



Veikkaus Oy
VUOSI- JA
VASTUULLISUUS-
RAPORTTI

2019



VUOSI- JA VASTUULLISUUSRAPORTTI

2019

Sisällysluettelo

Toimitusjohtajalta	4
Veikkauksen tarkoitus, visio ja arvot.....	5
Veikkaus lyhyesti.....	6
Strategiassa korostuu Veikkauksen vastuu pelaajalle	7
Neljä strategista painopistettä	7
VASTUULLISUUS	10
Vastuullisuusjohtajan viesti	11
Johdanto	12
Näin mittaamme vastuullisuuden onnistumista	13
Sidosryhmäyhteistyö ja sidosryhmien odotukset	14
YKSILÖ – Välitämme ihmisestä	16
Pelaamisen hallinnan kokonaisuus	16
Pelaamisen hallinnan välineet digikanavassa	18
Pelaamisen hallinnan välineet omissa pelipaikoissa ja asiamiesmyyntipaikoissa	19
Rahapelaamisen ikärajavalvonta	20
Tunnistautuva pelaaminen	21
Asiakastiedon hyödyntäminen.....	22
Peliautomaattien määrän vähentäminen.....	23
Peluuri-yhteistyö.....	24
Vahva kuluttajasuoja ja luotettava pelaaminen	25
Vastuullinen markkinointiviestintä.....	26
Markkinointiviestinnän kulut	27
Vastuullinen pelikehitys	28
Säännölliset vastuullisuuskyselyt ja -tutkimukset	29
YHTIÖ – Tuotamme luotettavasti iloa, viihdettä ja jännitystä	31
Rikollisuuden ja vilpin torjunta.....	31
Tietosuoja.....	31
Turvallinen maksu- ja rahaliikenne.....	32
Eettinen tapa toimia – Code of conduct	33
Periaatepäätökset yhtiön kehittämiseksi	33
Henkilöstö	34
Vastuullisuuden johtaminen.....	37
Ympäristövastuu ja vastuulliset hankinnat.....	38
YHTEISKUNTA – Edistämme hyvinvointia	40
Veikkauseuron matka	40
GRI - Olennaisten yhteiskuntavastuuasioiden ja GRI-standardin välinen linkitys sekä GRI-sisältö	41

VUOSI- JA VASTUULLISUUSRAPORTTI

2019

Sisällysluettelo

HALLITUKSEN TOIMINTAKERTOMUS 2019	48
TILINPÄÄTÖS 2019	57
Laaja tuloslaskelma.....	58
Tase.....	59
Rahavirtalaskelma	60
Laskelma oman pääoman muutoksista	61
Tilinpäätöksen laadintaperiaatteet 2019	62
Liitetiedot	
1. Erittely pelikatteesta	70
2. Tuloskehitys vuosina 2017–2019	71
3. Liiketoiminnan muut tuotot.....	72
4. Poistot ja arvonalentumiset	72
5. Palveluiden ostot.....	72
6. Liiketoiminnan muut kulut.....	72
7. Tutkimus- ja kehittämismenot	73
8. Rahoitustuotot ja -kulut.....	73
9. Aineelliset hyödykkeet ja poistot	74
10. Aineettomat hyödykkeet ja poistot	75
11. Rahavirta investoinneista ja keskeneräisistä sijoituksista	76
12. Vuokrasopimukset	77
13. Pitkäaikaiset sijoitukset ja muut pitkäaikaiset saamiset	79
14. Lyhytaikaiset saamiset	79
15. Rahavarat ja lyhytaikaiset sijoitukset	80
16. Oma pääoma	80
17. Työsuhde-etuuksista aiheutuneet veloitteet	81
18. Lyhytaikaiset velat.....	83
19. Lähipiiritapahtumat	84
20. Vuokrasopimukset ja muut vastuusitoumukset.....	85
21. Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen allekirjoitukset	86

Kannamme vastuumme pelaajalle

Vuosi 2019 oli Veikkaukselle monin tavoin haastava. Yhtiön ympärillä käytiin vilkasta julkista keskustelua niin rahapelien markkinointiin, peliongelmiin, peliautomaatteihin kuin rahapelijärjestelmäänkin liittyen. On hyvä, että keskustelua käydään. Pyrimme Veikkauksessa ottamaan mahdollisimman hyvin huomioon yhteiskunnan odotukset ja vastaamaan muuttuneen toimintaympäristön vaatimuksiin.

Moniin toimenpiteisiin on jo ryhdytty, ja olemme tehneet useita muutoksia markkinointiprosesseihimme. Lisäksi olemme vähentäneet huomattavasti markkinointipanostuksiamme.

Myös kauppojen ja kioskien auloissa sijaitsevat hajasijoitetut peliautomaatit olivat runsaan keskustelun kohteena vuonna 2019. Veikkaus päätti niiden vähentämisestä lähes viidenneksellä vuonna 2020. Lisäksi päätimme aikaistaa hajasijoitettuihin peliautomaatteihin tulevaa pakollista tunnistautumista vuodella niin, että kaikki hajasijoitetut automaatit ovat pakollisen tunnistautumisen piirissä vuoden 2021 tammikuun loppuun mennessä. Tunnistautunut pelaaja saa käyttöönsä tehokkaita välineitä oman pelaamisensa hallintaan. Lisäksi tunnistautuneesta pelaamisesta on hyötyä rikollisuuden torjunnassa ja kuluttajansuojan parantamisessa.

Yhtiön hallitus teki myös periaatepäätöksen kaikkeen pelaamiseen arpajaislain uudistamisen yhteydessä tulevasta pakollisesta tunnistautumisesta, pois lukien raaputusarvat. Lisäksi Veikkauksen strategiaa päivitetään niin, että vastuullisuus nousee entistä merkittävämpään rooliin. Samassa yhteydessä päätettiin myös eettisen neuvottelukunnan perustamisesta sekä vastuullisuuden paremmin huomioon ottavasta tulospalkkiomallista.

Keskitymme jatkossa entistä enemmän vastuuseemme pelaajille. Yhtiön päivittyvän strategian lähtökohtana onkin entistä turvallisempi ja vastuullisempi peliympäristö. Muutoksessa rakennetaan paitsi vastuullista, myös kyvykästä, osaavaa ja kustannustehokasta organisaatiota. Painopisteemme on jatkossa tehokkuudessa, yhteiskunnallisessa hyväksyttävyydessä, vastuullisuudessa ja tulevan menestyksen mahdollistajien rakentamisessa.

Veikkauksen pelitoiminnan tuotto laski vuonna 2019 edellisvuoteen verrattuna. Laskuun vaikuttivat mm. vähentyneet markkinointipanostukset sekä jo vuonna 2018 täysimääräisesti voimaan tulleet nettipelaamisen pelirajat. Pelikatekehityksen haasteista huolimatta Veikkauksen tulos (1 009,0 milj. euroa) pysyi vuonna 2019 kustannustehokkaasta toiminnasta johtuen lähellä edellisvuoden tasoa (-0,5 %).

Suomen rahapelien kokonaismarkkina oli katsausvuonna pelikatteella mitattuna arviolta noin 2000 miljoonaa euroa. Luvussa yhdistyvät Veikkauksen pelikate ja H2 Gambling Capitalin arvio suomalaisten muualle tapahtuneesta digitaalisesta rahapelaamisesta. Edellisvuoteen verrattuna kokonaismarkkina laski 2,1 %. Veikkauksen osuus kokonaismarkkinasta oli noin 85 %.

Kiitos asiakkaille, henkilöstölle sekä kaikille yhteistyökumppaneille kuluneesta vuodesta!

Olli Sarekoski
toimitusjohtaja
Veikkaus Oy

TARKOITUS, VISIO JA ARVOT

Veikkauksen tarkoitus on
tuottaa peleillä iloa.

Veikkauksen visio on olla
**vastuullisen pelaajakokemuksen
suunnannäyttäjä.**

VASTUULISUUS

Välitämme
ihmisistä

ROHKEUS

Teemme
tuloksia

ME

Menestymme
yhdessä

WOW

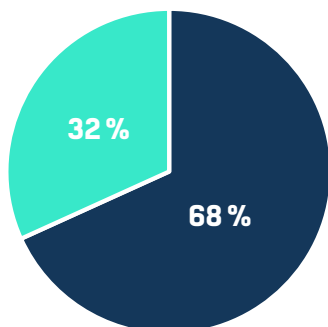
Yllätämme
elämyksillä

VEIKKAUS LYHYESTI

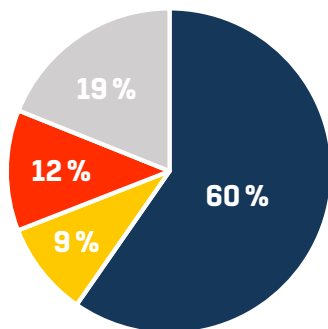
Veikkauksen tarkoituksena on tuottaa peleillä iloa. Tarjoamme elämyksiä ja huippupelejä, mutta emme hinnalla millä hyvänsä. Haluamme huolehtia, että peli-ilo säilyy ja pelaaminen pysyy harmittomana.

Lähes kaikki aikuiset suomalaiset ovat kokeilleet pelejämme, ja meillä on yli kaksi miljoonaa etuasiakasta. Olemme monella tavalla mukana suomalaisessa elämässä.

Meitä veikkauksilaisia on noin 1600 ja työskentelemme lähes sadassa toimipisteessä eri puolilla maata. Pelejämme myydään tuhansissa myyntipaikoissa, ja pelimme ovat pelirajojen turvin pelattavissa veikkauks.fi:ssä.



Pelitoiminnan tuotto	2019
	milj. €
Myyntiverkosto	1 153
Digitaalinen kanava	537
YHTEENSÄ	1 691



Pelitoiminnan tuoton jakautuminen	2019
	milj. €
Avustustensaajille	1 009
Myyntipalkkiot	159
Arpajaisvero valtiolle	203
Toimintakulut	320
YHTEENSÄ	1 691

Vuoden 2019 tilinpäätöksestä alkaen Veikkaus selkiyttää pelituottojen esittämistä ja siirtyy raportoimaan rahapeli-toiminnan tuottoja kaikkien peliryhmien osalta pelikatteena.

MYYNTIKANAVAT



PELIT

ONNENPELIT	KASINOPELIT	VEDONLYÖNTI
Viikoittain arvottavat pelit Lotto, Eurojackpot, Vikinglotto, Jokeri, Lomatoni Päivittäin arvottavat pelit Keno, Kaikki tai ei mitään, Synttärarit, Tähdentento Raaputusarvat	Peliautomaattien automaattipelit Mm. Emma, Novax, Pikapokeri, Fruttis Digitaaliset automaattipelit Mm. Kultajaska 2, Emma, Pikapokeri Pöytäpelit Pokeripelit, Blackjack, Ruletti Digitaaliset pöytäpelit Pokeripelit, Blackjack, Ruletti eArvat Mm. Nokkapokka, Ässä, Fruttis, Yökyöpelit eBingo	Kiinteäkertoiminen vedonlyönti Pitkäveto, Live-veto Muuttuvakertoiminen vedonlyönti Vakio, Moniveto, Tulosveto, Voittajavedot, Totopelit (mm. Toto75, Toto64, Toto65, Toto4, Kaksari, Troikka)

STRATEGIASSA KOROSTUU VEIKKAUKSEN VASTUU PELAAJALLE

Veikkauksen strategiassa korostuu pelaajakeskeinen vastuullisuus eli Veikkauksen vastuu yksilölle. Strategian painopisteinä ovat vastuullisuus, kanavointikyky, uusi liiketoiminta sekä tavoite kehittää Veikkauksesta pelialan paras työpaikka.

Veikkauksen tarkoitus on **tuottaa peleillä iloa**. Tämä merkitsee meille sitä, että rahapelit tuovat iloa ja elämyksiä, haluamme huolehtia pelaajista niin, että peli-ilo säilyy ja pelaaminen pysyy harmittomana. Lisäksi tuottojen myötä olemme monella tavalla mukana suomalaisessa elämässä.

Visionamme on olla **vastuullisen pelaajakokemuksen suunnannäyttäjä**.

Veikkauksen hallitus hyväksyi päivitetyn strategian, yhtiön tarkoituksen sekä vision helmikuussa 2020. Strategia rakentaa muutosta kohti vastuullista, kyvykästä, osaavaa ja kustannustehokasta organisaatiota. Yhtiön tuoton painoarvo pienenee tulevina vuosina. Pyrimme ottamaan mahdollisimman

hyvin huomioon yhteiskunnan odotukset ja vastaamaan muuttuvan toimintaympäristön vaatimuksiin. Toimintaympäristö jatkuu haasteellisena ja pelaaminen siirtyy entistä enemmän digitaaliseen kanavaan, jossa kilpailemme ulkomaisten peliyhtiöiden kanssa. Strategiaa päivitetään tarvittaessa, ja vuonna 2020 päivitetään lisäksi Veikkauksen vastuullisuusohjelma strategian mukaiseksi.

Veikkauksen arvot ovat **vastuullisuus** – välitämme ihmisistä, **me** – menestymme yhdessä, **rohkeus** – teemme tuloksia ja **wow** – yllätämme elämyksillä. Arvot kuvaavat tapaamme toimia ja tehdä töitä. Ne näkyvät jokaisen veikkauslaisen toiminnassa ja kaikissa asiakaskohtaamisissa. Arvot määriteltiin kulttuurin tavoitetilan yhteydessä, yhteistyössä henkilöstön kanssa nykyistä Veikkausta perustettaessa vuosina 2016-2017. Arvot ovat pysyneet muuttumattomina koko nykyisen Veikkauksen toiminnan ajan.

Neljä strategista painopistettä

Veikkaus toteuttaa strategiaansa neljän ohjelman kautta.

1. VASTUULLISUUS

Edistämme turvallisempaa ja vastuullisempaa pelaamisympäristöä.

Tavoitteenamme on turvallinen pelaajakokemus ja peliongelmien vähentäminen.

- Uudistamme pelaamisen hallinnan työkalut kaikkiin kanaviin.
- Vähennämme automaattien määrää sekä tuomme tunnistautumisen kaikkiin hajasijoitettuihin peli-automaatteihin ja myöhemmin kaikkeen pelaamiseen.
- Kehitämme asiakasdataan perustuvia toimenpiteitä pelaajan turvallisuuden parantamiseksi.
- Koulutamme henkilöstöämme vastuullisuuteen ja siihen liittyviin tapoihin toimia.

Turvallisella ja vastuullisella peliympäristöllä tarkoitamme sitä, että pelaajista pidetään huolta. Pelaamisen seuranta, rajoittaminen ja lopettaminen helpottuu. Tämä näkyy esimerkiksi automaattipelaamisessa, johon liittyy päätimme aikaistaa pakolliseen tunnistautumiseen siirtymistä. Pakollisen tunnistautumisen myötä pelaajilla on mahdollisuus saada itselleen pysyvä pelikielto automaateille. Alaikäisten pelaaminen voidaan estää pakollisen tunnistautumisen myötä. Jatkossa kaikki pelaaminen edellyttää tunnistautumista, raaputusarpoja lukuun ottamatta.

Pelien markkinointia on jo vähennetty ja vähennetään edelleen. Pelaajille halutaan luoda aikaisempaa parempi käsitys pelien ominaisuuksista, niihin liittyvistä haitoista ja peliongelmistä.



2. KANAVOINTIKYKY

Kehitämme tarjoamaa palvellaksemme asiakasta erinomaisesti.

Tavoitteenamme on asiakasta kiinnostavat tuotteet ja palvelut.

- Uudistamme erityisesti digitaalisten pelien valikoimaa ja peliominaisuuksia.
- Tuomme asiakkaille pelaamis-kokemusta laajentavia digitaalisia palveluita yli kanavien.
- Yllätämme asiakkaan erinomaisilla kohtaamisilla ja parannamme asiakaskokemusta jatkuvasti.
- Pelipalvelumme tuntuu asiakkaasta kiinnostavalta, turvalliselta ja juuri hänelle personoidulta.
- Rakennamme maailman parhaan sovelluksen.

Kanavointikyvyllä tarkoitamme sitä, että pyrimme ohjaamaan suomalaisten rahapelaamista Veikkauksen säädeltyyn ja valvottuun peliympäristöön. Haluamme varmistaa markkinajohtajuuden Suomessa myös kilpailussa digitaalisessa ympäristössä vuonna 2025.

Tulevalla arpajaislain uudistamisella on keskeinen rooli siinä, miten pelaaminen jatkossa kanavoituu Veikkauksen tarjontaan. Regulaatio asettaa Veikkauksen toiminnalle tarkat reunaehdot, jotka vaikuttavat yhtiön kykyyn kanavoida rahapelaamista kotimaiseen tarjontaan. Veikkauksella on käytössä tarkasti rajatut keinot markkinoinnissa ja myynnin edistämisessä sekä pelien ominaisuuksissa. Emme esimerkiksi tarjoa pelaajille ilmaista pelirahaa emmekä käytä aggressiivisia toimenpiteitä saadaksemme asiakkaita pelaamaan lisää.

3. UUSI LIKETOIMINTA

Panostamme uuden liiketoiminnan luomiseen.

Tavoitteenamme on uusi liiketoiminta globaalissa rahapelimarkkinassa.

- Tuemme kansallisten peliyhtiöiden digitalisointumista Veikkauksen osaamisella ja teknologioilla.
- Yhdistämme pelaajat, pelit ja ratkaisut kaikkikanavaisiksi paikallisiksi palveluiksi yritysasiakkaillemme.
- Tähtäämme täyden palvelun ratkaisujen myyntiin ja ainutlaatuihin asiakaskokemukseen pelialan kansainvälisille toimijoille.
- Innovoimme yhdessä asiakkaiden kanssa uusia ratkaisuja ja konsepteja pelimarkkinoille.

Pyrimme luomaan uutta liiketoimintaa, joka tuottaisi merkittävää katetta vuonna 2025. Yhtiön uuden liiketoiminnan laaja-alainen kehittäminen edellyttää valtiomistajan lupaa.

4. RAKENNAME YHDESSÄ PELIALAN PARHAAN TYÖPAIKAN

Tavoitteenamme on ketterä ja moderni yhtiö, jossa on ilo olla töissä.

- Kehitämme yhdessä toimintatapojamme sujuvammiksi.
- Uudistamme johtamistamme niin, että se auttaa meitä pääsemään tavoitteisiimme.
- Kasvatamme osaamistamme yhdessä ja lisäämme sisäistä liikkuvuutta ja yhteistyötä.
- Otamme kaikki veikkauslaiset mukaan yhteisten päämäärien toteuttamiseen.
- Panostamme positiivisen työnantajamielikuvan rakentamiseen.

STRATEGIAMITTARIT	2019 Lähtötilanne	2020 Tavoite
Peliongelmien väestötason esiintyvyys (%) ¹⁾	2,95	↓
*Vuoden aikana tunnistautuneena pelanneiden määrä (.000)	1 811	↑
Markkinaosuus digitaalisessa kanavassa (%)	63,5	→
**Lupa uuteen liiketoimintaan olemassa ja 1. toteutushanke käynnissä	Ei	Kyllä
**Uuden liiketoiminnan liikevaihto ja portfolion arvo (M€)	0,0	↑
*Asiakastyytyväisyys (NPS) ²⁾	19,25	↑
Brändin maine ³⁾ (indeksi)	3,27	↑
*Henkilöstötyytyväisyys ⁴⁾ (indeksi)	58,1	↑
*Tehokkuus paranee: kulut / pelikate (%)	27,7	↑

* Tulospalkkiomittarina

** Täsmennetään kevään 2020 aikana.

¹⁾ Väestökysely, Lähtötaso 2019 määritelty v. 2017–2018 väestökyselyjen keskiarvon perusteella

²⁾ Asiakaskantakysely, viimeisen kuuden kuukauden aikana pelanneet, kuukausittain

³⁾ Luottamus & Mainen tutkimus (väestötaso, mittaus 2x vuodessa)

⁴⁾ Henkilöstökysely People Power index

**Veikkauksen markkinaosuus
Suomen rahapelimarkkinasta** **85%**

Yli 2,1 miljoonaa Etuasiakasta

**Voimassaolevien pelinestojen määrä
lähes 21 000**

Yli 500 veikkauslaista osallistui
keskusteluihin uudesta
strategiasta

**Avustuksensaajille
1 miljardi euroa**

2019



Veikkaus Oy
VASTUULLISUUS-
RAPORTTI

2019





Turvallisen peli-ilon puolesta

Rahapelejä pelataan voittojen, jännityksen, ilon ja ajanvietteen vuoksi. Toisille ne ovat pieni pako arjesta ja osalle pelaaminen on sosiaalinen juttu kavereiden kanssa. Rahapelit ovat ihmisten viihtymistä varten, eikä niiden pitäisi olla välttämättömyys kenenkään elämässä. Alan muista toimijoista poiketen Veikkauksella on ollut tarkoitus – tuottaa peleillä varoja yhteiseen hyvään.

Vuoden 2019 kuluessa käyty julkinen keskustelu on tuonut vahvasti näkyville tasapainon haasteen yhtiön tehtävän ja tarkoituksen välillä. Yhtiön tehtävä on tarjota suomalaisille turvallisia pelejä ja ennaltaehkäistä peleistä aiheutuvia haittoja. On rehellistä sanoa, että olemme vastanneet keskusteluun puhuen vastuustamme yhteiskunnalle enemmän kuin vastuustamme yksilölle, pelaajalle.

Ymmärrämme nyt, että tämä ei riitä. Meidän pitää entistä enemmän kantaa vastuuta peliemme pelaajille ja kyetä tarjoamaan tehokkaita välineitä pelaamisen hallintaan niitä tarvitseville.

Vuoden 2019 lopulla päätetyillä teoilla kasvatamme ymmärrystämme ja kokemustamme siitä, millä välineillä pelaaja suojautuu tehokkaimmin pelaamisen haittapuolilta. Tarkoituksenamme on myös kehittää entistä toimivampia vastuullisuusratkaisuja yhdessä viranomaisten ja haittatoimijoiden kanssa.

Veikkauksen tarkoitus on tuottaa peleillä iloa. Tämä merkitsee meille sitä, että rahapelit tuovat iloa ja elämyksiä. Pelaamisessa säilyy ilo vain silloin, kun pelaaminen pysyy harmittomana eikä se aiheuta haittoja itselle eikä läheisille. Siksi haluamme tarjota turvallisen ja luotettavan pelaamis-ympäristön pelaajillemme. Lisäksi tuottojen myötä olemme monella tavalla mukana suomalaisessa elämässä.

Pekka Ilmivalta
Laki- ja vastuullisuusjohtaja
Veikkaus Oy

Tämä vastuullisuusraportti pohjautuu Veikkauksen vastuullisuusohjelmaan, joka tehtiin kolmen rahapeli-toimijan yhdistymisen jälkeen vuonna 2017. Uuden vastuullisuusohjelman työstö on aloitettu syksyllä 2019 ja se valmistuu alkuvuoden 2020 aikana.

Vastuullisuusohjelma kokoaa yhteen Veikkauksen oleelliset yhteiskuntavastuun asiat ja mittarit. Ohjelma jakautuu kolmeen osaan: 1) välitämme ihmisestä, 2) tuotamme luotettavasti iloa, viihdettä ja jännitystä sekä 3) edistämme

hyvinvointia. Teemat sisältävät konkreettisia tekoja, joilla toteutetaan vastuullisuutta Veikkauksessa. Näitä avataan tarkemmalla tasolla raportin seuraavissa luvuissa.

Veikkauksen yhteiskuntavastuuraportointia ohjaa Global Reporting Initiative (GRI) -viitekehyksen standardit. Lisäksi raportin sisältöä on peilattu kansallisten peliyhtiöiden yhteiseen vastuullisuusstandardiin (European Lotteries CSR Guidelines).

MERKITTÄVIÄ TEKOJA VUONNA 2019

- ☒ Valmistelimme strategiauudistusta, joka nostaa vastuullisuuden keskiöön.
- ☒ Päätimme aikaistaa hajasijoitettujen peliautomaattien pakollista tunnistautumista vuodella eli käytäntöön vuoden 2021 alussa.
- ☒ Aloitimme hajasijoitettujen peliautomaattien määrän vähentäminen loppuvuodesta.
- ☒ Leikkasimme markkinointipanostuksia merkittävästi ja päivitimme markkinoinnin linjauksia sekä sisäisiä prosesseja.
- ☒ Jatkoimme Veikkauksen tavoitteellisen vastuullisuusohjelman työstämistä uudistettavana olleen strategian mukaisesti.
- ☒ Veikkauksen ympäristöohjelma valmistui.
- ☒ Täydensimme Veikkauksen johdon palkitsemismallia vastuullisuusmittarilla.
- ☒ Hallituksen kokoonpanoa muutettiin vahvistamalla pelihaittojen ja yritys vastuun osaamista ja asiantuntijuutta.
- ☒ Yhtiön hallitus nimesi uuden eettisen neuvottelukunnan.
- ☒ Lanseerasimme uudelleen Peli-ilo on meidän juttu -ohjelman eli Veikkauksen henkilöstön varhaisen puuttumisen mallin peliongelmiaan liittyen.
- ☒ Visualisoimme pelirajat digikanavassa lisäämään pelaajien ymmärrystä omasta pelaamisestaan.



NÄIN MITTAAMME VASTUULLISUUDEN ONNISTUMISTA



YKSIÖ Välitämme ihmisestä

Tarjoamme edistykseelliset pelaamisen hallinnan välineet • Hyödynnämme dataa peliongelmienvien ennaltaehkäisyssä • Teemme vastuullisuusviestintää ja -markkinointia • Valvomme 18+-ikärajaa tehokkaasti • Edistämme henkilöstön työhyvinvointia • Ehkäisemme oman henkilöstön peliongelmiä

MITTARIT	2019	2018	2017
Tunnistautuneen pelaamisen osuus pelikatteesta, %	45	44,8	40,6
Täyttyneiden rahansiirtorajojen määrä vuodessa yhteensä, hlöä	742 000	692 000	-
Täyttyneiden rahansiirtorajojen määrä kuukaudessa yhteensä, (ka) hlöä	305 000	273 000	-
Peliongelmienvien ennaltaehkäisyssä onnistuminen, % ¹⁾	30	34	-
Alaikäis pelaamisen valvonnassa onnistuminen, % ²⁾	64	61	57
Henkilöstön sitoutumisindeksi ³⁾	57,7	65,9	61,5
Henkilöstöstä kokee huolta omasta pelaamisestaan, % ⁴⁾	4,1	4,2	3,8



YHTIÖ Tuotamme luotettavasti iloa, viihdettä ja jännitystä

Tarjoamme vastuulliset, asiakasta kiinnostavat tuotteet ja palvelut • Markkinoimme ja viestimme vastuullisesti • Tarjoamme luotettavat pelit ja turvallisen rahaliikenteen • Takaamme vahvan kulluttajansuojan • Käsittelemme pelaajadataa luotettavasti ja turvallisesti • Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi • Toimimme hankinnoissa vastuullisesti ja edistämme ympäristövastuuta

MITTARIT	2019	2018	2017
Veikkauksen osuus kotimaisesta rahapelimarkkinasta, % ⁵⁾	85	86	90
Digitaalisen pelaamisen suositteluindeksi (NPS)	19	31	28
Mielipide Veikkauksen mainonnan määrästä, % ⁶⁾	61	69	-
Ratkaisusuositusehdotus, lkm ⁷⁾	28	52	46
Eettiset ohjeet -verkkokoulutuksen suorittaneet uudet työntekijät, % ⁸⁾	61	73	-
Pellautomaattien kierrätys, %	97	97	97



YHTEISKUNTA Edistämme hyvinvointia

Ennaltaehkäisemme peliongelmiä • Estämme rahapeli toimintaan liittyvää rikollisuutta ja vilppiä • Toimimme kustannustehokkaasti • Tuotamme yhteiskunnalle noin 1 miljardi euroa vuodessa

MITTARIT	2019	2018	2017
Tulos, milj.€	1 009,4	1 014,2	1 021,3
Tuotot yhteiskunnalle, milj. € ⁹⁾	1 246,6	1 265,60	1 273,80
Pelikate, milj.€	1 690,7	1 759,00	1 777,8
Yhteisen hyvän osuus pelikatteesta, % ¹⁰⁾	71,7	69,7	69,4
Peliongelmaisten osuus väestöstä, %, vuonna 2019 huhti-/elo-/joulukuu ¹¹⁾	3,1 / 2,9/2,8	2,8 / 2,6	3,1 / 3,3
Koettujen peliongelmienvien määrä, %, väestötason pulssimittari ¹²⁾	2,9	2,3	1,7

¹⁾ Lähde: Taloustutkimuksen Omnibus-kysely. Tutkimusväittämä: "Veikkaus ennaltaehkäisee toiminnallaan peliongelmienvien syntymistä". Täysin samaa mieltä tai jossain määrin samaa mieltä. Yhteensä 4 000 vastaajaa vuosittain. Kysytty ensimmäisen kerran vuonna 2018. ²⁾ Lähde: Taloustutkimuksen Omnibus-kysely. Tutkimusväittämä: "Arpajaislain mukaan alle 18-vuotias ei enää saa pelata raha-automaattia edes samaan perheeseen kuuluvan täysi-ikäisen henkilön seurassa tai luvalla. Toteutuuko laki mielestänne...? Täysin samaa mieltä tai jossain määrin samaa mieltä. Yhteensä 4 000 vastaajaa vuosittain. ³⁾ Lähde: Henkilöstötutkimus, Corporate Spirit. ⁴⁾ Lähde: Henkilöstötutkimus, Corporate Spirit. Tutkimusväittämä: "Olen kokenut rahapelaamiseni ongelmalliseksi viimeisen vuoden aikana". Täysin tai jossain määrin samaa mieltä. ⁵⁾ Raportointitapa muuttunut vuonna 2018. Markkinaosuus pohjautuu ulkomaille pelaamisen osalta H2 Gambling Capitalin arvioon. Vuonna 2017 markkinaosuus perustui Veikkauksen omaan arvioon ulkomaille pelaamisesta. ⁶⁾ Lähde: Taloustutkimuksen Omnibus-kysely. Tutkimusväittämä: "Mitä mieltä olet Veikkauksen mainonnasta Suomessa?". Aivan liian tai liian vähäistä ja olen tyytymätön tähän hetkiseen mainonnan määrään. 4 000 vastaajaa. Kysytty ensimmäisen kerran vuonna 2018. ⁷⁾ Vahva kulluttajansuoja takaa asiakkaan oikeusturvan mahdollisissa ongelmatilanteissa, joissa asiakas kokee tulensa väärin kohdelluksi. Näitä tapauksia varten on asiakkaalla käytössä viranomaisen Ratkaisusuositusehdotus. ⁸⁾ Veikkauksen ensimmäisenä toimintavuonna 2017 koko henkilöstön tuli suorittaa koulutus hyväksytysti. Vuosina 2018-2019 koulutus on suunnattu uusille työntekijöille ja se tulisi suorittaa neljän kuukauden kuluessa työsuhteen alkamisesta. Loppuvuonna aloittaneiden työntekijöiden kurssisuoritukset eivät välttämättä ole ehtineet kirjautua tunnuslukuhiin. ⁹⁾ Tuotot yhteiskunnalle sisältäen arpajais- ja arvonsisäveron. ¹⁰⁾ Veikkauksen voiton ja arpajaisveron suhde pelikatteeseen. Pelikate lasketaan vähentämällä liikevaihdosta pelaajille maksetut voitot. ¹¹⁾ Lähde: Veikkauksen Taloustutkimuksella teettämät väestökyselyt rahapeliongelmienvien väestösuudesta SOGS-mittarilla mitattuna. Vuosina 2017 ja 2018 kyselytulokset saatiin huhti- ja joulukuussa. Vuonna 2019 huhti-, elo- ja joulukuussa. Kullakin kyselykierroksella oli 5 000 vastaajaa. ¹²⁾ Lähde: Taloustutkimus, Omnibus-kysely. Tutkimusväittämä: "Minulla on ollut viimeisen vuoden aikana vaikeuksia hallita rahapelienvien pelaamistani". Täysin tai jossain määrin samaa mieltä olevat. Yhteensä 9 000 vastaajaa vuosittain.

SIDOSRYHMÄYHTEISTYÖ JA SIDOSRYHMIEN ODOTUKSET

Avoin ja osallistuva vuorovaikutus sidosryhmien kanssa on olennainen osa yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Veikkaus haluaa kuulla ja ymmärtää sidosryhmiensä odotuksia, hakea ratkaisuja sekä kehittää toimintaansa odotuksiin vastaamiseksi. Näiden odotusten tuntemus, niihin vastaaminen sekä luottamus yhtiön toimintaan ovat Veikkaukselle menestyksekkään toiminnan edellytyksiä. Veikkaus haluaa viestiä avoimesti omasta toiminnastaan ja kehittää jatkuvasti uusia muotoja ja tapoja aktiiviseen sidosryhmävuorovaikutukseen.

