessa, kilpailutuksessa ja sopimuskaudella soveltuvin osin.

Ympäristönäkökohtia pyritään ottamaan huomioon kaikissa euroarvoltaan merkittävässä hankinnoissa. Sosiaaliseen vastuuseen pyritään kiinnittämään huomiota erityisesti niissä hankinnoissa, joissa voi olla sosiaalisen vastuun laiminlyömisestä riskiä.

### VEIKKAUKSEN TAPA TOIMIA

1. Noudatamme toiminnassamme lakeja ja säädöksiä
2. Emme hyväksy lahjontaa missään muodossa ja edustamme kohtuudella
3. Tunnistamme ja torjumme eturistiriitatilanteet
4. Veikkaus ei osallistu poliittiseen toimintaan eikä tue sitä
5. Toimimme reilusti ja avoimesti
6. Teemme hankinnat vastuullisesti ja hankintalakia noudattaen
7. Huolehdimme tietosuojasta
8. Huolehdimme toisistamme
9. Käytämme Veikkauksen omaisuutta ja tietoa asianmukaisesti

Taloudellisen vastuun osalta Veikkaus pyrkii torjumaan harmaata taloutta esimerkiksi pyytämällä selvityksiä tilaajavastuulain noudattamisesta tilaajavastuulain piiriin kuuluvissa hankinnoissa.

Veikkauksen palvelu- ja tavarahankinnat vuonna 2017 olivat noin 300 miljoonaa euroa. Hankinnat jakautuivat lähes 3 000 laskuttavalle toimittajalle. Merkittävä osa Veikkauksen hankinnoista kohdistuu ICT:hen ja markkinointiin.

## 2.10. Veikkaus edistää kestäväää kehitystä

Veikkauksen toiminnan olennaiset ympäristövaikutukset tulevat peliautomaateista- ja päätteistä, kuljetuksista ja siirtymisestä (työsuhdeautot, kentän autot, työmatkaliikkuminen), kiinteistöistä ja hankinnoista. Veikkauksen kestävään kehityksen tavoitteet ja mittarit määritellään vuoden 2018 aikana.

### AUTOMAATEISSA KORKEA KIERRÄTYSASTE

- Peliautomaattien kierrätysaste oli 97 % vuonna 2017, jos kierrätyksessä huomioidaan puun ja muovin energiahyötykäyttö.
- Veikkauksen oma peliautomaattien suunnittelutyö on mahdollistanut sen, että automaattien kokoonpanossa ja osavaihtoissa on voitu huomioida materiaalien kierrätettävyys, osien huollontarve ja huollettavuus, uudelleenkäyttö sekä automaattien energiatehokkuus. Elinkaarimallin avulla pyritään takaamaan kustannustehokas ja laadukas toiminta.
- Automaatit kootaan Scanfilin tehtaalla Sievissä.



## 2.11. Esteettömyyttä ja saavutettavuutta parannettiin

Esteettömyyttä ja saavutettavuutta kehitettiin aktiivisessa yhteistyössä Invalidiliiton kanssa viime vuoden aikana. Esteettömyys kirjattiin esimerkiksi yhtiön keskeisiin toimintaohjeisiin. Henkilöstölle rakennettiin verkkokoulutus, jolla pelisalityöntekijät opastetaan varmistamaan pelisalien esteettömyys ja saavutettavuus. Kurssi on avoinna kaikille veikkauksilaisille, mutta pelisalihenkilöstölle se on pakollinen.

Veikkauksen yrityssivustolle myönnettiin Annanpuuran **esteettömyyslausunto** toukokuussa 2017. Saavutettavuusleima myönnetään verkkosivustoille, joissa on huomioitu erilaisten käyttäjäryhmien tarpeet.

Esteettömyys on huomioituna kaikissa Veikkauksen tekemissä verkkopelipalveluissa aina kun se on mahdollista. Pelipalvelut, joissa esteettömyyttä ei ole voitu noudattaa ovat eArvat, Matkapeli, Live-veto ja Playtechin pelit.

## 3. YKSILÖ - VÄLITÄMME IHMISESTÄ

### 3.1. Uusi pelirajoituskokonaisuus kansainvälisesti ainutlaatuinen ratkaisu

Veikkaus uudisti verkkokauppa veikkaus.fi:n huhtikuussa 2017, ja joulukuussa se yhdisti Pelitilin ja Kasinotilin yhdeksi asiakkaita paremmin palvelevaksi pelitiliksi. Samaan aikaan otettiin käyttöön myös ainutlaatuinen pelirajoituskokonaisuus. Uudistuksessa kolmen peliyhteisön erilaiset pelirajat ja pelaamisen hallinnan välineet yhtenäistettiin asiakaskokemuksen ja kuluttajasuojan vahvistamiseksi sekä erityisesti pelaamisesta aiheutuvien ongelmien vähentämiseksi.

Täysin uutena ominaisuutena Veikkaus toi verkkopelaamiseen esimerkiksi kaikille pakollisen rahan siirtorajan, jolla pelaaja asettaa rajat sille, kuinka paljon rahaa hän haluaa siirtää pelitililleen. Uutta oli myös mahdollisuus sulkea kaikki pelaaminen Veikkauksen verkkokaupassa toistaiseksi, ilman määräaika.

