

NOVOMATIC AG



Corporate
Responsibility Report
2015

Sehr geehrter Leser!

Gerade Corporate Responsibility (CR) entwickelt sich ständig weiter, auch und vor allem bei NOVOMATIC. Ihre Fragen, Wünsche und Anregungen sind für uns dabei ein wichtiger Beitrag.

Wir freuen uns daher besonders, wenn Sie uns zu diesem Thema kontaktieren. Rufen Sie uns doch einfach an oder senden Sie uns eine Email:

Tel.: +43 2252-606 0, Email: cr@novomatic.com.

Eine spannende Lektüre wünscht Ihnen

A handwritten signature in white ink, appearing to read 'M. Poeckh-Racek', with a stylized, flowing script.

DR. MONIKA POECKH-RACEK

Leiterin Group-CR NOVOMATIC



> 6.490

Mitarbeiter in Österreich
und Deutschland



ca. 23.000

Aus- und Weiter-
bildungsstunden in
Österreich



> 24.000

Mitarbeiter
weltweit



>3,9 Mrd.

Umsatz



6. NOVOMATIC
Responsible Gaming
Symposium 2015

Die NOVOMATIC-Gruppe im Überblick 2015



2.137

österreichische Gaming-Terminals
mit ADMIRAL-Card System
(Stand 31. Dezember 2015)



Novomatic Forum:
Green Event
Veranstaltungszertifikat



-2,5 %

Stromreduktion am
Standort Gumpoldskirchen
im Vergleich zum Vorjahr



120.000 m²

Fläche Headquarter
Gumpoldskirchen

Worauf wir 2015 stolz sind.



Responsible Gaming Symposium



Ball des Sports 2015



Stakeholder Dialog

NOVOTeam 
ZUSAMMEN SIND WIR STARK

NOVOTeam



Novomatic Forum als Green
Event-Veranstalter

In diesem Bericht verwendete Symbole:

✓ Hinweis auf einen Indikator nach Global Reporting Initiative, 4.0, Level core.

i Hinweis auf weiterführende Informationen bzw. Querverweise im Bericht.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde auf eine durchgängige Nennung der weiblichen und männlichen Bezeichnungen verzichtet.



G4-17 / Berichtsscope, bezogen auf Unternehmen, die vom Bericht umfasst sind.

✓ **Berichtsscope:** 1.1.2015 – 31.12.2015; Österreich mit NOVOMATIC AG, NOVOMATIC Gaming Industries GmbH, ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, ADMIRAL Sportwetten GmbH, HTM Hotel und Tourismus Management GmbH / LÖWEN-Gruppe Deutschland mit LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Crown Technologies GmbH, EXTRA Games Entertainment GmbH, BPA Freizeit- und Unterhaltungsbetriebe GmbH, Admiral Play GmbH / NOVOMATIC-Italia mit NOVOMATIC Italia SpA, NOVOMATIC Italia Services s.r.l., Admiral Entertainment s.r.l., Admiral Interactive s.r.l., Admiral Gaming Bolzano s.r.l., Allstar s.r.l., Sogeslot s.r.l., Adria Gaming Vicenza s.r.l., Euromat s.r.l., Electro System S.p.A.

Inhalt

Einleitung

	4
Mag. Harald Neumann im Interview	12
„Stakeholderbezogenes Issue Management“	15
Die einzelnen Stufen der Wertschöpfung	24



Responsible Entertainment

	28
Responsible Entertainment in Deutschland	31
Responsible Entertainment in Italien	34
Responsible Entertainment in Österreich	35
Responsible Gaming Symposium 2015	43



Enjoy working with us

	48
Mitarbeiter-Zufriedenheitsumfrage	52
Lebenslanges Lernen	54
Zahlen und Daten	56
Alte Weisheit aus Asien	59
Augen und Ohren auf: Sicherheit geht vor	61



Corporate Governance

	66
Umarme die Vielfalt	68
Compliance: Kein Nice-to-have	69
Doing the right things right	72
Think global, act local	76



NOVOMATIC goes green

	80
Zahlen und Daten	84
Novomatic Forum als Green Event-Veranstalter ausgezeichnet	87



Together

	90
Chancen ermöglichen	92
Wir sind ein Team, das NOVOTeam	96

Anhang

	100
UN Global Compact / Communication on Progress	100
GRI Indikatoren / Übersicht	104
Nachhaltigkeitsprogramm	107
Prüfbestätigung	112
Impressum	116

Die Welt von NOVOMATIC.

*Mut, Kreativität und Innovationskraft zeichnen uns seit jeher aus:
Mit diesen Eigenschaften eroberten wir die Welt – und alles begann
in Gumpoldskirchen in Niederösterreich vor 35 Jahren.*





NOVOMATIC Headquarter.

NOVOMATIC konnte 2015 ein stolzes Firmenjubiläum feiern: Vor 35 Jahren wurde der Grundstein für den heutigen Weltkonzern NOVOMATIC im idyllischen niederösterreichischen Weinbauort Gumpoldskirchen gelegt. Trotz der internationalen Ausrichtung des Gaming-Technologie-Konzerns blieb und bleibt NOVOMATIC ihren Wurzeln treu. Das Hauptquartier besteht nach wie vor in Gumpoldskirchen, wenngleich die Betriebsfläche mittlerweile rund 14 Fußballfelder umfasst: Neben Büros und Verwaltungseinrichtungen verfügt NOVOMATIC am Standort Gumpoldskirchen auch über eine der größten Tischlereien in Ostösterreich sowie über eine eigene Kunststofffertigung und eine Schlosserei, die die Produktionsanlagen von Glücksspiel-equipment am Standort unterstützen. ⁱ

Möchten Sie hinter die Kulissen von NOVOMATIC blicken und sich mit unseren Mitarbeitern u.a. über Prävention und Spielerschutz austauschen? Wir bieten Ihnen gerne die Möglichkeit, an einer Betriebsführung am Standort Gumpoldskirchen teilzunehmen – nur für Personen über 18 Jahre.

U.A.w.g. unter:

communications@novomatic.com

NOVOMATIC ist überwiegend in zwei Geschäftssegmenten tätig: Einerseits im Bereich *Gaming Technology*, der die Produktion und den Vertrieb von Glücksspielequipment sowie Online-Aktivitäten im B2B-Bereich betrifft. Das zweite Geschäftssegment wird als *Gaming Operations* bezeichnet und umfasst das Betreiben von (terrestrischen) Glücksspielangebo-



Eingangsbereich, Zentrale Gumpoldskirchen, Österreich.

ten einschließlich Sportwetten sowie den Online-B2C-Bereich. [✓] In diesem Zusammenhang ist zudem festzuhalten, dass NOVOMATIC ausschließlich in regulierten Märkten tätig ist: Denn eine sensible Dienstleistung wie Glücksspiel kann unserer Meinung nach nur dann verantwortungsvoll angeboten werden, wenn dieses Angebot gewissen Regelungen unterworfen ist, die für alle Marktteilnehmer gelten. Dies gilt insbesondere für Jugendschutzbestimmungen bzw. das Verbot einer Spielteilnahme für Minderjährige. ⁱ

Unser Mut zu Innovationen und Veränderungen spiegelt sich nicht nur in der großen Zahl der auf NOVOMATIC eingetragenen Patente und Schutzrechte wider. Zum Wesen unserer Unternehmensgruppe gehört es auch, auf aktuelle Trends und Entwicklungen rasch und entschlossen zu reagieren. Darunter fällt einerseits die konsequente Schließung von Automatenalons in Wien per 31. Dezember 2014, aber auch die Aufstockung des Filialpersonals in den von unserer 100 Prozent-Tochter ADMIRAL Casinos & Entertainment AG betriebenen Filialen im Wiener Umland infolge des gestiegenen Gästeandrangs. Denn ihre besonders geschulten Filialmitarbeiter stellen eine wichtige Komponente im Responsible Gaming-Management von ADMIRAL dar. ⁱ

Selbstverständlich werden auch Investitionschancen genutzt, wenn sie sich bieten: NOVOMATIC hat im zweiten Halbjahr 2015 mehrere Kaufverträge zum Erwerb von direkten und indirekten Anteilen an Casinos Austria (CASAG) abgeschlossen, deren Gesamtvolumen durchgerechnet ca. 39,5 % an der CASAG entspricht. Im Februar 2016 vereinbarte NOVOMATIC eine langfristige strategische Partnerschaft mit der Sazka Group, die ebenfalls Anteile an der CASAG erworben hat. ⁱ



G4-8 / Angabe der geografischen Märkte. G4-9 / Größe der Organisation einschließlich Umsatzerlöse und Gesamtkapitalisierung. Nähere Informationen siehe Geschäftsbericht 2015.



Siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 36.



Siehe Kapitel „Corporate Governance“, Seite 76.



Siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 40.



Siehe Geschäftsbericht der NOVOMATIC für das Geschäftsjahr 2015.

Einen Überblick über die wesentlichen „milestones“ von NOVOMATIC im vergangenen Jahr zeigt die nachfolgende Grafik. Auf jene Ereignisse, die mit * markiert sind, wird im Geschäftsbericht von NOVOMATIC für das Geschäftsjahr 2015 gesondert Bezug genommen.



G4-28 /
Berichtszeitraum.



G4-29 / Jährliche
CR-Berichte, jeweils
per 30.4.



G4-6 / Berichtsgrenzen.
G4-13 / Wichtige Ände-
rung in Berichtsgrenze.
G4-23 / Wesentliche
Änderung im Berichts-
zeitraum.



G4-30 / Berichts-
zeitraum: Geschäfts-
jahr / jährlich.
G4-32 / Level „core“-
Übereinstimmung.



G4-33 / Externe
Prüfung.
Siehe Anhang,
Seite 112.

Milestones 2015

Jänner 2015

Schließung der Automatenalons in Wien aufgrund der geänderten Gesetzeslage.

Rezertifizierung des Informationsmanagementsystems bei ADMIRAL Casinos & Entertainment AG nach ISO 27001:2013.

ADMIRAL

Februar 2015

NOVOMATIC Gaming Industries GmbH: Überwachungsaudit des internen Qualitätsmanagements nach ISO 14001 erfolgreich absolviert.

April 2015

Implementierung des akademischen Lehrgangs „Intellectual Property Rights & Innovations“, New Design University St. Pölten.

24. Juni 2015

Novomatic Forum wird mit dem Green-Location Zertifikat ausgezeichnet.



Juni 2015

NOVOMATIC belegt Platz 17 der Top500-Unternehmen Österreichs.

8. Juli 2015

NOVOMATIC auf Platz 3 der Top10-Markenunternehmen Österreichs (EuroBrand Institute).