SIDOSRYHMÄ	Vuorovaikutuksen tavat ja kanavat	Avainteemat ja odotukset	Vuosi 2019
ASIAKKAAT <i>Veikkauksen pelien pelaajat</i>	Asiakaspalvelu. Säännölliset kyselyt, tutkimukset ja haastattelut. Veikkauksen verkkosivut ja sosiaalisen median kanavat. Viestintä ja markkinointi.	Henkilökohtainen ja personoitu palvelu, pelaamisen hallinnan välineet, kiinnostavat pelit ja palvelut, pelikehitys ja käytettävyys. Asiakastietojen luottamuksellisuus ja luotettavat maksutapahtumat.	Kasvatimme asiakasymmärrystä kyse-lyillä ja seuraamalla pelaajien pelikäyt-täytymistä. Vuoden 2020 alussa päi-vitetty strategiaamme nostaa vastuun pelaajalle keskiöön.
PELIMYYJÄT, ASIAMIEHET JA VÄHITTÄISKAUPAN KETJUT <i>Veikkauksen kanssa sopimussuhteessa olevat asiamiehet ja veikkauksien myyjät sekä vähittäiskaupan ketjut</i>	Asiamiessopimukset, koulutukset, Myynnet-verkkoportaali, pelimyyjien suljettu Facebook-ryhmä, Veikkaus-uutiset.	Vastuullisuus osana pelimyyjän osaa-mista. Pelaamisen 18 vuoden ikärajan valvonta myyntipaikoissa, rahapeliin vastuullisen myynnin ja markkinoinnin toteuttaminen myyntipaikoissa. Tunnis-tautuvan pelaamisen roolin vahvistami-nen osaksi asiakaskokemusta.	Asiamiessopimukseen on kirjattu henkilöstön koulutusvelvoite, kaikkien peliautomaattipaikkojen on suoritettava automaattien ikärajaavalvontakurssi. Suosittelemme kurssia kaikille peli-automaattien kanssa työskenteleville. Vastuullisuus on esillä lähiopetuk-sissa perus- ja jatkokursseilla sekä verkko-opinnoissa ja myyjäviestinnän kanavissa. Myyjät hallitsevat ikäraja-valvonnan ja ohjeistusten mukaisen myyntityön ja osaavat ohjata peliongel-man esille tuovan asiakkaan avun pa-riin. Peluurin esitteet ovat asiakkaiden saatavilla kaikissa pelipaikoissa.
HENKILÖSTÖ <i>Veikkauksen oma henkilöstö pääkonttorissa ja maakunnissa, yhteensä 1 600 työntekijää (vuoden 2019 lopussa)</i>	Sisäinen viestintä (intranet Veikka) ja sisäiset tapahtumat. Henkilöstötut-kimus, Pulssi-kyselyt ja kehityskes-kustelut. Nimetön ilmoituskanava ja sähköposti compliance-asioista rapor-toimiseen.	Osaamisen kehittäminen, ammatillisen kehittymisen mahdollisuudet. Veikka-uksen rooli alati muuttuvassa toimin-taympäristössä. Itsenäisen päätöksen-teon vahvistaminen. Tasa-arvoinen ja syrjimätön työyhteisö. Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen.	Lakkautimme ravintolapeliteoiminnan. Uudistimme kehityskeskustelumallin, esimiesten valmennukset ja otim-me käyttöön uuden onnistumisen johtamisen työkalun. Toteutimme ensimmäisen erillisen yhdenver-taisuuskyselyn. Lanseerasimme päivitetyn ohjelman oman henkilöstön peliongelmiin ennaltaehkäisyyn osana yhtiön työsuojelun toimintaohjelmaa ja työterveyshuollon toimintasuunnitel-maa. Järjestimme Veikkaus Open Now - keskustelutilaisuuksia sekä pääkont-torilla että maakunnissa. Kilpailutimme työterveyshuollon. Vuonna 2020 päivi-tämme henkilöstön vastuullisuuskoulu-tuskokonaisuuden.
AVUSTUKSENSAAJAT <i>Veikkauksen tuotoista avustuksia saavat tahot</i>	Säännöllinen yhteydenpito, tapaamiset ja tilaisuudet. Tuoton käytön viestintä.	Veikkauksen toiminnan hyväksyttä-vuus. Tuoton suuruus, jatkuvuus ja kohdistuminen. Yhteistyö valittujen aiheiden ja teemojen parissa.	Pyrkimyksenämme on turvata riittävä tuloutus ministeriöiden kautta avus-tuksensaajille. Veikkauksen vastuul-lisuudesta ja muista ajankohtaisista asioista viestimme avustuksensaajille aktiivisesti.
POLIITTISET PÄÄTTÄJÄT <i>Eduskunta Valtioneuvosto Euroopan parlamentti ja komissio</i>	Säännölliset tapaamiset kotimaassa ja EU-tasolla erillisen vaikuttamis-suunnitelman mukaisesti. Yhtiökokous. Hallintoneuvosto. Osavuositarkastukset ja vastuullisuusraportointi. Jatkuva keskusteluyhteys.	Veikkauksen toiminnan yleinen hyväk-syttävyys ja vastaus toimintaympäris-tön ja lainsäädännön muutoksiin.	Kaikki eduskunnassa edustetut poliit-tiset ryhmät kannattavat yksinoikeu-den säilyttämistä. Hallitusohjelmassa linjattiin, että järjestelmää kehitetään kanavointikykyisen yksinoikeusjärjes-telmän pohjalta.
OMISTAJAOHJAUS, MINISTERIÖT JA VIRANOMAISET <i>Valtioneuvoston kanslian omistajaohjausosasto Sisäministeriö (SM) Poliisihallitus (Pohja) Valtion valvojat Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) ja pelihaittojen arviointiryhmä Opetus- ja kulttuuriministeriö (OKM) Maa- ja metsätalousministeriö (MMM)</i>	Tiivis vuoropuhelu säädösvalmisteluun ja valvontakäytäntöihin liittyen (SM, Pohja, valvojat). Säännöllinen yhteydenpito edunsaaja-viestintään ja pelihaittojen ehkäisyyn liittyen (STM, OKM, MMM). Yhteistyö ja tiedonjako pelaamisen ja pelihaittojen tutkimukseen ja kehityk-seen liittyen (arviointityöryhmä).	Yksinoikeusjärjestelmän oikeutus, kannattavuus ja hyväksyttävyys. Veikkauksen strategia ja kilpailukyky. Pelihaittojen ennaltaehkäisy, tietopohja ja ratkaisut.	Aloitimme strategian päivittämispro-sessin syksyllä 2019. Aikaistimme päätöstä hajasijoitettujen peliauto-maattien pakollisesta tunnistautumi-sesta vuodelle eli se tulee voimaan tammikuussa 2021. Uudistimme sisäi-set markkinointiprosessit ja ohjeistuk-set sekä päätimme lisätä koulutusta markkinointia toteuttaville tahoin. Vuoden 2020 alussa hyväksytty strategiaamme nostaa vastuun pelaajalle keskiöön.

SIDOSRYHMÄ	Vuorovaikutuksen tavat ja kanavat	Avaintemat ja odotukset	Vuosi 2019
VASTUULLISUUSTOIMIJAT - Peluuri - Muut pelihaittatoimijat - Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL) - Eettinen neuvottelukunta	Tapaamiset, tiedonvaihto ja säännöllinen vuoropuhelu. Raportit ja tilastot. Kokoukset.	Osallistava ja avoin vuoropuhelu pelihaittojen ennaltaehkäisemisestä. Pelien ja niiden markkinoinnin etiikka, pelihaitat, pelaamisen yhteiskunnalliset vaikutukset.	Rahoitamme Peluurin toiminnan ja viestimme Peluurin palveluista. Veikkauksen hallitus nimesi eettisen neuvottelukunnan, jonka tarkoituksena on tuoda ulkopuolinen näkemys vastuullisesta rahapeli-toiminnasta yhtiön hallituksen ja operatiivisen johdon käyttöön.
YHTEISTYÖKUMPPANIT - IT- ja pelitoimittajakumppanit - Mainos-, media-, tuotanto- ja viestintätoimistot - Sponsoroinnin yhteistyökumppanit - Kansainväliset yhteistyöjärjestöt: World Lottery Association (WLA), European Lotteries (EL), European Casino Association (ECA), European Pari Mutuel Association (EPMA) ja rahapelialan kollegayhtiöt - Global Lottery Monitoring System (GLMS)	Yhteistyösopimukset ja aktiivinen yhteistyö. Yhteistyösopimukset, kohtaamiset, jatkuva yhteydenpito. Kansainväliset seminaarit, kokoukset ja tapaamiset. WLA Magazine, EL Magazine, EL News Briefing.	Innovatiivinen, vastuullinen ja monipuolinen pelitarjonta ja pelipalvelut. Avoin, luotettava ja pitkäjänteinen yhteistyö. Brändimielikuvan kehittäminen ja kannavointi turvalliseen pelaamiseen. Aktiivista toimintaa ja osallistumista rahapeli-toimialan kehittämiseen.	Tavoitteenamme on kilpailutetut, pitkäaikaiset sopimukset ja pitkäjänteinen sekä luottamuksellinen yhteistyö. Toteutimme työpilotteja start up -yri-tysten kanssa. Auditoimme markkinoinnin prosessit ulkopuolisen tahon toimesta. Perehdytimme markkinointia toteuttavaa henkilöstöämme laajasti päivitetystä markkinointiperiaatteista. Kokosimme vastuullisen markkinoinnin check-listan luovan suunnittelun tueksi. Rakennamme kaikille kumppaneille pakollisen vastuullisen markkinoinnin -sertifikaatin. Uudelleenarvioimme yhteistyökumppanuudet strategian mukaiseksi ja valit- tujen kohderyhmien puhuttelemiseksi. Isännöimme ECA:n Safety and Security -seminaarin Helsingin Casinolla sekä EL:n innovaatioseminaarin. Läpäisimme PCI DSS v3.2.1 Rev.1.0 -standardin vaatimukset F-Securen auditoimana. Läpäisimme myös ISO/IEC 27001- ja WLA-SCS -auditoinnit sekä ISO 9001-auditoinnin. Edellä mainittuja kolmea standardia vas- taavien sertifikaattien soveltamisalue on nyt ensimmäistä kertaa koko uusi Veikkkaus. Veikkauksen toimitusjohtaja valittiin jatkokaudelle EL:n hallitukseen. Veik- kauksella on edustaja useissa kv-jär- jestöjen työryhmissä.
MEDIA Valtakunnalliset, alueelliset ja paikalliset mediat	Mediatiedotteet ja pelivoitoista uutisointi, säännölliset media- ja toimitta- jatapaamiset, mediaseuranta.	Nopea ja avoin tiedottaminen. Sosi- aalinen vastuu ja luotettavuus. Tavoit- tettavuus. Pelituotot merkittävässä asemassa suomalaisen yhteiskunnan toiminnassa.	Pyrimme toimimaan nopeasti, avoi- mesti ja luotettavasti median suuntaan ja huomioimaan median intressit, esim. tietopyynnöt ja toimialan taus- toittamisen.
SUURI YLEISÖ Kaikki Suomessa asuvat täysi-ikäiset	Perinteinen media, sosiaalisen median kanavat, viestintä ja markkinointi.	Toiminnan avoimuus ja luotettavuus. Tuotto Suomessa asuvien hyvinvointiin. Peliongelmien aktiivinen ennaltaeh- käiseminen. Vastuullinen työnantaja.	Viestimme avoimesti ja luotettavasti yhtiön toiminnasta ja tarjoamme raha- pelejä vastuullisesti täysi-ikäisille. Veikkauksen tuotto kanavoituu valtion budjetin kautta kaikkien Suomessa asuvien hyvinvoinnin edistämiseen.

MIKÄ ON
PUUTU PELIIN
-OHJELMA?

▶

**Jalkapallon
Pelaajajohdistuksen
Puutu peliin -ohjelmalla
madalletaan kynnystä ottaa
peliongelma puheeksi ja
tarjotaan matalan
kynnyksen apua.**

Edunvalvontajohtaja
Hannu Kareinen

Tuemme asiakkaitamme vastuullisessa pelaamisessa

PELAAMISEN HALLINNAN KOKONAISUUS

Loppuvuoden 2019 ja alkuvuoden 2020 päivitetyn strategian myötä vastuullisuus nousee keskeiseen rooliin toiminnassamme. Keskiössä ovat vastuu pelaajalle ja turvallinen pelaaminen. Erityistä huomiota kiinnitetään siihen, että pelaajat tuntevat aikaisempaa paremmin peleihin sisältyvät riskit ja Veikkauksen tarjoamat vastuullisen rahapelaamisen työkalut.

Pelaamisen hallinta digitaalisessa kanavassa

Jokaisen veikkaus.fi-palvelussa pelaavan on pakko asettaa vuorokausi- ja kuukausikohtaiset rahansiirtoajat ennen kuin voi siirtää rahaa Veikkauksen pelitilille. Tappiorajat vuorokausi- ja kuukausitasolle on pakko asettaa niiden asiakkaiden, jotka haluavat pelata esim. peliautomaattityypisiä pelejä, nettiarpoja, bingoa tai pöytäpelejä kuten rulettia tai Blackjackia. Pakollisten rajojen asettaminen ohjaa pelaajan miettimään omaa pelikulutustaan ennen pelaamisen aloittamista. Pakolliset rahansiirto- ja tappiorajat otettiin käyttöön digitaalisessa kanavassa joulukuussa 2017.

Pakolliset pelirajat digipelaamisessa ovat pienentäneet pelikatetta vuonna 2019 arviolta noin 35 miljoonaa euroa. Edellisenä vuonna 2018 pelikatteen vähentyminen pakollisten pelirajojen myötä oli noin 21 miljoonaa euroa.

Pelaajalla on myös mahdollisuus halutessaan estää digipelaaminen peli- tai peliryhmäkohtaisesti sekä sulkea kaikki digitaalinen pelaaminen toistaiseksi. Jokaisen pelin etusivulla on mahdollisuus estää pelaaminen välittömästi seuraavan vuorokauden loppuun saakka (Estä pelaaminen -painike).

Muita pelaamisen hallinnan keinoja ovat pakollinen aika- ja pelihistoria, jossa asiakas voi tarkastella kokonaispelaamistaan veikkaus.fi:n pelitilän yhteenvedosta.

Asiakkaan asettamat pelinestot huomioidaan kaikessa asiakasviestinnässä ja -markkinoinnissa. Pelineston asettaneelle ei kohdenneta suoramarkkinointia.

DIGIKANAVAN PELIRAJOITUSKOKONAISUUS: PELIRAJAT JA -ESTOT	2019		2018	
Rahansiirto- ja tappiorajat (asiakkaan itsensä asettamat)	vrk-raja	kk-raja	vrk-raja	kk-raja
Täyttynyt rahansiirtoraja, €, (ka)	38	181	38	184
Täyttyneiden rahansiirtorajojen määrä/päivä, (ka) hlöä	16 529	84 153	15 857	74 025
Täyttyneiden rahansiirtorajojen määrä vuodessa yhteensä, hlöä	741 636	304 585	692 428	272 825
Täyttynyt tappioraja, €, (ka)	33	184	43	231
Täyttyneiden tappiorajojen määrä/päivä, hlöä, (ka)	3 987	20 235	3 461	19 739
Täyttyneiden tappiorajojen määrä vuodessa yhteensä, hlöä	174 724	87 661	154 505	78 812
Voimassa olevat pelinestot	2019		2018	
Voimassaolevien pelinestojen määrä, (31.12.), kpl	20 918		16 170	
Pysyvien pelinestojen määrä (31.12.), kpl	8 021		4 788	
Pelaamisen estäminen -painikkeen käyttö, krt	16 522		18 243	
Pelaamisen estäminen -painikkeen käyttö, hlöä	9 689		9 988	

Vuoden 2019 aikana itse asettamaansa rahansiirron kuukausirajaan saakka pelasi yli 300 000 asiakasta. Tämä tarkoittaa sitä, että he eivät ole voineet enää kyseisen kuukauden aikana siirtää pelitilille lisää rahaa. Keskiarvo asiakkaan itse asettamille rahansiirtorajoille, joihin saakka asiakas on pelannut, on 38 euroa vuorokaudessa ja 181 euroa kuukaudessa. Vastaavat keskiarvot tappiorajoissa ovat 33 € ja 184 €. Pysyvä, toistaiseksi voimassa oleva pelinesto oli vuoden 2019 lopussa voimassa yli 8 000 henkilöllä. He ovat sulkeneet kaiken pelaamisensa Veikkauksen digitaalisissa pelipalveluissa ilman päättymispäivää. Toistaiseksi voimassa olevasta pelinestosta vapautuminen edellyttää vähintään vuoden voimassaoloajan jälkeen kolmen kuukauden harkinta-aikaa.

Pelaamisen hallinta kumppaniverkoston myyntipaikkojen peliautomaateissa

Kehitämme pelaamisen hallinnan mahdollisuuksia kumppaniverkostossamme sijaitsevista, niin sanotuista hajasijoitetuista automaateista voimakkaasti tänä vuonna.

Tällä hetkellä kumppaniverkoston myyntipaikoissa rahapeli-automaateilla on käytössä pakolliset pelirajat vain, jos asiakas pelaa maksukortilla. Kaikilla maksukorteilla on oletuksena 50 euron vuorokausikohtainen tappioraja, jota pelaaja voi halutessaan säätää 0-100 euron välille peliautomaatin maksupääätteellä. Etuasiakas voi liittää henkilökohtaisen maksukorttinsa Etuasiakkuuteen verkkopalvelussa tai peliautomaatilla. Maksukorttia Etuasiakkuuteen liittäessä tulee pelaamiselle asettaa pakolliset päivä- ja kuukausikohtaiset tappiorajat.

Asiakas voi lisäksi asettaa eston peliautomaatilla pelaamiseen, kun hän käyttää maksukorttia. Maksukortille asetetut tappiorajat tai pelinestot eivät rajoita käteisellä tapahtuvaa tunnistautumatonta pelaamista. Jos asiakas pelaa Etuasiakkaana, hänellä on mahdollisuus lisäksi tarkastella kokonaispelaamistaan Oma Veikkauksen pelihistorian avulla. Peliautomaatteihin tuleva pakollinen tunnistautuminen mahdollistaa uusien pelaamisen hallinnan välineiden käyttöönoton peliautomaateilla.

Pelaamisen hallinta Veikkauksen omissa pelipaikoissa

Veikkauksen omissa pelipaikoissa eli Pelaamoissa ja Feel Vegaseissa on mahdollisuus sopia sisäänpääsykielloista. Pääsykielto perustuu pelaajan sitoutumiseen. Veikkauksen työntekijät kehottavat pääsykiellossa olevaa asiakasta poistumaan pelialista, jos hänet siellä havaitaan, mutta henkilökunnalla ei ole juridista oikeutta pakottaa asiakasta poistumaan.

Kasinolle sisääntullessa tarkistetaan henkilöllisyys. Kasino estää sisäänpääsyn, jos asiakkaalla on voimassaoleva sisäänpääsykielto. Kasinolla asiakkaan itsensä pyytämän sisäänpääsykiellon jälkeen palaavan asiakkaan kanssa käydään paluukeskustelu, jotta voidaan varmistaa pelaajan aito tahtotila pelaamisesta pelien pariin. Pelipaikoissa on myös saatavilla tietoa peliongelmista auttavan Peluurin palveluita. Veikkauksen henkilökunta on pelipaikoissa läsnä ja pystyy opastamaan pelaajia pelaamisen hallinnan mahdollisuuksissa.



SISÄÄNPÄÄSYKIELLOT JA -RAJOITUKSET SEKÄ PUHEEKSIOTTO	2019	2018	2017
Vapaaehtoiset sisäänpääsykiellot, muut kuin kasino	616	409	359
Vapaaehtoiset sisäänpääsykiellot ja -rajoitukset kasinolla	426	486	560
Kasinon asettamat sisäänpääsykiellot ja -rajoitukset peliongelmiaan liittyen	74	58	48
Puheeksiottokeskustelut asiakkaan kanssa kasinolla ¹⁾	23	5	4
Paluukeskustelut asiakkaan kanssa kasinolla	451	508	524

¹⁾ Osa puheeksiottokeskusteluista sisältyy paluukeskusteluun, koska puheeksiottokeskustelu on käyty paluukeskustelun yhteydessä.

Pelialeihin otettujen vapaaehtoisten sisäänpääsykieltojen määrä on nousussa. Kasinolla on arpajaislain mukainen oikeus estää asiakkaan pääsy kasinolle, jos pelaaminen on aiheuttanut tai tulee ilmeisesti aiheuttamaan hänelle taloudellisesta tai terveydellisestä syystä johtuvaa sosiaalista haittaa. Näitä kasinon aloitteesta tehtyjä pääsykielloja tai -rajoituksia tehtiin 74 kappaletta vuonna 2019. Kasinon vastuullisuuskäytäntöihin kuuluu oleellisena osana paluukeskustelu sellaisen asiakkaan kanssa, joka haluaa palata kasinon asiakkaaksi sisäänpääsykiellon jälkeen. Keskustelun käyminen on edellytys asiakassuhteen jatkumiselle.



PELAAMISEN HALLINNAN VÄLINEET DIGIKANAVASSA

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, virtuaalivedonlyönti) pelaavan tulee asettaa vuorokausi- ja kuukausikohtainen tappioraja. Tappiorajat ovat summat, jotka pelaaja voi enintään hävitä vuorokauden ja kuukauden aikana. Pokeri ei kuulu rajojen piiriin.
- Rahaa ei voi siirtää pelitilille yöaikaan klo 00-06.

Pelinestot

- Estä pelaaminen -painikkeella voi estää kaiken digitaalisen pelaamisen seuraavan vuorokauden loppuun.
- Määräaikainen pelinesto enintään vuodeksi yksittäiselle pelille tai peliryhmälle sekä kaikelle digipelaamiselle. Mahdollisuus estää myös peli-automaattien pelaaminen, jos Etuasiakkuuteen on liitetty maksukortti.
- Toistaiseksi voimassa oleva pelinesto kaikelle digipelaamiselle (eston purkaminen mahdollista vuoden kuluttua 3 kk harkinta-ajalla).
- Pelineston asettamisen yhteydessä pelaajalle tarjotaan Peluurin yhteydenottoa.

Pelaamisen yhteenveto

- Pelatessa Etuasiakkaana mahdollisuus oman pelihistorian tarkasteluun omaveikkaus-osiossa.

Aikamuistuttaja

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

Pelitestit

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

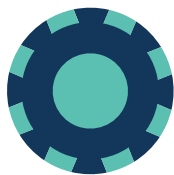
Ikärajavaivonta

- Rekisteröityäkseen tulee olla 18 vuotta täyttänyt. Ikä tarkistetaan automaattisesti Digi- ja väestötietoviraston ylläpitämästä väestötietojärjestelmästä.

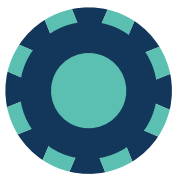
Pelaamaltilla.fi

- Veikkauksen vastuullisen rahapelaamisen sivustolla pelaamaltilla.fi on koostusti tietoa pelaamisen hallinnasta ja ohjaus tukipalveluiden pariin.

Pelirajoja ja aikamuistuttajaa voi muokata veikkaus.fi/omaveikkaus

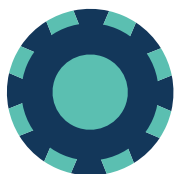


PELAAMISEN HALLINNAN VÄLINEET OMISSA PELIPAIKOISSA JA ASIAMIESMYYNTIPAIKOISSA



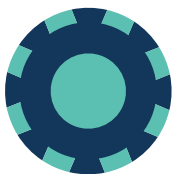
Pelaamot ja Feel Vegas

- 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.
- Ikärajavalvonta: kaikkien alle 23-vuotiaalta näytettävien tulee todistaa ikänsä.



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 ikärajavalvonta rekisteröitymisen yhteydessä.



Peliautomaatti

- Maksukortilla pelatessa on kaikille pelaajille asetettu tappiorajaksi 50 €/vrk. Pelaaja voi asetuksissa muuttaa rajaa välillä 0-100 €/vrk.
- Etuasiakkuuteen liitettyllä maksukortilla pelatessa vuorokausi- ja kuukausikohtaiset pelirajat sekä pelinesto käytössä. Pelaajan asetettava pelirajat sekä pelinesto veikkaus.fi:ssä.



PELUURI

Pelihaitoissa auttava palvelu. Maksuton puhelinpalvelu p. 0800 100 101. Avoimna arkisin klo 12–18, maanantaisin palvelua myös ruotsiksi.

- Auttava puhelin
- Chat
- LiveChat
- OmaPeluuuri
- Tehostartti
- Peli poikki -ohjelma
- Valtti- & Hertta -foorumit
- Peluuri.fi

RAHAPELAAMISEN IKÄRAJAVALVONTA

Rahapelaamisen ikäraja on 18 vuotta. Alaikäiselle pelaaminen ei ole sallittua edes täysi-ikäisen seurassa tai luvala. Digitaalisissa peleissä ikärajan tarkistaminen tapahtuu luotettavalla tavalla väestötietojärjestelmästä, asiakkaaksi rekisteröitymisen yhteydessä. Kasinolla täysi-ikäisyys todennetaan sisäänkirjautumisessa. Veikkauksen omissa myyntipaikoissa eli Pelaamot ja Feel Vegasit, ikärajavalvonnasta vastaa myyntipaikan henkilöstö. Asiamiesmyynnissä valvontavastuu on siirretty sopimuksella asiamiehelle.

Syksyllä 2019 yhtiön hallitus teki päätöksen kaikkien hajasijoitettujen peliautomaattien pakollisen tunnistautumisen aikaistamisesta vuodelle. Tämä tarkoittaa, että vuoden 2021

tammikuun lopusta alkaen kaikki hajasijoitetut peliautomaatit ovat pakollisen tunnistautumisen piirissä. Tämä vaikeuttaa alaikäisten pelaamaan pääsyä merkittävästi.

Veikkaus kouluttaa säännöllisesti omaa henkilöstöään ja kumppaniverkoston myyntipaikkojen pelimyyjiä ikärajavalvontaan ja tekee konkreettisia toimenpiteitä ikärajavalvonnan tukemiseksi. Kumppaniverkoston myyntipaikkojen pelimyyjiä on käytössä esimerkiksi pelinestolaite, jonka avulla alaikäiseltä näyttävän henkilön pelaaminen voidaan pysäyttää valvontapisteeltä käsin ikärajatarkistusta varten.



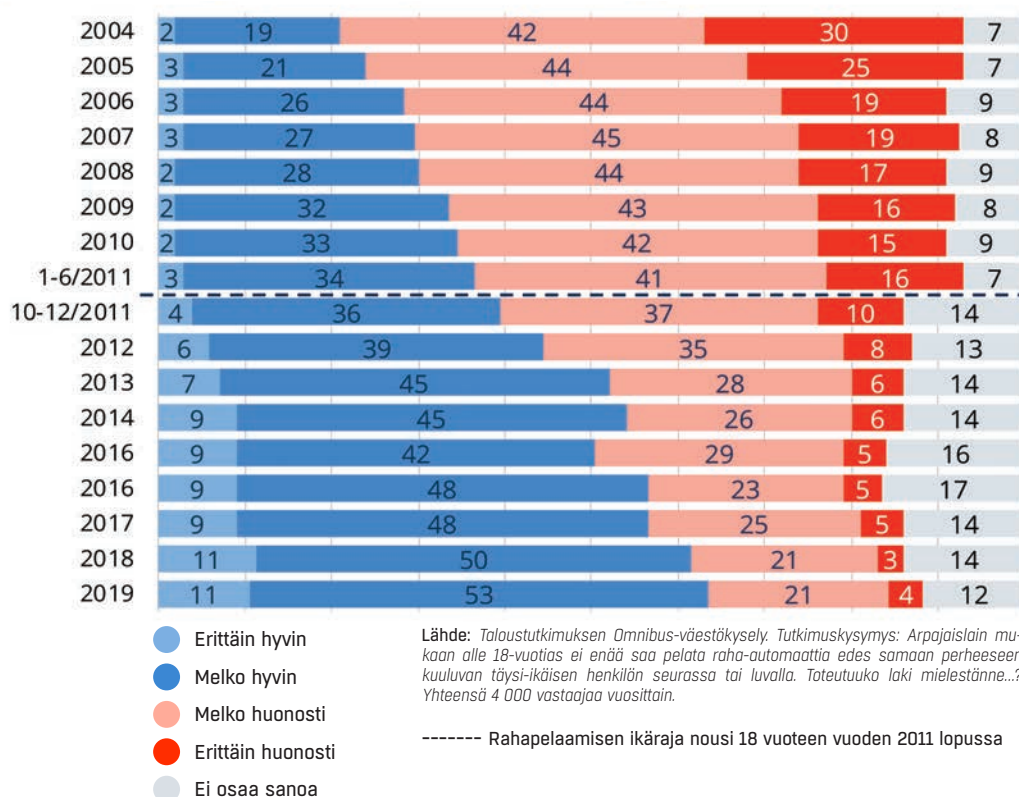
- ✓ Hajasijoitettujen peliautomaattien ikäraja-
valvonnasta vastaa kumppaniverkoston
asiamies.
- ✓ Jokaiseen myyntipaikkaan tehdään yhteis-
työssä kumppanin kanssa peliautomaattien
valvontasuunnitelma.
- ✓ Valvontapisteessä tulee aina olla valvon-
taan koulutettu henkilö paikalla, kun peli-
automaatit ovat pelattavissa.
- ✓ Kaikkien uusien myyntipaikkojen kanssa
tehdään ikärajavalvonnan osaamissuunni-
telma, jonka toteutumista seurataan.
- ✓ Pelialueet on rajattu 18+ -teipeillä aina
kun mahdollista.
- ✓ Ilmoitus alaikäisestä pelaajasta käynnistää
tehostetun valvontaprosessin.
- ✓ Toistuvat ongelmat alaikäispelaamisessa
johtavat sopimuksen purkamiseen vähin-
tään kolmeksi kuukaudeksi.

Veikkaus seuraa ikärajavalvonnan onnistumista aktiivisesti tutkimuksilla ja tarkastuskäynneillä. Vuonna 2019 kansalais-
ten mielikuva ikärajavalvonnan toteutumisesta kumppani-
verkoston myyntipaikoissa kehittyi suotuisasti. Veikkauksen
teettämässä koeostotilanteissa täysi-ikäinen, nuorelta näyt-
tävä koeostaja pyrkii pelaamaan. Pelaaminen peliautoma-
ateilla estettiin 12 % tapauksista, kun se vuonna 2018 oli 10 %.
Alaikäisvalvonta voidaan estää tammikuussa 2021 hajasi-
joitetuilla peliautomaateilla käyttöön tulevan pakollisen tun-
nistautumisen myötä. Muutos ei poista pelimyyjien vastuuta
ikärajavalvonnasta.

Koeostotutkimuksia tekee Veikkauksen lisäksi Terveystieteiden ja
hyvinvoinnin laitoksen (THL) koordinoima Pakka-verkosto*.
Teemme jatkuvaa yhteistyötä Pakka-verkoston kanssa ikä-
rajatietoisuuden ja -valvonnan parantamiseksi. Edustajam-
me ovat mukana kymmenessä Pakka-työryhmässä eri puo-
lilla Suomea.

* Pakka on paikallisesti toimiva työryhmä, jonka toiminta pohjautuu
ehkäisevän päihdetyön lakiin. THL koordinoi toimintaa valtakunnallisesti.

Kansalaismielipide alaikäisvalvonnan onnistumisesta automaattipelaamisessa 2004–2019



Tunnistautuneella pelaajalla on käytössään laajat työkalut vastuulliseen pelaamiseen

TUNNISTAUTUVA PELAAMINEN

Tunnistautuvan pelaamisen lisääminen on yksi Veikkauksen keskeisistä tavoitteista, joilla rakennetaan asiakkaille turvallisempaa ja vastuullisempaa peliympäristöä.

Veikkauksen tunnistautuneilla asiakkailla on käytössä pakolliset pelirajat ja he voivat seurata pelihistoriaansa. Kun pelaaja on tunnistautunut hän voi halutessaan estää pelaamisensa verkossa, peliautomaateilla tai Veikkauksen pelipaikoissa. Tunnistautunut pelaaja, joka on liittynyt maksukorttinsa Veikkauksen asiakkuuteen, voi estää sen käytön peliautomaateilla. Peliautomaateilla voi tunnistautua lisäksi Veikkaus-kortilla tai mobiililaitteella.

Oman pelaamisensa pelit, tappiot, voitot ja palautusprosentit ovat tietoa, joiden avulla asiakas näkee pelaamisensa faktat. Pelaamisen on tarkoitus olla haitatonta ja tuoda iloa sekä elämyksiä. Haluamme huolehtia pelaajista niin että, pelaaminen pysyy harmittomana. Tunnistautuneella pelaajalla on käytössään Veikkauksen työkalut vastuulliseen pelaamiseen. Lisäksi tunnistautuva pelaaminen luo paremmat mahdollisuudet ehkäistä rikollista toimintaa ja rahanpesurikoksia sekä parantaa kuluttajansuojaa.

Digitaalisessa kanavassa kaikki Veikkauksen asiakkaat pelaavat jo nyt tunnistautuneena eli vastuullisuustyökalujen piirissä. Tunnistautuvan pelaamisen osuus kaikesta pelaamisesta on 45 %.

Peliautomaateilla tunnistautuvan pelaamisen osuus on noin 10 %. Keväällä 2019 uudistetun Arpajaislain mukaan täystunnistautuminen peliautomaateilla tulisi olla voimassa 1.1.2022. Veikkaus teki lokakuussa 2019 päätöksen aikais-taa vuodelle täystunnistautumiseen siirtymistä hajasijoite-tuilla peliautomaateilla. Niillä voi pelata vain tunnistautuneena tammikuun 2021 jälkeen.

Vuoden 2020 aikana tehdään valmistelevat toimenpiteet tunnistautuneen pelaamisen määrän nostamiseksi sataan prosenttiin hajasijoitetuille peliautomaateille vuoden 2021 tammikuussa.

Tunnistautuvan pelaamisen laajentaminen koskemaan kaik-kea pelaamista eri kanavissa on monivaiheinen kehitystyö, jota on tehty määrätietoisesti nykyisen Veikkauksen aloitus-vuodesta 2017 lähtien.

ASIAKASTIEDON HYÖDYNTÄMINEN

Veikkauksen liiketoiminnan ytimessä ovat yli kaksi miljoonaa rekisteröitynyttä asiakasta. Datan hyödyntäminen on tärkeä osa Veikkauksen toimintaa ja perusedellytys vastuullisen liiketoiminnan kehittämiseksi. Vuosittain Veikkauksen pelejä pelaa noin 3,4 miljoonaa uniikkia pelaajaa, joista noin 1,8 miljoonaa pelaa tunnistautuneena vähintään kerran vuodessa. Veikkauksen pelit tavoittavat merkittävän osan Suomen aikuisväestöstä.

Nykyliiketoiminnassa analyysit, tutkimukset, segmentointi sekä datan ja analytiikan kehittäminen ovat yhä tärkeämmässä roolissa. Pelaajat odottavat älykkäämpää datan hyödyntämistä personoidumman palvelun saamiseksi. Analytiikan ja asiakastutkimuksista saadun tiedon kautta Veikkaus pystyy kohdentamaan oikeanlaiset viestit ja toimenpiteet oikeille kohderyhmille entistä paremmin. Lähivuosina tutkimme myös esimerkiksi tekoälyn laajempia hyödyntämismahdollisuuksia liiketoiminnassa.

Pelikehityksen ja digitaalisten ratkaisujen lisäksi Veikkaus keskittyy aktiivisesti myös toiminnan ja vastuullisuustoimenpiteiden vaikuttavuuden jatkuvaan arviointiin.

Asiakkaiden odotusten jatkuva kartoittaminen

Veikkauksella on erilaisia kanavia asiakkaiden toiveiden ja odotusten kuuntelemiseksi ja asiakasymmärryksen kasvattamiseksi. Teemme ja teetämme vuosittain lukuisia haastatteluja, kyselyitä ja vastuullisuustutkimuksia.