Rajoituskokonaisuus yhdessä vuonna 2018 käyttöönotettavan pelaajakäyttäytymistä seuraavan Vastuullinen asiakkuus -mallin (VasA) ja siihen yhdistettyjen toimenpiteiden kanssa muodostaa kansainvälisesti verrattuna ainutlaatuisen kokonaisuuden pelaajien suojelemiseksi. Jo muutaman kuukauden kestäneen tarkastelujakson aikana on voitu havaita, että rajoituskokonaisuus vähentää riskitasolla pelaavien asiakkaiden määrää.

Uudistuksen ansioista asiakkaiden pelaamiskäyttäytymistä ja muutoksia voidaan arvioida aikaisempaa tehokkaammin. Samalla pelaamisen hallintaa tukevia toimenpiteitä voidaan tarjota aikaisempaa kohdennetummin.

#### PELAAMISEN HALLINNAN VÄLINEET KAIKISSA VEIKKAUKSEN KANAVIDISSA

##### VEIKKAUS.FI

##### Pelirajat

- Jokaisen pelaajan on asetettava vuorokausi- ja kuukausikohtaiset rahan siirtorajat. Rajat ovat summia, jotka pelaaja voi enintään siirtää pankkitililtä pelitilille.
- Nopearytmisiä pelejä (kasinopelit, nettiarvat, eBingo, Syke, Pore, Matkapeli, virtuaalivedonlyönti) pelaavan tulee asettaa vuorokausi- ja kuukausikohtainen tappioraja. Tappiorajat ovat summat, jotka pelaaja voi enintään hävittää vuorokauden ja kuukauden aikana. Pokeri ei kuulu rajojen piiriin.
- Rahaa ei voi siirtää pelitilille yöaikaan klo 00-06.

##### Pelimestot

- Estä pelaaminen -painike estää kaiken digitaalisen pelaamisen seuraavan vuorokauden loppuun.
- Määräaikainen pelinesto tarjolla enintään vuodeksi yksittäiselle pelille, peliryhmälle tai kaikelle digipelaamiselle.
- Toistaiseksi voimassa oleva pelinesto tarjolla kaikelle digipelaamiselle (eston purkaminen mahdollista vuoden kuluttua 3 kk harkinta-ajalla). Sulkee myös Etuasiakkuuteen liitetyillä maksukorteilla pelaamisen peliautomaatilla.
- Pelineston asettamisen yhteydessä pelaajalle tarjotaan Peluurin yhteydenottoa.







## Pelaamisen yhteenveto

- Pelatessa Etuasiakkaana mahdollisuus oman pelihistorian tarkasteluun veikkaus.fi:ssä.

## Aikamuistuttaja

- Pakollinen aikamuistuttaja, joka hälyttää pelaamiseen käytetystä ajasta 60 minuutin välein. Muistuttajan voi asettaa näkymään tiheämminkin.

## Pelitesti

- Mahdollisuus tarkastella omaa pelaamista 16 kysymyksen avulla ja saada vastauksiin perustuva palaute.

## Ikärajavaivonta

- Rekisteröityäkseen tulee olla 18 vuotta täyttänyt. Ikä tarkistetaan automaattisesti väestörekisteristä.

## PELAAMO JA FEEL VEGAS

- Mahdollisuus määräaikaiseen (3-12 kk) sisäänpääsykieltoon, samalla tarjotaan Peluurin yhteydenottoa.
- Peluurin esitteet esillä ja asiakkaan helposti löydettävissä.
- Henkilökunta läsnä ja helposti lähestyttävissä. Henkilökunta opastaa pelaamisen hallinnan mahdollisuuksissa.
- Ikärajavaivonta: kaikkien alle 23-vuotiaalta näyttävien tulee todistaa ikänsä.



## RAVINTOLAPELIPÖYTÄ

- Mahdollisuus sopia pelinhoitajan kanssa hänen yhden työvuoronsa ajaksi euromääräinen peliraja tai pelikielto.
- Peluurin yhteystiedot (Peluri-kortit) esillä ja asiakkaan helposti löydettävissä.
- Pelinhoitaja opastaa ja neuvoo asiakasta pelipöydässä.

## KASINO

- Mahdollisuus määräaikaiseen sisäänpääsykieltoon (3-12 kk) tai käyntikertojen rajoitukseen, samalla tarjotaan Peluurin yhteydenottoa.
- Myös kasino voi asettaa määräaikaisen sisäänpääsykiellon asiakkaalle.
- Paluukeskustelu asiakkaan kanssa pelikiellon päättymisen jälkeen.
- Henkilökunta läsnä ja helposti lähestyttävissä. Henkilökunta opastaa pelaamisen hallinnan mahdollisuuksissa.
- Peluurin esitteet esillä ja asiakkaan helposti löydettävissä.
- Automaattinen ikärajavaivonta rekisteröitymisen yhteydessä.

## PELIAUTOMAATTI

- Debit-kortilla pelatessa pakko asettaa päiväkohtainen tappioraja 0-100 €/vrk. Oletuksena tarjotaan 50 €/vrk.
- Etuasiakkuuteen liitetyllä maksukortilla pelatessa vuorokausi- ja kuukausikohtaiset pelirajat käytössä. Pelaajan asetettava pelirajat veikkaus.fi:ssä kortin liittämisen yhteydessä.