26. Juli 2015

NOVOMATIC übernimmt eine Finanzbeteiligung bei Casinos Austria AG.*

1. Oktober 2015

Interne Restrukturierung des Konzerns, NOVOMATIC AG als Konzern-Mutter wird verschlankt, operative Einheiten sind nunmehr bei der 100 Prozent-Tochter NOVOMATIC Gaming Industries GmbH angesiedelt.*

6. Oktober 2015

Verleihung des Zertifikats „Leitbetriebe Austria“.



13. Oktober 2015

Responsible Gaming Symposium.

10./11. November 2015

5. NOVOMATIC Symposium.

1. Dezember 2015

NOVOMATIC Stakeholder Dialog.

14. Dezember 2015

Kickoff zur Implementierung von Corporate Volunteering bei NOVOMATIC in Österreich.

Für den vorliegenden CR-Bericht gelten folgende Berichtsgrenzen: Grundsätzlich sind ausschließlich Ereignisse, die während des Geschäftsjahrs 2015 (1. Jänner bis 31. Dezember 2015) eingetreten sind, berichtsrelevant, wenngleich an geeigneter Stelle auch ein Ausblick auf geplante Projekte und Maßnahmen gegeben wird. Vom geografischen Berichtsscope umfasst sind die in Österreich operierenden Tochterunternehmen von NOVOMATIC einschließlich des Headquarters in Gumpoldskirchen sowie erstmals auch Deutschland mit der LÖWEN-Gruppe (dh. u.a. LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Crown Technologies GmbH, EXTRA Games Entertainment GmbH). Zusätzlich berichten wir erstmals über unser CR-Management in Italien (NOVOMATIC-Italia Gruppe). Wir konnten somit unseren Berichtsscope im Vergleich zum Vorjahr deutlich vergrößern. Allerdings müssen wir hinzufügen, dass die Datenlage nicht überall gleichwertig ist. Aus diesem Grund wurden 2015 erste Vorbereitungsmaßnahmen zur Implementierung einer CR-Datenbanklösung getroffen, die 2016 in Österreich und Deutschland abgeschlossen sein sollen. Ziel ist es, auch Italien und Großbritannien in dieses Projekt erfolgreich zu inkludieren. Ebenso wie im Vorjahr wurde auch der vorliegende Bericht 2015 nach den Vorgaben der GRI **Global Reporting Initiative**, Level „core“ erstellt. Wir verweisen im Rahmen dieses Berichts auf die jeweils relevanten GRI-Indikatoren, eine vollständige Übersicht inklusive der nicht berichtbaren Indikatoren finden Sie online auf www.novomatic.com/cr zum Download bereit.

Wir legen weiterhin großen Wert auf kritisches Feedback von dritter Seite, da uns dies nicht nur in unseren Bemühungen um eine laufende Verbesserung unseres CR-Managements unterstützt. Eine Offenlegung wesentlicher Berichtsteile gegenüber externen Wirtschaftsprüfern erhöht unserer Meinung nach auch deutlich die Transparenz. Aufgrund dessen wurde auch der diesjährige Bericht 2015 in Teilen einer externen und unabhängigen prüferischen Durchsicht unterzogen. Die entsprechende Bestätigung finden Sie im Anhang zu diesem Bericht.

Die Welt verändern.

*Was Verantwortungsbewusstsein mit Innovationskraft zu tun hat.
Warum Entertainment mit Verantwortung für uns kein Analogismus
ist. Warum Corporate Responsibility für uns Ähnlichkeiten
mit einem Kompass hat.*

✓ Corporate (Social) Responsibility kommt aus dem angloamerikanischen Sprachraum und steht mittlerweile für ein ganzheitliches Verständnis von Verantwortungsbewusstsein von Unternehmen, wonach Unternehmen nicht nur, aber auch und gerade in ihrem Kerngeschäft über die Auswirkungen und gesellschaftlichen Folgen ihres Tuns reflektieren und diese verantwortungsbewusst managen sollten. Dies entspricht ganz dem Selbstverständnis von NOVOMATIC, auch wenn hierfür intern lange Zeit nicht der Begriff CR – Corporate (Social) Responsibility in Verwendung war.

Um unsere Bemühungen und unsere Erfolge, aber auch unsere Rückschläge transparent und nachvollziehbar zu machen, veröffentlichen wir jährlich unseren CR-Bericht: Wir folgen bei der Umsetzung unseres CR-Managementkonzepts einem Kontinuierlichen Verbesserungsprozess (i), denn Veränderungen bedürfen oftmals einer „Politik der kleinen Schritte“, um später umso nachhaltiger und effektiver zu wirken. Auch trotz großer Anstrengungen können nicht immer alle Projekte in der Form umgesetzt werden, wie wir sie ursprünglich geplant hatten. Wir wollen dieses Umdisponieren für Sie jedoch so weit als möglich nachvollziehbar machen: In unseren Augen kann man Glaubwürdigkeit und Reputation nur durch Verlässlichkeit und Transparenz erlangen. Wir stellen uns daher auch dem bisweilen sehr kritischen Feedback unserer Stakeholder – CR kann für uns nur dann ernst gemeint sein, wenn die Kommunikation mit den jeweils relevanten Stakeholdern keine Einbahnstraße ist und kritisches Feedback nicht nur zugelassen, sondern erwünscht und wertgeschätzt wird. Wir sehen unsere Stakeholder daher als wertvolle „sparring partner“. In einem gesonderten Abschnitt informieren wir über die unterschiedlichen Kommunikationskanäle, über die wir den laufenden Austausch suchen.

Wir laden Sie hiermit herzlich ein, die Welt von NOVOMATIC näher kennenzulernen – bitte nutzen Sie die Kontaktmöglichkeiten in der Infobox!

Group-CR
Tel.: +43 2252 606 0
Email: cr@novomatic.com

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme! ✓



G4-56 / Werte und Grundsätze.



G4-31 / Kontaktstelle für Fragen bezüglich Bericht oder seiner Inhalte.



KVP – Kontinuierlicher Verbesserungsprozess: In stetigen kleinen Schritten eine laufende Verbesserung von Prozess-, Produkt- und Servicequalität sicherstellen.

Im Gespräch mit Dr. Monika Poeckh-Racek, Leiterin Group-CR bei NOVOMATIC:

Dr. Monika Poeckh-Racek verantwortet seit mehreren Jahren den Bereich Corporate Responsibility bei NOVOMATIC, in Personalunion ist sie Mitglied des Vorstands bei ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, der operativen Tochter im Bereich Automatenglücksspiel in Österreich. Das Umsetzen operativer Maßnahmen auf Basis strategischer CR-Ziele wird über diese Doppelfunktion insbesondere im Bereich Prävention und Spielerschutz maßgeblich unterstützt.

Was bedeutet Corporate Responsibility für Sie?

CR ist für mich ein ganzheitlicher Ansatz im Sinne eines strategischen Verantwortungsbewusstseins, das sich über alle Unternehmensbereiche erstreckt und auch tatsächlich gelebt wird. Möglicherweise in der

Praxis in dem einen oder anderen Bereich mehr oder weniger intensiv, aber es sollte bei jedem Mitarbeiter das Bewusstsein und die Bereitschaft verankert sein, Verantwortung zu übernehmen. CR muss Teil der Unternehmenskultur sein, um effektiv wirken zu können. Dazu gehört auch ein klares Bekenntnis des Top-Managements zu CR. Unstrukturierte Spenden oder Sponsorings, die zum Unternehmenskern keine Anknüpfungspunkte aufweisen, haben für mich mit CR nichts zu tun.



Dr. Monika Poeckh-Racek, Leiterin Group-CR bei NOVOMATIC.

Wo sehen Sie den Nutzen von CR für das Unternehmen?

CR kann, wenn es ganzheitlich gesehen wird, einen wesentlichen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten. Add-in statt add-on ist hier das Schlagwort. Und ein klares Bewusstsein für Verantwortung: Wo kann ich selbst Dinge in die Hand nehmen, wo geht Veränderung nur in der Gemeinschaft mit anderen?

Darum geht es letztlich bei CR, das ist der Nutzen, den CR für ein Unternehmen stiften kann, wenn CR glaubwürdig und transparent betrieben wird und nicht als „Marketing-Mascherl“ gesehen wird: Mitarbeiter und Kunden identifizieren sich mit diesem Unternehmen. CR motiviert Mitarbeiter zu Höchstleistungen, „die Welt zu verändern“, es trägt auch zur Kundenbindung

bei. Denn Kunden, und letztlich sind wir alle Kunden, wollen Vertrauen schenken – wir kaufen bei dem Unternehmen, dem wir vertrauen. Wie gewinnt man dauerhaft Vertrauen? Indem man glaubwürdig Verantwortung auch als Unternehmen übernimmt. Das ist gelebte CR.

Was kann CR-Management somit für Unternehmen bzw. die Gesellschaft leisten?

Was CR für ein Unternehmen wie NOVOMATIC leisten kann, ist, als eine Art Kompass zu dienen, wo wir Verantwortung übernehmen können und wollen, wo wir uns engagieren möchten. Und wo unserem Engagement Grenzen gesetzt sind, weil bestimmte Bereiche nicht unserem Einfluss unterliegen. Oder weil bestimmte Aufgaben in anderen Händen einfach kompetenter aufgehoben sind. Wir haben uns aus diesem Grund eine interne **CR Policy** gegeben, die uns als Leitfaden für unser CR-Management dient. Bei der Erstellung dieser Policy waren Mitarbeiter aus allen Führungsebenen und Abteilungen eingebunden, um ein gemeinsames Verständnis dessen zu schaffen, was wir unter CR verstehen.

Was bedeutet CR somit für NOVOMATIC?

CR bedeutet für uns, für NOVOMATIC kurz zusammengefasst: Gelebtes Verantwortungsbewusstsein. Für uns ist zum Beispiel der Slogan „Entertainment mit Verantwortung“ kein Widerspruch in sich. Wir sind der festen Überzeugung, dass wir Entertainment, also Glücksspieldienstleistungen, verantwortungsvoll anbieten können. Und das tun wir ja dann auch.

Inwiefern?

In vielerlei Hinsicht. Als ein wichtiges Beispiel wäre unser innovatives Fingerprint-System zu nennen, das letztes Jahr in Wien in der Praxis erprobt wurde. Ziel ist es, biometrische Daten im Spielerschutz einzusetzen, um den Spielerschutz in technischer Hinsicht noch weiter zu stärken. Als ein anderes Beispiel kann ich aber auch die laufende Evaluierung unserer Schulungsmaßnahmen anführen: Wir sind in stetem Kontakt zu wichtigen Suchtforschungseinrichtungen, um unsere Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen auf dem neuesten Stand zu halten und haben erst in diesem Jahre unsere Curricula entsprechend adaptiert.