Mittaamme kvartaalikohtaisella asiakaskyselyllä asiakas-segmenttien suhtautumista Veikkaukseen ja sen toimintaan. Kuukausitasolla seurataan asiakkaiden suosittelevuutta NPS-kyselyllä. Vuonna 2019 NPS-indeksi oli 19 (keskiarvo), edellisvuonna se oli 31. Myös uusien asiakkaiden kokemuksia seurataan säännöllisillä kyselyillä. Jatkamme asiakaskokemuksen mittaamisen uudistamista vuoden 2020 aikana.

Asiakasdataan perustuvia toimenpiteitä kehitetään pelaajan turvallisuuden parantamiseksi





PELIAUTOMAATTIEN MÄÄRÄN VÄHENTÄMINEN

Veikkaus teki lokakuussa 2019 päätöksen hajasijoitettujen peliautomaattien vähentämisestä. Peliautomaattien määrää vähennetään vuoden 2020 aikana 18 500:sta 15 000:een. Veikkaus arvioi, että vuoteen 2025 mennessä hajasijoitettujen automaattien määrä laskee lisää ja on lopulta noin 10 500-13 500 kappaletta.

Vuoden 2020 aikana myyntipaikkakohtaisia peliautomaattien enimmäismääriä lasketaan siten, että peliautomaatteja voi olla hypermarketeissa sekä liikenne- ja huoltoasemilla enintään seitsemän kappaletta ja muissa myyntipaikoissa enintään viisi kappaletta. Vähennykset pyritään toteuttamaan siten, että ne koskevat mahdollisimman tasapuolisesti eri kumppaneita, toimialoja sekä maantieteellisiä alueita.

Veikkaus poistaa myyntipaikkaverkostosta sellaiset automaattit, joilla tunnistautunut pelaaminen ei onnistu. Peliautomaattien vähentäminen kestää koko vuoden 2020 ajan ja sen arvioidaan laskevan pelikatetta vuonna 2020 noin 30 miljoonalla eurolla.

Peliautomaattien vähentämisen arvioidaan laskevan pelikatetta noin 30 miljoonalla eurolla vuonna 2020

Tunnistautuva pelaaminen edistää pelaamisen hallintaa ja ehkäisee rikollisuutta





Vuonna 2019 Veikkauksen palvelun kautta jätettiin noin 860 yhteydenottopyyntöä Peluuriin

PELUURI-YHTEISTYÖ

Pelaajille tarjotaan digikanavassa pelinestojen asettamisen ja omien pelipaikkojen sisäänpääsykieltojen yhteydessä Peluurin soittoa. Palvelun avulla pelaajat pääsevät keskustelemaan omasta tai läheisen peliongelma-ammattilaisen kanssa, ja saavat näin matalalla kynnyksellä ennaltaehkäisevää apua. Vuonna 2019 Veikkauksen palvelun kautta jätettiin **Peluurille** noin 860 yhteydenottopyyntöä.

Vuoden 2019 aikana Veikkauksen ja peliongelmissa auttavan Peluurin kontaktointimallia parannettiin alkusyksyn aikana tehdyillä teknisillä järjestelmäuudistuksilla. Mallin mukaisesti Veikkauksen digipalvelussa pelineston asettaneille asiakkaille tarjotaan mahdollisuutta jättää yhteydenottopyyntö Peluurille. Yhteydenottoa tarjotaan myös omien pelipaikkojen sisäänpääsykieltojen yhteydessä. Tuoreilla uudistuksilla parannettiin mallin käytettävyyttä, palvelun seurantaa ja raportointia.

**MILLOIN
VEIKKAUS
VÄLITTÄÄ
PELUURILLE
SOITTO-
PYYNNÖN?**



Tavoitamme näiden yhteydenottojen kautta sellaisia pelaajia, jotka muuten jäisivät avun ulkopuolelle.

Yksikön päällikkö
Inka Silvennoinen
Peluuri

VAHVA KULUTTAJANSUOJA JA LUOTETTAVA PELAAMINEN

Veikkaus kohtelee kaikkia asiakkaitaan tasapuolisesti. Asiakas saa aina pelaamishetkellä tarjolla olevat peliehdot avoimesti tiedoksi eikä urheiluvedonlyönnissä asiakkaiden vetoja mene harkintaan. Voitot maksetaan luotettavasti niille, joille voitto kuuluu.

Vahva kuluttajansuoja takaa asiakkaan oikeusturvan mahdollisissa ongelmatilanteissa, joissa asiakas kokee tulleen väärinkohdelluksi. Näitä tapauksia varten Veikkauksessa on virhetilanteiden selvittelyyn tarkoin määritelty prosessi. Halutessaan asiakas voi pyytää ratkaisusuosituksen Poliisihallitukselta. Tätä oikeutta asiakkaat käyttivät vuonna 2019 yhteensä 28 kertaa (52 kertaa vuonna 2018).

Rahanpesun ja terrorismin ehkäisemiseksi Veikkaus todentaa asiakkaan henkilöllisyyden tietyissä tilanteissa panosta asetettaessa ja/tai ennen voiton maksamista.

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

- Käsittelemme pelaajien tietoja ja varoja ehdottoman luottamuksellisesti. Kaikkien asiakkaaksi rekisteröityvien henkilötiedot tarkastetaan väestötietojärjestelmästä (s. 31).
- Veikkauksen pelien ja rahansiirtojen toimivuus varmistetaan säännöllisillä testauksilla ja tarkastuksilla.
- Veikkaus kohtelee kaikkia asiakkaitaan tasapuolisesti. Voitot maksetaan ilman häiriöitä ja luotettavasti niille, joille voitto kuuluu (s. 32).
- Selvitämme ja korjaamme mahdollisen virheen, jos asiakas virhetilanteessa menettää esimerkiksi peliautomaattiin syöttämänsä kolikot tai kertyneet voitot.
- Tietoturvamme tarkastetaan säännöllisesti.
- Pelikohteiksi valitaan ainoastaan luotettavien ja vastuullisten järjestäjien tapahtumia ja otteluita.
- Teemme kansallista ja kansainvälistä yhteistyötä estääksemme rahapelaamiseen liittyvää vilppiä ja rikollisuutta (s. 31).
- Estääksemme rahanpesun pelaajan henkilöllisyys tarkistetaan aina, jos pelien summa tai pelaajan saama voitto on vähintään 2 000 euroa tai tapahtumaan liittyy jotain epäilyttävää (s. 31).

**Veikkaus
kohtelee
kaikkia
asiakkaitaan
tasapuolisesti**

VASTUULLINEN MARKKINOINTI- Viestintä

Vastuullisuus mahdollistaa kestävä liiketoiminnan, ja vastuullinen markkinointi on yksi tärkeä osa tässä ketjussa. Veikkauksen markkinointia ohjaavat [markkinointiviestinnän vastuullisuusperiaatteet](#). Näillä varmistetaan, että pelejä ja pelaamista markkinoidaan kestävällä ja vastuullisella tavalla. Alkuvuonna 2020 yhtiössä laaditaan uudet periaatteet, joissa korostuu entistä turvallisempi ja vastuullisempi peliympäristö myös markkinoinnin näkökulmasta.

Veikkauksen pelejä pelaa vuosittain lähes 80 % suomalaisista aikuisista. Pelikäyttäytymistä halutaan ohjata nimenomaan vähempiriskisiin peleihin kuten Lottoon. Suosituimmat ja matalan riskin pelit eli Lotto ja Keno ovat myös eniten mainostettuja.

Erityisen haittariskin peleistä yhtiö antaa vain tuote- ja pelikohdeinformaatiota. Pelien markkinointia ei kohdisteta alaikäisille. Sen lisäksi, että Veikkauksella on omat markkinointiviestinnän vastuullisuusperiaatteensa, markkinointia valvovat viranomaiset mm. Poliisihallitus.

Veikkauksen markkinointi puhutti negatiivisella tavalla julkisuudessa kesän ja syksyn 2019 aikana. Yhtiö päätti elokuun alussa laittaa merkittävän osan mainonnastaan tauolle.

Syksyn julkinen keskustelu vaikutti Veikkauksen yleiseen ja vastuullisuusmielikuvaan, jotka olivat matalammalla tasolla kuin vuotta aiemmin. Luottamus ja Maine -tutkimuksen (12/2019) mukaan suomalaisista noin 35 % pitää Veikkauksen vastuullisena, oikein toimivana yrityksenä. Vuonna 2018 vastaava luku oli 55 %. Taloustutkimuksen (12/2019) mukaan 49 %:n mielikuva Veikkauksesta on hyvä. Vuonna 2018 vastaava luku oli 72 % (Frankly Partners 3/2018).

Uudet linjaukset markkinointiin

Yhtiön vastuulliselle markkinoinnille määriteltiin loppuvuoden aikana uudet linjaukset. Ne ovat vaikuttaneet markkinoinnin määrään, sisältöihin, valvontaan, markkinointiprosesseihin sekä markkinoinnin toimintakulttuuriin. Markkinoinnin kokonaispanostuksia on vähennetty ja korkean haittariskin pelien pelikohdeinformaatiota on entisestään rajoitettu.

Markkinointiprosessia on tarkistettu muun muassa lisäämällä enemmän tarkistuspisteitä toteutusten eettiselle arvioinnille, markkinointiohjeita on päivitetty ja markkinoinnin vastuullisuuskoulutuksia aletaan entistä systemaattisemmin toteuttaa vuoden 2020 aikana.

Omavalvontaa on tehostettu perustamalla markkinoinnin arviointiryhmä valvomaan konseptien ja toteutusten vastuullisuutta. Lisäksi joulukuussa 2019 nimitetty neuvonantava asiantuntijaelin, eettinen neuvottelukunta, käsittelee markkinoinnin etiikkaan liittyviä kysymyksiä ja voi halutessaan tehdä konkreettisia ratkaisuehdotuksia.

Uusissa linjauksissa ja suunnitelmissa otettiin huomioon ulkopuolisen organisaation Tekirin Veikkauksesta tekemän selvityksen havainnot, johtopäätökset ja toimenpideehdotukset. Selvitys valmistui lokakuussa 2019. Selvityksen tar-



Pelaamista halutaan ohjata vähempiriskisiin peleihin kuten Lottoon



koituksena oli varmistaa, että mainonnassa kesällä 2019 tapahtuneet virheet eivät toistuisi. Päivitetystä markkinointiohjeista käytiin valvovan viranomaisen eli poliisihallituksen kanssa erillisiä täsmentäviä keskusteluja.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto julkaisi marraskuussa [raportin](#), jossa se analysoi Veikkauksen markkinointia. Kriittisissä huomioissa oli monia sellaisia kohtia, jotka Veikkaus on syksyn 2019 aikana käynnissä olleissa selvityksissä tunnistanut ja niihin tarttunut.

Yhtiön päivitetyn strategian keskiössä ovat vastuu pelaajalle ja turvallinen pelaaminen. Yhtiö kiinnittää jatkossa entistä enemmän huomiota vastuulliseen markkinointiin ja siihen, että ihmiset tuntevat paremmin peleihin sisältyvät riskit ja yhtiön tarjoamat vastuullisuustyökalut. Vastuullisuuden lisäksi yhtiön brändissä on tärkeässä roolissa hyvä asiakaskokemus, se että Veikkaus on pelikokemuksen edelläkävijä. Myös yhtiön yleinen hyväksyttävyyden on keskeinen osa Veikkauksen tulevaisuuden menestystä.

Vastuullisuusviestit asiakkaille

Veikkaus viestii asiakkaille aktiivisesti vastuullisesta pelaaamisesta kohdennetuilla asiakasviesteillä ja -kampanjoilla.

Veikkauksen etuasiakkaat voivat tilata [Pelaamattila](#) -palvelu-
viestin, joka lähetetään kerran kuukaudessa. Vuoden 2019 aikana viesteissä on käsitelty muun muassa rahapelaamisen myyntejä ja faktoja, pelihistoriaa ja pelirajojen visualisointia sekä rahapelaamisen ikärajaa.

Veikkauksen vastuullisuussivusto [pelaamattila.fi](#) tarjoaa kaikille pelaajille tietoa rahapelaamisen riskeistä, pelaamisen hallinnan keinoista sekä peliongelmista auttavista tavoista.

MARKKINOINTIViestinnän KULUT milj. €	2019	2018
Pelien markkinointi	11,3	19,6
Muu mainonta ja markkinointi (sis. brändimarkkinointi ja pelikohdeinformaatio)	14,8	23,9
Pelikohdeyhteistyö (sis. sponsorointi)	3,7	3,9
Yhteensä	29,7	47,3

Markkinointiviestinnän kulut ovat laskeneet viime vuosina. Vuodesta 2018 vuoteen 2019 kulut ovat pienentyneet 37 prosenttia. Luvut sisältävät arvonlisäveron, jonka osuutta Veikkaus ei voi vähentää kuluistaan. Useimmat yhtiöt raportoivat luvut ilman arvonlisäveroa.

Markkinointiviestinnän kulut

37%

edellisvuotta
pienemmät

MARKKINOINTIViestinnän KULUT

Markkinointiviestinnän kulut ovat olleet selvästi laskusuunnassa viime vuosina. Veikkaus markkinoi vuonna 2019 kaikkiaan 29,7 miljoonalla eurolla. Tämä on 37 % vähemmän kuin edellisvuonna (2018 kokonaiskulut noin 47,3 miljoonaa euroa sis. alv).

Yhtiön markkinointiviestinnän kokonaiskulut ovat noin 1,8 % pelikatteesta. Vuodesta 2017 vuoteen 2019 kulut ovat pienentyneet yli 44 % (vuonna 2017 kokonaiskulut noin 53,3 miljoonaa euroa, sis. alv). Luvut sisältävät arvonlisäveron, jonka osuutta Veikkaus ei voi vähentää kuluistaan. Useimmat yhtiöt raportoivat arvonlisäverottomat luvut.

Syksyllä 2019 Veikkaus päätti markkinoinnin vähentämisestä kolmanneksella verrattuna kolmen erillisen yhtiön aikaan (ennen vuoden 2017 fuusiota rahapelitoimintaa hoitivat Veikkaus, RAY ja Fintoto).

Veikkauksen markkinointiviestintä on moninainen kokonaisuus. Siihen sisältyy muun muassa tuotemainonta ja pelikohdeinformaatio, yritysbrändin ja asiakkuuden sekä palvelukonseptien ja myyntikanavien markkinointi, vastuullisuusteemojen ja tuotonjaon tietoisuuden edistäminen, viestintä sekä sponsorointi ja pelikohdeyhteistyö.

VASTUULLISUUS RAHAPELI- TUOTTEISSA JA -EHDOISSA

- Peleissä tai palveluissa ei hyödynnetä pelaamisen rahamääräiseen volyymiin sidottua palkitsemista.
- Pelaamiseen ei houkutella ilmaisilla peleillä eikä euromääräisillä (peliin kuulumattomilla) alennuksilla tai bonuksilla.
- Pelien ominaisuuksista annetaan tietoa yhtenäisesti ja avoimesti.
- Pelien sisällölliset teemat ja aiheet ovat vastuullisia ja eettisiä.

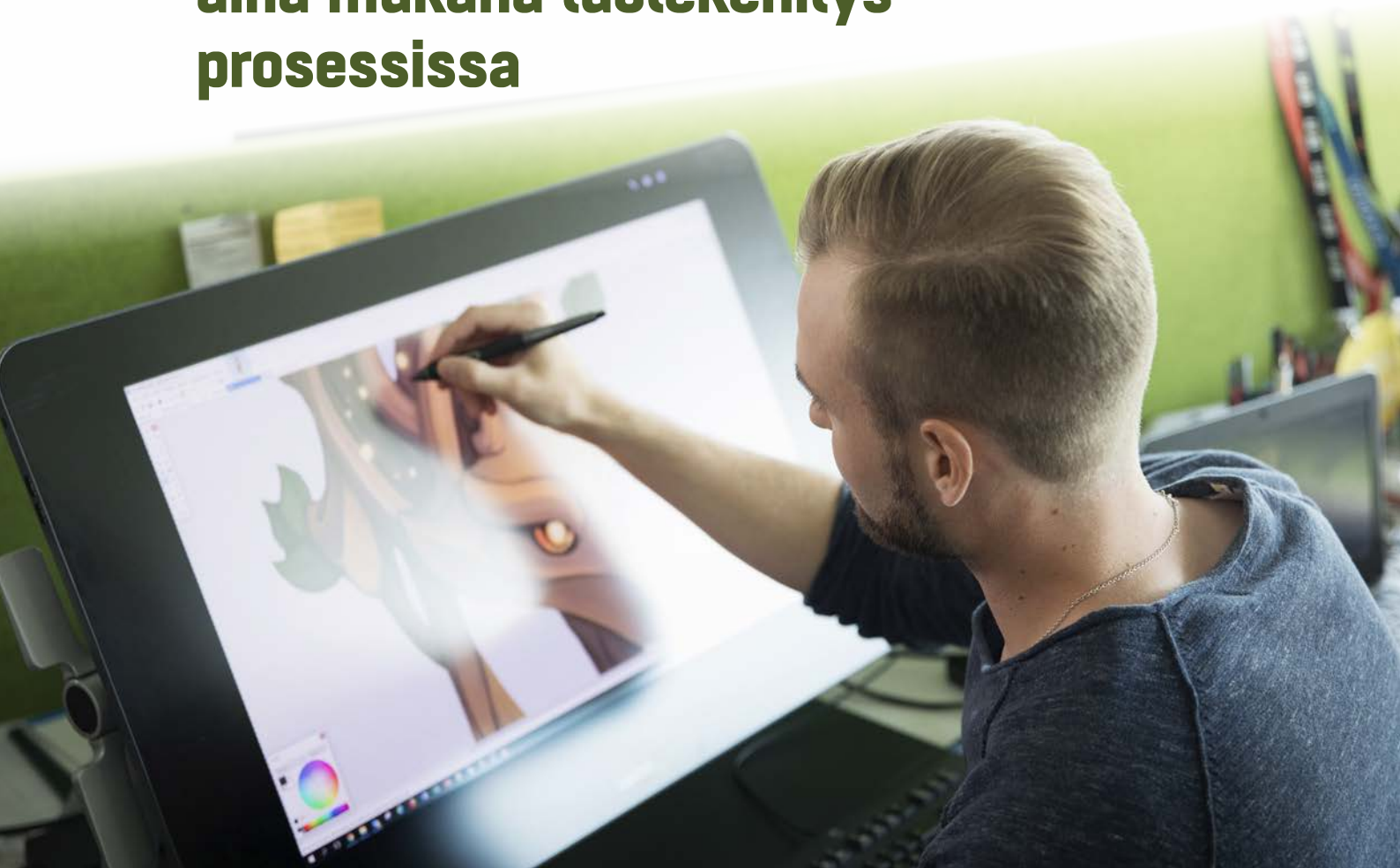
VASTUULLINEN PELIKEHITYS

Veikkauksen rahapelejä kehitetään aina kohdennetusti tiettyille asiakasryhmille, ja pohjana on pelaamisen motiivien tunteminen. Uusiin peleihin Veikkaus tekee pelien vastuullisuuden arvioinnin rahapelien vastuullisuus (RaVa) -mallilla. Pelin vastuullisuusprofiili liitetään viranomaisille toimitettavaan pelisääntömuutosehdotukseen.

RaVa-arvioinnin lisäksi ennen uusien pelien käyttöönottoa käydään aina keskustelu pelien sääntelystä vastaavien viranomaisten kanssa. Myös sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimiva riippumaton rahapelien haittavaikutusten arviointiryhmä antaa lausuntoja Veikkauksen pelien ja kanavaratkaisujen haittariskeistä.

Vuoden 2019 tuotekehitys keskittyi uusien kasinopelien julkaisuun. Muiden tuoteryhmien kehittämistä haittasi hitaus pelisääntöasetusten uusinnassa. Ainoa tuotekehitystä edistänyt hyväksytty sääntömuutos vuonna 2019 oli maaliskuussa annettu digitaalisten automaattipelien arvontajärjestystä koskenut muutos, joka mahdollisti uusien pelikirjastojen integroinnin Veikkauksen pelipalveluun.

Vastuullisuusarviointi on aina mukana tuotekehitys- prosessissa



SÄÄNNÖLLISET VASTUULLISUUS-KYSELYT JA -TUTKIMUKSET

Seuraamme peliongelmiä kehitystä säännöllisesti. Vuonna 2019 Veikkaus jatkoi peliongelmiä laajuutta ja kehitystä seuraavia kyselyitä. Veikkaus on teettänyt Taloustutkimuksella peliongelmiä kartoittavia väestötason kyselyitä vuosittain yhdistymisestä, vuodesta 2017 alkaen.

Väestötason tutkimuksia tekee Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) sosiaali- ja terveysministeriön (STM) toimeksiannosta joka neljäs vuosi. Veikkaus haluaa seurata väestötason peliongelmiä kehittymistä tiiviimmin ymmärtääkseen tekojen mahdollisia vaikutuksia pelihaittojen ennaltaehkäisyyn. Yhtiö teetti kolme peliongelmaa kartoittavaa väestökyselyä, joissa jokaisessa haastateltiin 5 000 vastaajaa. Vuosina 2017 ja 2018 vastaava kysely toteutettiin kahdesti. Vuonna 2020 kysely teetetään kaksi kertaa.

Vuonna 2019 toteutettujen kolmen väestötason peliongelmakyselyn mukaan ongelmapelaajien väestöosuus oli 2,8 % - 3,1 %. Viimeisimmän, joulukuussa 2019 teetetyt tutkimuksen mukaan ongelmapelaajia oli 2,8 % väestöstä (väestöestimaatti 116 000 henkeä). Tulos on käytännössä samalla tasolla kuin edellisessä, kesällä 2019 tehdyssä kyselyssä (2,9 %). Kevään 2019 ongelmapelaajien väestöosuus oli vuoden korkeimmalla tasolla 3,1 % (126 000 henkeä).

Peliongelmiä määrää väestötasolla on pysynyt ennallaan

31 %

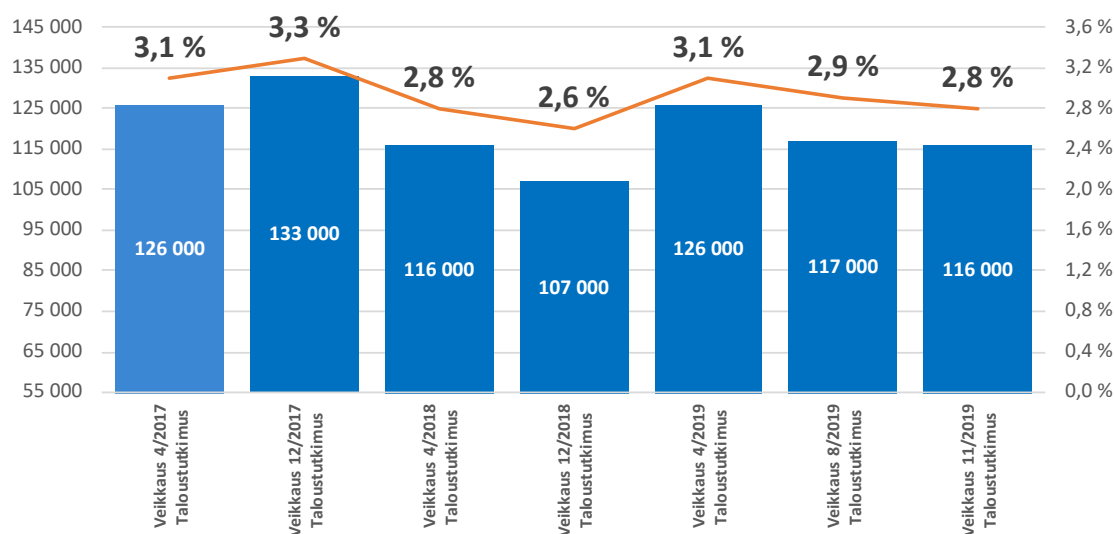
kansalaisista on sitä mieltä, että Veikkaus on onnistunut ennaltaehkäisemään peliongelmiä syntyä

(34 % vuonna 2018)

Lähde: Taloustutkimus, Omnibus-kyselyt. Tutkimusväittäjä: "Veikkaus ennaltaehkäisee toiminnallaan peliongelmiä syntymistä". Täysin tai jossain määrin samaa mieltä olevien määrä. Yhteensä 4 000 vastaajaa vuosittain.

Peliongelmaisten osuus väestöstä vuosina 2017–2019

Väestöestimaatti ja %-osuus väestöstä



Lähde: Veikkauksen Taloustutkimuksella teettämät väestökyselyt rahapeliongelmiä laajuudesta SOGS-mittarilla mitattuna. Vastaajina 5 000 henkeä/kysely. Virhemarginaali +/-0,49 %-yksikköä.

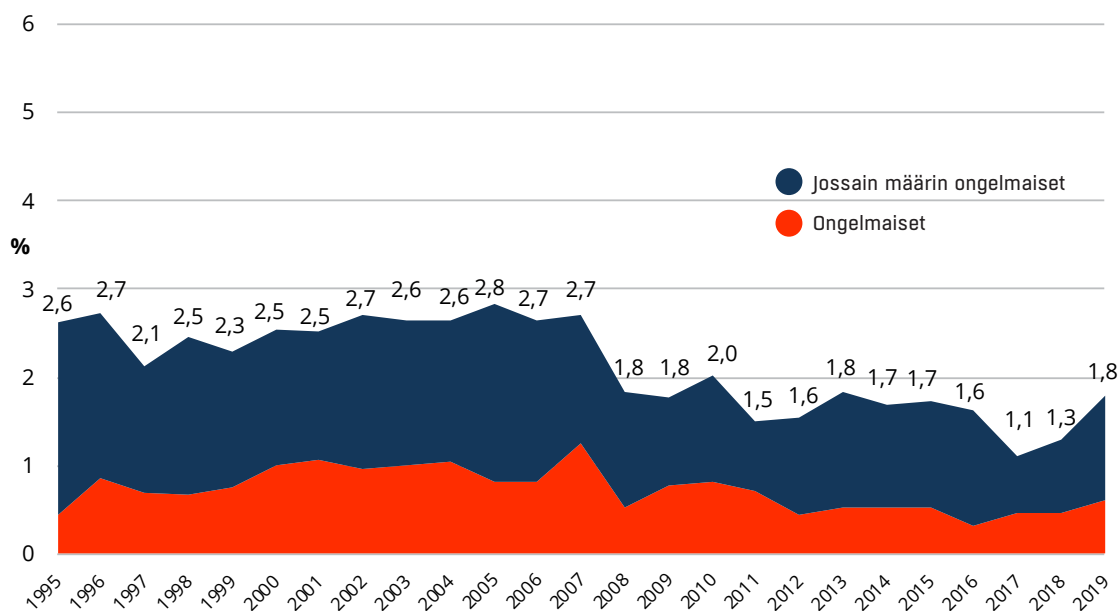
Pulssikyselyt peliongelmiin määrästä

Peliongelmiin määrän kehitystä seurataan myös Taloustutkimuksen Omnibus-kyselyn ns. pulssikysymyksellä: ”Minulla on ollut viimeisen vuoden aikana vaikeuksia hallita rahapeliä pelaamistani”. Tämä kysymys esitetään vuosittain noin 9 000 henkilölle. Väitteen kanssa täysin tai jossain määrin samaa mieltä oli 2,9 % vastaajista vuonna 2019 (2,3 % vuonna 2018).

Peliautomaatteja ongelmallisesti pelaavien väestöosuus

Vuonna 2019 noin 1,8 % vastaajista arvioi, että pelaa itse tai että joku muu samassa taloudessa asuva pelaa ongelmallisen paljon peliautomaatteja (1,3 % vuonna 2018). Ongelmallisesti peliautomaatteja pelaavien väestöosuutta on tutkittu Omnibus-kyselyllä vuodesta 1995 alkaen.

Peliautomaattien ongelmapelaamisen väestöosuus 1995–2019



Lähde: Taloustutkimuksen väestötutkimus. Tutkimusväittämä: ”Pelaan itse ongelmallisen paljon raha-automaatteja” ja ”joku muu samassa asuinhuoneistossa vakituisesti asuva pelaa ongelmallisen paljon raha-automaatteja”. Täysin tai jossain määrin samaa mieltä olevien määrä. Yhteensä 4 000 vastaajaa vuosittain.

Sosiaali- ja terveysministeriön sekä Peluurin rahoittaminen

Veikkaus rahoittaa arpajaislain 52 §:ään perustuen sosiaali- ja terveysministeriön (STM) koordinoimaa pelihaittatutkimusta ja hoidon kehittämistä vuosittain yli kahdella miljoonalla eurolla. Yhtiön hallituksen päätöksellä Veikkaus rahoittaa **Peluurin toiminnan**, 950 000 euroa vuodessa.

PANOSTUKSET VASTUULLISEN RAHAPELAAMISEN EDISTÄMISEEN, €	2019	2018	2017
Sosiaali- ja terveysministeriölle pelihaittojen tutkimukseen ja hoidon kehittämiseen ¹⁾	2 300 000	2 200 000	1 900 000
Peliongelmissa auttavan Peluuri -palvelukokonaisuuden rahoitus	950 000	950 000	950 000 ²⁾
Veikkauksen teettämät pelihaittakyselyt/tutkimukset	240 000	160 000	160 000
Pakolliseen tunnistautumiseen valmistautuminen varsinaisen hankkeen kuluina ³⁾	1 800 000	2 100 000	-

¹⁾ Veikkaus rahoittaa arpajaislain 52 §:ään perustuen sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimaa pelihaittatutkimusta ja hoidon kehittämistä vuosittain ministeriön laskutuksen mukaisesti. ²⁾ Vuonna 2017 Veikkauksen hallitus päätti kaksinkertaistaa Peluurin rahoituksen 950 000 euroon vuodessa. Korotuksella haluttiin varmistaa peliongelmaisille tarjottavan nettipohjaisen Peli poikki -ohjelman jatkuminen sekä palvelun nostaminen asiakastarpeen edellyttämälle tasolle. ³⁾ Tämän lisäksi pakolliseen tunnistautumiseen siirtymistä on edistetty lukuisissa kehityshankkeissa, joiden kustannuksia on vaikea erottaa yleisestä liiketoiminnan ja pelien kehittämisen kustannuksista. Syinä kulujen laskuun vuonna 2019 edellisvuoteen verrattuna oli mm. markkinointipanostusten vähentäminen sekä uudistuvan strategian mukaisten linjausten täsmentyminen vasta loppuvuodesta.

RIKOLLISUUDEN JA VILPIN TORJUNTA

Veikkaus osallistuu rahapeli toimialaan kohdistuvan rikollisuuden ja vilpin havainnointiin ja torjuntaan aktiivisesti sekä kotimaassa että kansainvälisesti.

Vilpin ennaltaehkäisyssä tärkeitä keinoja ovat koulutus sekä omien prosessien kehittäminen. Pelikohteiksi pyritään valitsemaan ainoastaan luotettavien ja vastuullisten järjestäjien tapahtumia ja otteluita.

Urheilupeleille suuri uhka on kilpailu-/ottelumanipulaatio, jonka havaitsemisessa ja ennaltaehkäisemisessä tiivis yhteistyö Suomen urheilun eettisen keskuksen (SUEK), lajiliittojen sekä viranomaisten kanssa on tärkeää.

Urheilutapahtuman manipulointi pystytään usein paremmin havaitsemaan asiakkaiden pelikäyttäytymisen perusteella kuin itse tapahtumassa. Veikkaus seuraa reaaliaikaisesti pelidataa ja rahapelaamisen kehittymistä. Näin voidaan tunnistaa tilanteita, joissa pelaaminen saa epäilyttäviä piirteitä.

Veikkaus on Global Lottery Monitoring Systemin (GLMS) jäsen. GLMS havainnoi ja analysoi maailmanlaajuisesti vedonlyöntiin liittyviä epäilyttäviä aktiviteetteja sekä mahdollistaa tiedonvaihdon urheiluviedonlyöntiä tarjoavien kansallisten rahapeliyhtiöiden välillä.



Rahanpesun vastainen työ

Veikkaus suhtautuu vakavasti rahanpesun ja terrorismin raioittamisen estämiseen. Rahanpesun estäminen perustuu riskipohjaiseen lähestymiseen ja jatkuvaan kehittämiseen. Veikkaus teki vuoden 2019 aikana tiivistä yhteistyötä valvo van viranomaisen, Poliisihallituksen ja KRP:n Rahanpesun selvittelykeskuksen kanssa. Yksittäisten ehkäisytoimien taustalla ovat Veikkauksen ja Poliisihallituksen riskiarvioinnit.

Rutiinitoimenpiteiden kuten ennen voitonmaksua tehtävän henkilöllisyyden tarkastamisen lisäksi valvontaa kohdistetaan erityisesti sinne, missä riski rahanpesusta on kohonnut.

Veikkaus seuraa reaaliaikaisesti pelidataa ja pelaamisen kehittymistä rikollisuuden ehkäisemiseksi

TIETOSUOJA

Erityisesti huomioitavaa lainsäädäntöä Veikkauksen toiminnassa ovat rahanpesulainsäädännön lisäksi julkisten hankintojen lainsäädäntö ja tietosuojalainsäädäntö. Tämä näkyy muun muassa siten, että prosesseihin on laadittu toimintamalleja erilaisiin vastuullisuuskysymyksiin, jotka liittyvät tietosuojaan, tietoturvaan, rahanpesun estämiseen, toimimiseen julkisena hankintayksikkönä sekä tuotteiden lainmukaisuuteen.

Asiakkaiden tietojen suojaaminen ja yksityisyyden kunnioittaminen on Veikkaukselle erittäin tärkeää.

Veikkaus käsittelee asiakkaiden tietoja luottamuksellisesti. Turvallinen ja yksityisyyttä kunnioittava henkilötietojen käsittely varmistetaan kouluttamalla ja ohjeistamalla, sekä huolehtimalla siitä, että tietojen käsittelyyn on määritellyt ja rajoitetut käyttöoikeudet työtehtävän mukaan. Tietosuoja koskeva verkkokoulutus - ja sen lopputestin hyväksytty suorittaminen - on pakollinen jokaiselle veikkauksalaiselle.

Veikkaukselle on tärkeää myös, että asiakkaat tietävät, miten heidän tietojensa Veikkauksessa käsitellään. Veikkaus käyttää henkilötietoja aina ainoastaan niihin tarkoituksiin, joista asiakkaille on kerrottu.