## 3.2. Pelaa maltilla -konsepti nostaa pelaamisen hallinnan välineet esiin

Veikkauksen vastuullista rahapelaamista edistävä konsepti Pelaa maltilla päivitettiin uudelle yhtiölle syksyllä 2017. Konsepti uudistettiin edistämään pelaamisen hallinnan välineiden tunnettuutta ja Veikkauksen vastuullisuusmielikuvaa. Osia konseptista lanseerattiin vuoden lopussa, kun nopearytmisten pelien tuoteinformaatioon tuotiin Pelaa maltilla -viesti. Konseptin varsinainen lanseeraus ja tähän

liittyvä Pelaa maltilla -kampanja aloitettiin vuoden 2018 alussa. Kampanja näkyi seitsemänä eri viestinä tv-mainoksissa, digitaalisissa kanavissa sekä myyntipaikkamateriaaleissa. Vastuullisen rahapelaamisen pelaamaltilla.fi -verkkosivusto julkaistiin yhdessä konseptin kanssa.

[Lue lisää pelaamaltilla.fi.](#)

### PELAA MALTILLA -VIESTIT

#### SUOJELLAAN YHDESSÄ PELI-ILOA

- Pelirajoilla voit asettaa katon pelaamisellesi.

#### SUOJELLAAN YHDESSÄ PELI-ILOA

- Etuasiakkaana näet pelihistoriasi ja pysyt kartalla pelaamisestasi.

#### PELAAMINEN YHDESSÄ HALLINTAAN

- Hukka ei saa periä. Jos pelaaminen ei tunnu enää mukavalta, voit sulkea pelitilisi määräajaksi.

#### YHTEISEN PELI-ILON PUOLESTA

- Rahansiirto on yöpuulla klo 00-06. Rahaa voi siirtää vain päiväsaikaan. Yhteisen peli-ilon puolesta.

#### TAUON PAIKKA?

- Saat säännöllisen muistutuksen nettipelaamiseen käytetystä ajasta. Suojellaan yhdessä peli-iloa.

#### RÄÄTÄLÖI OMA RAHANSIIRTORAJASI

- Etuasiakkaana asetat vuorokausi- ja kuukausikohtaiset rahansiirtorajat pelitilillesi. Suojellaan yhdessä peli-iloa.

#### PELI SEIS NAPPIA PAINAMALLA

- Voit estää nettipelaamisesi seuraavan vuorokauden loppuun. Pelaaminen yhdessä hallintaan.



## 3.3. Ikärajan 18+ pitävyyteen panostetaan

Rahapelaamisen ikäraja on 18 vuotta. Pelaaminen ei ole sallittua edes täysi-ikäisen seurassa tai luvala. Digitaalisissa kanavissa ikärajan tarkistaminen tapahtuu luotettavalla tavalla Väestörekisterikeskuksesta rekisteröitymisen yhteydessä. Kasinolla täysi-ikäisyys todennetaan sisäänkirjautumisessa. Veikkauksen omissa myyntipaikoissa (Pelaamot ja Feel Vegasit) ikärajavaivonnasta vastaa myyntipaikan henkilöstö.

Vuoden 2017 aikana Veikkaus tehosti ikärajavaivontaa kumppaniverkoston myyntipaikoissa. Valvontaprosessi ja koeostotutkimukset laajennettiin koskemaan peliautomaattipelaamisen lisäksi kassalta ostettavia tuotteita. Rahapelaamisen suojaikärajaksi asetettiin 23 vuotta. Pelimyyjiä ohjeistetaan tarkistamaan henkilöllisyys kaikilta alle 23-vuotiaalta näyttäviltä.

Kumppaniverkoston myyntipaikoissa alaikäispelaamisen valvonta toteutui kansalaisten mielestä valtaosin erittäin tai melko hyvin (yht. 58 %) vuonna 2017.<sup>5</sup> Veikkauksen omissa koeostutuloksissa tapahtui vuoden aikana hienoista parannusta. Pelaaminen peliautomaateilla estettiin reilussa 11 %:ssa tapauksista, kun täysi-ikäinen nuorelta näyttävä koeostaja pyrki pelaamaan. Viimeistään kassalla pelaaminen estettiin joka kolmannen koeostajan kohdalla. Pelimyyjille suunnattua viestintää ja koulutusta suojaikärajasta jatketaan aktiivisesti.

Koeostotutkimuksia tekee Veikkauksen lisäksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) koordinoima Pakka-verkosto.<sup>6</sup> Veikkaus tekee jatkuvaa yhteistyötä tämän kanssa ikärajatietoisuuden ja -valvonnan parantamiseksi. Veikkauksen edustaja on mukana yhdeksässä Pakka-työryhmässä eri puolilla Suomea.