G4-56 / Werte und Grundsätze.



Siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 40.

Wohin die Reise geht: CR als unser Kompass.

CR-Management hat unseres Erachtens viel mit Innovationskraft und Visionen zu tun: Frei nach Seneca braucht es eine klare Vorstellung davon, wohin die Segel gesetzt werden sollen. Im übertragenen Sinn meinen wir damit unsere Ziele und Wertvorstellungen, die wir mithilfe unseres CR-Managements erreichen wollen. Um im „Segel-Bild“ zu bleiben, dient uns unsere Vorstellung von CR als Kompass, an dem wir unsere Maßnahmen und Messgrößen ausrichten.

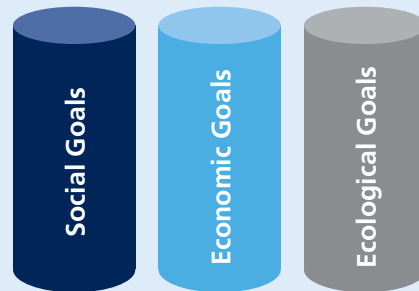
Wir richten allerdings nicht nur den Blick nach Innen, sondern auch nach Außen und lassen die Werthaltungen und Vorstellungen unserer Stakeholder in unsere CR-Planungen mit einfließen. Im Abschnitt zur Beschreibung unserer Wesentlichkeitsmatrix ⁱ stellen wir dar, wie die Themen, mit denen wir in Berührung kommen, priorisiert wurden und werden im Rahmen dieses Berichts auf die dort als wesentlich gekennzeichneten Aspekte besonders eingehen. Zur besseren Übersichtlichkeit haben wir die für uns als wesentlich erkannten Themen in fünf Handlungsfelder geclustert. Auf diesen fünf Handlungsfeldern liegt somit der Fokus unserer CR-Aktivitäten:



Aufgrund der Ergebnisse unserer Prozesse zur Aktualisierung unserer Wesentlichkeitsmatrix wurde die Bezeichnung unserer Handlungsfelder im Vergleich zum Vorjahr angepasst. Nun spiegeln sie unsere jeweilige strategische Ausrichtung wider.

Unsere Ziele auf strategischer Ebene („goals“) beschreiben wir hier direkt im Anschluss, unsere operativen Ziele („targets“) beschreiben wir im Rahmen der Berichterstattung zu unseren fünf Handlungsfeldern und schildern, wie wir wann welches *target* erreichen wollen (Zielgrößenvorgaben, Kennzahlen und Messindikatoren). Unsere *goals* basieren zudem nicht zuletzt auf den Ergebnissen des Aktualisierungsprozesses unserer Wesentlichkeitsmatrix.

3-Säulen-Modell von CR



Social Goals / Soziale Ziele:

Sichere Arbeitsplätze, Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit, Gesundheitsvorsorge am Arbeitsplatz, langfristige Kooperationen / Sponsoring-Partnerschaften, weitere Karrierechancen entwickeln, Attraktivität als Arbeitgeber steigern, Vereinbarkeit Beruf und Familie.

Economic Goals / Wirtschaftliche Ziele:

Langfristig positive und stabile Unternehmensentwicklung, Beibehaltung und Ausbau der Marktführerschaft, Investition in Innovation, Transparenz und Compliance sicherstellen, Responsible Entertainment, Datenschutz.

Ecological Goals / Umwelt-Ziele:

Intelligenter und effizienter Umweltschutz: Effizienterer Einsatz von Ressourcen, Vermeidung von Emissionen und Abfall.

Diese allgemein gehaltenen Zielvorstellungen werden in unserem Nachhaltigkeitsprogramm konkretisiert, siehe Anhang zum Bericht, Seite 107.



Siehe Kapitel „Stakeholderbezogenes Issue Management“, Seite 15.



Siehe Kapitel „Stakeholderbezogenes Issue Management“, Seite 15.



SMART ist ein im Zusammenhang mit der Definition von Zielen verwendetes Akronym: Spezifisch, Messbar, Akzeptiert, Realistisch, Terminiert. Ein „gutes“ im Sinne von „sinnvoll formuliertes“ Ziel ist ein Ziel, das diese Kriterien erfüllt.

Im Rahmen der diesjährigen Aktualisierungsprozesse im Zusammenhang mit der Erstellung unserer Wesentlichkeitsmatrix haben wir auch einen „Blick über den Tellerrand“ gewagt ⁱ: Eine **Peergroup-Analyse** der für uns relevanten Marktteilnehmer unterstützte uns in unserem kritischen Selbstreflexionsprozess, unser CR-Managementsystem betreffend. Wir konnten einige Anregungen, insbesondere in Bezug auf eine SMARTere ⁱ Definition unserer operativen *targets* mitnehmen. Zudem hat uns der Vergleich angespornt, in unserem Berichtswesen noch klarer und eindeutiger unsere CR-Vision zu transportieren. Diese Erkenntnisse flossen direkt in die Erstellung dieses Berichts mit ein.



Uta Roseano, Leiterin Unternehmenskommunikation und CR, LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH.

„Gelebte unternehmerische Verantwortung basiert auf dem verantwortungsbewussten Handeln unserer Mitarbeiter: Es ist sehr wichtig, dass sich unsere Mitarbeiter mit unseren Unternehmenswerten und Zielen identifizieren und dass

sie diese auch mittragen. Es kommt auf das Engagement jedes Einzelnen an, damit unsere Leitlinien und Policies nicht starres Papier bleiben, sondern täglich zum Leben erweckt werden.“



Anette Brücher-Herpel, Leiterin CR-Deutschland.

Ich bin regelmäßig ganz begeistert vom Engagement unserer Kollegen hier in Deutschland. Es gibt so viele Initiativen und Projekte, um unser CR-Management weiter voranzutreiben, wir reagieren aber auch rasch

und erstaunlich unbürokratisch auf tagesaktuelle Ereignisse. Zum Beispiel griffen wir erst kürzlich der größten Kleiderkammer Deutschlands mit unserer Logistik unter die Arme, um Material rasch dorthin zu schaffen, wo es benötigt wurde. Einfach toll.“

CR ist bei NOVOMATIC einer eigenen Konzern-Abteilung (Group-CR) zugeordnet, die direkt dem Top-Management unterstellt ist. Um andere Abteilungen des Konzerns laufend und regelmäßig einzubinden, wurde ein CR-Board institutionalisiert, das aus Abteilungsleitern und engagierten Mitarbeitern des Konzerns besteht und im Quartalsabstand zu CR-Board-Meetings zusammenkommt. Ziel ist ein informeller Austausch zu CR-relevanten Themen und das gegenseitige Unterstützen bei der Umsetzung von Projekten. Zudem sind Länderverantwortliche benannt, die die konzernweit akkordierten Vorgaben in ihrem jeweiligen Zuständigkeitsbereich umsetzen. Wichtig ist uns die Verständigung auf gemeinsame *goals*, deren konkrete Umsetzung kann jedoch an die lokalen Bedürfnisse angepasst werden. Als unseres Wissens einziges österreichisches Großunternehmen verfügt der Aufsichtsrat der mit den operativen Agenden betrauten 100 Prozent-Tochter der NOVOMATIC AG, *Austrian Gaming Industries GmbH* (AGI), über einen eigenen Unterausschuss, der sich ausschließlich mit CR-Themen befasst. Im Vergleich zur diesbezüglichen Berichterstattung im Vorjahr dürfen wir dabei ergänzen, dass im vierten Quartal 2015 eine **Restrukturierung des Konzerns** stattfand. Für den operativen Betrieb des Konzerns wesentliche Abteilungen (so auch Group-CR) wurden in die 100 Prozent-Tochter *Austrian Gaming Industries GmbH* verlagert, das entsprechende CR-Gremium des Aufsichtsrates wurde somit ebenfalls in dieses Unternehmen transferiert. Als Geschäftsführer der Gesellschaft wurde u.a. der Vorstandsvorsitzende der NOVOMATIC AG bestellt, an diesen berichtet Group-CR direkt.

Als Vorgriff auf das laufende Jahr 2016 dürfen wir zudem informieren, dass *Austrian Gaming Industries GmbH* im ersten Quartal 2016 in **NOVOMATIC Gaming Industries GmbH** (NGI) umbenannt wurde. Um Verwirrung zu vermeiden, wird in diesem Bericht durchgängig die aktuelle Bezeichnung verwendet. Zudem wurde das bisher bei NGI angesiedelte CR Committee Anfang 2016 wieder auf Konzernebene angesiedelt.

Abgesehen von dieser kleinen organisatorischen Anpassung, änderte sich bezüglich der organisatorischen Verankerung unseres CR-Managements im Vergleich zum Vorjahr nichts.



G4-22 / Maßgebliche Änderungen im Berichtszeitraum.

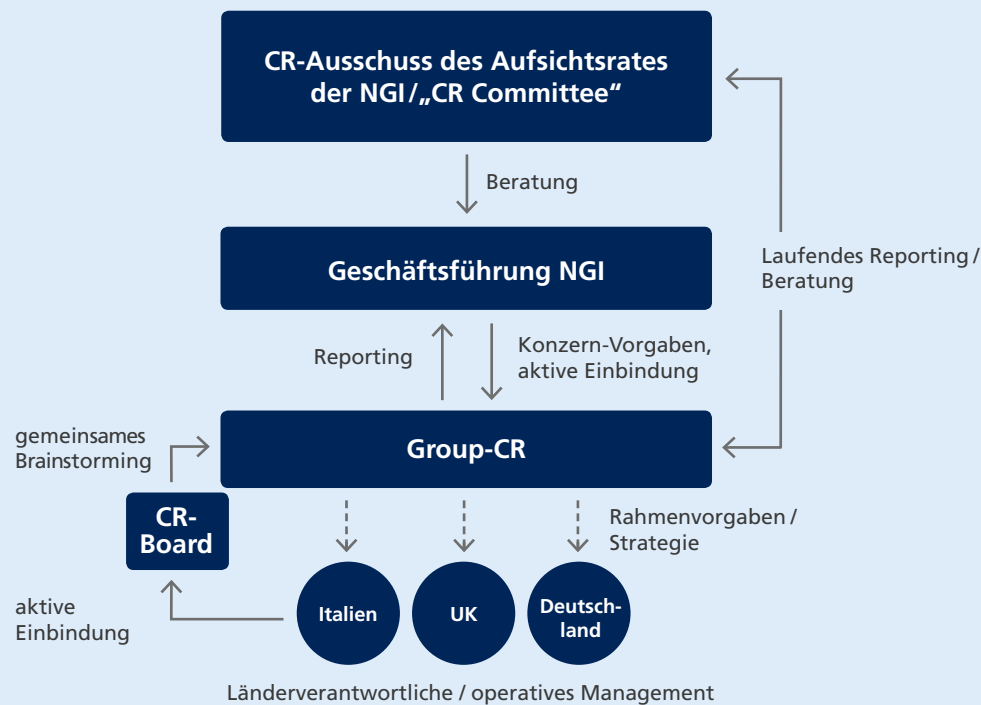


G4-22 / Maßgebliche Änderung vor Berichtsveröffentlichung.