Tietosuojatoimintaa toteutetaan kaikissa toiminnoissa sekä projekteissa. Tietosuojan kehittämistä koordinoidaan yhtiön sisäisessä, säännöllisesti kokoontuvassa tietosuojaryhmässä.

Veikkaus hoitaa tietosuoja-asiaa vastuullisesti myös yhteistyökumppaneidensa kanssa. Veikkaukselta peräisin olevia henkilötietoja käsittelevät kumppanit tekevät sopimuksen, jossa määritellään oikeanlaiset toimintatavat ja vastuukysymykset.

Tietosuojasta huolehtiminen korostuu entisestään vuonna 2020, kun hajasijoitettujen automaattien pelaaminen siirtyy asteittain täysimittaiseen pelaajan tunnistautumisen piiriin.

TURVALLINEN MAKSU- JA RAHALIIKENNE

Luotettavuus ja läpinäkyvyys ovat Veikkauksen maksu- ja rahaliikenteen peruspilareita. Rahavirtoja on pystyttävä seuraamaan aukottomasti aina peliosto- tai voitonmaksutapah- tumasta kirjanpitoon saakka. Vuonna 2019 Veikkauksen rahaliikenteessä panostettiin erityisesti tunnistautuvan pe- laamisen kasvattamiseen.

Kaikesta maksamisesta jää jälki

Veikkauksen rahaliikenteen tapahtumamäärien volyymit ovat valtavat, sillä rahavirrat koostuvat pääosin pienistä peli- ostoista ja voitonmaksuista. Oma moderni maksuvälitysjär- jestelmä varmistaa, että jokainen maksutapahtuma voidaan jäljittää tapahtumatasolla. Tunnistautuva pelaaminen antaa lisävarmuutta voittojen lunastamisessa ja virhetilanteiden selvittelyssä, jotka voidaan tehdä automaattisesti ilman, et- tä asiakkaan on oltava yhteydessä asiakaspalveluun.

Tunnistautumattomana pelattuja lunastamattomia voittoja oli vuoden 2019 lopussa noin 10 miljoonan euron verran. Tämä summa koostuu pienistä voitoista. Tunnistautuneena pelattaessa voitot olisivat ohjautuneet suoraan pelaajan pe- li- tai pankkitilille. Tunnistautumattomana pelanneella voit- tajalla on mahdollisuus lunastaa voittonsa yhden vuoden kuluessa arvonnasta. Lunastamattomat voitot palautuvat vuoden kuluttua asiakkaiden voitettavaksi.

Alle 18-vuotiaat eivät saa pelata Veikkauksen pelejä eikä pelejä voi maksaa luotolla. Tämän varmistamiseksi Veikka- uksella on eri pankkien kanssa räätyä löydyt maksuratkaisut esimerkiksi korttimaksamisessa.

Veikkaus kouluttaa ja ohjeistaa henkilökuntansa sekä asia- miesmyyjät toimimaan rahan, voittojen ja peliostojen paris- sa.



CERTIFIED
SECURITY CONTROL STANDARD
VALID UNTIL APRIL 13, 2020

Yhteistyötä finanssisektorin toimijoiden kanssa

Veikkaus käy aktiivista keskustelua finanssialan eri toimi- joiden, kuten pankkien, Suomen Pankin, Euroopan keskus- pankin, Finanssivalvonnan ja eri palvelutoimittajien kanssa rahaliikenteen ratkaisujen kehittämiseksi. Finanssialalla ta- pahtuva murros tuo uusia mahdollisuuksia ja hyötyjä, jotka parantavat entisestään rahaliikenteen luotettavuutta.

Toinen maksupalveludirektiivi PSD2 tuli voimaan 14.9.2019. Veikkaus teki vaadittavat muutokset maksuinfrastruktuuriin hyvissä ajoin, ja maksunvälitys jatkui häiriöttä myös direktii- vin voimaantulon jälkeen. Veikkauksen maksuliikenteellä on ISO 9001 -laatusertifikaatti sekä maksukorttietojen käsitte- lytoiminnot kattava PCI DSS -sertifikaatti.

Tulevina vuosina Veikkaus panostaa pelaaja-asiakkaan maksukokemuksen optimoinnin ja finanssisektorin uusien innovaatioiden lisäksi edelleen vahvasti automaatioon, ro- botiikkaan ja tekoälyn hyödyntämiseen maksu- ja rahalli- kenteessä.

VIRHETILANTEIDEN SELVITTELYYN ON TARKOIN MÄÄRITELTY PROSESSI

- ▶ Asiakas voi tehdä asiakaspalveluun selvityspyynnön, joka selvitetään Veikkauksella ja asiakkaalle toimitetaan selvityksen mukainen ratkaisu.
- ▶ Mikäli asiakas ei ole ratkaisuun tyytyväinen, voi hän pyytää ratkaisu- suositusta Poliisihallitukselta.
- ▶ Poliisihallitus pyytää Veikkaukselta selvityksen, kaikki tiedot kyseisestä tapahtumasta ja asiakkaan kanssa käydyt yhteydenpidon, joiden pohjalta Poliisihallitus antaa päätöksen tapauksesta.

EETTINEN TAPA TOIMIA – CODE OF CONDUCT

Eettisyys ilmenee kokonaisvaltaisesti Veikkauksen toiminnassa. Järjestelmällinen compliance-työ on osa Veikkauksen toiminnan jatkuvaa kehittämistä. Yhtenäisellä tavalla toimia vaikutetaan koko organisaation toimintakulttuuriin. Toimimalla oikein ansaitsemme asiakkaidemme ja muiden sidosryhmiemme luottamuksen.

Rahapelitoiminta on hyvin säännelty toimiala Suomessa. Tämän vuoksi lainsäädännön ja viranomais määräysten huolellinen noudattaminen heijastuu kaikkeen toimintaan. Veikkausta koskeva keskeisin lainsäädäntö on arpajaislaki ja sen nojalla säädetty rahapeliin pelisäännöt. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että viranomaiset vahvistavat jokaisen Veikkauksen tarjoaman pelin säännöt. Pelaajat voivat luottaa, että pelaaminen, voittaminen ja rahan liikkuminen tapahtuu kuten pitää.

Veikkauksen [yhtiöjärjestyksestä](#) näkyy toiminnan yleishyödyllisyys. Veikkauksen tuotto ohjataan yhteiseen hyvään, ja tuottoa ei tavoitella keinolla millä hyvänsä.

Tuottojen ja vastuullisuuden tasapainottaminen näkyy monissa liiketoiminnallisissa ratkaisuissa ja niiden arvioinnissa. Tasapaino otetaan huomioon esimerkiksi käytetyissä markkinoinnin ja myynnin edistämisen keinoissa sekä pelillisissä elementeissä. Veikkaus ei tarjoa pelaajille ilmaista pelirahaa eikä käytä aggressiivisia toimenpiteitä saadakseen asiakkaita pelaamaan lisää.

Yhtiön eettisissä periaatteissa määritellään Veikkauksen tapa toimia (Code of conduct). Periaatteissa linjataan Veikkauksen kannalta hyväksyttävät toimintatavat ja otetaan kantaa muun muassa eturistiriitatilanteiden tunnistamiseen, lahjontaan ja korruption sekä tietojen ja omaisuuden käyttöön.

Eettiset periaatteet koskevat jokaista veikkauslaista, joten niitä koskeva koulutus on pakollinen kaikille veikkauslaisille. Koulutuksessa käydään läpi peruseriaatteet, ja ohjataan tarvittaessa kysymään Compliance-yksiköstä neuvoa.

Veikkauksella on käytössä compliance-sähköpostikanava sekä nimetön ilmoituskanava, joiden kautta työntekijät voivat kertoa epäkohtia koskevista epäilyistään tai havainnoistaan. Epäilyjen väärinkäytösten ilmoitusmenettely eli niin sanottu whistleblow-menettely tulee koko EU:ssa pakolliseksi vuonna 2021. Vuoden 2020 aikana tähän valmistaudutaan kehittämällä ilmoitusmenettelyä edelleen. Kokonaisuudessaan compliance on yksi Veikkauksen painopistealueista vuonna 2020.

Compliance on yhtiön painopistealueita vuonna 2020

Code of Conduct

PERIAATEPÄÄTÖKSET YHTIÖN KEHITTÄMISEKSI

Veikkauksen hallitus teki syyskuussa 2019 periaatepäätöksiä yhtiön kehittämisestä. Päätösten pohjalta vuoden 2019 aikana tehtiin ja tehdään edelleen lähivuosina useita toimenpiteitä, joilla yhtiö rakentaa asiakkailleen entistä turvallisempaa ja vastuullisempaa peliympäristöä.

Päätöksissä linjattiin, että Veikkauksen strategiaa selvennetään ja vastuullisuusohjelma sekä markkinoinnin linjaukset päivitetään. Lisäksi päätettiin, että markkinoinnin kokonaispanostuksia vähennetään.

Veikkauksella oli vuonna 2019 hajasijoitettuna ympäri maan noin 18 500 peliautomaattia. Niiden määrää päätettiin vähentää noin 3 500 kappaleella ja aikaistaa pakollista tunnistautumista. Pakollinen tunnistautuminen otetaan käyttöön vaiheittain 1.10.2020-31.1.2021.

Samassa yhteydessä hallitus teki periaatepäätöksen esittää, että arpajaislain uudistamisen yhteydessä kaikkeen pelaamiseen tulisi pakollinen tunnistautuminen, pois lukien raaputusarvat ja kasinot. Tunnistautuminen mahdollistaa turvallisemman pelaamisen kokonaisvaltaisen ympäristön rakentamisen ja luo paremmat mahdollisuudet ehkäistä rahapelaamisesta. Lisäksi esitettiin, että asiakasdatan käyttö mahdollistettaisiin jatkossa vastuullisen pelaamisen hoitomalleissa.

Lisäksi hallitus linjasi uuden eettisen neuvottelukunnan toimenkuvasta sekä yhtiön johdon palkitsemisjärjestelmän täydentämisestä.

Selvitystyöt rahapelitoiminnasta

Vuonna 2019 Kilpailu- ja kuluttajavirasto teki useita Veikkausta ja rahapelitoimintaa koskevia selvityksiä: lokakuussa rahapelaamisen valvonnasta, marraskuussa rahapeliin markkinoinnin sääntelystä ja joulukuussa rahapelihaittojen ennaltaehkäisystä. Lisäksi syksyllä 2019 Veikkaus teetti itse ulkoisella toimijalla selvityksen markkinointinsa prosesseista.

HENKILÖSTÖ

Vastuullinen henkilöstöpolitiikka Veikkauksella tarkoittaa, että kaikki työsuhteen elinkaaren mukaiset prosessit hoidetaan vastuullisesti. Vastuullisuus huomioidaan tavoitteissa ja palkitsemisjärjestelmässä, sillä koko henkilöstö halutaan ottaa mukaan vastuullisuustyöhön. Veikkauksella on erityistehtävä huolehtia peliongelmiin ehkäisystä, minkä tulee heijastua myös työntekijöiden ja tiimien tavoitteisiin.

Vuosi 2019 oli henkilöstön kannalta muutosten vuosi. Alkuvuodesta käytyjen yhteistoimintaneuvotteluiden tuloksena tehtiin muutoksia omien pelipaikkojen ja asiamiesmyynnin organisaatioissa sekä lakkautettiin ravintolapeli-toiminta. Kokonaishenkilömäärä laski katsausvuoden aikana 468 henkilöllä, ja se johtui pääosin ravintolapeliin lakkauttamisesta ja myyntiverkoston optimoinnista. Veikkaus tarjosi lähteneille uravalmennusta ja tukea uudelleenkoulutukseen ja yritystoiminnan käynnistämiseen.

Veikkauksen organisaatiomalli uudistettiin 1.9.2019 alkaen yhtiön kanavointikyvyn tukemiseksi. Uudistuksesta neuvoteltiin henkilöstön edustajien kanssa, eikä se johtanut henkilöstövähennyksiin. Muutos toteutettiin muodostamalla kahdeksan toimintoa ja siirtämällä kokonaisiä tiimejä ja yksiköitä uusiin kokonaisuuksiin. Samassa yhteydessä tehtiin täsmennyksiä johtoryhmän jäsenten vastuualueisiin.

Esimiehistä

41 % naisia
59 % miehiä

Tasa-arvoisuus ja monimuotoisuus

Monimuotoisuus ja tasa-arvoisuus ovat yrityskulttuurin kulmakiviä. Veikkauksessa keskeisenä henkilöstöpoliittisena periaatteena on, ettei ketään syrjitä sukupuolen, iän, alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, poliittisen toiminnan, ammattiyhdistystoiminnan, perhesuhteiden, terveydentilan, vammaisuuden, seksuaalisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Tasapuolinen ja yhdenvertainen kohtelu käsitetään Veikkauksessa laajasti ja perustana on yksilön kunnioitus.

Katsausvuoden syksyllä lähti liikkeelle tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelman teko vuosille 2020-2021. Suunnitelmaa laadittiin yhteistyössä pääluottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen kanssa. Pohjana käytettiin henkilöstötutkimuksesta ja syksyllä henkilöstölle toteutetusta yhdenvertaisuuskyselystä saatuja tuloksia.

NAISTEN JA MIESTEN OSUUKSET ERI TEHTÄVISSÄ, %	2019	2018	2017
	Miehet / Naiset	Miehet / Naiset	Miehet / Naiset
Koko Veikkaus	60 % / 40 %	56 % / 44 %	55 % / 45 %
Hallitus	43 % / 57 %	50 % / 50 %	50 % / 50 %
Johtoryhmä	67 % / 33 %	75 % / 25 %	60 % / 40 %
Muu johto, pl. johtoryhmä	60 % / 40 %	59 % / 41 %	65 % / 35 %
Esimiehet *	59 % / 41 %	59 % / 41 %	59 % / 41 %
Muut toimihenkilöt ja työntekijät	60 % / 40 %	56 % / 44 %	55 % / 45 %

* Sis. johtoryhmä, johtajat ja muut esimiehet

Henkilöstön työhyvinvointi ja henkilöstötyytyväisyys

Veikkauksen vuosittaisen henkilöstötutkimuksen lisäksi yhtiössä on käytössä tiheimmin työilmapiiriä mittaava Puls-si-kysely, joka teetettiin kolme kertaa vuoden 2019 aikana. Henkilöstötutkimus sisältää 41 PeoplePower®-kysymystä, jotka mittaavat sitoutumista, johtamista ja suorituskykyä.

Henkilöstötutkimuksen vastausprosentti syksyllä 2019 oli korkea 82,0 % (83,6 % vuonna 2018). Luku kertoo, että veikkauksilaiset haluavat olla mukana kehittämässä yhtiön toimintaa. Veikkauksen PeoplePower®-luokitus oli B (A+ vuonna 2018), eli keskitason alapuolella verrattuna muihin suomalaisiin yrityksiin. Edellisvuotta heikompi tulos ilmenee katsausvuoden haastavuutta suurien muutosten keskellä.

Henkilöstön hyvinvointia tukevat työterveyshuollon palvelut, jotka ovat laajemmat kuin yrityksillä yleisesti Suomessa. Liiketoiminnan luonteesta johtuen Veikkauksella on käytössä myös oman henkilöstön peliongelmiä ehkäisevät toimintatavat. Peli-ilo on meidän juttu -ohjelma on laadittu yhteistyössä työterveyshuollon ja peliongelmissa auttavan Peluurin kanssa. Sen keskeisenä päämääränä on henkilöstön peliongelmiensa ennaltaehkäisy ja peliongelmaton työyhteisö. Toimintaohjelma päivitettiin katsausvuoden aikana.

HENKILÖSTÖN TYÖHYVINVOINTI JA TURVALLISUUS	2019	2018	2017
Sairauspoissaolot henkilötyövuosina	58	63	52
Sairauspoissaolo-% teoreettisesta työajasta	3,8 %	3,8 %	3,1 %

HENKILÖSTÖTUTKIMUKSESTA NOUSSEITA VAHVUUKSIA OVAT:

- innostuneisuus omasta työstä
- lähiesimiestyö
- työn jouhevuus omassa yksikössä

TUNNISTETTUJA KEHITTÄMIS-KOhteita ovat:

- huoli/kriittisyys Veikkauksen tulevaisuudesta ja yhtiön rooli muuttuvassa toimintaympäristössä
- Päätöksenteon vieminen lähemmäksi asiakasta ja tekemistä, itsenäisen päätöksenteon vahvistaminen

MIKÄ ON
PELI-ILO ON
MEIDÄN JUTTU
-OHJELMA?



Ohjelman tavoitteena on peliongelmaton työyhteisö.

Henkilöstöjohtaja
Heli Lallukka

Osaamisen kehittäminen ja onnistumisen johtaminen

Uudistettu Veikkauksen kehityskeskustelumalli otettiin käyttöön vuoden 2019 alusta alkaen. Uudistuksen tavoitteena oli siirtyä suorituksen johtamisesta onnistumisen johtamiseen. Kehityskeskustelu koostuu kahdesta osasta: tavoitekeskustelusta sekä osaamis- ja onnistumiskeskustelusta.

Veikkauksen arvoille pohjaavat johtamisen periaatteet lanseerattiin koko esimieskunnalle kesäkuussa. Tavoitteena on yhtenäisten henkilöstöjohtamisen käytäntöjen varmistaminen, strategian ja arvojen mukaisen toimintakulttuurin rakentaminen ja esimiesroolin vahvistaminen. Johtamisen periaatteiden lisäksi katsausvuoden aikana määriteltiin strategiset osaamiset, joiden pohjalta jatketaan Veikkauksen henkilöstön osaamisen kehittämisohjelman rakentamista.

Palkitseminen

Yhtiössä on käytössä hallituksen vuosittain määrittelemä tulospalkkiojärjestelmä, jonka piiriin kuuluu koko henkilökunta. Tulospalkkio on vuositasoinen yrityksen menestykseen ja strategisten tavoitteiden toteutumiseen pohjautuva kertaluonteinen palkkio.

Tulospalkkion kaikille yhteisinä kriteereinä vuonna 2019 olivat yhtiön tulos ja kanavointitehtävän edistämiseksi digitaalinen pelaaminen. Palkitsemisjärjestelmää uudistettiin syksyllä: järjestelmä täydentyi johdon vastuullisuusmittarilla. Sen tehtävänä on varmistaa, ettei yhtiö tee tulosta pelihaittojen kustannuksella.

Veikkaus maksoi tulospalkkiota henkilöstölleen 2,6 miljoonaa euroa katsausvuonna. Hallituksen ja hallintoneuvoston jäsenten sekä johtoryhmän palkkiot on raportoitu erillisessä [Corporate Governance -raportissa](#).

Vuoropuhelu ja strategiatyö

Katsausvuoden loppupuolella toteutettiin Veikkaus Now Open -kiertue, jossa henkilöstö ja johto kävivät avointa vuoropuhelua Veikkauksen uudistuvasta strategiasta yhtiön syyskuussa tehtyjen periaatelinjausten pohjalta.

Tunnelma keskustelutilaisuuksissa eri puolilla Suomea oli innostunut, ja tilaisuuksissa saatiin paljon käytännönläheisiä ideoita vastuullisuuden, henkilöstökokemuksen, Veikkaus-brändin ja toimintaympäristön kehittämiseksi. Kaikkiaan keskusteluihin osallistui yli 500 veikkauksilaista. Keskustelu Veikkauksen tärkeistä teemoista jatkuu alkuvuonna 2020 järjestettävällä uudella kiertueella.

HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ JA RAKENNE	2019	2018	2017
Henkilöstö 31.12, lkm	1 606	2 074	2 039
Vakituiset, %	97 %	98 %	98 %
Määräaikaiset, %	3 %	2 %	2 %
Kokoaikaiset, %	72 %	53 %	58 %
Osa-aikaiset, %	28 %	47 %	42 %
Keskimääräinen vaihtuvuus, %	21 %	20 %	21 %
Tulovaihtuvuus, %	8 %	22 %	20 %
Lähtövaihtuvuus, %	34 %	18 %	22 %
18-30 -vuotiaita, %	30 %	43 %	42 %
31-50 -vuotiaita, %	48 %	41 %	42 %
yli 50 -vuotiaita, %	21 %	16 %	16 %
Henkilöstön keski-ikä	39	36	36

Henkilöstötutkimuksen
vastausprosentti

82%

VASTUULLISUUDEN JOHTAMINEN

Veikkauksen tavoitteena on jatkossa panostaa entistä enemmän yhteiskunnalliseen hyväksyttävyyteen, vastuullisuuteen ja alati muuttuvan toimintaympäristön vaatimuksiin. Vastuullisuuden johtamisen painopisteenä on jatkossa vastuumme pelaajille. Tavoitteena on tarjota pelaajille entistä turvallisempi ja vastuullisempi peliympäristö, mikä on uuden strategian keskiössä.

Yhteiskuntavastuun painopisteistä vastaa johtoryhmä. Yhteiskuntavastuuyksikkö toimii vastuullisuuden kehitystyössä, hankkeissa ja projekteissa, vastuullisuusasioiden erityisasiantuntijana. Yksikkö koordinoi ja raportoi sekä toteuttaa vastuullisuutta edistäviä toimenpiteitä yhdessä muiden yksiköiden ja tiimien kanssa.

Vastuullisuustoiminta siirtyi syksyllä 2019 laajemman organisaatiomuutoksen yhteydessä osaksi laki- ja vastuullisuus-toimintoa, jota johtaa yhtiön johtoryhmässä laki- ja vastuullisuusjohtaja. Vastuullisuusyksikköä vahvistettiin nimeämällä yksikön vetovastuuseen johtaja.

Yhtiön hallitus ja hallintoneuvosto käsittelevät vastuullisuuden teemoja säännöllisesti kokouksissaan. Hallituksen kokoonpanoa muutettiin vahvistamalla pelihaittojen ja yritysvastuun osaamista ja asiantuntijuutta.

Hallintoneuvosto antaa oman kertomuksensa Veikkauksen rahapelitoiminnan kehityksestä ja pelihaittojen ennaltaehkäisemisestä Valtioneuvoston kanslialle yhtiökokouksessa. Kertomus julkaistaan Veikkauksen verkkosivustolla.

Joulukuussa 2019 Veikkauksen hallitus nimesi yhtiölle neuvoo-antavan asiantuntijaelimen, eettisen neuvottelukunnan, jonka tarkoitus on tuoda ulkopuolinen näkemys yhtiön hallituksen ja operatiivisen johdon käyttöön rahapelitoiminnasta. Neuvottelukunta keskittyy erityisesti pelien ja niiden markkinoinnin etiikkaan, pelihaittoihin sekä pelaamisen yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyviin asioihin.

Neuvottelukuntaan kuuluu puheenjohtajan lisäksi viisi jäsentä ja sen toimikausi on kaksi vuotta. Puheenjohtaja antaa maaliskuun loppuun mennessä hallitukselle raportin neuvoston edellisen kalenterivuoden toiminnasta.



WORLD LOTTERY
ASSOCIATION



CERTIFIED
WLA RESPONSIBLE GAMING
FRAMEWORK
LEVEL 4 / VALID UNTIL 2022



UUDEN EETTISEN NEUVOTTELUKUNNAN KOKOONPANO

Puheenjohtaja **SAIJA KIVINEN**,
General Counsel, Legal and Regulatory Affairs,
Telia Finland Oy

Jäsen **SUSANNA RAISAMO**, pelihaittatutkija, THL

Jäsen **LASSI RAJAMÄKI**, toiminnanjohtaja, Sosped

Jäsen **MIKKO MERILÄINEN**, pelitutkija, Tampereen yliopisto

Jäsen **TERHI-ANNA WILSKA**, sosiologian professori,
Jyväskylän yliopisto

Jäsen **JANI HALME**, luova johtaja, Toinen PHD

YMPÄRISTÖVASTUU JA VASTUULLISET HANKINNAT

Veikkauksen johtoryhmä hyväksyi toukokuussa yhtiölle ympäristöohjelman ”Ilmastoystävällinen Veikkaus” vuosille 2019-2025. Veikkauksen suurimmat ympäristövaikutukset syntyvät peliautomaateista ja -päätteistä, kiinteistöistä sekä kuljetuksista ja liikkumisesta.

Ympäristövastuuohjelman tekoon osallistui useita asiantuntijoita, ja se on rakennettu Veikkauksen olennaisuusanalyysin sekä aiempien yhtiöiden teettämien hiilijalanjälkilaskelmien pohjalta.

Ohjelman tavoitteena on lisätä ympäristökriteerejä ympäristövaikutuksiltaan merkittäviin hankintoihin, vähentää kiinteistöjen kokonaisenergiankulutusta sekä pienentää peliautomaattien ja -päätteiden ympäristövaikutuksia elinkaarihallinnan ja materiaalivalintojen avulla. Ympäristöohjelma lanseerattiin henkilöstölle loppusyksystä Ekotekoja-konseptin avulla. Henkilöstö ideoi uusia ekotekoja, ja parhaat ideat palkittiin.

Kertomusvuonna toteutettiin työmatkapyöräilyn edistämiseen liittyvä kysely pääkonttorin henkilöstölle. Palautteen kautta saatuja parannusehdotuksia toteutettiin vuoden 2019 aikana. Vuoden 2020 aikana suunnitellaan työmatkaliikku- miselle CO₂-päästöjen pienentämiseen tähtäävä toiminta- ohjelma. Veikkaus osallistui vuoden aikana Earth Hour -il- mastotapahtumaan.

Peliautomaattien Kierrätysaste

97%

Automaateissa korkea kierrätysaste

Peliautomaattien kierrätysaste pysyi edellisvuoteen verrat- tuna samalla tasolla ollen 97 %, jos kierrätyksessä huomi- oidaan sekä materiaalin että puun ja muovin energiahyöty- käyttö.

Veikkauksen oma peliautomaattien suunnittelutyö on mah- dollistanut sen, että automaattien kokoonpanossa ja osa- valinnoissa on voitu huomioida materiaalien kierrätettävyy- osien huollontarve ja huollettavuus, uudelleenkäyttö sekä automaattien energiatehokkuus. Elinkaarimallin avulla py- ritään takaamaan kustannustehokas ja laadukas toiminta.

Vuonna 2019 käyttöön otetussa Voltti-peliautomaattimallissa on materiaalien osalta tehty muovilaatuvalintoja, jotka ovat kierrätettävissä suoraan uusiokäyttöön.

Automaatit kootaan Scanfilin tehtaalla Sievissä.

Ilmastoystävällinen Veikkaus 2019-2025

- Noudatamme lakia julkisista hankinnoista ja hankintam- me ovat läpinäkyviä, tavoitteena lisätä ympäristökriteere- jä ympäristövaikutuksiltaan merkittäviin hankintoihin
- Tavoitteena kuljetusten ja liikkumisen CO₂-päästöjen pienentäminen toimintaohjelmien kautta. Työmatka- pyöräilyyn kannustetaan.
- Suurimmassa osassa kiinteistöissämme on vesivoimalla tuotettu sähkö käytössä, tavoitteena vähentää kiinteistö- kannan kokonaisenergian kulutusta
- Automaattien kierrätysaste on korkea, tavoitteena vähen- tää peliautomaattien- ja päätteiden ympäristökuormitusta muun muassa tehokkaalla elinkaarihallinnalla
- Henkilöstöä sitoutetaan ympäristötekoihin – järjestetään vuosittain teemapäivä sekä osallistutaan Earth Hour -ilmastotapahtumaan
- Veikkauksella on etätömahdollisuudet ja keskitetty tulostus kaikissa toimistoissa. Tavoitteena parantaa ICT-palveluiden energiatehokkuutta

Vastuullisuus hankinnoissa

Veikkaus noudattaa hankinnoissaan lakia julkisista hankinnoista, joka on jo itsessään vastuullisuusvalinta, koska se pakottaa yhtiön läpinäkyvyyteen hankinnoissaan. Kilpailutukset toteutetaan julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön edellyttämällä tavalla avoimesti ja tasapuolisesti. Veikkaus huomioi sosiaalisen, taloudellisen ja ympäristövastuun tavoitteet ja näkökohdat kilpailutuksen valmisteluvaiheessa, kilpailutuksessa ja sopimuskaudella soveltuvin osin. Nämä on yleisellä tasolla kirjattu Vastuullisuuden huomioiminen hankintaprosessissa -asiakirjaan.

Malli vastuullisuuden huomioimiseksi käytännössä osana hankintaprosessia suunnitellaan ja otetaan käyttöön vuonna 2020.

Sosiaaliseen vastuuseen pyritään kiinnittämään huomiota erityisesti niissä hankinnoissa, joissa voi olla sosiaalisen vastuun laiminlyöminen riskejä. Taloudellisen vastuun osalta Veikkaus pyrkii torjumaan harmaata taloutta esimerkiksi pyytämällä selvityksiä tilaajavastuulain noudattamisesta tilaajavastuulain piiriin kuuluvissa hankinnoissa.

Veikkauksen palvelu- ja tavarahankinnat vuonna 2019 olivat noin 230 miljoonaa euroa. Hankinnat jakautuivat 2 300 toimittajalle. Vuoden 2019 aikana tehtiin 40 julkista kilpailutusta (mukaan lukien Hanselin puitesopimuksiin liittymiset) ja näiden lisäksi merkittävän määrän puitesopimusten piirissä tehtäviä hankintoja. Merkittävä osa Veikkauksen hankinnoista kohdistuu ICT:hen ja markkinointiin.

Vuoden 2017 rahapeliyhteisöjen yhdistymisen jälkeen uusi Veikkaus on alkanut järjestelmällisesti uusia yhtiön sopimuskantaa. Hankinnoistamme merkittävä enemmistö on kilpailutettu.

Hankintojen vuonna 2018 aloitettua kategoriatyötä jatkettiin vuonna 2019. Tavoitteena on tehdä hankintoja ja kilpailutuksia aiempaa tehokkaammin ja tehostaa näin koko yhtiön tavoitteiden saavuttamista.

Osana ympäristövastuuohjelmaa Veikkaus on asettanut hankintojen ympäristökriteereille pidemmän aikavälin tavoitteen. Tavoitteena on, että 50 % Veikkauksen uusista julkisista tarjouskilpailuista (sisältäen Hanselin puitejärjestelyt) sisältää ympäristökriteerejä vuodesta 2021 alkaen. Katsausvuoden aikana on solmittu Hansel-sopimuksia, joissa on ympäristökriteerit huomioituna.

Vuoden 2020 aikana tullaan standardoimaan käytettävät ympäristökriteerit sekä rakennetaan järjestelmiin seuranta kriteereille. Tavoitteena on myös kouluttaa liiketoiminnan hankintoja valmistelevat asiantuntijat ympäristökriteerien käyttöön.





VEIKKAUSEURON MATKA

Veikkauksella on ainutlaatuinen tehtävä tarjota vastuullisia rahapelejä yksinoikeudella. Peleistä saatu tuotto käytetään kokonaisuudessaan yhteiseksi hyväksi avustuksista päättävien ministeriöiden määrittelemällä tavalla.

Veikkauksella on laaja asiakaskanta, johon kuuluu yli kaksi miljoonaa rekisteröitynyttä Etuasiakasta. Tunnistautuneena pelaavilla on käytössä kaikki yhtiön tarjoamat pelaamisen hallinnan välineet.

Veikkaus myy rahapelejä digitaalisissa kanavissa ja omissa sekä asiamiesverkoston myyntipaikoissa. Veikkauksen pelikatteesta 68,2 % tuli myyntiverkostosta ja 31,8 % digitaalisesta kanavasta. Myyntipalkkioita maksettiin vuonna 2019 yhteensä 159,0 miljoonaa euroa.

Veikkaus työllistää noin 1 600 rahapelaamisen ammattilaista, joista yli puolet toimii pelinhoitajina tai asiakaspalvelijoina. Lisäksi pelien myynnillä on merkittävä työllistävä vaikutus myyntipaikoissa ympäri Suomen.

Veikkauksen pelitoiminnan tuotto eli pelikate oli 1 690,7 miljoonaa euroa, mistä 1 009,0 miljoonaa euroa tuloutettiin ministeriöille. Kaikkiaan sosiaali- ja terveysjärjestöille jaettiin 361,8, kulttuurille ja taiteelle 246,3, liikunnalle 154,7, sotaveteraaneille 109,9, tieteelle 107,6, nuorisotyölle 54,3 ja hevosurheilulle 41,6 miljoonaa euroa katsausvuonna.

Veikkauksen tuotoilla tuetaan vuosittain yli 4 000 avustuksensaajaa. Vuodelle 2020 suunnitelluilla vastuullisuusto-

menpiteillä on yhtiön tulosta laskeva vaikutus, arvioiden mukaan noin 50 miljoonaa euroa. Tämä luonnollisesti heijastuu myös avustuksensaajien jatkossa saamiin varoihin.

Yhtiön kokonaistuotto yhteiskunnalle oli 1 246,6 miljoonaa euroa vuonna 2019, sillä tuoton lisäksi yhtiö maksoi valtiolle arpajais- ja arvonnäisäveroja yhteensä 237,6 miljoonaa euroa. Yhtiön verojalanjälki on raportoitu erillisessä [Corporate Governance 2019 -raportissa](#).

Suomalaisten tuki yksinoikeusjärjestelmälle on edelleen vahva. Kansalaisista

72 %

on sitä mieltä, että rahapelien tarjonta tulee Suomessa toteuttaa kansallisella yksinoikeusjärjestelmällä. (73 % vuonna 2018)

Lähde: Taloustutkimus, Omnibus-kyselyt. Tutkimusväittämä: "Mielestäni rahapelien tarjoaminen Suomessa tulee jatkossakin toteuttaa kansallisella yksinoikeusjärjestelmällä". Täysin tai jossain määrin samaa mieltä olevien määrä. Yhteensä 4 000 vastaajaa vuosittain.



LINKITYS VEIKKAUKSEN OLENNAISTEN YHTEISKUNTAVASTUUN ASIOIDEN JA GRI-STANDARDIN VÄLILLÄ.

Veikkaus noudattaa GRI-standardeja peruslaajuuden (Core) mukaisesti ja Valtioneuvoston valtionyhtiöille antamaa periaatepäätöstä 13.5.2016. Yritysvastuun asiantuntija Mitopro Oy on tarkastanut Veikkauksen vastuullisuusraportoinnin 2019 vastaavuuden GRI-standardeihin.