Veikkauksen ikärajakampanja ”Tunnetko pelin säännöt?” toi syksyn aikana esiin rahapelaamisen 18-vuoden ikärajaa. Kampanjalla vedottiin urheiluvien nuorten kanssa toimiviin aikuisiin, jotta he huolehtisivat osaltaan siitä, etteivät alaikäiset pelaa rahapelejä. Mukana kampanjassa oli neljä suomalaista lajiliittoa ja neljä suomalaista tähtiurheilijaa.

**Katso ikärajavideot:**

[Tuukka Kotti, koripallo >>](#)

[Jere Lehtinen, jääkiekko >>](#)

[Mikael Forsell, jalkapallo >>](#)

[Jarkko Nieminen, tennis >>](#)

VEIKKAUKSEN PELIT OVAT VAIN TÄYSI-IKÄISILLE

KANNAMME VASTUUN SIITÄ, ETTÄ ALAIKÄISET EIVÄT PELAA RAHAPELEJÄ

KERROMME

IKÄRAJASTA  
AKTIIVISESTI





ESTÄMME

PELAAMISEN  
KAUKOSÄÄTIMELLÄ





KOULUTAMME

MYYJÄT KYSYMÄÄN PAPERIT  
ALLE 23-VUOTIALTA



SEURAAMME

IKÄRAJAVALVONNAN  
TOIMIVUUTTA

## IKÄRAJAVALVONTA KUMPPANIVERKOSTON MYYNTIPAIKOISSA

- Hajasijoitettujen peliautomaattien ikärajavaltvonnasta vastaa kumppani.
- Jokaiseen myyntipaikkaan tehdään yhteistyössä kumppanin kanssa peliautomaattien valvontasuunnitelma.
- Valvontapisteessä tulee aina olla valvontakoulutettu henkilö paikalla, kun peliautomaatit ovat pelattavissa.
- Kaikkien uusien myyntipaikkojen kanssa tehdään ikärajavaltvonnin osaamissuunnitelma, jonka toteutumista seurataan.
- Ilmoitus alaikäisestä pelaajasta käynnistää tehostetun valvontaprosessin
- Toistuvat ongelmat alaikäispelaamisessa johtavat sopimuksen purkamiseen vähintään kolmeksi kuukaudeksi.

<sup>5</sup> Taloustutkimus, Omnibus-kysely 2017.

<sup>6</sup> Pakka on paikallisesti toimiva työryhmä, jonka toiminta pohjautuu ehkäisevän päihdetyön lakiin. THL koordinoi toimintaa valtakunnallisesti.

### 3.4. Yhtenäisen Veikkauksen rakentamista

Vuosi 2017 oli peliyhteisöjen yhdistymisen ta-  
kia suurten muutosten ja uuden oppimisen vuosi  
henkilöstölle. Henkilöstön työhyvinvointia pyrittiin  
tukemaan monella eri tavalla. Käytössä oli muu-  
tosjohtamisen ohjelma, jolla tuettiin henkilöstöä  
integraatioon liittyvissä haasteissa ja muutostilan-  
teissa.

Veikkauksessa työskenteli vuoden 2017 lopussa  
reilu 2 039 henkilöä, joista yli puolet toimi pelinhoi-  
tajina tai muissa asiakaspalvelutehtävissä yhtiön  
pelisaleissa, Casino Helsingissä tai ravintoloissa  
pelinhoitajina. Vakituksessa työsuhteessa oli 98 %  
henkilöstöstä (miehiä 55 % ja naisia 45 %) ja määrä-  
aikaisia oli 2 % (miehiä 63 % ja naisia 37 %). Henki-  
löstöstä vuonna 2017 oli kokoaikaisia 58 % (miehiä  
61 % ja naisia 39 %). Osa-aikaisia oli puolestaan  
42 % (miehiä 48 % ja naisia 52 %).

Veikkauksen työterveysyhteistyöstä vastaa Suo-  
men Terveystalo Oy. Työterveyshuollon palveluihin

sisältyy lakisääteistä työterveyshuoltoa täydentävät  
laajat sairaanhoidon edut, joilla vahvistetaan henki-  
löstön hyvinvointia ja hyvää työkykyä työuran kai-  
kissa vaiheissa. Veikkauksen sairauspoissaolo-pro-  
sentti oli 3.1 % vuonna 2017.

Veikkaus tarjoaa henkilöstölleen monipuoliset hen-  
kilöstöedut, joilla pyritään huomioimaan erilaiset  
elämäntilanteet ja työuran vaiheet. Yhtiö kehittää  
aktiivisesti työhyvinvointia edistävää yrityskulttuu-  
ria.

Syksyllä 2017 toteutettiin laaja henkilöstötutkimus,  
johon vastasi yli 1 500 veikkauslaista (vastaus-  
prosentti yli 80 %). Tämän lisäksi tehtiin seitse-  
män niin sanottua Pulssi-kyselyä, joilla kartoitettiin  
työilmapiiriä, työn tavoitteiden selkeyttä ja yhteisen  
yrityskulttuurin rakentumista yhdistymisen jälkei-  
sessä muutostilanteessa. Henkilöstötutkimuksesta  
ja Pulssista saadun palautteen pohjalta lähdettiin  
tavoitteellisesti kehittämään henkilöstökokemusta.