Siehe Kapitel „Together“, Seite 95.

Organisatorische Verankerung CR-Management ✓



G4-34 / Führungsstruktur.

Zusammenfassend können wir festhalten, dass CR einen wichtigen Beitrag zum Unternehmenserfolg leisten kann, vorausgesetzt, CR wird nach Innen und Außen gelebt, wie Mag. Martina Kurz, Member CR Committee bestätigt:



Mag. Martina Kurz, Member CR Committee bei NOVOMATIC.

„NOVOMATIC ist in meinen Augen ein ausgesprochen großzügiges Unternehmen. Wir sind sehr mitarbeiterorientiert und bieten herausfordernde Karriereperspektiven. Wir fördern – aber wir fordern auch.“

Mag. Barbara Feldmann, ebenfalls Member CR Committee, fügt hinzu:



Mag. Barbara Feldmann, Member CR Committee bei NOVOMATIC.

„CR genießt bei NOVOMATIC einen hohen Stellenwert. Allerdings muss CR authentisch sein, kein „Mascherl“, das man sich nebenbei umhängt. Wir leben CR – bei uns sind alle Hierarchiestufen aktiv involviert. Denn die Antworten auf gesellschaftliche Fragen gehen in erster Linie von dem Unternehmen aus. Wir bemühen uns, hier eine aktive Vorreiterrolle einzunehmen, beispielsweise im Bereich Diversität.“

Warum Glücksspiel viel Geschick erfordert und warum CR ein No-Brainer ist: **Mag. Harald Neumann im Interview.**

Mag. Harald Neumann ist seit Oktober 2014 Vorstandsvorsitzender bei NOVOMATIC AG, ihm ist der Bereich Corporate Responsibility unmittelbar zugeordnet. Ein kurzer gemeinsamer Rückblick auf ein bewegtes Jahr 2015 für einen ebenfalls sehr dynamischen internationalen Konzern.



Mag. Harald Neumann, Vorstandsvorsitzender der NOVOMATIC AG.



G4-1 / Strategie.
G4-13 / Wesentliche
Veränderungen
und Ereignisse im
Berichtszeitraum.
G4-34 / Unter-
nehmensführung /
Führungsstruktur.



Quelle APA
29. Dezember 2015

✓ Mag. Harald Neumann ist seit August 2011 im NOVOMATIC-Konzern in leitender Position tätig, erst als Geschäftsführer einer 100 Prozent-Tochter, NOVOMATIC Gaming Industries GmbH, seit Oktober 2014 auch als Vorstandsvorsitzender der Konzernmutter NOVOMATIC AG. NOVOMATIC ist dabei in einem hoch kompetitiven Umfeld aktiv und setzt erfolgreich auf Investition in Innovation sowie eine internationale Ausrichtung der bestehenden dualen Strategie aus *Gaming Technology* und *Gaming Operations*. Der bisherige Erfolgskurs konnte auch 2015 weiterverfolgt werden, trotz bisweilen herausfordernder Ereignisse, mit denen sich NOVOMATIC konfrontiert sah.

Für NOVOMATIC war auch 2015 ein ereignisreiches Jahr. Was waren für Sie die prägendsten Ereignisse?

Das Jahr 2015 begann mit einem aus unserer Sicht äußerst ineffektiven Verbot des sogenannten „kleinen Glücksspiels“ in Wien. Natürlich macht sich das auch im Unternehmensergebnis bemerkbar. Viel gravierender aus unserer Sicht ist jedoch die sich daraus ergebende blühende Illegalität: Nach Angaben der Finanzpolizei  wurden bis November zwar rund 420 illegale Geräte beschlagnahmt, aber es ist natürlich auch klar, dass man

niemals alle illegalen Geräte wird aufdecken können. Das Ziel eines effektiven Spieler- und Jugendschutzes wurde somit nicht erreicht. Wir nutzen daher alle uns zur Verfügung stehenden Rechtsmittel, um das illegale Glücksspiel gemeinsam mit den Behörden zu bekämpfen.

Und was war für NOVOMATIC 2015 besonders erfreulich?

Aus österreichischer Perspektive sind sicherlich drei Ereignisse besonders erwähnenswert: Zunächst wurde Ende 2014 unserer 100 Prozent-Tochter ADMIRAL Casinos & Entertainment AG eine Lizenz für Landesauspielungen in Kärnten rechtskräftig zugesprochen. Wir haben Anfang Jänner 2015 bereits neun Filialen eröffnet, die letzte, zehnte Filiale eröffneten wir im September in Bleiburg. In der Steiermark hatten wir im Dezember 2015 eine von insgesamt drei Lizenzen für Landesauspielungen erhalten, wir werden somit Anfang 2016 mit dem Rollout von insgesamt 24 Automatensalons starten. Beides spricht eindeutig für unser Erfolgsmodell der ADMIRAL-Card, das eine technische und eine soziale Komponente miteinander vereint und somit effektiven Spielerschutz sicherstellt. 

Im Sommer konnten wir eine Finanzbeteiligung an den Casinos Austria AG erwerben, mittlerweile wird uns eine substantielle Beteiligung zugerechnet. Gemeinsam mit unserem tschechischen Mitbewerber werden wir diese Anteile in ein Joint-Venture einbringen, um die Beteiligung strategisch managen zu können.  

Das waren nun die für Österreich wesentlichen Ereignisse. Wie sah es auf internationaler Ebene aus?

Wir sind u.a. im Baltikum seit Längerem sehr erfolgreich, wir konnten zum Beispiel Ende des Jahres in Vilnius die sechste Spielbank eröffnen. Zudem ist unsere Tochter NOVOMATIC Lottery Solutions im Lotteriebereich ausgesprochen erfolgreich: Im Juli unterzeichneten wir einen Vertrag mit der Katalonischen Lotterie Loteria de Catalunya mit einer Laufzeit von sechs Jahren, der das komplette Lottery Facility Management Service für die Region Katalonien für Online- und Instant-Lotterieprodukte und -services umfasst. Der Vertrag tritt mit 1. April 2016 in Kraft. Darüber hinaus haben wir, ebenfalls in Spanien, einen Automatenhersteller übernommen, um in unseren Produktionsbe-

reich weiter zu investieren. Wir sind international wirklich sehr gut aufgestellt. Diese geografische Diversifizierung hilft uns, wenn sich lokale Rahmenbedingungen ändern. 

Welche Herausforderungen warten auf NOVOMATIC 2016?

Einige. Einerseits wurde vom Wiener Landtag im März 2016 ein neues Wettgesetz beschlossen.  Wir werden hier die Entwicklungen abwarten und dann entsprechend reagieren. Ich möchte an dieser Stelle betonen, dass wir im Bereich Sportwetten bereits einige Maßnahmen für den Schutz der Wettkunden gesetzt haben, die uns von den anderen Marktteilnehmern positiv abheben: Live-Wetten sind bereits jetzt nur mit Einschränkungen bei uns möglich, um den Konsumentenschutz zu gewährleisten. Zudem sind wir mit unserer Tochter ADMIRAL Sportwetten GmbH als erster österreichischer Anbieter der Initiative „Play Fair Code for Integrity in Sports“  beigetreten, die sich der Sicherung der Glaubwürdigkeit und der Integrität des österreichischen Sports verschrieben hat. Darüber hinaus gibt es seit Kurzem auch eine interne Konzern-Richtlinie, wie wir Sportwetten fair und sicher anbieten wollen, unseren Responsible Betting Code, der in neun Prinzipien unser Verständnis von Schutz unserer Wettkunden im Bereich Sportwetten definiert. 

In Deutschland werden wir unsere Aktivitäten als Betreiber von Spielhallen ausweiten und weitere Spielhallen erwerben, um so rechtzeitig auf eine Gesetzesänderung zu reagieren, die mit 2018 schlagend wird. Auch in Großbritannien und Spanien werden wir durch gezielte Akquisitionen unsere Marktanteile ausbauen.

Kurz gesagt: Es bleibt spannend.

Wie sieht nachhaltiges Wachstum bei NOVOMATIC aus?

Zunächst einmal wird Nachhaltigkeit und Corporate Social Responsibility gerne synonym verwendet. Ich bin der Meinung, es handelt sich um einen kausalen Zusammenhang: Nachhaltiges im Sinne eines langfristigen Wachstums ist nur möglich, wenn das Unternehmen seine Hausaufgaben in Sachen CSR macht. Wobei wir bei NOVOMATIC mittlerweile eher davon abgehen, unsere unternehmerische Verantwortung als Corporate Social Responsibility zu bezeichnen, da dieser Begriff



G4-13 / Wesentliche Veränderungen und Ereignisse im Berichtszeitraum.



Siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 37.



Nähere Informationen playfaircode.at



Siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 38.



Siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 36.



G4-13 / Wesentliche Veränderungen und Ereignisse im Berichtszeitraum.
Siehe Geschäftsbericht NOVOMATIC 2015.

doch eher etwas Philanthropisches bezeichnet. Corporate Responsibility, CR funktioniert nur, wenn es auch ökonomisch Sinn macht. Und hier schließt sich auch wieder der Kreis zur nachhaltigen Unternehmensentwicklung. Streng genommen ist CR somit eigentlich ein No-Brainer. 



Ugs. Englisch für „selbst erklärend“, „offensichtlich“.



Nähere Informationen unter un.org



G4-15 / UN Global Compact; OECD Leitlinien für multinationale Unternehmen. Siehe Fortschrittsbericht UN Global Compact 2015, Seite 100.



Siehe Geschäftsbericht NOVOMATIC 2015.

CR ist für uns von NOVOMATIC einerseits ein zentraler Wert: Wir streben eine Balance zwischen Umwelt, Menschen und Unternehmensgewinn an. Das bedeutet ein ständiges Abwägen und Priorisieren, eine Definition von im Idealfall gleichberechtigten Zielen. Auf der anderen Seite ist es auch ein Auftrag an uns und an unser Unternehmen, unser Handeln an einer Langfristperspektive auszurichten. Das kann und sollte auch bedeuten, auf kurzfristige Marktveränderungen rasch zu reagieren bzw. mögliche Änderungen der Rahmenbedingungen vernünftig zu antizipieren und sich anzupassen. Wir sind tatsächlich ein sehr dynamisches Unternehmen, das widerspricht unserem Streben nach einem langfristigen Unternehmenserfolg keineswegs. Im Gegenteil, wir werden durch internationale Ratings bestätigt: Erst im Oktober erhielten wir von Standard & Poor's das Investment Grade Rating BBB, wir sind damit der am besten eingestufte Gaming-Technologie-Konzern Europas. 