VEIKKAUS TEEMAT JA OLENNAISET ASIAT

GRI STANDARDI

YHTEISKUNTA

Ennaltaehkäisemme peliongelmiä	GRI 416: Asiakkaiden terveys ja turvallisuus
Estämme rahapelitoiminnan rikollisuutta ja vilppiä	GRI 205: Lahjonnan ja korruption vastaisuus
Toimimme kustannustehokkaasti	GRI 201: Taloudelliset tulokset GRI 203: Väliilliset taloudelliset vaikutukset
Tuotamme yhteiskunnalle yli 1 mrd €	GRI 201: Taloudelliset tulokset GRI 203: Väliilliset taloudelliset vaikutukset

YHTIÖ

Tarjoamme vastuulliset, asiakasta kiinnostavat tuotteet ja palvelut	GRI 416: Asiakkaiden terveys ja turvallisuus GRI 417: Markkinointi ja tuotemerkinnät
Markkinoimme ja viestimme vastuullisesti	GRI 417: Markkinointi ja tuotemerkinnät
Tarjoamme luotettavat pelit ja turvallisen rahaliikenteen	GRI 205: Lahjonnan ja korruption vastaisuus
Takaamme vahvan kuluttajasuojan	GRI 416: Asiakkaiden terveys ja turvallisuus GRI 418: Asiakkaiden yksityisyyden suoja
Käsitlemme pelaajadataa luotettavasti ja turvallisesti	GRI 418: Asiakkaiden yksityisyyden suoja
Toimimme avoimesti ja läpinäkyvästi	GRI 205: Lahjonnan ja korruption vastaisuus GRI 415: Poliittinen vaikuttaminen GRI 419: Sosiaalisten ja taloudellisten vaatimusten noudattaminen
Toimimme hankinnoissa vastuullisesti ja edistämme ympäristövastuuta	GRI 103: Johtamiskäytännöt (hankintakäytännöt) GRI 305: Päästöt GRI 308: Toimittajien ympäristöarvioinnit

YKSIÖ

Tarjoamme edistykselliset pelaamisen hallinnan välineet	GRI 416: Asiakkaiden terveys ja turvallisuus
Hyödynnämme dataa peliongelmien ennaltaehkäisyssä	GRI 416: Asiakkaiden terveys ja turvallisuus
Teemme vastuullisuusviestintää ja -markkinointia	GRI 417: Markkinointi ja tuotemerkinnät
Valvomme 18+ -ikärajaa tehokkaasti	GRI 416: Asiakkaiden terveys ja turvallisuus
Edistämme henkilöstön työhyvinvointia	GRI 401: Työllistäminen GRI 402: Työntekijöiden ja työnantajan väliset suhteet GRI 403: Työterveys ja -turvallisuus GRI 404: Koulutus GRI 405: Monimuotoisuus ja tasa-arvo GRI 406: Syrjimättömyys
Ehkäisemme oman henkilöstön peliongelmiä	GRI 403: Työterveys ja -turvallisuus

GRI-STANDARDI	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTOINNISSA	LISÄTIEDOT
---------------	--------------------	-------------------------	------------

Yleinen perussisältö

GRI 102: Yleinen perussisältö 2016	Organisaation taustakuvaus		
	102-1	Raportoivan organisaation nimi	Veikkaus Oy
	102-2	Toiminnot, tavaramerkit, tuotteet ja palvelut	Veikkaus lyhyesti, s. 6 Hallituksen toimintakertomus, s. 48-56 Tilinpäätös, s. 62
	102-3	Pääkonttorin sijainti	Tilinpäätös, s. 62 Helsinki, Suomi
	102-4	Toimintojen sijainti	Veikkaus lyhyesti, s. 6 Tilinpäätös, s. 62
	102-5	Omistusrakenne ja yhtiömuoto	Tilinpäätös, s. 62 Corporate Governance -katsaus, s. 3-4
	102-6	Markkina-alueet	Veikkaus lyhyesti, s. 6 Tilinpäätös, s. 62
	102-7	Organisaation koko	Veikkaus lyhyesti, s. 6 Strategiassa korostuu Veikkauksen vastuu pelaajalle, s. 9 Näin mittaamme vastuullisuudessa onnistumista, s. 13 Hallituksen toimintakertomus, s. 48-56
	102-8	Henkilöstö ja muut työntekijät	Henkilöstö, s. 34-36 Hallituksen toimintakertomus, s. 55-56
	102-9	Toimitusketju	Vastuullisuus hankinnoissa, s. 39
	102-10	Merkittävät muutokset organisaatiossa ja toimitusketjussa	Hallituksen toimintakertomus, s. 48-56
	102-11	Varovaisuuden periaatteen soveltaminen	Corporate Governance, s. 16 Veikkaus noudattaa toiminnassaan varovaisuuden periaatetta. Yhtiön toimintamalli perustuu siihen, että kaikessa toiminnassa varaudutaan ennalta ympäristöön liittyvien riskien ja haitallisten vaikutusten välttämiseen tai vähentämiseen.
	102-12	Ulkopuoliset aloitteet	Sidosryhmäyhteistyö ja sidosryhmien odotukset, s. 14-15
	102-13	Jäsenyydet	Jäsenyydet: Finnish Business & Society ry, Henkilöstöjohdon ryhmä - HENRY ry, Mainostajien Liitto, MARK Suomen Markkinointiliitto ry, Palvelualojen työnantajat PALTA ry, Suomen Asiakkuusmarkkinointiliitto ry, Verkkoteollisuus ry, Global Lottery Monitoring System (GLMS), European Association for the Study of Gambling (EASG), European Lotteries Association (EL), World Lottery Association (WLA), European Casino Association (ECA), European Pari Mutuel Association (EPMA)
	Strategia		
	102-14	Ylimmän johdon edustajan katsaus	Toimitusjohtajalta, s. 4 Vastuullisuusjohtajan viesti, s. 11
	102-15	Keskeiset vaikutukset, riskit ja mahdollisuudet	Strategiassa korostuu Veikkauksen vastuu pelaajalle, s. 7-9 Näin mittaamme vastuullisuudessa onnistumista, s. 13 Periaatepäätökset yhtiön kehittämiseksi, s. 33 Valmistelimme strategiauudistusta, joka nostaa vastuullisuuden keskiöön.

GRI-STANDARDI	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTOINNISSA	LISÄTIEDOT
Liiketoiminnan eettisyys			
102-16	Arvot, periaatteet, normit ja standardit	Tarkoitus, visio ja arvot, s. 5 Strategiassa korostuu Veikkauksen vastuu pelaajalle, s. 7-9 Eettinen tapa toimia - Code of Conduct, s. 33 Corporate Governance, s. 13-15	Eettiset periaatteet koskevat jokaista veikkauslaista, joten niitä koskeva koulutus on pakollinen kaikille veikkalaisille.
102-17	Toiminnan eettisyyteen liittyvä neuvonanto ja epäkohtien ilmoittaminen	Eettinen tapa toimia - Code of Conduct, s. 33 Corporate Governance, s. 13-15	Veikkauksella on käytössä compliance-sähköpostikanava sekä nimetön ilmoituskanava, joiden kautta työntekijät voivat kertoa epäkohtia koskevista epäilyistään tai havainnoistaan.
Hallinto			
102-18	Hallintorakenne	Vastuullisuuden johtaminen, s. 37 Corporate Governance, s. 5-11	Yhtiön hallitus nimesi uuden eettisen neuvottelukunnan. Hallitus linjasi syksyllä 2019, että vuonna 2020 tarkastusvaliokunnan toimenkuvaa laajennetaan aikaisemmin sille kuuluneiden tehtävien lisäksi kattamaan myös yhtiön erityistehtävään sekä yritysvastuuseen liittyvien asioiden käsittelyn ja seurannan.
102-19	Vastuunjako yritysvastuuasioissa	Vastuullisuuden johtaminen, s. 37 Corporate Governance, s. 5-11	
102-20	Ylimmän johdon vastuu koskien taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristöaiheita	Vastuullisuuden johtaminen, s. 37 Corporate Governance, s. 5-11	
102-21	Sidosryhmien konsultointi koskien taloudellisia, sosiaalisia ja ympäristöaiheita	Sidosryhmäyhteistyö ja sidosryhmien odotukset, s. 14-15 Corporate Governance, s. 11	Joulukuussa 2019 Veikkauksen hallitus nimesi yhtiölle neuvoa-antavan asiantuntijaelimen, eettisen neuvottelukunnan, jonka tarkoitus on tuoda ulkopuolinen näkemys rahapelitoiminnasta yhtiön hallituksen ja operatiivisen johdon käyttöön. Neuvottelukunta keskittyy erityisesti pelien ja niiden markkinoinnin etiikkaan, pelihaittoihin sekä pelaamisen yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyviin asioihin. Hallintoneuvosto antaa vuosittain kertomuksen Veikkauksen rahapelitoiminnan kehityksestä ja toimista pelihaittojen ennaltaehkäisemiseksi.
102-22	Hallituksen ja johtoryhmän kokoonpano ja yritysvastuusaaminen	Vastuullisuuden johtaminen, s. 37 Corporate Governance, s. 5-11	
102-23	Hallituksen puheenjohtajan asema	Corporate Governance, s. 6	
102-24	Hallituksen ja johtoryhmän jäsenten valintaprosessi	Corporate Governance, s. 6	
102-25	Mahdollisten eturistiriitojen välttäminen	Corporate Governance, s. 13-15	
102-26	Hallituksen rooli organisaation tarkoituksen, arvojen ja strategian määrittelyssä	Corporate Governance, s. 5-11	
102-27	Hallituksen yritysvastuusaamisen kehittäminen	Vastuullisuuden johtaminen, s. 37 Hallituksen toimintakertomus, s. 55 Corporate Governance -katsaus, s. 5-11	Hallitus käsittelee kaksi kertaa vuodessa erityistehtävään liittyviä vastuullisuusasioita yhtiön antaman katsauksen pohjalta. Yhteiskuntavastuun painopisteistä vastaa johtoryhmä. Hallituksen kokoonpanoa muutettiin vahvistamalla pelihaittojen ja yritysvastuun osaamista ja asiantuntijuutta.
102-28	Hallituksen yritysvastuusaamisen arviointi	Vastuullisuuden johtaminen, s. 37 Corporate Governance, s. 5-11	
102-29	Hallituksen ja johtoryhmän rooli yritysvastuun vaikutusten, riskien ja mahdollisuuksien identifioimisessa ja johtamisessa	Vastuullisuuden johtaminen, s. 37 Corporate Governance, s. 5-11	

GRI-SISÄLTÖ

GRI-STANDARDI	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTOINNISSA	LISÄTIEDOT
102-30	Hallituksen ja johtoryhmän rooli yritysvastuun riskienhallinnan tehokkuuden arvioinnissa	Corporate Governance, s. 13-16	
102-31	Yritysvastuun vaikutusten, riskien ja mahdollisuuksien arviointitiheys	Corporate Governance, s. 13-16	
102-32	Yritysvastuuraportin hyväksyminen		Veikkauksen hallitus on hyväksynyt vuosi- ja vastuullisuusraportin 2019.
102-33	Epäkohtien raportointi	Corporate Governance, s. 13-16	
102-34	Vakavien epäkohtien määrä ja luonne	Hallituksen toimintakertomus, s. 49	
102-35	Ylimmän johdon (hallitus ja johtoryhmä) palkitseminen	Henkilöstö, s. 36 Corporate Governance, s. 11-12	Veikkauksen johdon palkitsemismallia täydennettiin vastuullisuusmittarilla vuoden 2019 aikana.
Sidosryhmien osallistaminen			
103-40	Luettelo sidosryhmistä	Sidosryhmäyhteistyö ja sidosryhmien odotukset, s. 14-15	
103-41	Työehtosopimukset		Työehtosopimusten piiriin kuuluvat kaikki lukuun ottamatta johtajasopimuksella työskentelevät ja työsuhteen päättäjät.
103-42	Sidosryhmien tunnistaminen ja valinta	Sidosryhmäyhteistyö ja sidosryhmien odotukset, s. 14-15	
103-43	Sidosryhmien osallistamisen tavat	Sidosryhmäyhteistyö ja sidosryhmien odotukset, s. 14-15	
103-44	Tärkeimmät asiat ja huolenaiheet	Vastuullisuusjohtajan viesti, s. 11 Sidosryhmäyhteistyö ja sidosryhmien odotukset, s. 14-15	
Raportointikäytäntö			
102-45	Konsernitilinpäätökseen sisältyvät yksiköt		Vastuullisuusraportin laskentaraja on sama kuin tilinpäätöksessä.
102-46	Raportin sisällön määrittely ja aihekohtaiset laskentarajat	Johdanto, s. 12	
102-47	Olenneiset yritysvastuun aiheet	GRI, s. 42	
102-48	Muutokset aiemmin raportoiduissa tiedoissa		Ei muutoksia aiemmin raportoiduissa tiedoissa.
102-49	Muutokset raportoinnissa		Ei muutoksia raportoinnissa
102-50	Raportointikausi		Raportointijakso: 1.1.-31.12.2019
102-51	Edellisen raportin päiväys		3/26/2019
102-52	Raportin julkaisu tiheys		Vuosi
102-53	Yhteystiedot lisätiedoille		veikkaus.fi/yhteystiedot
102-54	GRI-standardien soveltamistaso		Vastuullisuusraportti on laadittu GRI-standardien peruslaajuuden (core) mukaisesti.
102-55	GRI-sisältö hakemisto	GRI, s. 41-47	
102-56	Ulkoinen varmennus		Raporttia ei ole ulkoisesti varmennettu.

Olenneiset aiheet

GRI 103: Johtamiskäytännöt 2016	103-1	Olenneiset aiheet ja niiden laskentarajat	GRI, s. 42
	103-2	Johtamiskäytännön ja sen osa-alueiden kuvaus	YKSILÖ – Välitämme ihmisestä, s. 16-30 YHTIÖ – Tuotamme luotettavasti iloa, viihdettä ja jännitystä, s. 31-39 YHTEISKUNTA – Edistämme hyvinvointia, s. 40
	103-3	Johtamiskäytännön tehokkuuden arviointi	Vastuullisuuden johtaminen, s. 37

GRI-STANDARDI	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTOINNISSA	LISÄTIEDOT
---------------	--------------------	-------------------------	------------

GRI 200 Taloudellisen vastuun standardit

GRI 201: Taloudelliset tulokset 2016	Taloudellinen toiminta		
	201-1	Suoran taloudellisen lisäarvon tuottaminen ja jakautuminen	Veikkauseuron matka, s. 40
	201-3	Eläkesitoumusten kattavuus	Tilinpäätös, s. 81-82
	Välilliset taloudelliset vaikutukset		
	203-2	Merkittävät epäsuorat taloudelliset vaikutukset	Veikkauseuron matka, s. 40
GRI 103: Johtamiskäytännöt 2016	Ostokäytännöt		
	103-1	Hankintoja koskevat johtamiskäytännöt	Vastuullisuus hankinnoissa, s. 39
GRI 205: Korruption vastaisuus 2016	Korruption vastaisuus		
	205-2	Korruption vastaisiin toimintatapoihin liittyvä tiedonanto ja koulutus	Rikoslisuuden ja vilpin torjunta, s. 31 Eettinen tapa toimia – Code of conduct, s. 33
	205-3	Vahvistetut lahjonta- ja korruptiotapaukset ja niihin liittyvät toimenpiteet	Ei tapauksia vuoden 2019 aikana
GRI 207: Vero 2019	Vero		
	207-1	Verojen maksun periaatteet	Corporate Governance, s. 17
	207-2	Verojen maksun valvonta	Corporate Governance, s. 17
	207-3	Verojen maksuun liittyvä sidosryhmävuorovaikutus ja sidosryhmien odotuksiin vastaaminen	Corporate Governance, s. 17 Veikkaus raportoi verojalanjäljestä valtioneuvoston kanslian omistaja-ohjausyksikön antaman ohjeistuksen mukaisesti.
	207-4	Verojen maakohtainen raportointi	Corporate Governance, s. 17

GRI 300 Ympäristövastuun standardit

GRI 305: Päästöt 2016	Päästöt		
	305-5	Kasviuonekaasupäästöjen vähentäminen	Ympäristövastuu ja vastuulliset hankinnat, s. 38 "Ilmastoystävällinen Veikkaus" vuosille 2019-2025 -ohjelman tavoitteena on lisätä ympäristökriteerejä ympäristövaikutuksiltaan merkittäviin hankintoihin, vähentää kiinteistöjen kokonaisenergiankulutusta sekä pienentää peli-automaattien ja -päätteiden ympäristövaikutuksia elinkaarihallinnan ja materiaalivalintojen avulla.
GRI 308: Toimittajien ympäristöarvioinnit 2016	Toimittajien ympäristöarvioinnit		
	308-1	Uudet toimittajat, jotka on arvioitu ympäristökriteerien mukaisesti	Ympäristövastuu ja vastuulliset hankinnat, s. 38 Osana ympäristövastuuhjelmaa Veikkaus on asettanut hankintojen ympäristökriteereille pidemmän aikavälin tavoitteen. Tavoitteena on, että 50 % Veikkauksen uusista julkisista tarjouskilpailuista sisältää ympäristökriteerejä vuodesta 2021 alkaen.

GRI-STANDARDI	RAPORTOINTISISÄLTÖ	SIJAINTI RAPORTOINNISSA	LISÄTIEDOT
---------------	--------------------	-------------------------	------------

GRI 400 Sosiaalisen vastuun standardit

GRI 401: Työllistäminen 2016	Työllistäminen		
	401-1	Uuden henkilöstön palkaaminen ja henkilöstön vaihtuvuus	Henkilöstö, s. 36 Hallituksen toimintakertomus, s. 55
GRI 402: Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet 2016	Henkilöstön ja työnantajan väliset suhteet		
	402-1	Uudelleenjärjestelytilanteissa noudatettava vähimmäisilmoitus aika	Henkilöstö, s. 34 Hallituksen toimintakertomus, s. 55 Veikkaus toimii yhteistoimintalain mukaisesti.
GRI 403: Työterveys ja -turvallisuus 2016	Työterveys ja -turvallisuus		
	403-1	Työterveys- ja turvallisuustoimikunnat	Henkilöstö, s. 35 Koko henkilöstö kuuluu työsuojelutoimikunnan toiminnan piiriin.
	403-2	Työtapaaturmat, ammattitaudit, sairaspöissaolot ja kuolemantapaukset	Henkilöstö, s. 35 Sairaspöissaolot raportoitu
GRI 404: Koulutus 2016	Koulutus		
	404-3	Säännöllisten suoritusarviointien ja kehityskeskustelujen piirissä olevan henkilöstön osuus	Henkilöstö, s. 36
GRI 405: Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet 2016	Monimuotoisuus ja tasavertaiset mahdollisuudet		
	405-1	Hallintoelinten ja henkilöstöryhmien monimuotoisuus	Henkilöstö, s. 34 Corporate Governance, s. 6-7
GRI 406: Syrjimättömyys 2016	Syrjimättömyys		
	406-1	Syrjintätapausten lukumäärä ja niihin liittyvät korjaavat toimenpiteet	Ei tapauksia vuoden 2019 aikana.
GRI 415: Poliittinen vaikuttaminen 2016	Poliittinen vaikuttaminen		
	415-1	Poliittiset tuet	Veikkaus ei osallistu poliittiseen toimintaan eikä tue sitä. Veikkaus on rekisteröity EU:n Avoimuusrekisteriin (Transparency register).
GRI 416: Asiakkaiden terveys ja turvallisuus 2016	Asiakkaiden terveys ja turvallisuus		
	416-1	Tuote- ja palvelukategorioiden terveys- ja turvallisuusvaikutusten arvioinnit	Pelaamisen hallinnan kokonaisuus, s. 16-17
	416-2	Tuotteiden ja palveluiden terveys- ja turvallisuusvaikutuksia koskevien säännösten rikkomukset	Ei tapauksia vuoden 2019 aikana.
	Markkinointi ja tuotemerkinnät		
GRI 417: Markkinointi ja tuotemerkinnät 2016	417-1	Vaatimukset liittyen tuoteinformaatioon ja -merkintöihin	Vastuullinen markkinointiviestintä, s. 26-27 Markkinointiviestinnän vastuullisuusperiaatteet
	417-2	Tuote- ja palveluinformaatioon ja -merkintöihin liittyvien säännösten rikkomukset	Ei tapauksia vuoden 2019 aikana.
	417-3	Markkinointiviestinnän säännösten rikkomukset	Vastuullinen markkinointiviestintä, s. 26-27 Selvitystyöt rahapelitoiminnasta, s. 33 Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) laati selvityksen Veikkauksen rahapölien markkinoinnista ja markkinoinnin vastuullisuudesta.
GRI 418: Asiakkaiden yksityisyyden suoja 2016	Asiakkaiden yksityisyyden suoja		
	418-1	Asiakkaiden yksityisyyden suojan rikkomiseen ja asiakastietojen häviömiseen liittyvät vahvistetut valitukset	Tietosuoja, s. 31 Ei tapauksia vuoden 2019 aikana.
GRI 419: Sosiaaliin ja taloudellisiin aiheisiin liittyvien säännösten noudattaminen 2016	Sosiaaliin ja taloudellisiin aiheisiin liittyvien säännösten noudattaminen		
	419-1	Sakot ja muut sanktiot sosiaalisten ja taloudellisten määräysten rikkomisesta	Ei tapauksia vuoden 2019 aikana.

Veikkaus Oy
HALLITUKSEN
TOIMINTAKERTOMUS 2019



HALLITUKSEN TOIMINTAKERTOMUS VUODELTA 2019

Veikkauksen vuoden 2019 tilikauden pelitoiminnan tuotto eli pelikate oli 1 690,7 miljoonaa euroa (-3,9 %). Pelikatteen laskevaan kehitykseen vaikuttivat muun muassa digitaalisessa kanavassa käytössä olevat pakolliset pelirajat. Lisäksi laskussa näkyi peli- ja palvelukehittämisen tiukentunut sääntely sekä pelien markkinoinnin vähentäminen. Pelaamisen kokonaisvolyymi oli vuonna 2019 noin 12,5 miljardia euroa.

Liikevoitto oli 1 009,4 miljoonaa euroa (-0,5 %) ja tulos 1 009,0 miljoonaa euroa (-0,5 %). Pelikatteen laskusta huolimatta tulos oli lähellä edellisvuoden tasoa kustannustehokkaan toiminnan ansiosta. Merkittävimpiä muutoksia kulutasoon aiheuttivat edellistä vuotta pienemmät markkinointipanostukset, rahapeliyhtiöiden yhdistymisestä aiheutuneiden kertaluonteisten kustannusten väheneminen, myyntiverkoston aiempaa pienemmät liiketoimintatasonnaiset kulut sekä asiamiesmyynnistä mak-

settavien palkkioiden lasku. Tulos alitti edunsaaja-ministeriöiden vuoden 2019 valtion talousarvioon merkityn avustuksensaajille jaettavan summan, joka on 1 023,3 miljoonaa euroa tilikauden tuloksesta.

Vuoden 2019 tilinpäätöksestä alkaen Veikkaus selkiyttää pelituottojen esittämistä ja siirtyy raporttoimaan rahapelitoiminnan tuottoja kaikkien peliryhmien osalta pelikatteena. Uusi käytäntö on yhteneväinen talousraportointia koskevan IFRS-standardin kanssa. Samalla vertailukelpoisuus eri tuoteryhmien välillä paranee lisäten raportoinnin luottavuutta. Esitystapamuutoksessa pelikate korvaa liikevaihdon ja voittojen rivit. Pelikatteen kautta raportointi on ollut käytössä jo aiemmin fyysisissä ja digitaalisissa automaatti- ja pöytäpeleissä. Muutoksella ei ole vaikutusta pelituottojen tulouttamiseen.

TAVOITTEENA ENTISTÄ TURVALLISEMPI JA VASTUULLISEMPI PELIYMPÄRISTÖ

Vuoden 2019 aikana käytiin vilkasta keskustelua rahapelijärjestelmästä ja Veikkauksen toiminnasta. Yhtiö teki vuoden aikana useita muutoksia toimintaansa vastatakseen muuttuneen toimintaympäristön odotuksiin. Veikkauksen toiminta pelihaittojen ehkäisemiseksi ei ole ollut riittävää, minkä vuoksi vastuullisuuteen on jatkossa panostettava entistä enemmän. Loppuvuoden 2019 ja alkuvuoden 2020 aikana päivitetävän strategian myötä vastuullisuus nousee entistä merkittävämpään rooliin yhtiön toiminnassa.

Strategiatyössä keskeisinä teemoina ovat vastuullisuus, kanavointikyky ja uusi liiketoiminta. Päivitetävän strategian tavoitteena on entistä turvallisempi ja vastuullisempi peliympäristö. Lisäksi merkittävänä tavoitteena on turvata pelaamisen kanavoituminen Veikkauksen tarjontaan Suomessa myös digitaalisessa ympäristössä. Veikkaus haluaa olla kilpailukykyinen myös kansainvälisessä business to business -liiketoiminnassa.

Uuden Veikkauksen aikana on jo tehty suomalaisen rahapelihistorian merkittävimpiä vastuullisuusuudistuksia, kuten otettu käyttöön nettipelaamisen pakolliset tappio- ja rahansiirtorajat.

Veikkauksen aiheuttamat pelihaitat ovat kyselyjen mukaan pysyneet ennallaan tai mahdollisesti vähentyneet. Vuonna 2019 toteutettujen kolmen väestötason peliongelmakyselyn mukaan ongelmapelaajien väestöosuus oli välillä 2,8 % – 3,1 %. Alin lukema, 2,8 % (väestöestimaatti 116 000 henkilöä), mitattiin vuoden 2019 viimeisimmässä kyselyssä. Vuosina 2017–2018 tehtiin yhteensä neljä vastaavaa kyselyä, joissa ongelmapelaajien väestöosuus vaihteli välillä 2,6 % – 3,3 %. Tarkempaa tietoa pelihaittojen kehittymisestä on luettavissa vuoden 2019 Vastuullisuusraportista.

BRÄNDI: VASTUULLISUUS NOUSEE BRÄNDIN YTIMEEN

Vuoden 2019 lopulla Veikkauksen brändiä alettiin uudistaa pelaajakeskeisen vastuullisuuden mukaisesti. Yhtiön brändissä ja viestinnässä painottuvat tulevaisuudessa entistä enemmän arvoissa alusta alkaen mukana ollut vastuullisuus. Lisäksi keskeisessä roolissa on hyvä asiakaskokemus – Veikkaus pelikokemuksen edelläkävijänä. Myös yhtiön yleinen hyväksyttävyyys on keskeinen osa Veikkauksen tulevaisuuden menestystä. Brändityö jatkuu vuoden 2020 aikana.

Luottamus ja Maine -tutkimuksen (12/2019) mukaan suomalaisista noin 35 % pitää Veikkausta vastuullisena, oikein toimivana yrityksenä. Vuonna 2018 vastaava luku oli 55 %. Taloustutkimuksen

(12/2019) mukaan 49 %:n mielikuva Veikkauksesta on hyvä. Vuonna 2018 vastaava luku oli 72 % (Frankly Partners 3/2018). Syksyn julkinen keskustelu vaikutti Veikkauksen yleiseen ja vastuullisuusmielikuvaan, jotka olivat vuotta 2018 matalammalla tasolla.

Marras-joulukuussa järjestettiin henkilöstölle useita tilaisuuksia, joissa keskusteltiin Veikkauksen strategiasta, pelaajakeskeisestä vastuullisuudesta sekä brändin tulevaisuudesta. Eri paikkakunnilla järjestettyihin tilaisuuksiin osallistui yli 500 veikkolaista.

ASIAKKUUS: TUNNISTAUTUMISTA HELPOTETTIIN UUSILLA RATKAISUILLA

Veikkauksella oli asiakaskannassaan katsauskauden lopussa noin 2 126 000 Etuasiakasta, joista Kulta-asiakkaita oli noin 156 000 ja Hopea-asiakkaita noin 66 000. Etuohjelman Kulta- ja Hopea-asiakkuuksiin vaadittavan Pelaa maltilla -palveluviestin tilauksen oli tehnyt noin 266 000 Etuasiakasta ja Kulta-asiakkuuteen vaadittavan Pelitestin oli suorittanut noin 287 000 asiakasta.

Tunnistautuvan pelaamisen osuus kaikesta pelaamisesta nousi 45,0 prosenttiin (+0,2 prosenttiyksikköä). Tunnistautuvan pelaamisen osuuden lisääminen on yksi Veikkauksen keskeisistä strategisista tavoitteista, joilla rakennetaan turvallisempaa ja vastuullisempaa peliympäristöä.

Tunnistautuminen mahdollistaa uudenlaisten pelaamisen hallinnan välineiden käyttöönoton ja tarjoaa paremmin palvelevan asiakaskokemuksen. Keväällä 2019 uudistetun arpajaislain mukaan kaikilla hajasijoitetuilla peliautomaateilla on tunnistauduttava 1.1.2022 alkaen. Veikkaus aikaisti pakolliseen tunnistautumiseen siirtymistä vuodelle niin, että pakollinen tunnistautuminen astuu voimaan vuoden 2021 tammikuussa. Osassa automaatteja tunnistautumista tullaan edellyttämään jo syksyllä 2020.

TunnistautumISRatkaisujen ja pelaamisen hallinnan välineiden kehittäminen on mittava hanke, johon kuuluu niin liiketoiminnallisia, asiakaskoke-

muksellisia kuin teknisiä muutoksia. Muutos vaatii mittavaa prosessi-, järjestelmä- ja käyttöliittymäkehitystä sekä edellyttää huolellista dialogia viranomaisten kanssa.

Vuoden 2019 aikana rakennettiin pakollisen tunnistautumisen taustakyvykkyksiä sekä joitain asiakkaille näkyviä uudistuksia. Peliautomaateilla tunnistautumista helpotettiin vuoden 2019 aikana uusilla tunnistautumistavoilla. Kaikille Etuasiakaille toimitetun sirullisen Veikkaus-kortin lisäksi Etuasiakkaaksi voi tunnistautua peliautomaateilla mobiilisovelluksen avulla ja selaimen kautta. Myös henkilökohtaisen maksukortin liittäminen Etuasiakkuuteen tuotiin mahdolliseksi peliautomaateilla. Etuasiakkuuteen liitettyllä maksukortilla asioitaessa pelaaminen tapahtuu aina tunnistautuneena, ja asiakkaan tulee asettaa vuorokausi- ja kuukausikohtainen tappioraja peliautomaattien maksukorttipelaamiselleen. Asiakas voi halutessaan asettaa myös peliautomaatteja koskevan maksukorttipelaamisen eston. Automaateille luotiin vuoden aikana myös uudistettu ”Oma Veikkaus” -osio, josta pelaaja löytää lisätietoja tunnistautumismenettelystä. Peliautomaattien pelaamisesta tunnistautumatta oli vuoden lopussa 10,0 prosenttia.

MYYN TIVERKOSTO: ENTISTÄ VASTUULLISEMMAN PELAAMISYMPÄRISTÖN KEHITYSTYÖ KÄYNNISSÄ

Katsausvuonna 68,2 % pelikatteesta tuli myyntiverkostosta ja 31,8 % digitaalisesta kanavasta (+0,6 prosenttiyksikköä). Veikkauksen verkkopalveluun kirjautui sisään keskimäärin 743 737 asiakasta viikossa¹. Vuoden aikana palveluun kirjautui yhteensä 1 564 394 asiakasta. Mobiilipelaamisen suosio säilyi aiemmalla tasolla, ja katsauskauden lopussa 62 % verkkokaupan asiakkaista käytti asiointiin mobiililaitetta.

Verkkopalvelu veikkaus.fi:ssä tehtiin useita asiakaskokemuksen parantamiseen liittyviä hankkeita. Katsausvuonna valmistauduttiin vuoden 2020 aikana tapahtuvaan vedonlyönnin ja nettikasinon kokonaisuuksien uudistamiseen, ja uudistuksia testattiin aktiivisesti asiakkaiden kanssa.

Alkuvuodesta 2019 tehtiin uudistus, jonka jälkeen kaikki veikkaus.fi-pelipalveluun rekisteröityneet asiakkaat ovat voineet tarkastella omia vuorokausi- ja kuukausikohtaisia rahansiirto- ja tappiorajojaan aiempaa havainnollisemmassa muodossa. Pelirajojen visualisoinnille halutaan lisätä asiakkaiden ymmärrystä siitä, miten rahansiirto- ja tappiorajat toimivat ja havainnollistaa millaiset rajat ovat omalle pelaamiselle sopivat.

Veikkauksen asiamieskanavan myyntipaikkojen myynti sekä asiakasmäärät ylsivät vuonna 2019 lähes odotetulle tasolle liiketoimintaympäristössä tapahtuneista muutoksista, myymäläverkoston supistumisesta ja digitaalisen pelaamisen kasvusta huolimatta. Päivittäisen asioinnin siirtyminen kioskeilta sekä liikenne- ja huoltoasemilta erityisesti päivittäistavarakaupan yksiköihin on jatkunut edelleen nopeana. Päivittäistavarakaupoissa, erityisesti suurimmissa myymälöissä, pelimyynti on kehittynyt verrattain hyvin.

Veikkaus on jatkanut vastuullisempaan pelaamis-ympäristöön tähtäävien toimenpiteiden toteuttamista ja valmistelua myyntipaikkaverkostossa. Toimenpiteet toteutetaan ensin asiamiesmyyntikanavassa ja sen jälkeen omissa pelipaikoissa. Aikataulu on vaativa, sillä Veikkauksen pelitarjoaman monimuotoisuus ja siihen liittyvät tekniset, laite- ja järjestelmäratkaisut vaativat merkittäviä investointeja ja uudistamista, jotta kaikki Veikkauksen pelaaminen saadaan entistä turvallisemman pelaamisen piiriin vuoteen 2023 mennessä.

Vuonna 2019 edistettiin pelaamisen tietoliikenne-yhteyksien uudistamista asiamiesten myyntipaikoissa. Mittavan hankkeen tarkoituksena on liittää kaikki myyntipäätteet sekä peliautomaatit uuden palveluntarjoajan, DNA:n verkkoon vuoden 2020 aikana. Yhteinen tietoliikenneverkko on edellytys muun muassa sille, että kaikissa hajasijoitetuissa peliautomaateissa voidaan ottaa käyttöön pelaajan tunnistautuminen.