### 3.5. Jatkuvaa osaamisen kehittämistä

Henkilöstön kehittämisen painopisteitä ovat digi-  
taalisen ja ketterän toimintakulttuurin vahvistami-  
nen ja digitaalisen liiketoiminnan osaamisen kehit-  
täminen.

Työssä kehittymisen tärkein väline on tavoite- ja ke-  
hityskeskustelu. Veikkauksessa jokainen työntekijä  
käy keskustelun vähintään kaksi kertaa vuodessa,

lyhyet valmennusvartit täydentävät tarvittaessa pi-  
dempää keskustelua. Keskustelussa käydään läpi  
työn tavoitteet, niistä suoriutuminen ja työssä vaa-  
dittava osaaminen. Tavoite- ja kehityskeskustelun  
pohjalta laaditaan yhdessä esimiehen kanssa hen-  
kilökohtainen kehityssuunnitelma. Tämä sisäl-  
tää sekä pitkän että lyhyen tähtäimen suunnitelmia  
osaamisen kehittämiseen.



### 3.6. Henkilöstön vastuullisuuskoulutuksia uudistettiin

Vastuullisuus- ja Eettiset periaatteet –verkkokurssit päivitettiin vuoden alussa koko henkilöstön vastuullisuusosaamisen varmistamiseksi. Verkkokurssit ovat automaattisesti osana kaikkien uusien työntekijöiden perehdytystä.

Alkuvuodesta pelinhoitajien ja pelimyyjien peruskoulutukseen tuotettiin uusia opetusvideoita, joissa aiheena oli peliongelman kohtaaminen asiakastyössä. Vuonna 2018 vastuullisuuskoulutuksia täydennetään koulutusvideoilla Peluuri-palvelusta ja asiakkaan kohtaamisesta pelipöydässä.

### 3.7. Henkilöstön pelaamisen hallinnan ohjelma

Veikkauksen pelaamisen hallinnan -ohjelma on yhteinen tapa toimia henkilöstön rahapeliongelmien ennaltaehkäisemiseksi ja tarvittaessa ongelmassa auttamiseksi. Ohjelma koostuu kolmesta osa-alueesta: ennaltaehkäisystä, haittojen tunnistamisesta ja niihin reagoimisesta sekä hoitoon ohjaamisesta. Henkilöstön hallittua pelaamista tukevat vastuullisen pelaamisen periaatteet.

Rahapelaamista käsitellään rekrytoinnin yhteydessä ja arvioidaan työterveystarkastuksissa. Veikkauksen intranetissä on kattava tietopaketti rahapelaamisesta ja työkaluja oman pelaamisen arvioimiseen. Vuosittaisessa henkilöstökyselyssä kysytään henkilöstön omasta pelaamisesta.

Lue lisää Veikkauksen toiminnasta ja tunnusluvuista Veikkauksen vuoden 2017 vuosiraportista ja Corporate Governance -katsauksesta.

Veikkaus noudattaa GRI-standardeja peruslaajuuden (Core) mukaisesti ja Valtioneuvoston valtionyhtiöille antamaa periaatepäätöstä 13.5.2016. Yritysvastuun asiantuntija Mitopro Oy on tarkastanut Veikkauksen vastuullisuusraportoinnin 2017 vastaavuuden GRI-standardeihin.

## OLENNAISTEN YHTEISKUNTAVASTUUSIJOIDEN JA GRI-STANDARDIEN VÄLINEN LINKITYS

Olennaiset aiheet ja niiden laskentaraja kattaa Veikkauksen koko toiminnan.

VEIKKAUS TEEMAT JA OLENNAISET AIHEET	GRI Standardi
<b>YHTEISKUNTA</b>	
Ennaltaehkäisemme peliongelmia	<b>GRI 416:</b> Asiakkaiden terveys ja turvallisuus
Estämme rahapelitoiminnan rikollisuutta ja vilppiä	<b>GRI 205:</b> Lahjonnan ja korruption vastaisuus
Toimimme kustannustehokkaasti	<b>GRI 201:</b> Taloudelliset tulokset <b>GRI 203:</b> Välilliset taloudelliset vaikutukset
Tuotamme yhteiskunnalle yli 1 mrd €	<b>GRI 201:</b> Taloudelliset tulokset <b>GRI 203:</b> Välilliset taloudelliset vaikutukset
<b>YHTIÖ</b>	
Tarjoamme vastuulliset ja kilpailukykyiset rahapelituotteet ja -palvelut	<b>GRI 416:</b> Asiakkaiden terveys ja turvallisuus <b>GRI 418:</b> Asiakkaiden yksityisyyden suoja
Markkinoimme ja viestimme vastuullisesti	<b>GRI 417:</b> Markkinointi ja tuotemerkinnät
Tarjoamme luotettavat ja turvalliset pelit sekä rahaliikenteen	<b>GRI 205:</b> Lahjonnan ja korruption vastaisuus
Takaamme vahvan kuluttajasuojan	<b>GRI 416:</b> Asiakkaiden terveys ja turvallisuus <b>GRI 418:</b> Asiakkaiden yksityisyyden suoja
Käsitlemme pelaajadataa luotettavasti ja turvallisesti	<b>GRI 418:</b> Asiakkaiden yksityisyyden suoja
Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi	<b>GRI 205:</b> Lahjonnan ja korruption vastaisuus <b>GRI 415:</b> Poliittinen vaikuttaminen <b>GRI 419:</b> Sosiaalisten ja taloudellisten vaatimusten noudattaminen
Toimimme hankinnoissa vastuullisesti ja edistämme kestävää kehitystä	<b>GRI 103:</b> Hankintakäytännöt
<b>YKSILÖ</b>	
Tarjoamme edistykselliset pelaamisen hallinnan välineet	<b>GRI 416:</b> Asiakkaiden terveys ja turvallisuus
Hyödynnämme dataa peliongelmiin ennaltaehkäisyssä: riskipelaajien tunnistaminen ja personoidut viestintämallit	<b>GRI 416:</b> Asiakkaiden terveys ja turvallisuus
Teemme vastuullisuusviestintää ja -markkinointia (Pelaa maltilla)	<b>GRI 417:</b> Markkinointi ja tuotemerkinnät
Valvomme 18+ -ikärajaa tehokkaasti	<b>GRI 416:</b> Asiakkaiden terveys ja turvallisuus
Edistämme henkilöstön hyvinvointia	<b>GRI 401:</b> Työllistäminen <b>GRI 402:</b> Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet <b>GRI 403:</b> Työterveys ja -turvallisuus <b>GRI 404:</b> Koulutus <b>GRI 405:</b> Monimuotoisuus ja tasa-arvo <b>GRI 406:</b> Syrjimättömyys
Ehkäisemme oman henkilöstön peliongelmia	<b>GRI 403:</b> Työterveys ja -turvallisuus