Rechnet sich Corporate Responsibility für NOVOMATIC?

Selbstverständlich. Wir können zwar nicht jeder einzelnen CR-Maßnahme im Konzern einen genauen monetären Wert zuordnen, in der Gesamtschau wissen wir jedoch, dass uns der Erfolg Recht gibt.

Woran machen Sie das fest?

Einerseits sehen wir das sehr direkt an unseren Erfolgen in Österreich in Bezug auf die Landesausstellungen. Wir wurden mit unserer Tochter ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, die den operativen Spielerschutz in Österreich verantwortet, jeweils bestgereiht. Ohne unser laufendes Engagement und unsere Investitionen in neue Tools des technischen Spielerschutzes wäre uns ein solcher Erfolg nicht beschieden. Wir wissen mittlerweile auch, dass sich immer mehr Bewerber genau über unsere Anstrengungen im Bereich CR informieren. Im „war of talents“ ist glaubwürdiges CR-Management ein wichtiges Asset. Nicht zuletzt zeigt uns auch unser Erfolg an den Anleihemärkten, dass wir mit unserer an langfristigem und nachhaltigem Unternehmenserfolg ausgerichteten Strategie richtig liegen. Wir sind ein gutes Investment für unsere Anleger.

Wo sehen Sie NOVOMATIC in Bezug auf globale Entwicklungen?

Auf globaler Ebene spielt für uns das Thema Menschenrechte eine große Rolle, faire Bezahlung und faire Arbeitsbedingungen. Wir achten innerhalb des Konzerns auf die Einhaltung gewisser Mindeststandards, allerdings ist das kein Thema, das wir allein lösen können. Wir setzen hier unsere Hoffnung auf Initiativen, die durch die UN Sustainable Development Goals  angestoßen werden und möchten uns hier in Zukunft auch selbst einbringen. Selbstverständlich bekennen wir uns zur Einhaltung der zehn Prinzipien des UN Global Compact, einer globalen Initiative, der wir erst letztes Jahr beigetreten sind. Wir haben uns verpflichtet, jährlich einen entsprechenden Fortschrittsbericht über unsere Bemühungen offen zu legen und tun dies auch im Rahmen dieses CR-Berichts.  

Abschließend noch eine kurze Frage: Was macht ein Unternehmen zukunftsfähig?

Zwei Dinge, die jedoch absolut wesentlich sind: Mitarbeiter und Balance. Ohne Mitarbeiter, die bereit sind, sich auf Veränderungen rasch einzustellen bzw. diese Veränderungen proaktiv voranzutreiben, kann ein Unternehmen auf lange Frist gesehen nicht bestehen. Das klingt auf den ersten Blick vielleicht ein bisschen trivial, wir wissen aber, dass wir unsere Innovationskraft und unsere starke Marktposition dem täglichen Einsatz unserer Mitarbeiter zu verdanken haben. Wir bieten Glücksspieldienstleistungen in hochkompetitiven Märkten an, hier auf Dauer zu bestehen erfordert einiges an Geschick. Wir von NOVOMATIC ziehen gemeinsam an einem Strang und dafür möchte ich an dieser Stelle auch deutlich Danke sagen.

Mit Balance meine ich den verantwortungsvollen Ausgleich zwischen den unterschiedlichen Ansprüchen unserer Stakeholder. Wir können nicht jede Erwartungshaltung erfüllen, aber wir stehen zu unserer Verantwortung und nehmen diese aktiv wahr. Dieser regelmäßige Austausch mit unseren Stakeholdern liefert uns wichtigen Input und Anregungen für die Weiterentwicklung unserer Produkte.

Vielen Dank für das Gespräch.

Stakeholderbezogenes Issue Management, oder: Was ist wirklich wichtig?

Was wirklich zählt, sind unsere Werte und unsere Ziele. Wie wir sie mit den Ansprüchen und Erwartungen unserer Stakeholder in Einklang bringen. Warum sich konstruktiver Dialog bezahlt macht.

☑ Wir von NOVOMATIC stehen zu unserer Verantwortung. Das bedingt auch eine intensive und konsequente Auseinandersetzung mit den Ansprüchen und Erwartungshaltungen unserer Stakeholder, um die für beide Seiten relevanten Themen und Herausforderungen zu kennen – kurz das, was mit dem etwas sperrigen Begriff „Stakeholderbezogenes Issue Management“ umschrieben wird. Wir setzen alles in unserem **NOVOMATIC Stakeholder Dialog** um, denn nur wenn Kommunikation nicht als Einbahnstraße verstanden wird, können ein gemeinsames Verständnis und neue Impulse für Innovation wachsen. Allerdings ist ein solcher konstruktiver Dialog nicht nur für uns von NOVOMATIC von Vorteil, auch unsere Stakeholder profitieren durch den regen Erfahrungsaustausch auf gleicher Augenhöhe. Zudem ergeben sich in der kritischen Diskussion auch Anregungen für unser CR-Management, die wir gerne wenn immer möglich aufnehmen. ⓘ

Das Ergebnis aus den Rückmeldungen des teils informellen, teils institutionalisierten Austausches mit unseren Stakeholdern fließt in unser CR-Management mit ein. Allerdings hinterfragen wir zudem auch in regelmäßigen Abständen, ob das, was wir als wichtig für uns und für unsere Stakeholder erkannt haben, auch tatsächlich noch diese Priorität genießt, um unser CR-Management entsprechend ausrichten zu können. Denn wie sollen wir sonst die Balance zwischen den externen Erwartungen und unseren eigenen Werten und Vorstellungen finden?

Die letzte formelle Stakeholderbefragung zur Identifikation der für NOVOMATIC und ihre Stakeholder wesentlichen Themen fand 2013 statt. Aus diesem Grund entschlossen wir uns, bis Ende 2015 einen Aktualisierungsprozess basierend auf der Anwendung mehrerer Analysetools durchzuführen. Das Ergebnis dieses Prozesses finden

Sie auf der nächsten Seite abgebildet, inklusive einer Darstellung der Veränderungen im Vergleich zur Fassung unserer Wesentlichkeitsmatrix aus 2013.

Die intern erstellten Analysen umfassten die Durchführung

- einer **PESTLE-Analyse**, einem Blick aus der Vogelperspektive auf ein Unternehmen, wobei verschiedene Blickwinkel eingenommen werden, um relevante Zukunftsentwicklungen zu erkennen und zu überprüfen, ob gewissen Risiken mit operativen und strategischen Überlegungen begegnet wird. PESTLE ist dabei ein Akronym für **P**olitical, **E**conomic, **S**ocial, **T**echnological, **L**egal und **E**nvironmental.
- einer **Stakeholder-Analyse** der für NOVOMATIC relevanten Stakeholder-Gruppen und deren Einflussnahme auf das Unternehmen bzw. umgekehrt, einer Analyse des Einflusses von NOVOMATIC auf ihre Stakeholder-Gruppen.
- einer **Business Model Canvas-Analyse** im Rahmen eines internen intensiven Workshops mit allen relevanten Abteilungsleitern. Auf Basis von neun Elementen wird das Geschäftsmodell in ein skalierbares System gebracht. Ziel ist es auch hier, die wesentlichen Themen für ein Unternehmen, diesmal aus Geschäftsperspektive, herauszuarbeiten.
- einer **Peergroup-Analyse**, bei der die Performance von NOVOMATIC aus CR-Sicht mit den Leistungen relevanter Marktteilnehmer verglichen wurde. Zudem wurde als internationaler Benchmark ein innovatives Unternehmen gewählt, das in vielen CR-Bereichen als führend bezeichnet werden kann.

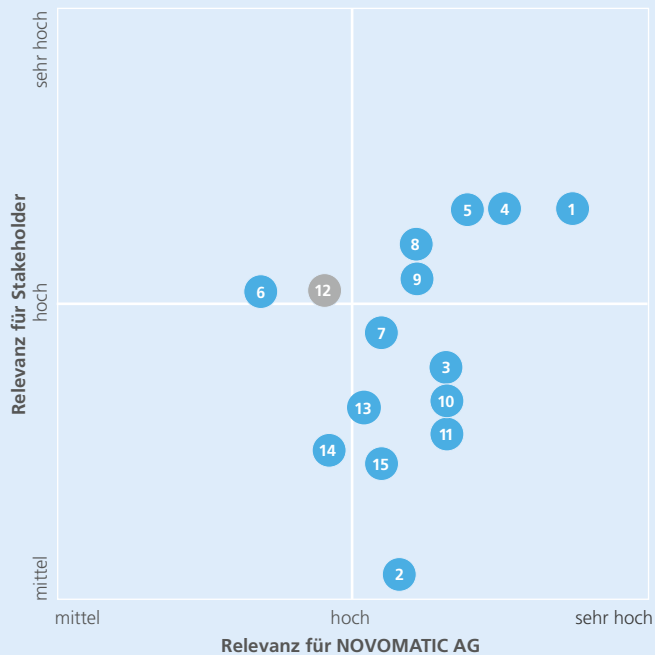


G4-17 / Konsolidierte Unternehmen, nähere Informationen siehe NOVOMATIC Geschäftsbericht 2015.
G4-18 / Verfahren zur Festlegung der Berichtsinhalte.
G4-19, G4-20, G4-21 / Sämtliche wesentlichen Aspekte im Berichtszeitraum.
G4-22 / Neudarstellung von Informationen.
G4-23 / Wichtige Änderungen im Umfang und in den Grenzen der Aspekte.
G4-24 / Einbindung Stakeholder.
G4-27 / Anliegen von Stakeholdern.



Siehe Kapitel „Man kann nicht kommunizieren“, Seite 18.