Osana vastuullisuutta korostavia periaatepäätöksiä Veikkaus vähentää vuoden 2020 aikana hajasijoitettujen peliautomaattien määrää myyntipaikkaverkostossaan lähes viidenneksellä, noin 18 500:sta 15 000:een. Peliautomaattien myyntipaikkakohtaisia enimmäismääriä lasketaan tuntuvasti. Jatkossa peliautomaatteja voi olla myyntipaikkatyyppistä riippuen enintään seitsemän tai viisi kappaletta. Lisäksi Veikkaus valmistautuu pakollisen tunnistautumisen käyttöönottoon poistamalla verkostostaan sellaiset peliautomaatit, joihin tunnistautumista ei voida toteuttaa. Peliautomaattien vähentäminen kestää koko vuoden 2020 ajan ja sen arvioidaan laskevan pelikatetta vuonna 2020 noin 30 miljoonalla eurolla. Asiamiehille maksettaviin myyntipalkkioihin vähennyksillä on noin 4,5 miljoonan euron vaikutus.

Veikkauksen arvion mukaan myös pakollinen tunnistautuminen vaikuttaa tulevana vuosina kuluttajakäyttäytymiseen siten, että hajasijoitettujen automaattien määrä laskee 10 500–13 500:een vuoteen 2025 mennessä.

Myyntin uudistuksen suunnittelutyö etenee, ja valmistautuminen uuden myyntipäätteen julkiseen hankintamenettelyyn on käynnissä. Hankkeen tavoitteena on entistä sujuvamman asioinnin mahdollistaminen, asiakaskokemuksen parantaminen sekä vastuullisen pelaamisen edistäminen. Uudet myyntipäätteet on suunniteltu otettavaksi käyttöön vuoden 2022 aikana.

Veikkauksen omissa pelipaikoissa vuosi 2019 oli rakennemuutoksen aikaa. Keväällä käytiin laajamittaiset yhteistoimintaneuvottelut, joiden tuloksena luotiin matalampi ja kulurakenteeltaan kevyempi organisaatorakenne. Uusi organisaatorakenne vahvistaa Veikkauksen toiminnan tehokkuutta sekä kestävä kehitystä. Samalla lopetettiin kannat-

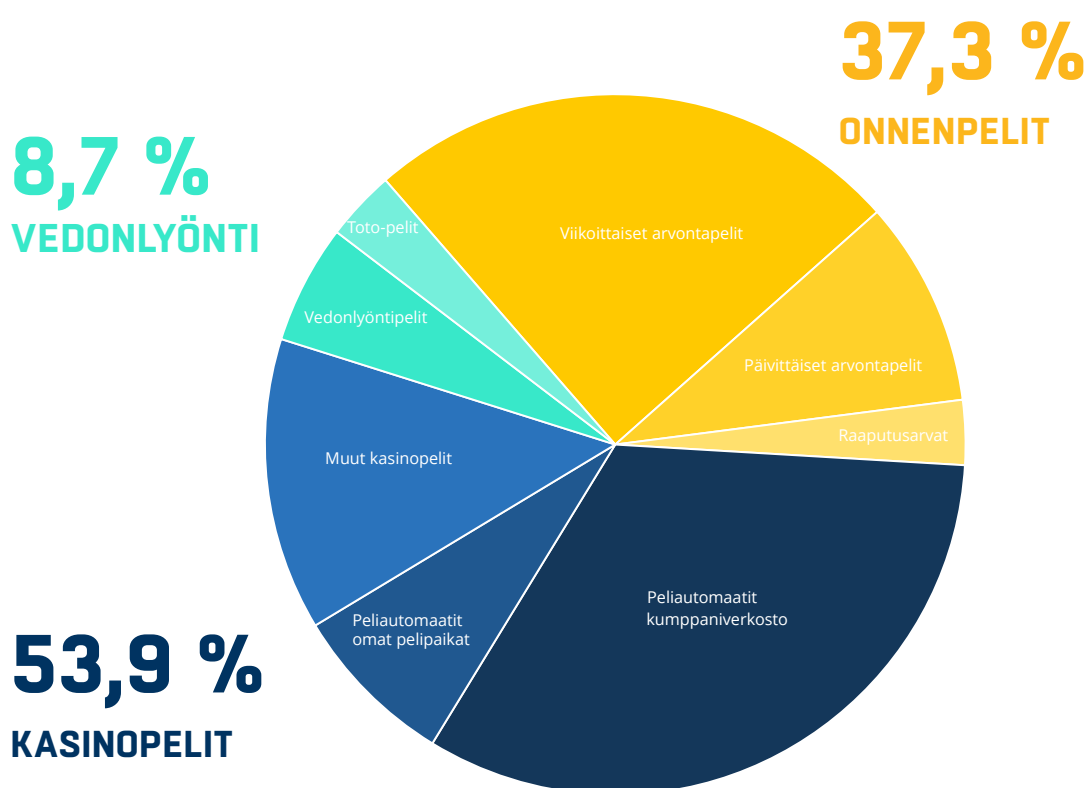
¹ Luku ei ole vertailukelpoinen aiempien vuosien lukujen kanssa, sillä siinä on mukana kaikki digitaaliseen kanavaan kirjautuneet asiakkaat. Aiemmin kyseisessä luvussa huomioitiin vain pelanneet asiakkaat.

tamaton pelipöytätoiminta ravintoloissa ja Pelaamoissa sekä suljettiin Pelaamoita, joiden liikepaikka tai kannattavuus ei ole yltänyt riittävälle tasolle.

Asiakasmäärät ja pelaaminen kehittyivät odotusten mukaisesti Pelaamoissa ja Feel Vegaseissa. Myös Casino Helsingin laskussa ollut asiakasmäärä kehittyi positiivisesti syksyn aikana. Omien pelipaikkojen asiakaspalvelua mittaavat tulokset

osoittavat, että Veikkauksen asiakkaat arvostavat edelleen pelipaikkoja, joissa voi kohdata toisen pelaajan ja joista saa ammattitaitoista, henkilökohdasta palvelua. Veikkauksen omien pelipaikkojen kehittämistä jatketaan vuonna 2020, jolloin painopistealueina ovat pelaajakeskeinen vastuullisuus ja hyvä asiakaskokemus.

PELILIIKETOIMINTA: HAASTAVA VUOSI KAIKISSA PELIRYHMISSÄ



Veikkauksen pelit on jaoteltu seuraaviin peliryhmiin: Kasinopelit, Onnenpelit ja Vedonlyönti. Kasinopelien osuus Veikkauksen pelitoiminnan tuotosta oli vuoden lopussa 53,9 %, Onnenpelien 37,3 % ja Vedonlyönnin 8,7 %.

Pelitoiminnan tuotto laski katsauskaudella lähes kaikissa peleissä. Parhaiten peleistä menestyi Veikkauksen suosituin peli Lotto.

Kasinopeleihin kuuluvat sekä kumppaniverkoston myyntipaikoissa että Veikkauksen omissa pelipaikoissa sijaitsevat peliautomaatit, sekä muut kasinopelit, joita ovat digitaaliset automaattipelit,

fyysiset ja digitaaliset pöytäpelit sekä eArvat sekä eBingo-pelit. Kasinopelien pelikate (911,8 milj. euroa) laski katsausvuonna 3 %.

Peliautomaattien tuotto oli katsausvuonna 683,4 miljoonaa euroa (-2,3 %). Kumppaniverkoston automaattien tuottama pelikate (554,6 milj. euroa) laski 2,5 % edellisvuoteen verrattuna. Laskuun vaikuttivat myyntipaikkojen määrän vähentyminen sekä iäkkään Valtti-automaattityypin suosion lasku. Vuoden 2020 aikana uusi automaattimalli Voltti tulee korvaamaan jo aiemmin pelattavissa olleen Hertta-automaattimallin kanssa vanhoja Valtti-automaatteja.

Veikkauksen oma pelistudio tuotti vuoden aikana seitsemän monikanavaista uutta peliä. Tärkeimmät kumppaniverkoston automaateissa julkaistut pelit olivat kesäkuun lopulla julkaistu Lootuskeno sekä Emma – Majakan loiste, joka julkaistiin elokuun lopussa.

Omiin pelipaikkojen automaattien pelikate (128,9 milj. euroa) laski 1,1 %. Laskuun vaikutti muun muassa Casino Helsingin laskenut asiakasmäärä. Omiin pelipaikkoihin hankittiin vuoden aikana 67 uutta kasinoautomaattia, joiden mukana julkaistiin satoja uusia pelejä.

Digitaalisten kasinopelien pelikate (203,8 milj. euroa) laski edellisvuoteen verrattuna 1,3 % siitä huolimatta, että kasinopelien digitaalisen kanavan keskimääräinen viikkopelaajamäärä kasvoi 5,0 %. Joulukuussa 2017 voimaan tulleilla Veikkauksen verkkokaupan pakollisilla pelirajoilla on ollut suuri vaikutus asiakkaiden pelaamiseen, mikä on estänyt erityisesti digitaalisten automaattipelien tuoton kasvua. Digitaalisten kasinopelien pelikatteen laskuun vaikutti myös muun muassa pelikohdeinformaation ja asiakasviestinnän lopettaminen syksyllä 2019. Syksyllä 2019 julkaistiin myös huomattavasti vähemmän digitaalisia pöytäpelejä kuin edellisvuonna vastaavaan aikaan.

Veikkaus.fi laajensi vuoden 2019 aikana digitaalisten automaattipelien pelivalikoimaansa kahdella kansainvälisellä pelikirjastolla. Pelitoimittaja Netentin pelit otettiin osaksi veikkaus.fi:n valikoimaa kesäkuussa ja Yggdrasil Gamingin pelit julkaistiin joulukuussa. Lisäksi pelejä julkaistiin Playtechilta sekä Veikkauksen pelistudiolta. Kokonaisuudessaan uusia digitaalisia automaattipelejä lanseerattiin vuoden aikana yhteensä 79 kappaletta.

Nettiarpavalikoimaan tuotiin vuoden aikana kuusi uutta nettiarpaa. Raha-automaateista tuttu Kul-ta-Jaska-teemainen nettiarpa julkaistiin marraskuussa.

Onnenpeleihin kuuluvat viikoittaiset arvontapelit Lotto, Eurojackpot ja Vikinglotto, sekä niiden yhteydessä pelattavat Jokeri ja Lomatonni. Lisäksi Onnenpelejä ovat päivittäiset arvontapelit Keno, Kaikki tai ei mitään, Synttärarit sekä verkkokaupassa pelattavissa oleva Tähdenlento ja vuoden 2019 joulukuussa verkkokaupan valikoimista poistuneet Syke ja Pore. Myös raaputusarvat kuuluvat Onnenpeleihin. Onnenpelien pelikate oli katsausvuonna 631,1 miljoonaa euroa (-4,1 %).

Veikkauksen suosituimman pelin Loton pelikate (205,2 milj. euroa) kasvoi 8,8 %. Suurin syy pelikatteen kasvuun oli vuoden alussa peräti kuuden viikon ajan tarjolla ollut ennätyspotti. Jo vuoden 2018 joulukuussa alkanut ennätyspottiputki päättyi voitonjuhliin Lohjalla, kun yksi pelaaja voitti 15,5 miljoonan euron päävoiton. Veikkauksen asiakkaiden kiinnostus Lottoa kohtaan jatkui koko vuoden ajan, vaikka tarjolla ei ollut uusia ennätyspotteja.

Eurojackpotin pelikate (125,6 milj. euroa) laski edellisvuodesta 16,5 %. Eurojackpotissa 90 miljoonan euron maksimipotti oli tarjolla vain neljällä eri viikolla, kun vuotta aikaisemmin maksimipotti oli tarjolla 13 viikolla. Suomalaispelaajien hyvä onni Eurojackpotissa jatkui ja vuoden aikana päävoitto osui Suomeen kaksi kertaa. Toinen voitoista oli Siilinjärvelle osunut 92 miljoonan euron porukka-voitto.

Vedonlyöntiin kuuluvat vedonlyöntipelit Pitkäveto, Live-veto ja Virtuaalivedot, Moniveto, Tulosveto, Voittajavedot ja Vakio sekä Toto-pelit. Vedonlyöntin pelikate oli katsausvuonna 147,8 miljoonaa euroa (-8,5 %).

Peliryhmään kuuluvien vedonlyöntipelien pelikate oli 93,1 miljoonaa euroa (-9,5 %). Pelikatteen laskuun vaikuttivat vertailuvuoteen 2018 osuneet talviolympialaiset ja jalkapallon MM-kilpailut. Merkittävä vaikutus pelikatteen kehitykseen on ollut myös nettipelaamisen tappio- ja rahasiirtorajoilla, jotka otettiin käyttöön joulukuussa 2017, ja jotka tulivat voimaan täysimääräisesti maaliskuussa 2018. Perinteikäs Vakio menestyi Vedonlyöntin tuotteista parhaiten. Sen asiakasmäärät ja pelikate (23,8 milj. euroa, -0,7 %) pysyivät samalla tasolla kuin vuonna 2018. Vedonlyöntin viikkoasiakasmäärä pysyi vuoteen 2018 verrattuna hyvällä tasolla (-2 %) vertailuvuoden suurtahtumista huolimatta. Pitkäveto suosituimpien jalkapallo- ja jääkiekkosarjojen kertoimia korotettiin maaliskuussa, millä on ollut positiivinen vaikutus Pitkäveto kilpailukykyyn.

Kiinnostus keväällä järjestettyjen jääkiekon MM-kilpailujen aikaan vedonlyöntiin oli erittäin suurta. Finaaliottelussa Kanada–Suomi tehtiin kaikkien aikojen pelivaihtoennätys Pitkävetoissa, kun finaalin pitkävetokohteita pelattiin yli 900 000 eurolla. Myös koko kilpailujen pelivaihto teki uuden ennätyksen, sillä turnauksen kohteita pelattiin 18,8 miljoonalla eurolla. Myös jalkapallon naisten MM-kilpailuiden vedonlyönti oli lähes kolminkertaista kahden vuoden takaisin naisten EM-kilpailuihin verrattuna.

Toto-pelien pelikate oli 54,7 miljoonaa euroa (-6,6 %). Alkuvuonna jouduttiin suurten lämpötilavaihteluiden vuoksi perumaan yhdeksät kotimaiset ravit, mikä vaikutti merkittävästi Toto-pelien pelikatteeseen. Toto-pelit uudistuivat vuoden alussa, kun keskiviikon pääpeliksi vaihtui ensimmäistä kertaa Suomessa pelattavaksi tullut Toto64 ja lauantain pääpeliksi vaihtui Toto75. Uutuudet Superlauantai ja Kuuma keskiviikko ovat vakiinnuttaneet paikkansa asiakasmäärien huippupäivinä. Lahden Kuninkuus-raveissa saavutettiin ennätys Toto-pelien viikko-asiakasmäärässä.

Veikkaus solmi kesällä yhteistyösopimuksen Suomen kansainvälisesti tunnetuimman ja menestyneimmän e-urheilun organisaation ENCE Esportsin kanssa. Esports on kasvanut nopeasti Veikkauksen vedonlyöntipelien viidenneksi suosituimmaksi lajiksi.

KUSTANNUSKEHITYS: TEHOKKUUS PARANI KULUJEN LASKIESSA EDELLISVUODESTA

Yhtiön kustannukset ovat laskeneet rahapeliyhtiöiden yhdistymisen jälkeen toiminnan jatkuvan kehittämisen, integraatiokulujen vähenemisen ja päällekkäisten kustannusten karsiutumisen myötä. Kustannustehokkuutta onnistuttiin pelikatteen laskusta huolimatta edelleen parantamaan, sillä kustannukset suhteessa pelikatteeseen olivat 27,7 %.

Yhtiö tilitti arpajaisveroa valtiolle 203,0 miljoonaa euroa, ja liiketoimintakumppaneille maksetut myyntipalkkiot olivat 159,0 miljoonaa euroa. Molemmat

kuluerät laskivat pelikatteen vähentyessä edellisvuodesta. Markkinointitoimenpiteiden vähentämisen ansiosta toiminnan kuluissa oli merkittävää laskua sekä tuotemainonnassa että muun mainonnan ja markkinoinnin kuluissa. Rahapeliyhtiön yhdistämisen seurauksena kulut ovat vähentyneet ja toiminta tehostunut erityisesti palveluiden ostoissa sekä liiketoiminnan muissa kuluissa.

TUTKIMUS JA TUOTEKEHITYS: PAINOPISTE TÄYSTUNNISTAUTUMISEN EDELLYTTÄMISSÄ TEKNISISSÄ KYVYKKYYKSISSÄ

Vuoden 2019 aikana on rakennettu teknisiä kyvykkyyksiä peliautomaattien pakollisen tunnistautumisen mahdollistamiseksi. Pakolliseen tunnistautumiseen liittyvien teknisten kyvykkyyksien loppuunsaattaminen on keskiössä myös vuoden 2020 toimenpiteissä. Veikkaus on käynyt keskustelua viranomaisten kanssa erilaisista tunnistautumisvälineistä ja -toiminnallisuuksista sekä uusista pelaamisen hallinnan välineistä.

Vuonna 2019 edistettiin pelaamisen tietoliikenneyhteyksien uudistamista asiamiesten myyntipaikoissa. Lisäksi automaattien ohjelmistoon ja taustajärjestelmiin rakennettiin teknisiä valmiuksia tulevaa haasijoitettujen automaattien pakollisen tunnistautumisen käyttöönottoa varten. Uuden automaattimalli Voltin kehittämisessä on huomioitu erityisesti tunnistautuvan pelaamisen tukeminen.

Veikkaus otti katsausvuonna käyttöön oman digitaalisten pelien pelialustan ja -moottorin, joka toimii tulevaisuudessa julkaisualustana kaikille uusille oman tuotannon digitaalisille automaattipeleille. Tätä kautta saavutetaan vuosittain merkittävät kustannussäästöt. Lisäksi katsauskaudella käynnistettiin projekti eArpa-alustan uusimiseksi.

Vuoden aikana toteutettiin myös Veikkauksen henkilökunnan perustietotekniikkapalveluiden uudistus, joka valmistuu vuoden 2020 alussa.

Yhtiö käytti tuotekehitys -ja tutkimustoimintaan katsausvuonna 26,8 miljoonaa euroa (+14,7 %).

HALLINTO: HALLITUKSEEN JA HALLINTONEUVOSTOON MUUTOKSIA

Veikkauksen hallitukseen nimettiin 4.9.2019 pidetyssä yhtiökokouksessa uusiksi jäseniksi Christian Cedercreutz, Anne Larilahti ja Juha A. Pantzar. Hallituksen puheenjohtajana jatkaa Olli-Pekka Kallasvuo ja jäsenenä Outi Henriksson, Minna Pajumaa sekä Hanna Sievinen.

Veikkauksen hallintoneuvostoon nimettiin 9.10.2019 pidetyssä ylimääräisessä yhtiökokouksessa 13 uutta jäsentä. Hallintoneuvoston puheenjohtajaksi nimettiin Jukka Gustafsson ja varapuheenjohtajaksi Jani Mäkelä. Veikkauksen hallintoneuvostoon kuuluu 28 jäsentä: 13 puolueiden edustajaa, 13 Veikkauksen tuoton saajien edustajaa ja 2 henkilöstön edustajaa.

Veikkauksen hallitus asetti joulukuussa yhtiölle neuvoa-antavan asiantuntijaelimen, eettisen neu-

vottelukunnan. Neuvottelukunnan tarkoituksena on tuoda ulkopuolinen näkemys yhtiön hallituksen ja operatiivisen johdon käyttöön rahapeleihin liittyvissä eettisissä kysymyksissä. Neuvottelukunta keskittyy erityisesti pelien ja niiden markkinoinnin etiikkaan, pelihaittoihin sekä pelaamisen yhteiskunnallisiin vaikutuksiin liittyviin asioihin. Neuvottelukunta voi halutessaan tehdä konkreettisia ratkaisuehdotuksia, antaa lausuntoja sekä eettisiä argumentteja rahapelaamiseen liittyviin käytännön kysymyksiin ja rahapelaamisesta käytävään keskusteluun. Neuvottelukuntaan kuuluu puheenjohtajan lisäksi viisi jäsentä ja sen toimikausi on kaksi vuotta. Puheenjohtaja antaa maaliskuun loppuun mennessä hallitukselle raportin neuvoston edellisen kalenterivuoden toiminnasta.

HENKILÖSTÖ: VUODEN AIKANA TOTEUTETTIIN MERKITTÄVIÄ ORGANISAATIOMUUTOKSIA

Veikkauksen palveluksessa oli toimintavuoden päättyessä 1 606 henkilöä. Henkilöstöstä 56 % työskenteli pelinhoitajina ja muissa asiakaspalvelutehtävissä. Henkilöstöstä 72 % oli kokoaikaisia ja 28 % osa-aikaisia. Vakituksessa työsuhteessa oli 97 % henkilöstöstä. Henkilökunnasta 40 % oli naisia ja 60 % miehiä. Vuonna 2019 yhtiön henkilöstökulut olivat 98,2 miljoonaa euroa (-0,1 %). Henkilöstökuiluista palkkojen osuus oli 80,3 miljoonaa euroa ja eläkekulujen sekä henkilöstösivukulujen osuus oli 17,9 miljoonaa euroa.

Vuosi 2019 oli henkilöstön kannalta merkittävien muutosten vuosi. Alkuvuodesta käytyjen yhteistointaneuvotteluiden tuloksena tehtiin muutoksia omien pelipaikkojen ja asiamiesmyynnin organisaatioissa sekä lakkautettiin ravintolapelitoiminta. Kokonaishenkilömäärä laski katsausvuoden aikana 468 henkilöllä, mikä johtui pääosin ravintolapelien lakkauttamisesta ja myyntiverkoston optimoinnista. Veikkaus tarjosi lähteneille uravalmennusta ja tukea uudelleen koulutukseen ja yritystoiminnan käynnistämiseen.

Veikkaus uudisti organisaatorakenteensa 1.9.2019 alkaen parantaakseen kanavointikykyään haastavassa toimintaympäristössä. Uudistuksesta neuvoteltiin henkilöstön edustajien kanssa, eikä se johtanut henkilöstövähennyksiin. Muutos toteutettiin

muodostamalla kahdeksan toimintoa ja siirtämällä kokonaisia tiimejä ja yksiköitä uusiin kokonaisuuksiin. Samassa yhteydessä tehtiin organisaatiomuutosta vastaavia nimityksiä sekä täsmennyksiä johtoryhmän jäsenten vastuualueisiin.

Toimitusjohtaja Olli Sarekosken lisäksi Veikkauksen johtoryhmään kuuluu kahdeksan johtajaa:

- Viestintä ja yhteiskuntasuhteet, varatoimitusjohtaja Velipekka Nummikoski
- Liiketoiminta, liiketoimintajohtaja Nora Vähävirta
- Uusi liiketoiminta, liiketoimintajohtaja Timo Kiiskinen
- Myyntipaikat, kanava- ja myyntijohtaja Jari Heino
- ICT, CIO Ari Aarnihuhta
- HR, henkilöstöjohtaja Heli Lallukka
- Laki ja vastuullisuus, laki- ja vastuullisuusjohtaja Pekka Ilmivalta
- Talous, suunnittelu ja palvelut, CFO Regina Sippel

Vuotuisen henkilöstötutkimuksen ja kolme kertaa toteutetun Pulssi-kyselyn lisäksi vuoden loppupuolella toteutettiin Veikkaus Now Open -kiertue, jossa henkilöstö ja johto kävivät avointa vuoropuhelua Veikkauksen uudistuvasta strategiasta yhtiön hallituksen syyskuussa tekemien periaatelinjausten pohjalta.

Myös palkitsemisjärjestelmää uudistettiin: järjestelmä täydentyi johdon vastuullisuusmittarilla, jonka tehtävänä on varmistaa, ettei yhtiö tee tulosta pelihaittojen lisääntymisen kustannuksella. Lisäksi koko henkilöstöä koskevia palkitsemismittareita täsmennettiin heijastamaan paremmin yhtiön päi-

vittyvää strategiaa. Loppuvuonna käytiin toimihenkilöiden työehtosopimusneuvottelut ja käynnistettiin työntekijöiden työehtosopimusneuvottelut.

Katsausvuoden aikana Veikkaus-kulttuuria kehitettiin määrittelemällä yhtiölle yhteiset Veikkaus-arvoille nojaavat johtamisen periaatteet. Lisäksi yhtiölle määriteltiin strategiset osaamiset, joiden pohjalta jatketaan Veikkauksen henkilöstön osaamisen kehittämisohjelman rakentamista. Katsausvuoden aikana päivitettiin myös koko henkilöstöä koskeva Peli-ilo on meidän juttu -toimintaohjelma, jonka keskeisenä päämääränä on henkilöstön peliongelmien ennaltaehkäisy ja peliongelmaton työyhteisö.

VALVONTA JA RISKIENHALLINTA

Arpajaislain 42 §:n 2 momentin (506/2009) mukaan Veikkauksen pelitoimintaa valvoo sisäministeriön alainen Poliisihallitus. Sisäministeriö vahvistaa rahapeliin pelisäännöt ja Poliisihallitus valvoo sääntöjen noudattamista.

Yhtiön valvonta ja riskienhallinta on kuvattu Corporate Governance 2019 -katsauksessa.

TULEVAISUUDEN NÄKYMÄT

Veikkauksen toimintaympäristö jatkuu haasteellisenä. Pelaaminen siirtyy entistä enemmän digitaaliseen kanavaan, jossa Veikkaus kilpailee myös ulkomaisten peliyhtiöiden kanssa. Tulevalla arpajaislain uudistamisella on keskeinen rooli siinä, miten pelaaminen jatkossa kanavoituu Veikkauksen tarjontaan.

Veikkauksen hallituksen päättämällä vastuullisuustoimilla on merkittävä vaikutus yhtiön taloudellisiin näkymiin. Veikkauksen kokonaistuloutuksen arvioi-

daan laskevan vuonna 2020 samalle tasolle kuin missä kolme rahapeliyhtiötä (Veikkaus, RAY ja Fin-toto) olivat yhteensä vuonna 2014. Silloin kokonaissumma oli 963 miljoonaa euroa ja lisäksi arpajaisvero 205 miljoonaa euroa.

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät kysymykset korostuvat niin ikään toiminnassa. Rahapelaamisen sääntelyn sekä kuluttajakäyttäytymisen ja kotimaisen ostovoiman muutokset luovat toiminnalle merkittäviä epävarmuustekijöitä.

HALLITUKSEN ESITYS VOITON KÄYTTÄMISESTÄ

Veikkaus Oy:n tilikauden 2019 voitto oli 1 009 012 718,03 euroa. Hallitus esittää, että Veikkaus Oy:n tilikauden 2019 voitto 1 009 012 718,03 euroa luovutetaan edunsaajaministeriöille: maa- ja metsätalousministeriölle 40 360 508,72 euroa, opetus- ja kulttuuriministeriölle 534 776 740,56 euroa sekä sosiaali- ja terveysministeriölle 433 875 468,75 euroa. Kertomusvuonna Veikkauk-

sen suoran taloudellisen tuoton yhteiskunnalle voidaan laskea olevan kaikkiaan 1 246,6 milj. euroa. Yhtiö maksoi valtiolle arpajaisveroa 203,0 milj. euroa sekä tulosta vähentävänä kustannusvaikutteisena arvonnalisäveroa 34,6 milj. euroa. Veikkaus ei ole arvonnalisäverovelvollinen, eikä sen takia voi vähentää tavara- ja palveluostoihinsa sisältyviä arvonnalisäveroja.

Veikkaus Oy
TILINPÄÄTÖS 2019



LAAJA TULOSLASKELMA

Eur	Liite	2019	2018
PELIKATE	1	1 690 744 435,90	1 758 956 342,69
Liiketoiminnan muut tuotot	3	4 414 463,18	3 812 488,55
Arpajaisvero		202 901 656,41	210 995 010,77
Materiaalit ja palvelut			
Viranomaiskulut		9 888 955,02	11 272 408,32
Myyntipalkkiot ja sijoituspaikkamaksut		159 035 985,92	170 488 164,54
Materiaalit ja tarvikkeet		5 550 376,54	7 115 909,75
Kupongit ja arvat		5 386 820,76	5 843 535,27
Arvontakulut, tulosinformaatio		11 138 889,35	10 958 478,88
Pelikohdeyhteistyö		7 831 408,08	8 613 071,14
Tuotemainonta		11 251 952,60	19 557 015,67
		210 084 388,27	233 848 583,57
Työsuhde-etuuksista aiheutuvat kulut			
Palkat ja palkkiot		80 323 732,43	81 828 544,40
Eläkekulut		15 405 682,13	14 333 284,30
Muut henkilösivukulut		2 455 778,46	2 095 891,99
		98 185 193,02	98 257 720,69
Liiketoiminnan muut kulut			
Palveluiden ostot	5	63 436 775,63	69 416 292,40
Poistot ja arvonalentumiset	4, 9, 10	58 343 097,69	49 960 908,33
Liiketoiminnan muut kulut	6	52 789 326,42	85 786 376,54
		174 569 199,74	205 163 577,27
LIIKEVOITTO		1 009 418 461,64	1 014 503 938,94
Rahoituserät			
Rahoitustuotot	8	230 894,96	136 215,45
Rahoituskulut	8	636 638,57	518 186,02
		-405 743,61	-381 970,57
VEROT		0,00	-86 285,40
TILIKAUDEN VOITTO		1 009 012 718,03	1 014 208 253,77
Tulos/osake *			
Osakkeiden lukumäärä		6 000 kpl	6 000 kpl
Tulos per osake		168 168,79	169 034,71

* Tulos per osake on laskettu tilikauden voitto jaettuna osakkeiden määrällä.

Vuoden 2019 tilinpäätöksestä alkaen on yhdenmukaistettu pelituottojen esittämistä kaikkien peliryhmien osalta ja rahapelitoiminnan tuottoina raportoidaan pelikate. Vertailukauden 2018 tiedot on muutettu vastaamaan uutta esittämistapaa. Laatimisperiaatteissa on kerrottu laajemmin pelikatteen käsitteestä.

TASE

Eur	Liite	2019	2018
VARAT			
PITKÄAIKAISET VARAT			
Aineelliset hyödykkeet	9	145 126 463,71	159 175 012,64
Aineettomat hyödykkeet	10	24 513 531,79	27 221 287,01
Käyttöoikeusomaisuuserät	12	25 619 775,00	0,00
Pitkäaikaiset sijoitukset	13	1 236 387,43	1 236 387,43
Pitkäaikaiset saamiset ja ennakkomaksut	13	14 324 280,50	15 037 277,00
LYHYTAIKAISET VARAT			
Vaihto-omaisuus		5 093 092,99	6 618 636,19
Ennakkomaksut		963 000 000,00	975 000 000,00
Saamiset	14	42 250 079,12	42 607 045,30
Rahavarat ja muut lyhytaikaiset sijoitukset	15	139 593 313,07	126 589 799,55
VARAT YHTEENSÄ		1 360 756 923,61	1 353 485 445,12
OMA PÄÄOMA JA VELAT			
OMA PÄÄOMA			
Osakepääoma	16	600 000,00	600 000,00
Hankintapääoma	16	151 257 550,33	151 257 550,33
Sijoitetun vapaan pääoman rahasto	16	345 698,01	345 698,01
Aikaisempien tilikausien voitto (tappio)		0,00	0,00
Tilikauden tulos		1 009 012 718,03	1 014 208 253,77
OMA PÄÄOMA YHTEENSÄ		1 161 215 966,37	1 166 411 502,11
VELAT			
PITKÄAIKAISET VELAT			
Vuokrasopimusvelat, korollinen	12	16 132 489,00	0,00
Työsuhde-etuuksista aiheutuvat velvoitteet	17	3 697 000,00	2 623 000,00
Muut pitkäaikaiset velat	17	1 440 083,00	1 518 994,00
LYHYTAIKAISET VELAT			
Vuokrasopimusvelat, korollinen	12	9 901 193,00	0,00
Saadut ennakot	18	5 629 987,72	6 452 486,85
Kestopeliennakot	18	12 098 158,36	10 710 304,25
Ostovelat	18	16 021 271,21	18 929 013,03
Velat pelaajille	18	35 704 022,33	39 209 758,12
Tilitysvelat valtiolle	18	37 925 823,04	41 750 437,15
Siirtovelat	18	48 924 859,16	53 909 770,79
Muut lyhytaikaiset velat	18	12 066 070,42	11 970 178,82
OMA PÄÄOMA JA VELAT YHTEENSÄ		1 360 756 923,61	1 353 485 445,12

RAHAVIRTALASKELMA

Eur	Liite	2019	2018
LIIKETOIMINNAN RAHAVIRTA			
Liikevoitto		1 009 418 461,64	1 014 503 938,94
Oikaisut			
Poistot		57 541 303,57	49 174 177,62
Muut tuotot ja kulut joihin ei liity maksua (+/-)		-158 262,39	586 026,61
Muut oikaisut (+/-)		0,00	410 098,65
Rahavirta ennen käyttöpääoman muutosta		1 066 801 502,82	1 063 854 044,52
Käyttöpääoman muutokset			
Vaihto-omaisuuden lisäys (-) / vähennys (+)		1 525 543,20	412 601,32
Lyhytaikaisten korottomien liikesaamisten lisäys (-) / vähennys (+)		1 069 962,68	5 887 626,38
Lyhytaikaisten korottomien velkojen lisäys (+) / vähennys (-)		-13 566 667,77	9 148 656,94
Liiketoiminnan rahavirta ennen rahoituseriä ja veroja		1 055 830 340,93	1 079 302 929,16
Saadut korot liiketoiminnasta		150 782,31	72 431,70
Maksetut korot ja muut liiketoiminnan rahoituskulut (-)		-636 638,57	-108 087,37
Maksetut välittömät verot (-)		0,00	86 285,40
LIIKETOIMINNAN RAHAVIRTA		1 055 344 484,67	1 079 353 558,89
INVESTOINTIEN RAHAVIRTA			
Investoinnit aineellisiin ja aineettomiin hyödykkeisiin	11	-32 619 566,03	-40 297 892,75
Aineellisten ja aineettomien hyödykkeiden luovutustulot		2 207 930,00	1 399 978,00
Saadut osingot investoinneista	11	80 112,65	63 783,75
INVESTOINTIEN RAHAVIRTA		-30 331 523,38	-38 834 131,00
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA			
Tilitetty edunsaajaministeriöille		-1 002 208 253,77	-1 014 645 042,50
Vuokravelkojen takaisinmaksu		-9 801 194,00	0,00
RAHOITUKSEN RAHAVIRTA		-1 012 009 447,77	-1 014 645 042,50
RAHAVAROJEN MUUTOS			
Rahavarat ja muut lyhytaikaiset sijoitukset tilikauden alussa		126 589 799,55	100 715 414,16
RAHAVARAT TILIKAUDEN LOPUSSA		139 593 313,07	126 589 799,55

LASKELMA OMAN PÄÄOMAN MUUTOKSISTA

Tuhat euroa	Osake- pääoma	Hankinta- pääoma	Sijoitetun oman pääoman rahasto	Aikaisempien tilikausien voitto	Kertyneet voittovarot	Oma pääoma yhteensä
Oma pääoma 31.12.2018	600	151 258	346	0	1 014 208	1 166 412
Luovutus opetus- ja kulttuuriministeriölle				-537 530		-537 530
Luovutus sosiaali- ja terveysministeriölle				-436 110		-436 110
Luovutus maa- ja metsätalousministeriölle				-40 568		-40 568
Edellisen tilikauden voitto				1 014 208	-1 014 208	0
Tilikauden voitto					1 009 013	1 009 013
Oma pääoma 31.12.2019	600	151 258	346	0	1 009 013	1 161 216

Tuhat euroa	Osake- pääoma	Hankinta- pääoma	Sijoitetun oman pääoman rahasto	Aikaisempien tilikausien voitto	Kertyneet voittovarot	Oma pääoma yhteensä
Oma pääoma 31.12.2017	600	151 258	346	-6 647	1 021 292	1 166 848
Luovutus opetus- ja kulttuuriministeriölle				-537 762		-537 762
Luovutus sosiaali- ja terveysministeriölle				-436 297		-436 297
Luovutus maa- ja metsätalousministeriölle				-40 586		-40 586
Edellisen tilikauden voitto				1 021 292	-1 021 292	0
Tilikauden voitto					1 014 208	1 014 208
Oma pääoma 31.12.2018	600	151 258	346	0	1 014 208	1 166 412

TILINPÄÄTÖKSEN LAADINTAPERIAATTEET 2019

YRITYKSEN PERUSTIEDOT

Veikkaus Oy on suomalainen rahapeliyhtiö, jonka kotipaikka on Helsinki. Yhtiö aloitti toimintansa 2017 vuoden alussa, kun kolmen aiemman rahapeliyhteisön rahapelitoiminnot yhdistettiin. Veikkaus on valtion täysin omistama osakeyhtiö ja omistajaohjauksesta vastaa Valtioneuvoston kanslia. Yhtiöön sovelletaan osakeyhtiötä koskevia säännöksiä sekä valtion yhtiöomistuksesta ja omistajaohjauksesta annettua lakia. Toimintaa säätelee lisäksi arpajaislaki, jonka mukaan Veikkaus Oy:llä on yksinoikeus rahapeliin toimeenpanemiseen Suomessa. Veikkaus tarjoaa suomalaisille viihdyttäviä ja jännittäviä pelejä turvallisesti ja luotettavasti. Yhtiön tavoitteena on turvata kilpailukykyä ja pitää Veikkauksen digitaalisten pelien markkina-asemaa vahvana kehittämällä asiakkailleen aina uutta. Veikkauksen pelien tuotot saadaan ohjattua avustusten kautta suomalaisten hyväksi. Yhtiön tehtävänä on harjoittaa rahapelitoimintaa siten, että rahapeleihin osallistuvien oikeusturva taataan, väärinkäytökset ja rikokset pyritään estämään sekä pelaamisesta aiheutuvia taloudellisia, sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja ehkäistään ja vähennetään.