## GRI-SISÄLTÖ

GRI-STANDARDI	RAPORTOINTISISÄLTÖ	LINKKI	LISÄTIETOJA
---------------	--------------------	--------	-------------

### Yleinen perussisältö

GRI 102: Yleinen perussisältö	Organisaation taustakuvaus		
102-1	Raportoivan organisaation nimi	Vuosiraportti, s. 3	
102-2	Tärkeimmät toiminnot, tavaramerkit, tuotteet ja palvelut	Vuosiraportti, s. 3-7	
102-3	Yhtiön pääkonttorin sijainti		veikkaus.fi/yritys/yhteystiedot
102-4	Toimintojen sijainti	Vuosiraportti, s. 3	
102-5	Omistusrakenne ja yhtiömuoto	Vuosiraportti, s. 3	
102-6	Markkina-alueet	Vuosiraportti, s. 3	
102-7	Organisaation koko	Vuosiraportti, s. 3-8	
102-8	Tiedot henkilöstöstä ja työntekijöistä	Vuosiraportti, s. 11 3.4. Yhtenäisen Veikkauksen rakentamista, s. 20	
102-9	Toimitusketju	2.9. Vastuullisuus hankinnoissa, s. 14 2.3. Veikkaus kohtelee kumppaneitaan yhdenvertaisesti, s. 12	
102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Vuosiraportti, s. 3-8	
102-11	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	Corporate Governance raportti, s. 13	
102-12	Ulkopuoliset aloitteet	3. Johtamis- ja ohjausjärjestelmät sekä ydinprosessit, s. 5 2.5. Vahva kuluttajasuoja asiakkaan turvana, s. 13	
102-13	Jäsenyydet järjestöissä ja edunvalvontaorganisaatioissa		Jäsenyydet: Finnish Business & Society ry (Fibs), Henkilöstöjohdon ryhmä - HENRY ry, Mainostajien Liitto, MARK Suomen Markkinointiliitto ry, Palvelu-alojen työnantajat PALTA ry, Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry, Verkko-teollisuus ry, GLMS Global Lottery Monitoring System (GLMS), European Association for the Study of Gambling (EASG), The European Lotteries Association (EL), World Lottery Association (WLA), European Casino Association (ECA)
<b>Strategia</b>			
102-14	Ylimmän johdon edustajan katsaus	Vastuullisuus - ja henkilöstöjohtajalta, s. 3	
<b>Liiketoiminnan eettisyys</b>			
102-16	Arvot ja liiketoimintaperiaatteet	2. Yrityskulttuuria rakennetaan yhteisillä arvoilla, s. 4 2.8. Eettiset periaatteet - Veikkauksen tapa toimia, s. 14	