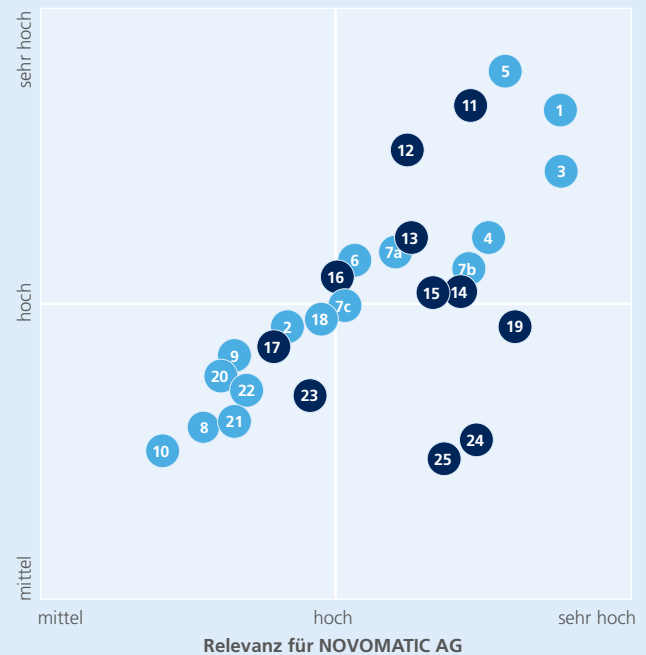
Wesentlichkeitsmatrix 2013



- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1 Corporate Governance & Compliance | 9 Diversity |
| 2 Regionalwirtschaftliche Verankerung | 10 Sponsoring |
| 3 Innovation | 11 Fairer Wettbewerb |
| 4 Responsible Gaming und Konsumentengesundheit | 12 Stakeholder-Einbindung |
| 5 Schutz der Kundendaten | 13 Betriebliches Umweltmanagement |
| 6 Verantwortungsvolles Marketing | 14 Produktökologie |
| 7 Sichere Beschäftigung und qualifizierte Arbeitskräfte | 15 Förderung von Vielfalt und Bildung |
| 8 Zufriedenheit und Gesundheit der Mitarbeiter | |

- Themenbereiche 2013 und 2015
- Themenbereiche 2013
- Themenbereiche 2015 neu

Wesentlichkeitsmatrix 2015



- | | |
|------------------------------|---------------------------------------|
| 1 Compliance (2013: 1, 11) | 13 Transparenz nach Außen |
| 2 Lokale Verankerung | 14 Lobbying |
| 3 Innovation | 15 Attraktivität als Arbeitgeber |
| 4 Spielerschutz | 16 Wissensmanagement |
| 5 Datenschutz | 17 Work-Life-Balance |
| 6 Responsible Marketing | 18 Wiederverwertbarkeit (2013: 13,14) |
| 7a Stabiler Arbeitsplatz | 19 Customer Relations |
| 7b Aus- und Weiterbildung | 20 Energieeffizienz (2013: 13) |
| 7c Arbeitssicherheit | 21 Recycling (2013: 13,14) |
| 8 Gesundheitsmanagement | 22 Ressourcenschonung (2013: 13,14) |
| 9 Diversität der Mitarbeiter | 23 Lieferkette |
| 10 Sponsoring (2013: 10, 15) | 24 Synergiemanagement |
| 11 Finanzielle Stabilität | 25 Transparenz nach Innen |
| 12 Qualitätsmanagement | |

Diese Analyse diente dazu, Stärken und Schwächen von NOVOMATIC aus CR-Sicht zu identifizieren.

- eines **Mitarbeiter-Workshops**, bei dem Vertreter aus dieser wichtigen Stakeholder-Gruppe auf Basis eines standardisierten Fragebogens zu möglichen relevanten Themen befragt wurden.
- von **internen standardisierten Interviews mit Abteilungsleitern und Mitgliedern des NGI-Aufsichtsrates**, um die Ergebnisse aus den vorangegangenen Analysen zu spiegeln bzw. möglicherweise vorhandene Unschärfen aufzudecken.

Die Ergebnisse aus diesen Analysen wurden in einer Prioritätenliste der für NOVOMATIC wesentlichen Aspekte zusammengeführt, die wiederum die Grundlage für die Erstellung der aktuellen Wesentlichkeitsmatrix bildete. Die Rückmeldungen der Teilnehmer der Workshops mündeten in eine Themenliste an relevanten Aspekten. Dies erklärt auch die Abweichungen im Vergleich zu 2013, da die Fragestellungen zur Themenfindung bewusst offen gehalten wurden. In einem nächsten Schritt erfolgte die Priorisierung der Themen auf Basis standardisierter Fragebögen, die durch Konzern-Abteilungsleiter im Rahmen eines extern moderierten Workshops, durch Mitarbeiter ebenfalls im Rahmen eines

Aus der links abgebildeten Wesentlichkeitsmatrix 2015 ergeben sich somit folgende für **NOVOMATIC wesentliche Aspekte**, die im vorliegenden Bericht jedenfalls Berücksichtigung finden, zusätzlich zu weiteren Informationen zum umfangreichen CR-Management von NOVOMATIC:

Aspekt Anti-Korruption / Compliance und Geldwäscheprevention, Antikorruption 1

- ✓ G4-SO4 / Information und Schulungen über Leitlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung.
- i Siehe Kapitel „Corporate Governance“, Seite 69.

Aspekt Innovation / Innovationsmanagement 3

- i Siehe Kapitel „Corporate Governance“, Seite 75.

Aspekt Schutz der Kundendaten / Datenschutz 5

- ✓ G4-PR8 / Schutz der Privatsphäre von Kunden.
- i Siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 41.

Aspekt Kundengesundheit und -sicherheit, Aspekt Kundenzufriedenheit / Responsible Entertainment 4

- ✓ G4-PR5 / Ergebnisse Kundenzufriedenheitsbefragung bzw. G4-PR8 / Schutz der Privatsphäre von Kunden.
- i Siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 41 und 42.

Aspekt Aus- und Weiterbildung / Lebenslanges Lernen 7b

- ✓ G4-LA9 / Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung.
- i Siehe Kapitel „Enjoy working with us“, Seite 54.

Aspekt Qualitätsmanagement bei Dienstleistungen und Produktion 12

- i Siehe Kapitel „Corporate Governance“, Seite 72.
- ✓ Kein GRI-Indikator zu berichten lt. GRI-G4.

Aspekt Wirtschaftliche Leistung / Finanzielle Stabilität 11

- ✓ G4-EC1 / Verteilter wirtschaftlicher Wert.
- i Siehe Kapitel „Corporate Governance“, Seite 76.

Workshops und im Rahmen vom Einzelgesprächen durch Konzern-Abteilungsleiter ausgefüllt wurden. Es erfolgte keine zusätzliche Befragung externer Stakeholder, wie das 2013 noch der Fall war. Die für NOVOMATIC wesentlichen Kernmärkte Deutschland, Italien und Großbritannien waren über ihre lokalen CR-Verantwortlichen in den Erstellungsprozess der aktuellen Wesentlichkeitsmatrix eingebunden, sodass die nun vorliegende Wesentlichkeitsmatrix auch Geltung für diese Märkte besitzt. ✓ i

Im Vergleich zu 2013 ergab sich in einigen Punkten eine Neubewertung der internen wie externen Relevanz, in einigen Punkten wurde die hohe Bedeutung für das CR-Management der NOVOMATIC dagegen neuerlich unterstrichen: Dies gilt jedenfalls für **Compliance Management** einschließlich der verwandten Themenbereiche Anti-Korruption und Geldwäscheprevention. Dieser Themenkomplex wurde 2015 erneut von internen wie externen Stakeholdern der NOVOMATIC topgereiht und wird dementsprechend in diesem Bericht in einem eigenen Abschnitt ausführlich dargestellt. i

Weiterhin große Bedeutung wird dem Bereich Prävention und Spielerschutz einschließlich der Themen Responsible Marketing sowie Datenschutz und IT-Sicherheit eingeräumt. In Ergänzung zu 2013 wird diesem Bereich aber auch Customer Relationship Management zugeordnet, der Schwerpunkt des CR-Managements

wird sich daher in Richtung „Entertainment mit Verantwortung“ verlagern, entsprechend wurde das bisher als „Prävention und Spielerschutz“ titulierte Handlungsfeld in „**Responsible Entertainment**“ umbenannt, um dieser Entwicklung Rechnung zu tragen. i

Dem bisher als „Mitarbeiter und Arbeitgeberverantwortung“ bezeichneten Handlungsfeld wird weiterhin hohe Relevanz eingeräumt, wenngleich sich die Schwerpunkte dieses Bereiches ebenfalls gewandelt hatten: Die Attraktivität als Arbeitgeber (*Employer Branding*) steht nunmehr neben der Mitarbeiterzufriedenheit im Vordergrund, ergänzt um die Bereiche Arbeitsplatzsicherheit und Stabilität der Arbeitsplätze an sich. Wir sehen diese Ergänzung als Handlungsauftrag an unser CR-Management und haben dieses Handlungsfeld auch entsprechend in „**Enjoy working with us**“ als Umschreibung unseres strategischen Zieles umbenannt. i

Im Gegensatz zur bisherigen Darstellung wurde dem Bereich Umwelt und Produktökologie ein höherer Stellenwert zugewiesen. Relevante Aspekte bzw. in Einzelaspekten aufgesplittete Themen aus diesem Gebiet finden sich weiter rechts bzw. weiter oben als in der Übersicht 2013. Wir verstehen dies als klaren Handlungsauftrag: „**NOVOMATIC goes green**“. i



Siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 28.



G4-17 / Wesentliche Unternehmen.
G4-6 / Wesentliche Märkte.
Siehe Geschäftsbericht NOVOMATIC 2015.



Siehe Kapitel „Enjoy working with us“, Seite 48.



Siehe Kapitel „Corporate Governance“, Seite 69.



Siehe Kapitel „NOVOMATIC goes green“, Seite 80.

Man kann nicht nicht kommunizieren und **das Zweite Kommunikationsaxiom.**

Wie uns Paul Watzlawick mit unseren Stakeholdern verbindet. Was wir unter guter Kommunikation verstehen. Was für uns für einen konstruktiven Austausch wichtig ist.



G4-25 / Grundlage für die Ermittlung und Auswahl der Stakeholder, die eingebunden werden sollen.
G4-26 / Einbindung der Stakeholder.



G4-24 / Liste der von der Organisation eingebundenen Stakeholdergruppen.

Der Kärntner Psychologie und Systemtheoretiker Paul Watzlawick wurde durch seine umfangreichen Forschungen zum Thema Kommunikation bekannt. Seine fünf Kommunikationsaxiome gelten als anerkannt für jede Situation mit kommunikativem Charakter. Kommunikation findet auf verschiedenen Ebenen statt: „Man kann nicht nicht kommunizieren“. Allerdings kann man Kommunikation bis zu einem gewissen Grad aktiv steuern, indem man sich dessen bewusst ist, dass jede Form von Kommunikation einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt in sich vereint, wobei letzterer den ersteren bestimmt: Aufgrund unserer NOVOMATIC-Unternehmenskultur legen wir großen Wert auf gegenseitige Wertschätzung und konstruktiven Austausch, u.a. achteten wir darauf, relevante Stakeholder bei der Erstellung des vorliegenden CR-Berichts aktiv einzubinden. Wir bedienen uns zudem unterschiedlicher Kommunikationskanäle, um unsere Stakeholdergruppen zu erreichen bzw. ihnen für sie relevante Informationen zur Verfügung zu stellen.