Yhtiöjärjestyksensä mukaisesti Veikkauksen toimialana on harjoittaa arpajaislain mukaisia urheiluja ja hevoskilpailuja sekä muiden kilpailujen tuloksiin tai arpomiseen perustuvaa veikkaustoimintaa, vedonlyöntiä, raha-arpajaistoimintaa sekä peliautomaatti- ja kasinopelitoimintaa ja näistä aiheutuvaa muuta toimintaa. Sisäministeriön asetuksella säädetään rahapeliin pelisäännöistä. Pelisääntöjen tulee sisältää voitonjakoa ja pelipanosten palautamista koskevat määräykset sekä peliautomaattien, erityisautomaattien ja kasinopelien suurimpia sallittuja pelipanoksia ja pelivoittoja koskevat määräykset. Raha-arpajaisten sekä veikkaus-, vedonlyönti- ja toto-pelien sääntöjen tulee lisäksi sisältää arvontaa koskevat määräykset.

Yhtiöllä on hallintoneuvosto. Hallintoneuvoston tehtävänä on seurata ja valvoa, että yhtiö harjoittaa rahapelitoimintaa, sekä tukea yhtiön ja sen sidosryhmien välistä yhteistyötä. Yhtiön pelitoimintaa valvoo sisäministeriön alaisuudessa toimiva Poliisihallitus.

LAATIMISPERUSTEET

Veikkaus Oy:n tilinpäätös on laadittu Euroopan unionissa käyttöön hyväksyttyjen, 31.12.2019 voimassa olleiden kansainvälisten tilinpäätösstandardien (International Financial Reporting Standards, IFRS) ja niitä koskevien tulkintojen (IFRIC) mukaisesti. Tilinpäätös täyttää myös Suomen kirjanpitolain säännökset (Finnish Accounting Standards FAS) ja muut Suomessa voimassa olevat tilinpäätöksen laadintaa koskevat säännökset ja määräykset.

Veikkaus on ottanut käyttöön seuraavat uudet standardit tilikaudella:

IFRS 16 Vuokrasopimukset (yhtiö on soveltanut standardia 1.1.2019 alkavalla tilikaudella).

IFRS 16 -standardi muuttaa vuokrasopimusten kirjanpito- ja tasekäsittelyä edellyttämällä vuokralle ottajilta myös operatiivisten vuokrasopimusten merkitsemistä taseeseen vuokranmaksuvelvoitteena sekä siihen liittyvänä käyttöoikeusomaisuuseränä, mikäli vuokralle ottajalla on määräysvalta vuokraamansa hyödykkeen käyttöön sopimuksen voimassaoloajan ja sopimus on peruuttamaton. Vuokratulun sijas-

ta käyttöoikeusomaisuuserästä kirjataan poistot ja vuokravetäminen liittyvät korot kirjataan kuluksi tulolaskelmaan vuokrasopimusten voimassaoloaikana. Standardi sisältää helpotukset, joiden mukaan lyhytaikaisia enintään 12 kuukautta kestäviä sopimuksia tai arvoltaan vähäisiä omaisuuseriä ei tarvitse merkitä taseeseen.

Veikkaus on soveltanut käyttöönotossa mukautettua takautuvaa menettelyä, joten vertailutietoja ei ole oikaistu. Veikkauksessa standardilla on merkittävä vaikutus toimi- ja liiketoimien sekä Pelaamisten ja Feel Vegasien vuokrasopimusten käsittelyyn. IFRS 16 käyttöönoton kumulatiivinen vaikutus on kirjattu vuoden 2019 avaavan taseen oikaisuksi. IFRS 16 vaikuttaa seuraavien taloudellisten tietojen vertailukelpoisuuteen:

- Poistot ovat kasvaneet ja vastaavasti vuokratulot pienentyneet merkittävästi. Käyttöoikeusomaisuuserien poistot tilikaudelta 2019 olivat 10 215 tuhatta euroa ja vastaavasti vuokratulujen oikaisu 10 339 tuhatta euroa. Näiden erien nettovaikutus paransi tilikauden liike tulosta 124 tuhatta euroa.

- Vuokrasopimusvelkojen korot olivat yhteensä 538 tuhatta euroa tilikaudella 2019 ja kaikkien erien kokonaisvaikutus heikensi tilikauden 2019 tulosta 419 tuhannella eurolla.
- Vuoden 2019 avaava tase kasvoi 29 720 tuhatta käyttöoikeusomaisuuserien ja vuokrasopimusvelkojen kirjaamisen seurauksena. Vuokrasopimusvelan pääomaa koskeva osuus on esitetty erillisellä rivillä rahoituslaskelman rahavirrassa. Tilikauden 2019 vuokrasopimusvelan takaisinmaksut olivat yhteensä 9 801 tuhatta euroa. Uusien aktivoitavien vuokrasopimusten arvo tilikaudella 2019 oli 6 115 tuhatta euroa.

- Vuokrasopimukset ja muut vastuusitoumukset -liitetiedossa esitetyt luvut vuoden 2019 osalta eivät sisällä taseella esitettyjä vuokrasopimusvelkoja.

Yhtiö on ottanut käyttöön standardin 1.1.2019 alkaavalla tilikaudella, mutta raportointivaikutukset näkyvät ensimmäistä kertaa vasta tilikauden 2019 tilinpäätöksessä. Yhtiö oikaisee tilikauden 2020 osavuositiedot vertailukauden 2019 luvut tarvittavilta osin.

ARVIONVARAISET ERÄT

Tilinpäätöksen laatiminen IFRS:n mukaan edellyttää johdon tulevaisuutta koskevien arvioiden ja oletusten käyttämistä ja harkintaan perustuvien ratkaisujen tekemistä, jotka vaikuttavat varojen ja velkojen määriin, ehdollisten varojen ja velkojen raportointiin sekä tuottojen ja kulujen määrään. Vaikka arviot ja oletukset perustuvat johdon tämän hetkiseen parhaaseen näkemykseen, on mahdollista, että toteumat poikkeavat tilinpäätöksessä käytetyistä arvoista.

Veikkauksen tilinpäätöksessä merkittävimmät arviot liittyvät aineellisten käyttöomaisuushyödykkeiden, käyttöoikeusomaisuuserien ja aineettomien hyödykkeiden poistoaikoihin ja poistomenetelmiin sekä vakuutusmatemaattisiin laskelmiin eläkelvelvoitteen ja palveluvuosipalkkion laskemisessa käytettäviin oletuksiin ja nykyarvoon. Toteumat voivat poiketa tehdyistä arvioista. Lisäksi joudutaan

käyttämään harkintaa tilinpäätöksen laatisperiaatteiden soveltamisessa.

Tilinpäätöstiedot esitetään euroissa ja ne perustuvat liiketapahtumien alkuperäisiin hankintamenoihin, ellei laadintaperiaatteissa ole erikseen toisin mainittu. Tilinpäätöksessä esitetyt luvut on pyöristetty tarkoista arvoista, joten yksittäisten esitettyjen lukujen yhteenlaskettu summa voi poiketa esitetystä summaluvusta.

Tilinpäätös on laadittu 12 kuukauden ajalta tilikaudelta 1.1.–31.12.2019. Veikkaus Oy:n hallitus on 10. helmikuuta 2020 hyväksynyt tilinpäätöksen julkistettavaksi. Suomen osakeyhtiölain mukaan varsinaisella yhtiökokouksella on oikeus hyväksyä, hylätä tai muuttaa tilinpäätöstä sen julkaisemisen jälkeen.

ULKOMAAN RAHAN MÄÄRÄISET ERÄT

Yhtiön toimintavaluutta on euro. Ulkomaanrahan määräiset liiketapahtumat kirjataan toimintavaluutan määräisiksi käyttäen tapahtumapäivän kurssia. Tilinpäätöshetkellä taseessa olevat saamiset ja velat on arvostettu tilinpäätöskurssiin. Ulkomaanrahan määräisistä liiketapahtumista sekä saamis-

ten ja velkojen muuntamisesta syntyneet kurssierot merkitään tulosvaikutteisesti. Liiketoiminnan kurssivoitot ja -tappiot sisältyvät vastaaviin eriin liikevoiton yläpuolelle. Rahoituksen kurssivoitot ja -tappiot kirjataan rahoituksen tuottoihin ja kuluihin.

TUTKIMUS- JA KEHITYSMENOT

Tutkimusmenot kirjataan sen tilikauden kuluksi, jonka aikana ne syntyvät. Uusien tuotteiden, tarjottimien ja prosessien kehitystoimintaan liittyvät kulut aktivoidaan, silloin kun on todennäköistä, että kehittämisestä syntyvä aineeton hyödyke tulevaisuudessa tuottaa taloudellista hyötyä ja täyttää kirjaamiskriteerit. Lisäksi kehittämisestä aiheutuvien

menojen on oltava luotettavasti määritettävissä. Aktivoidut kehittämismenot arvostetaan alkupeiräisen kirjaamisen jälkeen hankintameno kertyneillä poistoilla ja arvonalentumisilla vähennettynä. Poistojen kirjaaminen aloitetaan, kun omaisuus on valmis käytettäväksi.

PITKÄAIKAISET VARAT

Aineettomat ja aineelliset hyödykkeet esitetään alkuperäiseen hankintamenoon vähennettynä kertyneillä poistoilla ja arvonalentumistappioilla. Myöhemmin hyödykkeeseen kohdistuvat menot aktivoidaan vain silloin, kun ne lisäävät hyödykkeeseen liittyvää vastaista taloudellista hyötyä. Aineettomista ja aineellisista hyödykkeistä tehdään poistosuunnitelman mukaiset poistot, jotka perustuvat arvioituun taloudelliseen käyttöikänsä. Muut kulut, kuten normaalit huolto- ja korjaustoimenpiteet kirjataan kuluksi niiden syntymishetkellä.

Aineellisten käyttöomaisuushyödykkeiden poistoajat (vuosia):

- rakennukset ja rakennelmat 25
- huoneistojen perusparannukset 5
- kiinteistöjen koneet, laitteet ja kalusto 5
- pelikalusto 5-10
- muut koneet ja laitteet 4
- ict-laitteet 4

Aineettomien hyödykkeiden poistoajat (vuosia):

- ict-ohjelmistot ja aktivoidut tutkimus- ja kehitysmenot 4

Maa-alueista, kiinteistöistä, asunto-osakkeista ja taide-esineistä ei tehdä poistoja.

Aineellisten hyödykkeiden luovutuksista syntyvät voitot tai tappiot kirjataan laajaan tuloslaskelmaan liiketoiminnan muihin tuottoihin ja kuluihin. Aineellisten hyödykkeiden poistomenetelmät, taloudelliset vaikutusajat ja jäännösarvot tarkistetaan tilikauden lopussa.

AINEELLISTEN JA AINEETTOMIEN HYÖDYKKEIDEN ARVONALENTUMISET

Omaisuserien tasearvoa arvioidaan mahdollisten arvonalentumisviitteiden selvittämiseksi tilinpäätöshetkellä ja aina kun on viitteitä siitä, että jokin omaisuserän arvo on alentunut. Mahdollisten arvonalentumisen määrittämiseksi ja tarvittaessa suoritetaan arvonalentumistestaus, jonka tuloksena voi olla arvonalentumistappion kirjaaminen.

Aiemmin tuloslaskelmaan kirjattu arvonalennus perutaan, mikäli kerrytettävissä olevan tulon määrittämisessä käytettävät arviot muuttuvat olennaisesti. Arvonalentumistappiota ei kuitenkaan peruta enempää kuin mikä omaisuserän kirjanpitoarvo olisi ilman arvonalentumistappion kirjaamista.

AINEELLISET KÄYTTÖOIKEUSHYÖDYKKEET JA VUOKRASOPIMUKSET

IFRS 16-standardin mukaan vuokralle ottajat kirjavat kaikki vuokrasopimuksensa taseeseen käyttöoikeuteen perustuvan mallin mukaisesti. Vuokratuista omaisuseriä käsitellään vuokrakauden aikana samoin periaattein kuin omistettuja ja niistä taseeseen kirjatut käyttöoikeushyödykkeet poistetaan määritetyn vuokra-ajan perusteella. Vuokramaksujen nykyarvoon perustuva velka lyhenee sitä mukaa kuin vuokria maksetaan.

Vuokrasopimus erotetaan palvelusopimuksista määräysvaltaan perustuvaa mallia soveltaen. Kun järjestelyyn sisältyy yksilöity omaisuserä, joka on asiakkaan määräysvallassa, on kyseessä vuokrasopimus, joka kirjataan taseeseen käyttöoikeusomaisuushyödykkeeksi ja siitä johtuvaksi velaksi. Palvelusopimukset kirjataan tuloslaskelman kuluksi.

Vuokrasopimusvelka:

Veikkaus arvostaa sopimuksen alkamisajankohdasta vuokrasopimusvelan niiden vuokrien nykyarvoon, joita ei kyseisenä päivänä ole maksettu. Maksuihin sisällytetään kiinteät vuokrat vähennettyinä mahdollisilla saatavilla vuokrasopimukseen liittyvillä kannustimilla. Veikkaus huomioi vuokrasopimusten päättämisestä aiheutuvat maksut osana vuokramaksuja, jos se on ottanut huomioon vuokra-ajalla päättämisoption. Arvonlisäveroa ei sisällytetä vuokrasopimusvelan määrään ja myös hoito- ja ylläpitovastikkeet sekä muut palveluluontoiset maksut käsitellään pääsääntöisesti kuluna, jota ei voi aktivoida taseeseen.

Vuokrat diskontataan käyttäen arvioitua Veikkauksen lisäluoton korkoa. Lisäluoton korko määritel-

lään standardin mukaan koroksi, jotka vuokralle ottaja maksaisi lainatessaan vastaavaksi ajaksi ja vastaavanlaisin vakuuksin varat, jotka tarvittaisiin käyttöoikeusomaisuuserän hankintamenoa vastaavan omaisuuserän hankkimiseen.

Käyttöoikeusomaisuuserä:

Veikkaus kirjaa vuokrasopimuksesta käyttöoikeusomaisuuserän sopimuksen alkamisajankohtana eli päivänä, jolloin vuokralle antaja luovuttaa omaisuuserän Veikkauksen määräysvaltaan. Kohdeomaisuuserä arvostetaan hankintamenoa, josta vähennetään kertyneet poistot ja arvonalentumistappio ja jota oikaistaan vuokrasopimusvelan uudelleen arvostamisesta johtuvilla erillä. Alkuperäinen hankintameno vastaa alkuperäistä vuokrasopimusvelan määrää. Jatkossa käyttöoikeusomaisuuserät ovat myös arvonalentumistestauksen kohteena.

Helpotusten soveltaminen ja merkittävät oletukset: Veikkaus ei käsittele lyhytaikaisia alle 12 kuukauden vuokrasopimuksia eikä vähäarvoisia hyödykkeitä taseeseen kirjattavina käyttöoikeusomaisuushyödykkeinä vaan kirjaa niistä aiheutuvat vuokratulot tilikauden kuluiksi. Määräaikaiset vuokrasopimukset yhtiö käsittelee ei-purettavissa olevan vuokra-ajan ja huomioi mahdollisesti jatko-optiokaudet, kun yhtiöllä on riittävä varmuus niiden käytöstä. Toistaiseksi voimassa olevat vuokrasopimukset Veikkaus on katsonut kuuluvan helpotusten piiriin perustuen alle 12 kuukauden irtisanomisaikaan.

VAIHTO-OMAISUUS

Vaihto-omaisuus arvostetaan hankintamenoa tai nettorealisoitintarvoon sen mukaan, kumpi näistä on alempi. Hankintameno määritetään pääosin painotettua keskihankintahintaa käyttäen. Vaihto-omaisuuden arvossa huomioidaan epäkuranttisuudesta johtuva arvonalentuminen.

PITKÄAIKAISET VARAT JA VUOKRAENNAKOT

Pitkäaikaiset saamiset sisältää Casino Helsingin liiketiloista ennakoon maksetun vuokran, joka kirjataan kuluksi tuloslaskelman tasaerinä 20 vuoden vuokra-ajan kuluessa.

ETUASIAKASOHJELMA

Käytössä oleva etuasiakasohjelma on asiakkaiden rekisteröitymistä varten. Pelaamisen ollessa tunnistautunutta Veikkaus pystyy tarjoamaan asiakkaalle monipuoliset pelaamisen hallinnan työ-

Vuokrasopimukset, joissa Veikkaus toimii vuokralle antajana, ovat operatiivisia vuokrasopimuksia ja ne kirjataan tuloslaskelmaan tasaerinä vuokra-ajan kuluessa.

Niiden vuokrasopimusten jäljellä olevat vastuut, joista ei kirjata käyttöoikeusomaisuushyödykettä eikä vuokrasopimusvelkaa taseelle, on esitetty liitteessä 20. Liitteessä 12 on esitetty siltalaskelma, josta käy ilmi, mikä osuus vuoden 2018 operatiivista vuokravastuista on huomioitu avaavassa taseessa ja mikä osuus jää taseen ulkopuolisiin vastuihin.

Vuokrasopimusten käsittely vertailukaudella 2018

Vuokrasopimukset, joissa olennaiset omistukselle ominaiset riskit ja edut eivät siirry vuokralle ottajalle, luokitellaan muuksi vuokrasopimuksiksi. Muiden vuokrasopimusten perusteella suoritettavat leasing- ja vuokramaksut, jossa Veikkaus toimii vuokralle ottajana, kirjataan vuokratuloksi tuloslaskelmaan tasaerinä vuokra-ajan kuluessa. Vuokrasopimusten jäljellä olevat vastuut vertailukaudelta 2018 on esitetty liitteessä 20.

Muut vuokrasopimukset, joissa Veikkaus toimii vuokralle antajana, luokitellaan operatiivisiksi sopimuksiksi ja vuokratuotto kirjataan tuloslaskelmaan tasaerinä vuokra-ajan kuluessa.



kalut. Pakollinen tunnistautuminen otetaan käyttöön hajasijoitetuissa peliautomaateissa vaiheittain 1.10.2020–31.1.2021.

RAHOITUSVARAT JA RAHOITUSVELAT

Rahoitusvarat

Rahoitusvarat on luokiteltu IFRS 9 -standardin mukaisesti seuraaviin ryhmiin: jaksotettu hankintameno, ja käypään arvoon tulosvaikutteisesti arvostettavat. Luokittelu tapahtuu liiketoimintamallin tavoitteen sekä sijoitusten sopimusperusteisten rahavirtojen perusteella tai soveltamalla käyvän arvon vaihtoehtoa alkuperäisen hankinnan yhteydessä.

Transaktiomenot sisällytetään rahoitusvarojen alkuperäiseen kirjanpitoarvoon, kun kyseessä on erä, jota ei arvosteta käypään arvoon tulosvaikutteisesti. Kaikki rahoitusvarojen ostot ja myynnit kirjataan kaupantekopäivänä.

Jaksotettuun hankintamenoan arvostettavat rahoitusvarat

Jaksotettuun hankintamenoan kirjattavat rahoitusvarat -ryhmään luokitellaan myyntisaamiset ja muut saamiset sekä yli kolmen kuukauden pankkitalletukset. Ryhmään luokitellut varat arvostetaan jaksotettuun hankintamenoan efektiivisen koron menetelmää käyttäen. Myyntisaamisiin kirjataan asiamiesten myynnit, palkkiot ja asiamiesten asiakkaille maksamien voittojen erotus sekä peliautomaattien rahastuksien ja sijoituspaikkamaksujen välinen erotus. Lyhytaikaisten myyntisaamisten ja muiden saamisten kirjanpitoarvon oletetaan olevan sama kuin käypä arvo.

Yhtiö kirjaa odotettavissa olevia luottotappioita koskevan vähennyserän rahoitusvaroihin kuuluvasta omaisuuserästä, joka on arvostettu jaksotettuun hankintamenoan. Myyntisaamisten osalta odotettavissa olevien luottotappioiden arvioimiseen käytetään IFRS 9:n mukaista ns. yksinkertaistettua menettelyä, jossa luottotappiot kirjataan määrään, joka vastaa koko voimassaoloajalta odotettavissa olevia luottotappioita. Kirjattavat luottotappiot perustuvat historialliseen informaatioon saamisten laiminlyönneistä.

Käypään arvoon tulosvaikutteisesti kirjattavat rahoitusvarat

Käypään arvoon tulosvaikutteisesti kirjattavat rahoitusvarat -ryhmään luokitellaan sellaiset rahoitusvaroihin kuuluvat erät, jotka on hankittu kaupankäyntitarkoituksessa pidettäväksi tai jotka luokitellaan alkuperäisen kirjaamisen tapahtuessa käypään arvoon tulosvaikutteisesti kirjattavaksi. Kaupankäyntitarkoituksessa pidettävät rahoitusvarat on hankittu pääasiallisesti voiton saamiseksi lyhyellä tai pitkällä aikavälillä ja ne esitetään joko pitkä- tai lyhytaikaisissa rahoitusvaroissa.

Ryhmään sisältyvät Veikkauksen sijoitukset pörssi-osakkeisiin sekä noteeraamattomiin osakkeisiin ja osuuksiin. Käyvän arvon muutoksista ja myynneistä aiheutuvat voitot ja tappiot sekä arvonalentumistappiot sisältyvät rahoitustuottoihin ja -kuluihin.

Rahavarat koostuvat käteisvaroista, vaadittaessa nostettavissa olevista pankkitalletuksista sekä muista rahavaroista. Muut rahavarat koostuvat lyhytaikaisista, erittäin likvideistä sijoituksista, joiden arvo vaihtelee vain vähäisessä määrin. Muihin rahavaroihin luettavien erien juoksuaika on hankinta-ajankohtana enintään kolme kuukautta.

Rahoitusvelat

Yhtiön rahoitusvelat luokitellaan jaksotettuun hankintamenoan kirjattaviin rahoitusvelkoihin. Jaksotettuun hankintamenoan arvostettavat rahoitusvelat merkitään alun perin kirjanpitoon käypään arvoon. Transaktiokulut sisällytetään rahoitusvelkojen alkuperäiseen kirjanpitoarvoon. Myöhemmin rahoitusvelat arvostetaan efektiivisen koron menetelmällä jaksotettuun hankintamenoan. Jaksotettuun hankintamenoan arvostettavat erät voivat sisältää pitkä- ja lyhytaikaisia velkoja, ostovelkoja ja muita velkoja. Rahoitusvelka tai sen osa kirjataan pois taseesta vasta silloin kun velka on lakannut olemasta, kun sopimuksessa yksilöity velvoite on täytetty tai kumottu tai sen voimassaolo lakannut.

OSAKEPÄÄOMA JA VOITONJAKO

Yhtiön toimintaa säätelee arpajaislaki, jossa myös määritellään tuottojen tilittamisesta ja käyttötarkoituksista sekä tuottojen käytön valvonnasta. Yhtiö ei saa jakaa osakkeenomistajilleen osinkoa voitostaan eikä vapaasta omasta pääomastaan eikä toimihenkilöilleen vastikkeetonta etua voitostaan eikä ylijäämästään. Valtioneuvoston asetuksen mukaisesti yhtiö tilittää ennakkoon edunsaajaministeriölle arpajaislaissa säädettyjen jako-osuuksien mukaisesti. Valtion talousarvioon otetaan vuosittain määrärahat (säädettyjen käyttötarkoitusten mukaisessa suhteessa), joiden arvioidaan vastaavan tilikauden tuottoa ja uudelleen jaettaviksi palautuvia varoja.

ELÄKKEET JA MUUT PITKÄAIKAISET TYÖSUHDE-ETUUKSET

Eläkejärjestelyt

IFRS:n mukaisesti eläkejärjestelyt jaetaan maksupohjaisiin ja etuuspohjaisiin eläkejärjestelyihin. Maksupohjaisiksi järjestelyiksi katsotaan sellaiset järjestelyt, joissa Veikkaus suorittaa kiinteitä maksuja eläkeyhtiölle, eikä sillä ole velvoitetta suorittaa lisämaksuja, vaikka rahastolla ei olisikaan riittävästi varoja eläkkeiden maksuun. Maksupohjaisiin eläkejärjestelyihin suoritettavat maksut kirjataan laajaan tuloslaskelmaan eläkekuluksi. Tällaisiksi maksuiksi katsotaan maksut TyEL-järjestelmään.

Muut eläkejärjestelyt ovat etuuspohjaisia eläkejärjestelyitä. Niiden osalta kirjataan taseeseen tiettyjen olettamusten perusteella laskettu velka, joka kuvastaa järjestelyn perusteella tulevaisuudessa maksettavaksi tulevien eläkkeiden määrää. Tulosvaikutteisesti kirjattava eläkekulu kuvastaa mm. henkilöstön tilikaudella suorittaman työn johdosta aiheutuvaa velan lisäystä.

Yhtiön edunsaajaministeriölle Maa- ja metsätalousministeriölle, Opetus- ja kulttuuriministeriölle sekä Sosiaali- ja terveysministeriölle tilitetään ennakotuottona arvioitu osuus tilikauden voitosta vähintään neljännesvuosittain. Kuukauden kuluessa tilinpäätöksen vahvistamisesta tilitetään tilikauden voitto, josta on vähennetty aiemmin tilitetty ennakotuotto. Ennakkomaksut esitetään taseen lyhytaikaisissa varoissa. Tilikauden tulos kirjataan omasta pääomasta yhtiökokouksen päätöksen perusteella.

Etuuspohjaisista eläkejärjestelyistä kirjattavat erät saadaan vakuutusmatemaattisista laskelmista. Laskelmia laadittaessa käytetään olettamuksia, jotka koskevat esimerkiksi eläkejärjestelyn piirissä olevien henkilöiden työsuhteiden päättymistä ennen eläkeikää, tulevaa palkkatasoa sekä laskelmissa käytettävää diskonttokorkoa. Kauden työsuorituksen perustuva meno ja etuuspohjaisen järjestelyn nettovelan nettokorko kirjataan tulosvaikutteisesti ja esitetään työsuhte-etuuksissa aiheutuissa kuluissa. Etuuspohjaisen nettovelan (tai -omaisuuserän) uudelleen määrittämisestä aiheutuvat erät kirjataan muihin laajan tuloksen eriin.

Pitkäaikaiset työsuhte-etuudet

Palvelusvuosilisien maksuvelvoite on laskettu henkilöstön työhöntulovuosien perusteella, diskonttaamalla kunkin vuoden lopussa realisoituva maksuvelvoite nykyhetkeen. Pitkäaikaiseen työsuhte-etuuteen perustuva velka sisältyy taseen muihin pitkäaikaisiin velkoihin.

MUUT LYHYTAIKAISET VELAT - VOITTORAHASTO

Voittorahasto ei ole varsinainen rahasto, vaan yhtiön velka pelaajille. Voittorahastoon siirretään veikkauspuolueiden voitonjakoissa jakamatta jäävä rahapeliasetuksen mukaisten voittojen osuus sekä vuoden lunastusajan jälkeen eri pelien voitonjako tai henkilökohtaisen arvonnin pelien pelaamisesta lunastamatta jääneet voitot. Rahastossa olevia varoja käytetään eri pelien ylimääräisiin voitonjakoihin sekä rahapeliasetuksen mukaisiin pelivoittojen oikaisuihin ja tasauksiin. Yhtiöllä on velvoite jakaa koko rahapeliasetuksen mukaisten voittojen määrä pelaajille.

Monikansallisissa yhteisten voittoluokkien veikkauspeleissä voittosummien pyöritykset sekä maksamatta jääneet varat siirretään pelin monikansalliseen voittorahastoon. Jollei voittoja ole peritty arpajaislaissa säädetyn ajan kuluessa, yhtiön on siirrettävä yksittäiset vähintään kymmenen miljoonan euron suuruiset perimättä jääneet voitot pelin monikansalliseen voittorahastoon ja muut perimättä jääneet voitot maksamattomiin pelitoiminnan varoihin. Näitä varoja käytetään yhtiön rahapeleissä yhtiön määräämällä tavalla.

PELIKATE

Vuoden 2019 tilinpäätöksestä alkaen Veikkaus yhdenmukaistaa pelituottojen esittämisen tuloslaskelmalla kaikkien peliryhmien osalta ja siirtyy raportoimaan rahapelitoiminnan tuottoja pelikatteenä. Uusi käytäntö on yhteneväinen talousraportointia koskevan IFRS-standardin kanssa ja lisää vertailukelpoisuutta. Muutoksella ei ole vaikutusta pelituottojen tulouttamiseen.

Esitystapamuutoksessa pelikate korvaa liikevaihdon ja voittojen rivit. Pelikate koostuu pelaajien rahapeleihin käyttämisestä rahapanoksista vähennettynä pelien sääntöjen mukaisilla voitto-osuuksilla. Pelikatteen kautta raportointi on ollut käytössä jo aiemmin fyysisissä ja digitaalisissa automaattijä pöytäpeleissä. Veikkaus- ja vedonlyöntipelien myynti tuloutetaan pelin arvonta-ajankohdan mukaan. Arvonta on joko viikoittain tai päivittäin.

Peliautomaattien kassoissa oleva rahastamaton tuotto 31.12. sekä voitonmaksukoneistossa oleva pelipääoma 31.12. on tuloutettu ja kirjattu taseeseen

rahavaroihin. Näihin eriin kohdistuva arpajaisvero ja myyntipalkkio on kirjattu velaksi. Edellisenä vuonna lunastamatta jääneet voitot ja voittojen pyörästämisestä syntyneet varat tulee rahapeliasetuksen mukaan siirtää maksettavaksi voittoina eri pelien myöhemmillä pelikiirroksilla viimeistään seuraavan kalenterivuoden aikana.

Yhtiön järjestämissä toto-peleissä on pelikohteena sekä suomalaisia että kansainvälisiä hevostapah-tumia. Yhtiö tarjoaa myös ulkomaisille pelaajille pelikohteeksi Suomessa järjestettäviä ravitapahtumia pelaajien kotimaissa toimivien pelioperaattoreiden välittämänä. Suomessa pelattujen suomalaisten ja ulkomaalaisten toto-pelien pelikate tuloutetaan pelituloksen vahvistamisen ajankohdan mukaan. Ulkomailta Suomeen pelattujen toto-pelien osalta liikevaihtoon kohdistuvat ulkomaisten pelioperaattoreiden Veikkaukselle maksamat pelikohdekorvaukset kirjataan pelikohdeyhteistyöhön.

LIIKETOIMINNAN MUUT TUOTOT JA KULUT

Liiketoiminnan muina tuottoina esitetään asiamiehillä olevien rahanvaihtajien vuokratuotot, Casino Helsingin tapahtumamaksut, vahingonkorvaukset, omaisuuden myyntivoitot ja muut kuin yhtiön varsi-

naiseen liiketoimintaan liittyvät tuotot, kuten vuokratuotot. Liiketoiminnan muihin kuluihin sisältyvät omaisuuden myyntitappiot ja varsinaiseen liiketoimintaan liittyvät kulut.

MATERIAALIT JA PALVELUT

Myyntipalkkiot muodostuvat kumppaneille pelien myynnin perusteella maksettavista palkkioista sekä peliautomaattien sijoituspaikkamaksuista. Palkkioprosentti vaihtelee peleittäin.