## GRI-SISÄLTÖ

GRI-STANDARDI	RAPORTOINTISISÄLTÖ	LINKKI	LISÄTIETOJA
<b>Hallinnointi</b>			
102-18	Kuvaus hallintorakenteesta sekä yritys vastuun johtamisesta	Corporate Governance raportti 6. Yhteiskuntavastuun johtaminen, s. 7	
102-21	Kuvaus vastuuhenkilöiden ja sidosryhmien konsultoinnista	7. Olennaisuuden määrittely, s. 8 5. Aktiivista vuoropuhelua sidosryhmien kanssa, s. 6	
102-26	Hallituksen ja johtoryhmän rooli yrityksen tarkoituksen, arvojen, strategian sekä yritys vastuun tavoitteiden määrittelyssä ja seuraamisessa	6. Yhteiskuntavastuun johtaminen, s. 7	
102-27	Hallituksen ja johtoryhmän yritys vastuusaamisen kehittäminen	6. Yhteiskuntavastuun johtaminen, s. 7	Hallitus käsittelee kaksi kertaa vuodessa erityistehtävään liittyviä vastuullisuusasioita yhtiön antaman katsauksen pohjalta. Vastuullisuus on vastuullisuus- ja henkilöstöjohtajan esityksestä johtoryhmän agendalla säännöllisesti.
102-28	Hallituksen ja johtoryhmän yritys vastuusaamisen arviointi	6. Yhteiskuntavastuun johtaminen, s. 7	Vastuullisuus sisältyy yhtiön strategia- ja palkitsemismittareihin.
102-35	Ylimmän johdon (hallitus ja johtoryhmä) palkitseminen	Corporate Governance raportti, s. 9 6. Yhteiskuntavastuun johtaminen, s. 7	
<b>Sidosryhmävuorovaikutus</b>			
103-40	Luettelo sidosryhmistä	5. Aktiivista vuoropuhelua sidosryhmien kanssa, s. 6	
103-41	Työehtosopimukset		Työehtosopimusten piiriin kuuluvat kaikki lukuun ottamatta johtoryhmän jäseniä, johtajia, henkilöstöpäällikköä, neuvottelupäällikköä ja työsuhdelakimiestä.
103-42	Sidosryhmien tunnistaminen ja valinta	5. Aktiivista vuoropuhelua sidosryhmien kanssa, s. 6	
103-43	Sidosryhmätoiminta	5. Aktiivista vuoropuhelua sidosryhmien kanssa, s. 6	
103-44	Sidosryhmien esille nostamat tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	5. Aktiivista vuoropuhelua sidosryhmien kanssa, s. 6	
<b>Raportointiperiaatteet</b>			
102-45	Konsernitilinpäätökseen sisältyvät yksiköt	Vuosiraportti, s. 18	Tilinpäätöksen laadintaperiaatteet
102-46	Raportin sisällön ja aiheiden laskentarajojen määrittely	7. Olennaisuuden määrittely, s. 8	
102-47	Luettelo olennaisista aiheista	7. Olennaisuuden määrittely, s. 8 Veikkauksen olennaisten yhteiskuntavastuuasioiden ja GRI-standardien linkitys, s. 22	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa		Tämä on uuden Veikkauksen ensimmäinen vastuullisuusraportti.
102-49	Muutokset raportoinnissa		Tämä on uuden Veikkauksen ensimmäinen vastuullisuusraportti.
102-50	Raportointikausi		Raportointijakso: 1.1.-31.12.2017
102-51	Edellisen raportin päiväys		Tämä on uuden Veikkauksen ensimmäinen vastuullisuusraportti.
102-52	Raportointijakso		Raportointijakso: 1.1.-31.12.2017
102-53	Yhteystiedot lisätiedoille		veikkaus.fi/yritys/yhteystiedot
102-54	GRI-standardien mukaisuus		Veikkaus noudattaa GRI-standardeja peruslaajuuden (Core) mukaisesti ja Valtioneuvoston valtionyhtiöille antamaa periaatepäätöstä 13.5.2016. Yritys vastuun asiantuntija Mitopro Oy on tarkastanut Veikkauksen vastuullisuusraportoinnin 2017 vastaavuuden GRI-standardeihin.
102-55	GRI-sisältövertailu	GRI-sisältö, s. 23-26	
102-56	Ulkoisen varmennus		Raporttia ei ole ulkoisesti varmennettu.



GRI-STANDARDI	RAPORTOINTISISÄLTÖ	LINKKI	LISÄTIETOJA
<b>GRI 103:</b> Yleinen Johtamiskäytäntö	103-1	Olennaiset aiheet ja niiden laskentaratajat	Veikkauksen olennaisten asioiden ja GRI-standardien linkitys, s. 22
	103-2	Johtamistavan ja sen osa-alueiden kuvaus	3. Johtamis- ja ohjausjärjestelmät sekä ydinprosessit, s. 5 6. Yhteiskuntavastuun johtaminen, s. 7 3.1. Uusi pelirajoituskokonaisuus kansainvälisesti ainutlaatuinen ratkaisu, s. 16-17
	103-3	Johtamistavan tehokkuuden arviointi	6. Yhteiskuntavastuun johtaminen, s. 7

## AIHEKOHTAISET STANDARDIT

### GRI 200 Taloudellisen vastuun standardit

#### Taloudelliset tulokset

<b>GRI 201:</b> Taloudelliset tulokset	201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	1.1. Veikkauseuron matka pelaajalta avustuksensaajalle, s. 9
---	-------	--	--

#### Väilliset taloudelliset vaikutukset

<b>GRI 203:</b> Väilliset taloudelliset tulokset	203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset (esim. työllistäminen, taloudellinen kasvu, osaamisen kehittyminen, tarpeellisten palveluiden tuottaminen).	1.1. Veikkauseuron matka pelaajalta avustuksensaajalle, s. 9
---	-------	---	--

#### Hankintakäytännöt

<b>GRI 103:</b> Johtamiskäytäntö	103-1	Hankintoja koskevat johtamiskäytännöt	2.3. Veikkaus kohtelee kumppaneitaan yhdenvertaisesti, s. 12 2.9. Vastuullisuus hankinnoissa, s. 14	Hankintoihin liittyvät vastuullisuuskäytännöt kuvattu
-------------------------------------	-------	---------------------------------------	--	---