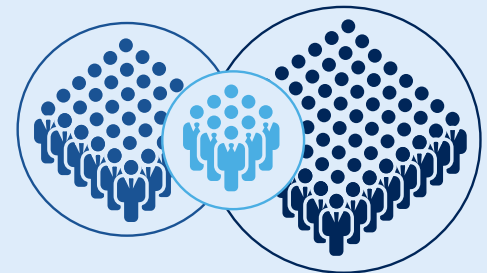
Konstruktiver Austausch: Ein Lernen für beide Seiten.

Selbstverständlich möchten wir unsere relevanten Stakeholder in regelmäßigen Abständen über unsere CR-Aktivitäten und -Erfolge informieren, wobei wir mit „relevant“ jene Stakeholdergruppen bezeichnen, die direkten oder indirekten Einfluss auf unsere Unternehmensentwicklung nehmen (können) bzw. jene Stakeholdergruppen, auf die wir mittelbaren oder unmittelbaren Einfluss nehmen (können). Hierunter fallen insbesondere unsere Mitarbeiter, unsere Kunden (B2B und B2C), unsere Investoren und Eigentümer, Vertreter von Aufsichtsbehörden auf Landes- und Bundesebene, Vertreter von Spielerschutzeinrichtungen bzw.

Forschungseinrichtungen im Bereich Suchtprävention, aber auch unseren Sponsoringpartner.

Entsprechend einer internen Analyse, die 2015 im Rahmen der Aktualisierung der Wesentlichkeitsmatrix durchgeführt wurde, wurde die nachfolgende Grafik gestaltet:

Übersicht unserer Stakeholder



- **Interne Stakeholder:** Mitarbeiter, Unternehmensführung, Eigentümer.
- **Stakeholder mit direktem Einfluss auf NOVOMATIC:** Geschäftspartner, Behörden, Politik und Entscheidungsträger, Investoren und Finanzinstitutionen, Tochtergesellschaften, Standortumfeld, Sponsoringpartner, Spielerschutz- und Therapieeinrichtungen, Forschungsk Kooperationen, Selbsthilfegruppen, Kunden.
- **Stakeholder mit indirektem Einfluss auf NOVOMATIC:** NGOs, Interessenverbände, Medien, interessierte Öffentlichkeit, Marktteilnehmer.

Jede der genannten Stakeholdergruppen verfolgt naturgemäß ihre eigenen Ambitionen und vertritt andere Erwartungshaltungen an NOVOMATIC: Ziel unserer Kommunikation mit unseren Stakeholdern ist es, diesen Anspruch mit unseren eigenen Zielen und Plänen in Balance zu bringen. Dies kann unseres Erachtens nur über eine faire und transparente Berichterstattung erreicht werden: Nur Transparenz und ein ehrlich

gemeinter fairer Austausch erzeugen Vertrauen und Glaubwürdigkeit. Dazu gehört auch ein Offenlegen von Fehlschlägen und neuen Herausforderungen, aber auch ein Bericht über Planänderungen und eine Information über die näheren Hintergründe hierfür. Wir bemühen uns im vorliegenden Bericht, diesem Anspruch gerecht zu werden.

Sollten für Sie dennoch Fragen offen bleiben, freuen wir uns über eine direkte Kontaktaufnahme! 

Group-CR

Tel.: +43 2252 606 0

Email: cr@novomatic.com

Wir haben für uns erkannt, dass jede unserer Stakeholdergruppen auch hinsichtlich des Informationsaustausches unterschiedliche Wünsche und Bedürfnisse hat. Diesen versuchen wir über unsere unterschiedlichen Kommunikationskanäle entgegen zu kommen: Wir führen ebenso intensive Einzelgespräche wie wir formalisierte Berichte an Behörden und Aufsichtsorgane übermitteln. Zudem sind zwei Veranstaltungen, der **NOVOMATIC Stakeholder Dialog** , sowie das **Responsible Gaming Symposium** , Fixpunkte unseres NOVOMATIC-Veranstaltungskalenders, die wir (auch) zur aktiven Einbindung unserer Stakeholder nutzen. Eine Übersicht über unsere unterschiedlichen Formen an Stakeholdereinbindung finden Sie auf der nächsten Seite.

Abseits unserer laufenden Bemühungen auf Konzern-Ebene, mit unseren relevanten Stakeholdern in Kontakt zu bleiben und den gegenseitigen Austausch zu forcieren, engagieren sich diesbezüglich auch unsere Konzerngesellschaften: Beispielsweise ist unsere deutsche Tochter, die LÖWEN-Gruppe, Mitglied im deutschen Dachverband

„Die Deutsche Automatenwirtschaft“ . Seit mehreren Jahren engagiert sich diese Vereinigung im Bereich Information und Prävention, unter dem Motto „Kein Spiel ohne Regeln“.

Darüber hinaus ist LÖWEN die eigene regionale Verankerung ein Anliegen:

Neben der regelmäßigen Unterstützung von karitativen Projekten, bei denen auch die LÖWEN-Lehrlinge tatkräftig mit anpacken , steht die wirtschaftliche Attraktivität der Unternehmensstandorte im Fokus. Aus diesem Grund ist LÖWEN u.a. Mitglied in der Zukunftsinitiative Rheinland-Pfalz (ZIRP) sowie dem **Bundesverband Mittelständische Wirtschaft (BVMW) Rheinhessen-Nahe**. Aufgrund dieser engen lokalen Einbindung richtete LÖWEN Ende Jänner 2016 ein hochkarätig besetztes Event anlässlich der bevorstehenden Landtagswahl in Rheinland-Pfalz aus, um den Mitgliedern des Verbands die Möglichkeit des direkten Kontakts zu den politischen Kandidaten zu geben. Vier Spitzenvertreter der Landespolitik nahmen daraufhin am Podium Platz und stellten sich den kritischen Fragen der Verbandsmitglieder. Als zusätzlicher side-event wurde die Möglichkeit einer Betriebsführung am LÖWEN-Standort Bingen geboten.



Sujet aus „Kein Spiel ohne Regeln“, Deutsche Automatenwirtschaft.



Podiumsdiskussionen BVMW Jänner 2016.



Nähere Informationen
automatenwirtschaft.de



G4-31 / Kontaktstelle
für Fragen bez. Bericht
oder seiner Inhalte.



Siehe Kapitel
„Together“,
Seite 98.



Nähere Informationen
siehe Seite 22 dieses
Kapitels.



Siehe Kapitel
„Responsible
Entertainment“,
Seite 43.



3 Formen der Einbeziehung unserer Stakeholder

G4-26 / Ansatz der Organisation zur Einbindung der Stakeholder inkl. Angabe der Häufigkeit et al.

Information:	Dialog:	Partizipation:
Schaffen von Transparenz, Bereitstellen von Information	Offener Austausch und Zuhören, Lernen	Aktive Beteiligung, Projekte realisieren
novomatic.com/cr	jährlich STAKEHOLDER DIALOG Nachhaltig. Innovativ. Konstruktiv.	Mehrere Forschungsk Kooperationen im Bereich Suchtprävention
Jährliche CR-Berichterstattung: Nach GRI-Standard, Fortschrittsbericht UN Global Compact	jährlich  Responsible Gaming Symposium 2015 WISSEN SCHAFFT VERANTWORTUNG	Sponsorings im Bereich Suchtprävention, Wissenschaft und Forschung, Soziales sowie konstante finanzielle Unterstützung von Suchttherapieeinrichtungen
Regelmäßige Berichterstattung an Aufsichtsbehörden	Trainings und Weiterbildungen für CR-Verantwortliche, interne Schulungen für alle Mitarbeiter	Mitglied bei respACT Österreich , regelmäßige Teilnahme an Arbeitsgruppen und Workshops
Laufende Information an Staatskommissäre (ADMIRAL Casinos & Entertainment AG)	Persönliche Gespräche mit relevanten Stakeholdern	Interne CR-Board-Meetings zur regelmäßigen Abstimmung innerhalb der NOVOMATIC-Gruppe
Laufende Abstimmung und Information an ADM Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (Italien)	Teilnahme an Pressekonferenzen bzw. Gesprächen mit Journalisten	Zweimal jährlich NOVOMATIC Symposium (intern, für Mitarbeiter)
Intranet-News für Mitarbeiter, NOVOWelcome-Days für neue Mitarbeiter	Teilnahme an internationalen Fachkonferenzen	Aktive Einbindung der Fachabteilungen bei der Erstellung des jährlichen CR-Berichts
Teilnahme an Nachhaltigkeitsratings: TRIGOS, ASRA	Laufende Kundenbefragungen der operativen Gesellschaften (NGI, LÖWEN-Gruppe; ACE und ASW erstmalig 2015)	Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung am Standort Gumpoldskirchen sowie im operativen Bereich (in Teilen bereits durchgeführt bzw. in Planung) sowie bei LÖWEN-Gruppe (Folgebefragung in Planung)
Publikationen und Broschüren	Regelmäßige Betriebsführungen am Standort Gumpoldskirchen	LÖWEN-Gruppe ist Mitglied im Dachverband „Die Deutsche Automatenwirtschaft“
	LÖWEN langjähriger Partner des BVMW: „Unternehmer-Brunch“	
	ICE London: jährliche wichtige Branchenmesse	

2014 fand zum bereits fünften Mal das **LÖWEN Forum Bingen** statt, das ähnlich dem NOVOMATIC Stakeholder Dialog dem Austausch mit einem breit gefächerten Auditorium dient. 2015 wurde aufgrund der Vielzahl anderer Stakeholder-Veranstaltungen auf die Ausrichtung eines sechsten LÖWEN Forums ausnahmsweise verzichtet, jedoch ist für 2016 ein neuerliches Event in Planung.

Im Bereich Spielerschutz zeigt sich LÖWEN als verlässlicher Kooperationspartner, neben einer teils substanziellen finanziellen Unterstützung legt LÖWEN großen Wert auf einen regelmäßigen fachlichen Austausch. Kooperationen bestehen u.a. mit der Suchtberatungsstelle Sigmaringen, der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart oder dem Caritasverband für das Erzbistum Berlin. Darüber hinaus arbeitet LÖWEN mit vielen lokalen Hilfseinrichtungen zusammen, für ein dichtes Netzwerk an Kontaktadressen, die Hilfe und Information suchenden Gästen zur Verfügung gestellt werden können.