Materiaalit ja tarvikkeet sisältävät yhtiön pelikaluston ylläpitoon ja huoltoon liittyvät varaosa- ja työkalukustannukset.

Valvonta- ja viranomaismaksut sisältävät pelien valvontakulut, pelien tuotekehitykseen liittyvien valvontajärjestelmien kulut, peliriippuvuuden seuranta- ja tutkimuskulut sekä Peluurin (peliongelmaisten palveleva puhelin) kulut. Lisäksi tähän ryhmään kirjataan yhtiön osuus Sosiaali- ja terveysministeriön avustusosaston kuluista.

Arpojen painatuskustannukset, pelikupongit, kuittirullat ja veikkauskorttiin liittyvät kulut kirjataan kuluksi hankintahetkellä.

Arvonta- ja tulosisäntäkulut sisältävät pelien tv-yhteistyösopimus- ja muita tulosten julkaisemiseen liittyviä kuluja.

Pelikohdeyhteistyöhön sisältyvät pelien kohdetietojen käytettävyydestä aiheutuneet kulut. Kustannukset ovat sopimussidonnaisia tai muodostuvat joko pelien kierroskohtaisen tai vuotuisen liikevaihdon mukaan. Toto-pelien ulkomaisten pelioperaattoreiden veloittamat ja maksamat kustannukset sisältyvät tähän ryhmään.

Tuotemainonnan kulut sisältävät tuotteisiin liittyvät tuotemainonnan mediatilaustot sekä tuotanto- ja suunnittelukulut.

LIIKEVOITTO

Liikevoitto tai -tappio muodostuu liikevaihdosta ja muista liiketoiminnan tuotoista, joista vähennetään maksetut voitot ja arpajaisvero sekä materiaalien ja palvelujen kulut, työsuhde-etuuksista aiheutuvat kulut, palvelujen ostot ja liiketoiminnan muut kulut sekä poistot ja mahdolliset arvonalentumistappiot.

VEROT

Arpajaisvero on 12 % summasta, joka määräytyy kalenterikuukaudelle kirjanpidossa kohdistuvista pelien myynneistä saaduista tuloista vähennettynä niiden perusteella kuluksi kirjatuihin voitoista. Saa-tuun erotukseen lisätään/vähennetään kalenteri-kuukauden aikana voittorahastoon/voittorahastos-ta kirjattujen varojen määrä.

Arvonlisäverolain 59 §:n mukaan Veikkaus ei ole arvonlisäverovelvollinen. Yhtiön kuluihin ja inves-tointeihin sisältyy voimassa oleva arvonlisävero.

Tuloverolain 21 §:n mukaan Veikkaus on tulove-rovelvollinen vain muusta kuin arpajaisverolaissa tarkoitetun toiminnan tulosta. Tuloveroa maksetaan kumppaneiden käytössä olevien rahanvaihtajien vuokratuotoista sekä henkilökunnalta veloitetuista lomapaikkojen käyttökorvauksista. Veikkaus Oy:n tilinpäätös ei sisällä muuta tuloveron alaista tuloa.

UUDEN JA UUDISTETUN IFRS-NORMISTON SOVELTAMINEN

Tilinpäätöshetkellä Veikkaus on arvioinut, ettei jul-kaistuilla tulevilla IFRS-standardimuutoksilla ole vaikutusta Veikkauksen tilinpäätökseen.

1. ERITTELY PELIKATTEESTA

Tuhat euroa	2019	%-osuus pelikatteesta	2018	%-osuus pelikatteesta
KASINOPELIT				
Peliautomaatit yhteensä	683 448	40,4	699 282	39,8
- Kumppaniverkosto	554 582	32,8	569 043	32,4
- Omat Pelipaikat	128 866	7,6	130 240	7,4
Muut kasinopelit	228 333	13,5	240 301	13,7
KASINOPELIT YHTEENSÄ	911 781	53,9	939 583	53,4
ONNENPELIT				
Viikottaiset arvontapelit	419 829	24,8	439 698	25,0
Päivittäiset arvontapelit	160 830	9,5	163 919	9,3
Raaputusarvat	50 487	3,0	54 233	3,1
ONNENPELIT YHTEENSÄ	631 145	37,3	657 850	37,4
VEDONLYÖNTI				
Vedonlyöntipelit	93 077	5,5	102 892	5,8
Toto-pelit	54 741	3,2	58 631	3,3
VEDONLYÖNTI YHTEENSÄ	147 818	8,7	161 523	9,2
PELIRYHMÄT YHTEENSÄ	1 690 744	100,0	1 758 956	100,0

Vuoden 2019 tilinpäätöksestä alkaen on yhdenmukaistettu pelituottojen esittämistä kaikkien peliryhmien osalta ja rahapelitoiminnan tuottoina raportoidaan pelikate. Vertailukauden 2018 tiedot on muutettu vastaamaan uutta esittämistapaa. Laatimisperiaatteissa on kerrottu laajemmin pelikatteen käsitteestä.

Muut kasinopelit: Digitaaliset automaattipelit, fyysiset ja digitaaliset pöytäpelit, eArvat ja eBingo-pelit

Viikottaiset arvontapelit: Lotto, Eurojackpot, Vikinglotto, Jokeri ja Lomatonni

Päivittäiset arvontapelit: Keno, Kaikki tai ei mitään, Synttärarit, Tähdennlento, Pore ja Syke

Vedonlyöntipelit: Moni-, Tulos- ja Voittajavedot, Pitkäveto, Live-veto, Vakio ja Virtuaalivedot

2. TULOSKEHITYS VUOSINA 2017–2019

Tuhat euroa	2019	2018	2017
Pelikate	1 690 744	1 758 956	1 777 757
Liikevoitto	1 009 418	1 014 504	1 021 285
Pelikatteesta %	59,7 %	57,7 %	57,4 %
Tulos ennen tp-siirtoja ja veroja	1 009 013	1 014 122	1 021 378
Pelikatteesta %	59,7 %	57,7 %	57,5 %
Tulos	1 009 013	1 014 208	1 021 292
Pelikatteesta %	59,7 %	57,7 %	57,4 %

3. LIIKETOIMINNAN MUUT TUOTOT

Tuhat euroa	2019	2018
Vuokratuotot	2 383	2 132
Käyttöomaisuuden myyntivoitot	1 023	534
Muut tuotot	1 008	1 146
YHTEENSÄ	4 414	3 812

4. POISTOT JA ARVONALENTUMISET

Tuhat euroa	2019	2018
Rakennukset ja rakennelmat	5 874	6 147
Koneet ja kalusto	30 403	31 935
Aineettomat hyödykkeet	11 050	11 092
Vuokrasopimukset	10 215	0
Romutustappio käyttöomaisuudesta	802	787
YHTEENSÄ	58 343	49 961

Käyttöomaisuushyödykkeistä ja käyttöoikeusomaisuuseristä tehdään tasapoistot taloudellisen vaikutusajan mukaisesti. Maa-alueista, kiinteistöistä, asunto-osakkeista ja taide-esineistä ei tehdä poistoja.

5. PALVELUIDEN OSTOT

Tuhat euroa	2019	2018
Palveluiden ostot, ICT-palvelut	52 394	56 311
Palveluiden ostot, muut	11 043	13 105
PALVELUIDEN OSTOT	63 437	69 416
Palvelujen ostoihin sisältyvät tilintarkastajan palkkiot		
Tilintarkastus	36	36
Muut palvelut	265	279
YHTEENSÄ	300	314

6. LIIKETOIMINNAN MUUT KULUT

Tuhat euroa	2019	2018
Muu mainonta ja markkinointi	14 761	23 879
Kiinteistökulut	12 064	23 012
Pankki- ja rahankäsittelykulut	9 331	9 212
Muut kulut	16 634	29 683
YHTEENSÄ	52 789	85 786

7. TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENOT

Tuhat euroa	2019	2018
Tutkimus- ja kehittämiskulut	20 461	20 395
Tutkimus- ja kehittämisinvestoinnit	6 301	2 932
YHTEENSÄ	26 762	23 327

Tutkimus- ja kehittämiskulut sisältyvät pääosin henkilöstökuluihin sekä palveluostoihin.
Tutkimus- ja kehittämisinvestoinnit liittyvät uusiin tuotteisiin ja sisältyvät pääosin aineettomiin hyödykkeisiin.

8. RAHOITUSTUOTOT JA -KULUT

Tuhat euroa	2019	2018
Osinkotuotot pitkäaikaisista sijoituksista	80	64
Korkotuotot talletus- ja pankkitileiltä	114	43
Muut rahoitustuotot	36	29
RAHOITUSTUOTOT	231	136
Korkokulut vuokrasopimusveloista	538	0
Muut korkokulut	99	518
RAHOITUSKULUT	637	518
YHTEENSÄ	-406	-382

9. AINEELLISET HYÖDYKKEET JA POISTOT

2019 Tuhat euroa	Maa- ja vesialueet	Rakennukset ja rakennelmat	Koneet ja kalusto	Keskeneräiset hankinnat	Yhteensä
Hankintameno 1.1.2019	3 943	129 065	271 465	48	404 521
Lisäykset	0	1 158	22 971	122	24 251
Vähennykset	-121	-4 522	-27 016	0	-31 659
Siirrot erien välillä	0	0	0	-48	-48
Hankintameno 31.12.2019	3 821	125 701	267 420	122	397 065
Kertyneet poistot 1.1.2019	0	-70 161	-175 184	0	-245 346
Tilikauden poisto	0	-5 874	-30 403	0	-36 276
Vähennysten kertyneet poistot	0	3 624	26 059	0	29 683
Kertyneet poistot 31.12.2019	0	-72 411	-179 528	0	-251 939
KIRJANPITOARVO 31.12.2019	3 821	53 291	87 892	122	145 126

2018 Tuhat euroa	Maa- ja vesialueet	Rakennukset ja rakennelmat	Koneet ja kalusto	Keskeneräiset hankinnat	Yhteensä
Hankintameno 1.1.2018	3 943	130 754	262 243	27	396 967
Lisäykset	0	2 643	34 181	48	36 872
Vähennykset	0	-4 348	-24 970	-1	-29 318
Siirrot erien välillä	0	14	11	-26	0
Hankintameno 31.12.2018	3 943	129 065	271 465	48	404 521
Kertyneet poistot 1.1.2018	0	-66 823	-167 772	0	-234 595
Tilikauden poisto	0	-6 147	-31 935	0	-38 083
Vähennysten kertyneet poistot	0	2 809	24 523	0	27 332
Kertyneet poistot 31.12.2018	0	-70 161	-175 184	0	-245 346
KIRJANPITOARVO 31.12.2018	3 943	58 903	96 281	48	159 175

IFRS 16 -standardin käyttöönoton seurauksena taseeseen kirjatut käyttöoikeusomaisuuserät esitetään omana ryhmänä taseen pitkäaikaisissa varoissa. Käyttöoikeusomaisuuserät on eritelty liitteessä 12.

10. AINEETTOMAT HYÖDYKKEET JA POISTOT

2019 Tuhat euroa	ICT-ohjelmistot ja akti- voidut kehitysmenot	Keskeneräiset hankinnat	Yhteensä
Hankintameno 1.1.2019	143 043	1 954	144 997
Lisäykset	412	7 956	8 368
Vähennykset	-671	0	-671
Siirrot erien välillä	218	-218	0
Hankintameno 31.12.2019	143 002	9 692	152 694
Kertyneet poistot 1.1.2019	-117 776	0	-117 776
Tilikauden poisto	-11 050	0	-11 050
Vähennysten kertyneet poistot	645	0	645
Kertyneet poistot 31.12.2019	-128 181	0	-128 181
KIRJANPITOARVO 31.12.2019	14 821	9 692	24 514
Kirjanpitoarvo 1.1.2020	14 821	9 692	24 514

2018 Tuhat euroa	ICT-ohjelmistot ja aktivoidut kehitysmenot	Keskeneräiset hankinnat	Yhteensä
Hankintameno 1.1.2018	138 219	3 501	141 721
Lisäykset	1 445	1 853	3 298
Vähennykset	-22	0	-22
Siirrot erien välillä	3 401	-3 401	0
Hankintameno 31.12.2018	143 043	1 954	144 997
Kertyneet poistot 1.1.2018	-106 706	0	-106 706
Tilikauden poisto	-11 092	0	-11 092
Vähennysten kertyneet poistot	22	0	22
Kertyneet poistot 31.12.2018	-117 776	0	-117 776
KIRJANPITOARVO 31.12.2018	25 268	1 954	27 221
Kirjanpitoarvo 1.1.2019	25 268	1 954	27 221

11. RAHAVIRTA INVESTOINNEISTA JA KESKENERÄISISTÄ SJOITUKSISTA

Tuhat euroa	2019		2018	
Peliautomaatit	21 014		31 860	
Kasinopelit	57		102	
Koneet ja laitteet	0		232	
Kalusteet ja muu kalusto	0		119	
Kuljetuskalusto	1 632		1 879	
Työvälineet	268	22 971	0	34 192
ICT-ohjelmat		629		4 846
Huoneistojen perusparannukset		1 158		2 658
Osakkeet ja osuudet		0		127
Osinkotuotot		-80		-64
Keskeneräiset investoinnit muutos		7 861		-1 525
YHTEENSÄ		32 539		40 234

12. VUOKRASOPIMUKSET 1 (2)

IFRS 16 -standardin käyttöönoton vaikutus on kirjattu vuoden 2019 avaavan taseen oikaisuksi. Taseeseen kirjatut käyttöoikeusomaisuuserät esitetään omana ryhmänä taseen pitkäaikaisissa varoissa. Velat vuokrasopimuksista esitetään lyhyt- ja pitkäaikaisina korollisina velkoina. Tulevat vuokramaksut on diskontattu nykyarvoonsa taseelle käyttäen arvioitua 1,5 prosentin lisälainan korkoa.

Vuoden 2019 avaavan taseen oikaisut		1/1/2019
PITKÄAIKAISET VARAT		
Käyttöoikeusomaisuuserät		29 720
PITKÄAIKAISET VELAT		
Vuokrasopimusvelat, korollinen		20 644
LYHYTAIKAISET VELAT		
Vuokrasopimusvelat, korollinen		9 076

Niiden vuokrasopimusten jäljellä olevat vastuut, joista Veikkaus ei kirjaa käyttöoikeusomaisuuseriä eikä vuokrasopimusvelkaa taseelle vuoden 2019 avaavan taseeseen, esitetään taseen ulkopuolisina vastuina liitetiedossa 20.

IFRS 16 standardin käyttöönoton yhteydessä tehdyt oikaisut	
Operatiiviset vuokravastuut tilinpäätöksessä 31.12.2018	37 033
Lyhytaikaiset ja vähäarvoiset vuokrasopimukset ja muut vuokravastuut, joiden maksut kirjataan kuluksi	-6 231
Vuokramaksujen diskonttaaminen nykyarvoon	-1 082
Taseelle kirjattavat vuokravelat 1.1.2019	29 720

Käyttöoikeusomaisuus Tuhat euroa	Maa-alueet	Rakennukset ja rakennelmat	Yhteensä
Kirjanpitoarvo 1.1.2019	196	29 524	29 720
Tilikauden lisäykset		6 115	6 115
Tilikauden poistot	-14	-10 202	-10 215
KIRJANPITOARVO 31.12.2019	183	25 437	25 620

Tonttivuokrat sisältyvät maa-alueet-omaisuusryhmään. Rakennukset ja rakennelmat omaisuusryhmään sisältyvät liikeyritysten kuten Pelaamoiden, Feel Vegasien ja Kasinon vuokrasopimukset sekä muiden toimitilojen ja varastojen vuokrasopimukset. Pääkonttorin vuokrasopimus sisältyy myös kyseiseen ryhmään.

12. VUOKRASOPIMUKSET 2 (2)

Tulosvaikutteisesti kirjattavat vuokratulot:	2019
Vuokratulot lyhytaikaisista vuokrasopimuksista	2 188
Vuokratulot vähäarvoisista vuokrasopimuksista	81
Muut ja muuttuvat vuokratulot vuokrasopimuksista	665
YHTEENSÄ	2 934
	0
Rahavirtalaskelmaan kirjattavat määrät	
Vuokrasopimusvelkojen lyhentyminen	9 801
Korot vuokrasopimusveloista	538
Tulosvaikutteisesti kirjatut vuokratulot	2 934
YHTEENSÄ	13 273
Vuokrasopimusvelat	12/31/2019
Pitkäaikaiset velat	
Velat vuokrasopimuksista, korollinen	16 132
Lyhytaikaiset velat	
Velat vuokrasopimuksista, korollinen	9 901
KIRJANPITOARVO 31.12.	26 034
Diskonttaamattomien vuokramaksujen erääntyminen	
Yhden vuoden kuluessa	10 292
Yli vuoden ja enintään viiden vuoden kuluttua	16 247
Yli viiden vuoden kuluttua	332
YHTEENSÄ	26 871

13. PITKÄAIKAISET SIOITUKSET JA MUUT PITKÄAIKAISET SAAMISET

PITKÄAIKAISET SIOITUKSET

Tuhat euroa	2019	2018
Pörssinoteeraamattomat osakesijoitukset	1 066	1 066
Pörssinoteeratut osakesijoitukset	170	170
YHTEENSÄ	1 236	1 236

PITKÄAIKAISET SAAMISET JA ENNAKKOMAKSUT

Tuhat euroa	2019	2018
Vakuustalletus, Eurojackpot	12 185	12 185
Maksetut vuokraennakot ja -takuut	2 139	2 852
YHTEENSÄ	14 324	15 037

14. LYHYTAIKAISET SAAMISET

Tuhat euroa	2019	2018
Myyntisaamiset	28 579	28 001
Siirtosaamiset	7 083	9 437
Muut saamiset	6 589	5 169
YHTEENSÄ	42 250	42 607

Myyntisaamiset ovat asiamiehiltä veloittamattomia pelimaksuja. Veloitusjakso on maanantaista sunnuntaihin ja edellisen viikon veloitus tapahtuu maksuaineistolla tiistaina, keskiviikkona ja torstaina. Myyntipaikkojen lukumäärä on 6325 kpl. Myyntisaamisten luonteesta johtuen ei luottoriskiä ole. Myyntisaamisten tasearvo tilinpäätöspäivänä oletetaan olevan sama kuin käypä arvo.

SIIRTOSAAMISTEN OLENNAISET ERÄT

Tuhat euroa	2019	2018
Automaattien rahastamattomat tuotot	3 875	5 521
Muut siirtosaamiset	3 208	3 916
YHTEENSÄ	7 083	9 437

15. RAHAVARAT JA LYHYTAIKAiset Sijoitukset

Tuhat euroa	2019	2018
Käteinen raha ja pankkitilit	99 593	106 690
Talletukset ja saamiset	40 000	19 900
Yhteensä	139 593	126 590

Talletukset ja saamiset ovat talletuksia, joilla on lyhyt erääntymisaika.

RAHOITUSRISKIEN HALLINNAN PERIAATTEET

Veikkaus altistuu liiketoiminnassaan vähäisessä määrin eräille rahoitusriskeille. Pääasialliset rahoitusriskit ovat korkoriski ja vastapuoliriski (luottoriski). Näiden rahoitusriskien hallintaan sovelletaan riskienhallintapolitiikkaa, joka on Veikkauksen hallituksen hyväksymä. Rahoitusriskeistä valuuttakurssiriski ja maksuvalmiusriski eivät ole merkittäviä Veikkauksen toiminnan luonteesta johtuen.

KORKORISKI

Lyhyet rahamarkkinasijoitukset altistavat Veikkauksen korkoriskille, joka ei ole kuitenkaan merkittävä. Tulot ja operatiiviset rahavirrat ovat pääosin riippumattomia markkinakorkojen vaihtelusta. Negatiivisten markkinakorkojen vuoksi pankkien kanssa on sovittu maksuliiketeille kiinteät talletusportaat, joiden alle jääviin talletuksiin sovelletaan korkoa 0,0%. Negatiivinen markkinakorko kohdistuu näiden tilien osalta ainoastaan talletusportaan ylittävään talletusosuuteen.

LUOTTORISKI

Veikkaus noudattaa sijoitustoiminnassaan hallituksen hyväksymää ohjetta, jonka mukaan sijoitukset tehdään pääoman turvaavalla tavalla ilman valuuttariskiä ja enintään viideksi vuodeksi. Sijoitustoiminnan periaatteet eivät salli aktiivista osakesijoittamista. Pitkäaikaisissa sijoituksissa esitetyt osakesijoitukset ovat osa aikaisempien rahapeliyhtiöiden omaisuutta, joka yhdistymisen myötä siirtyivät Veikkauksen hallintaan.

Myyntisaamisiin liittyvä luottoriski on laajalti hajaantunut eikä siihen näin ollen liity merkittävää luottoriskiä. Asiamiesten myynti, palkkio, asiakkaille maksetut voitot, peliautomaattien rahastukset sekä sijoituspaikkamaksut netotetaan keskenään. Nettosaaminen veloitetaan tai nettovelka maksetaan Veikkauksen toimesta suoraveloitus -hyvitysjärjestelyn kautta. Historiaan perustuen luottotappioriski on lähes 0 %.

16. OMA PÄÄOMA

Tuhat euroa	osakkeet kpl	2019	osakkeet kpl	2018
Osakepääoma	6 000	600	6 000	600
Hankintapääoma		151 258		151 258
Sijoitetun vapaan pääoman rahasto		346		346
Aikaisempien tilikausien voitto		0		0
Tilikauden tulos		1 009 013		1 014 208
Yhteensä		1 161 216		1 166 412

HANKINTAPÄÄOMA

STM:n luvalla entiseen Raha-automaattiyhdistys ry:n omassa pääomassa oli toimintapääoma, joka on suuruudeltaan FAS:in mukaisesti määriteltynä pysyvien vastaavien poistamattoman hankintamenon sekä tulevia investointeja varten tehdyn varauksen suuruinen. Sulautumisen yhteydessä toimintapääoma siirtyi Veikkaus Oy:n omaan pääomaan hankintapääomana.

SIOITETUN VAPAAN PÄÄOMAN RAHASTO

SVOP-rahastosta säädetään osakeyhtiölain 8:2§:ssä. SVOP-rahasto on yhtiön vapaata pääomaa, jota voidaan käyttää varojen jaossa.

17. TYÖSUHDE-ETUUKSISTA AIHEUTUNEET VELVOITTEET 1 (2)

ELÄKEVELVOITTEET

Veikkauksen etuuspohjaiset eläkejärjestelyt ovat osalle henkilöstöstä vakuutusyhtiössä järjestettyjä lisäeläkeitä, jotka mahdollistavat kyseisten henkilöiden varhaisemman eläkkeelle jäämisen ilman eläke-etuuden pienenemistä. Eläkejärjestelyitä on myönnetty osittain ennen vuotta 1985 työsuhteensa aloittaneille ja Raha-automaattiyhdistykseltä siirtyneiden henkilöiden osalta eläke-etuuden piiriin on päässyt ennen 28.2.1994 työsuhteensa aloittanut henkilö.

Taseessa velvoitteena esitetään vakuutetuille annettu lupaus ja omaisuuseränä esitetään vakuutusyhtiön vastuulla oleva osuus tästä velvoitteesta. Eläkkeitä ja vapaakirjoja korotetaan eläkeindeksillä, jonka kustannus on yhtiön vastuulla.

Vakuutusjärjestelyssä varojen määrä lasketaan samalla diskonttauskorolla kuin velvoite, jolloin diskonttauskoron muutos ei aiheuta oleellista riskiä. Myöskään eliniän odotteen kasvaminen ei aiheuta merkittävää riskiä, koska vakuutusyhtiö kantaa suurimman osan eliniän odotteen kasvun vaikutuksesta. Eläkkeiden korotus sen sijaan on täysin yhtiön vastuulla, jolloin esimerkiksi eläkeindeksin kasvu 0,5 %:lla nostaisi velvoitetta 6,8 % ja vastaavasti sen lasku 0,5 %:lla vähentäisi velvoitetta 6,2 %.

Tuhat euroa	2019	2018
Laajan tuloslaskelman eläkekulu		
TULOSLASKELMAN ETUUSPOHJAINEN ELÄKEKULU		
Tilikauden työsuoritukseen perustuvat menot	432	485
Nettokorkokulu	42	40
YHTEENSÄ	474	525
UUELLEENMÄÄRITTÄMISESTÄ JOHTUVAT ERÄT	912	-375

TASEESSA ESITETYN ETUUSPOHJAISEN NETTOVELAN TÄSMÄYTYSLASKELMAT

Etuuspohjainen velvoite	17 006	15 017
Varojen käypä arvo	-13 309	-12 394
ETUUSPOHJAINEN NETTOVELKA TASEESSA 31.12.	3 697	2 623
ETUUSPOHJAINEN NETTOVELKA 1.1.	2 623	2 756
Kirjaukset laajaan tuloslaskelmaan yhteensä, joista uudelleenmäärittämisestä johtuvia erä 912 000 eur (2018; -315 000)	1 386	150
Työnantajan suorittamat maksut järjestelyyn	-312	-283
ETUUSPOHJAINEN NETTOVELKA TASEESSA 31.12.	3 697	2 623

17. TYÖSUHDE-ETUUKSISTA AIHEUTUNEET VELVOITTEET 2 (2)

TASEESSA ESITETYN ETUUSPOHJAISEN NETTOVELAN MUUTOKSET

ETUUSPOHJAINEN VELVOITE 1.1.	15 017	15 197
Tilikauden työsuoritukseen perustuvat menot	432	238
Työsuoritukseen perustuvat uudelleenmäärittämisestä syntyneet menot	0	477
Korkokulut	252	225
UUDELLEENMÄÄRITTÄMISESTÄ JOHTUVAT ERÄT		
Voitot (-) / tappiot (+) väestötilastollisten oletusten muutoksista	0	0
Voitot (-) / tappiot (+) taloudellisten oletusten muutoksista	1 449	-891
Kokemusperäiset voitot (-) / tappiot (+)	201	137
Maksetut etuudet	-345	-366
ETUUSPOHJAINEN VELVOITE 31.12.	17 006	15 017

JÄRJESTELYYN KUULUVIEN VAROJEN KÄYPIEN ARVOJEN MUUTOKSET

KÄYVÄT ARVOT 1.1.	12 394	12 441
Korkotuotot	210	185
Järjestelyyn kuuluvien varojen tuotto (lukuun ottamatta korkokuluun/-tuottoon sisältyviä eriä)	738	-379
Uudelleenmäärittelyt	0	230
Työnantajan suorittamat maksut järjestelyyn	312	283
Maksetut etuudet	-345	-366
KÄYVÄT ARVOT 31.12.	13 309	12 394

Määrä, jonka yhtiö odottaa suorittavansa etuus-
pohjaisiin järjestelyihin seuraavana vuonna.
Järjestelyn varat ovat hyväksyttyjä vakuutus sopimuksia.

MERKITTÄVÄT VAKUUTUSMATEMAATTISET OLETTAMUKSET

Diskonttauskorko	0,7 %	1,7 %
Palkkojen nousu	2,2 %	2,6 %
Eläkkeiden korotus	1,5 %	1,9 %
Etuus pohjaisen velvoitteen painotettuun keskiarvoon perustuva duraatio	15	15

MUUT PITKÄAIKAISET TYÖSUHDE-ETUUKSET: PALVELUSVUOSILISÄ

Veikkaus myöntää henkilöstölle pitkäaikaiseksi työsuhde-etuudeksi luokiteltavan palvelusvuosilisän.

Taseeseen kirjattu velvoite

Tuhat euroa	2019	2018
Tilikauden alussa	1 519	1 452
Muutos	-79	67
TILIKAUDEN LOPUSSA	1 440	1 519

18. LYHYTAIKAISET VELAT

Tuhat euroa	2019	2018
SAADUT ENNAKOT	5 630	6 452
KESTOPELIENNAKOT	12 098	10 710
OSTOVELAT	16 021	18 929
ASIAKKaidEN VARAT	35 704	39 210
TILITYSVELAT VALTIOLLE		
Arpajaisvero	34 677	38 280
Ennakonpidätysvelka	1 594	1 612
Sairausvakuutusmaksuvelka	44	55
Arvonlisävero	1 611	1 803
TILITYSVELAT VALTIOLLE YHTEENSÄ	37 926	41 750
SIIRTOVELAT		
Siirtyvät maksettavat voitot	13 923	17 026
Palkkoihin liittyvät erät	19 615	19 717
Muut siirtovelat	15 387	17 167
SIIRTOVELAT YHTEENSÄ	48 925	53 910
MUUT LYHYTAIKAISET VELAT		
Voittorahasto	9 830	9 541
Eurojackpot-rahasto	2 236	2 391
Muut lyhytaikaiset velat	0	6
Muut velat	0	33
Vuokrasopimusvelat, korollinen	9 901	0
MUUT LYHYTAIKAISET VELAT	21 967	11 970
LYHYTAIKAISET VELAT YHTEENSÄ	178 271	182 932

Asiakasvarat sisältävät lunastamattomia voittoja ja vedonlyöntipelien palautuksia sekä nettipelaajien pelitileillä olevat varat.

Voittorahasto sisältää edellisenä vuonna lunastamatta jääneet voitot, voittojen pyöristämisestä syntyneet varat sekä hävitettyihin arpoihin sisältyneet lunastamattomat voitot, jotka rahapeliasetuksen mukaan tulee siirtää maksettavaksi voittoina eri pelien myöhemmillä kierroksilla. Vuonna 2019 voittorahastoon kertyi varoja 10,5 milj. euroa ja varoja käytettiin tilikauden aikana eri pelien voittojen maksamiseen 10,2 milj. euroa.

19. LÄHIPIIRITAPAHTUMAT

Veikkauksen lähipiiriin kuuluvat toimitusjohtaja, johtoryhmä, hallitus ja hallintoneuvosto ja muut valtionyhtiöt.

Maksetut palkat, palkkiot ja luontaisedut

Tuhat euroa	2019	2018
Toimitusjohtaja	444	437
Muut johtoryhmän jäsenet*	1 488	1 642
Hallitus	264	262
Hallintoneuvosto	93	74
YHTEENSÄ	2 289	2 415

*Johtoryhmässä oli tilikauden 2019 alussa 7 ja tilikauden lopussa toimitusjohtajan lisäksi jäseniä 8.

Palkoissa on ilmoitettu koko vuoden veronalainen ansio tulospalkkioineen.

Henkilöt ovat oikeutettuja vuodelta 2019 ansaittuun tulospalkkioon, jonka suuruus määräytyy tilinpäätöksen valmistumisen jälkeen ja maksetaan vuonna 2020.

Toimitusjohtajan irtisanomisaika on yhtiön puolelta ja toimitusjohtajan puolelta 6 kuukautta. Toimitusjohtaja on toimitusjohtajasopimuksessa määriteltujen kriteerien täytyessä oikeutettu kuuden kuukauden palkkaa vastaavaan erorahaan. Toimitusjohtajan eläkeikä on työeläkelain mukainen.

Johtoryhmän jäsenten irtisanomisaika on yhtiön ja johtajan puolelta 3 kuukautta.

Hallituksen jäsenillä ja yritysjohdolla ei ole tavanomaisista työsuhde-eduista poikkeavia etuuksia. Yritysjohdolla on oikeus puhelin- ja autoetuun. Yhtiön johdolla ei ole lisäeläke- ja optio-oikeuksia.

Muut lähipiiritapahtumat:

Veikkaus saattaa ostaa tavaroita tai palveluita muilta valtionyhtiöiltä. Tavaroiden ja palveluiden ostohinnat ja toimitusehdot ovat samat kuin minkä tahansa muun asiakasryhmän kanssa toimittaessa ja niiden määrä on vähäinen.

Veikkaus Oy:n lähipiiriin kuuluvien tytäryhtiöiden kanssa ei ole ollut tavanomaisesta poikkeavia liiketoimia.

20. VUOKRASOPIMUKSET JA MUUT VASTUUSITOUMUKSET

Tuhat euroa	2019	2018
Vuokravastuut operatiiviseksi kuluksi luokiteltavat erät	5 036	37 033
Leasingvastuut	491	612
Muut vastuusitoumukset	50	50
YHTEENSÄ	5 576	37 695
Vuokravastuut		
Yhden vuoden kuluessa	2 399	11 700
Yli vuoden ja enintään viiden vuoden kulutta	2 553	24 698
Yli viiden vuoden kuluttua	83	635
YHTEENSÄ	5 036	37 033

Muut vuokrasopimukset koostuvat pelipaikkojen liiketilavuokrista sekä yhtiön toimitilavuokrista.

Leasingvastuut		
Yhden vuoden kuluessa	381	475
Yli vuoden ja enintään viiden vuoden kuluttua	110	137
YHTEENSÄ	491	612

Vuokravastuut koostuvat toimi-, liike-, varastotila- ja autopaikkavuokrista. Arvoltaan merkittävimmät sopimukset ovat määräaikaisia ja tulkitaan IFRS 16 standardin mukaan vuokrasopimuksiin, jotka tulee 1.1.2019 luokitella käyttöoikeusomaisuuseräksi taseeseen. Siltalaskelma vuoden 2018 vuokravastuiden jakamisesta taseeseen ja tulokseen on esitetty IFRS 16 Vuokrasopimukset standardia koskevassa liitteessä 12. Sopimusten diskontattu sopimuserä merkitään sopimusaikana poistoina ja korkokuluna kuluksi tuloslaskelmaan.

Leasingvastuut koostuvat JOBMeal Oy:n kahviautomaateista ja Casino Helsingin, Feel Vegaseiden ja Pelamoiden tuontiraha-automaateista. Lisäksi leasingiin sisältyy siivouskone ja keittiölaitteita sekä kopiokoneita.

Pankit ja rahalaitokset ovat antaneet takauksia Veikkauksen normaalin liiketoiminnan vastuiden vakuudeksi enintään 50 000,00 euron arvosta 31.12.2019. Takaus erääntyy 2027.

21. TILINPÄÄTÖKSEN JA TOIMINTAKERTOMUKSEN ALLEKIRJOITUKSET

Helsingissä, 10. päivänä helmikuuta 2020

Olli-Pekka Kallasvuo
hallituksen puheenjohtaja

Outi Henriksson

Minna Pajumaa

Hanna Sievinen

Christian Cedercreutz

Anne Larilahti

Juha A. Pantzar

Olli Sarekoski
toimitusjohtaja

Suoritetusta tilintarkastuksesta on tänään annettu kertomus.

Helsingissä, 18. päivänä helmikuuta 2020

KPMG Oy Ab

Lasse Holopainen, KHT

VEIKKAUS