#### Lahjonnan ja korruption vastaisuus

<b>GRI 205:</b> Lahjonnan ja korruption vastaisuus	205-2	Lahjonnan ja korruption vastainen koulutus	2.8. Eettiset periaatteet - Veikkauksen tapa toimia, s. 14 3.6. Henkilöstön vastuullisuus-koulutuksia uudistettiin, s. 21	
	205-3	Lahjonta- ja korruptiotapaukset ja tehdyt toimenpiteet		Ei tapauksia

### GRI 400 Sosiaalisen vastuun standardit

#### Työllistäminen

<b>GRI 401:</b> Työllistäminen	401-1	Uuden palkatun henkilöstön kokonaismäärä ja osuus sekä henkilöstön vaihtuvuus	Vuosiraportti, s. 11
-----------------------------------	-------	---	----------------------

#### Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet

<b>GRI 402:</b> Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet	402-1	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitus aika	Vuosiraportti, s. 11	Veikkaus toimii Yhteistoimintalain mukaisesti
--	-------	--	----------------------	---

#### Työterveys ja -turvallisuus

<b>GRI 403:</b> Työterveys ja -turvallisuus	403-1	Työterveys- ja turvallisuustoimikunnat	3.4. Yhtenäisen Veikkauksen rakentamista, s. 20	Koko henkilöstö kuuluu työsuojelutoimikuntien toiminnan piiriin
	403-2	Työtapaturmat, ammattitaudit, sairaspöissaolot ja kuolemantapaukset	3.4. Yhtenäisen Veikkauksen rakentamista, s. 20	Sairaspöissaoloprosentti raportoitu

#### Koulutus

<b>GRI 404:</b> Koulutus	404-3	Suorituksen arviointi- ja kehityskeskusteluprosessien kattavuus	3.5. Jatkovaa osaamisen kehittämistä, s. 20
-----------------------------	-------	---	---

GRI-STANDARDI	RAPORTOINTISISÄLTÖ	LINKKI	LISÄTIETOJA
<b>Monimuotoisuus ja tasa-arvo</b>			
<b>GRI 405:</b> Moni- muotoi- suus ja tasa-ar- vo	405-1 Hallintoelinten ja henkilöstöryhmien monimuotoisuus	Vuosiraportti, s. 11 Corporate Governance raportti, s. 6 3.4. Yhtenäisen Veikkauksen rakenta- mista, s. 20	Raportoitu henkilöstön sukupuolija- kauma työsuhdetyypeittäin.
<b>Syrjimättömyys</b>			
<b>GRI 406:</b> Syrji- mättö- myys	406-1 Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet		Ei tapauksia
<b>Poliittinen vaikuttaminen</b>			
<b>GRI 415:</b> Poliit- tinen vaikutta- minen	415-1 Poliittiset tuet	2.8. Eettiset periaatteet - Veikkauksen tapa toimia, s. 14	Veikkaus on rekisteröity EU:n Avoimuusrekisteriin (Transparency register)
<b>Asiakkaiden terveys ja turvallisuus</b>			
<b>GRI 416:</b> Asiak- kaiden terveys ja turval- lisuus	416-1 Prosenttiosuus merkittävistä tuotteista ja palveluista, joiden terveys- ja turvallisuusvaikutusten parantaminen on arvioitu	2.2. Rahapellen haittavaikutusten arviointi osana tuotekehitysprosessia, s. 11	
	416-2 Tuotteiden elinkaarenaikaisiin terveys- ja turvallisuusvaikutuksiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä		Ei tapauksia
<b>Markkinointi ja tuotemerkinnät</b>			
<b>GRI 417:</b> Markki- nointi ja tuote- merkin- nät	417-1 Organisaation tuotteiden ja palvelujen pakollisen tuoteinformaation ja -merkintöjen tyypit sekä prosenttiosuus tärkeimmistä tuotteista ja palveluista, joita nämä vaatimukset koskevat	2.7. Vastuullisuus osana brändiä ja markkinointiviestintää, s. 13	
	417-2 Tuote- ja palveluinformaatioon ja -merkintöihin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä		Ei tapauksia
	417-3 Markkinointiviestintään, mainontaan ja sponsorointiin liittyvien määräysten ja vapaaehtoisten periaatteiden rikkomusten lukumäärä		Ei tapauksia
<b>Asiakkaiden yksityisyyden suoja</b>			
<b>GRI 418:</b> Asiak- kaiden yksityi- syyden suoja	418-1 Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviämiseen liittyvien vahvistettujen valitusten lukumäärä	2.4. Luotettavat ja turvalliset pelit ja rahaliikenne, s. 12	Ei tapauksia
<b>Sosiaalisten ja taloudellisten vaatimusten noudattaminen</b>			
<b>GRI 419:</b> Sosiaa- listen ja talou- dellisten vaati- musten noudat- taminen	419-1 Sakot ja muut sanktiot sosiaalisten ja taloudellisten määräysten rikkomisesta		Ei tapauksia

# VEIKKAUS