Im Zusammenhang mit dem institutionalisierten Austausch mit unseren relevanten Stakeholdern darf jedoch auf einen ganz besonderen Fixpunkt im Veranstaltungskalender der NOVOMATIC-Gruppe auf gar keinen Fall vergessen werden: **ICE Totally Gaming**, eine der größten, wenn nicht gar die größte internationale Branchenmesse, die jährlich Anfang Februar in London stattfindet (2016: 2. bis 4. Februar 2016). NOVOMATIC präsentierte sich in dieser Umgebung zum bereits zweiten

Mal mit dem größten Messestand des Events mit einer Fläche von rund 4.500m², um Kunden und der interessierten Öffentlichkeit ihre Produkte und Dienstleistungen sowie die aktuellen Innovationen vorzustellen. Neben der Möglichkeit zu Kundengesprächen und eines informellen Austausches mit anderen Marktteilnehmern werden im Veranstaltungszeitraum der ICE ebenfalls seit nunmehr mehreren Jahren verschiedene Fachinformationsveranstaltungen zum Thema Responsible Gaming angeboten: Besonders hervorzuheben ist hierbei die **International Casino Conference** sowie das **World Regulatory Briefing**, die sich beide unterschiedlichen Aspekten des internationalen Spielerschutzes widmen. Unter anderem werden best practice-Beispiele vorgestellt, um Responsible Gaming-Maßnahmen weiter zu entwickeln. Es ist mittlerweile Tradition, dass beide Events von den verantwortlichen Mitarbeitern und Abteilungsleitern besucht werden, um diesen einen „interdisziplinären Blick über den Tellerrand“ zu ermöglichen. ⓘ



Siehe Kapitel „Corporate Governance“, Seite 77.



ICE London 2015.



ICE London 2015.

McMindfulness, Green Washing, Pink Painting – vom reaktiven Gutmenschen zum proaktiven Nachhaltigkeitsmanagement?

McMindfulness – Beschreibt eine kommerziell produktive Achtsamkeit, entfremdet von der ursprünglich buddhistischen Wurzel.

Green Washing – Beschreibt den Versuch, sich ein umweltfreundliches und verantwortungsbewusstes Image anzueignen, ohne nachhaltige Basis.

Pink Painting – Beschreibt den Versuch, sich durch „Vorzeigefrauen“ in Führungspositionen den Anstrich von political correctness zu geben.

Unter diesem Titel fand am 1. Dezember 2015 im Wiener Novomatic Forum eine hochkarätig besetzte Paneldiskussion, der **NOVOMATIC Stakeholder Dialog**, zur Frage des grundsätzlichen Nutzens von CSR für Unternehmen und die Gesellschaft statt. Als Ausgangsbasis für die kontroverse und anspruchsvolle Diskussion diente ein 2015 veröffentlichter und Aufsehen erregen-

der Artikel zum kausalen Zusammenhang zwischen CSR und dem wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens. Gastgeberinnen im edlen Ambiente des Wiener Novomatic Forums waren Mag. Daniela Knieling von respACT, dem Austrian Business Council for Sustainable Development, und NOVOMATIC, vertreten durch Dr. Monika Poeckh-Racek, Leiterin Group-CR.

Neben Prof. Dr. Katja Rost von der Universität Zürich als Verfasserin einer Studie, wonach die wissenschaftliche Evidenz des positiven Beitrags von CSR auf den Unternehmenserfolg zumindest in Zweifel zu ziehen ist, nahmen Dr. Fred Luks vom Kompetenzzentrum für Nachhaltigkeit der Wirtschaftsuniversität Wien, Dr. Christine Jasch, Leiterin Climate Change and Sustainability Services bei Ernst & Young sowie Bettina Lorentsichitsch, Präsidentin der Julius-Raab-Stiftung und Christine Vieira Paschoalique, Corporate Sustainability Officer bei Wienerberger AG am Podium Platz. Die Runde wurde um kritische Beiträge von Prof. DDr. Franz-Josef Radermacher von der Universität Ulm bereichert, der grundsätzlich die Ansicht vertrat, dass es sich bei CSR und Nachhaltigkeit um Themen handelt, die auf globaler Ebene zu verhandeln sind. Nur unter Beteiligung der globalen Player könnten Mindeststandards u.a. im Bereich des Umweltschutzes erzielt werden.



Das hochkarätig besetzte Panel, vlnr: Dr. Fred Luks, Dr. Christine Jasch, Prof. Katja Rost, Bettina Lorentsichitsch, Dr. Monika Poeckh-Racek, Christine Vieira Paschoalique.



Vlnr: Prof. Katja Rost, Bettina Lorentsichs.

Nach den einleitenden key findings von Prof. Dr. Rost zu ihrer kürzlich veröffentlichten Meta-Studie traf Frau Viera Paschoalique die erste wesentliche Feststellung der Diskussion, indem sie am Beispiel der Messung von Mitarbeiterzufriedenheit die Herausforderungen benannte, mit denen eine konkrete Wirkungsmessung von CSR-Maßnahmen behaftet sind: „Wie soll man Mitarbeiterzufriedenheit tatsächlich objektiv messen? Was ist Zufriedenheit, was ist Glück?“ Aufgrund der Unschärfe, mit der etliche Begriffe im Bereich CSR behaftet wären, wären auch Messungenauigkeiten unausweichlich. Dr. Jasch ergänzte dahingehend, dass sich ihrer Erfahrung nach Investitionen dann rentieren würden, wenn diese Teil eines Integrierten Managementsystems wären, unabhängig davon, ob sie CSR zuzurechnen sind oder nicht. Sie zitierte in diesem Zusammenhang eine Studie von Prof. Bob Eccles, wonach US-amerikanische Unternehmen mit einer integrierten CSR Policy eine „significantly better performance“ aufwiesen als jene Unternehmen der Kontrollgruppe. Dr. Jasch vertrat somit die Ansicht, dass der Nutzen von CSR sehr wohl darstellbar ist, dies jedoch in Abhängigkeit vom jeweiligen CSR-Verständnis eines Unternehmens. Der Nutzen von CSR würde umso höher ausfallen, je stärker CSR in das Managementsystem eines Unternehmens integriert sei. Dr. Fred Luks fasste diese Erkenntnis pointiert zusammen, dass sich „Steinzeit-CSR nicht rechnet, moderne CSR“ jedoch schon.

Prof. DDr. Radermacher hielt diesem Standpunkt entgegen, dass seiner Meinung nach der Begriff CSR nur dann wirklich Sinn ergeben würde, wenn darunter eine Verantwortungsübernahme subsumiert würde, die nicht in erster Linie nach Nutzen oder Profit schiebt. Sonst wäre CSR schlicht mit allgemeiner Betriebswirtschaftslehre gleichzusetzen. Er ergänzte, dass CSR überdies aus einer globalen Perspektive zu hinterfragen wäre: CSR wäre seiner Meinung nach lediglich ein Ersatz-



Die Teilnehmer einer World-Café-Runde im regen Austausch.

instrument für eine fehlende globale Regulierung bestimmter Bereiche. Frau Lorentsichs pflichtete Prof. DDr. Radermacher bei und erklärte, dass „CSR auch Spaß machen“ müsse, nicht nur Nutzen stiften. Im Anschluss an die Podiumsdiskussion wurden die Fachexperten gebeten, kleinere Gesprächsrunden zu moderieren, die sich mit bestimmten Aspekten von CSR auseinandersetzten. Entsprechend dem klassischen World-Café-Prinzip wurde das Auditorium um Rotation gebeten, sodass jeder Zuhörer Teil von zumindest zwei Brainstorming-Runden wurde.

Erstmals wurde mit dieser Veranstaltung der NOVOMATIC Stakeholder Dialog einer breiteren Öffentlichkeit zugänglich gemacht, bisherige Stakeholder Dialoge fanden *behind closed doors* und unter Beachtung der *Chatham House Rule* (Vertraulichkeitszusicherung) statt. Aufgrund des überaus positiven Feedbacks zu dieser Veranstaltung denken wir darüber nach, den neu eingeschlagenen Weg weiter zu gehen bzw. den Stakeholder Dialog noch weiter zu öffnen, um den Lerneffekt für NOVOMATIC, aber auch und ganz besonders für die Teilnehmer und Diskutanten zu erhöhen.

Sollten Sie Interesse an dem Nachbericht zur Veranstaltung haben, stellen wir Ihnen diesen selbstverständlich gerne zur Verfügung. Bitte kontaktieren Sie uns unter

Group-CR

Tel.: +43 2252 606 0

Email: cr@novomatic.com



G4-31 / Kontaktstelle für Fragen bezüglich Bericht oder seiner Inhalte.

Die einzelnen Stufen der Wertschöpfung.

Was unsere Lieferanten mit unserem CR-Management zu tun haben. Was Wertschöpfung bedeutet. Wie wir soziale, ökonomische und ökologische Risiken entlang unserer Produktionsschritte kontrollieren und minimieren.



G4-12 / Beschreibung der Lieferkette.



Siehe Kapitel „NOVOMATIC goes green“, Seite 83.

✔ Corporate Responsibility ist in unserem Unternehmen stark verankert, jedoch endet unser Verantwortungsbewusstsein nicht vor unserer „Haustür“. Vielmehr bemühen wir uns, auch bei unseren Lieferanten entsprechend des Drei-Säulen-Modells der Nachhaltigkeit die sozialen, ökonomischen und ökologischen Risiken einzuschätzen und, falls erforderlich, gemeinsam an der Minimierung eines solchen Risikos zu arbeiten. Die Produkte unserer Lieferanten fließen in unsere eigenen Produktionsprozesse mit ein, somit werden mit den Produkten unserer Lieferanten verbundene Risiken auch ein Stück weit zu unserem eigenen Risiko. Es lohnt sich daher, mehr als einen Blick auf diesen Punkt zu werfen: Aufgrund dessen haben wir 2015 damit begonnen, bezüglich der beiden größten Produktionsstandorte Österreich und Deutschland interne Untersuchungen durchzuführen.

Deutschland bezieht zum größten Teil Halbfertigerzeugnisse bzw. Gerätebestandteile aus Österreich, weitere Zukäufe erfolgen über eine zentrale Einkaufsabteilung im Headquarter Bingen. Sämtliche Vertragspartner unserer deutschen LÖWEN-Gruppe sind, ebenso wie Vertragspartner der Zentrale in Österreich, verpflichtet, unseren Code of Conduct anzuerkennen und bestätigen uns dies schriftlich. Für Deutschland können wir eine 100 Prozent-Quote berichten, alle Lieferanten bestätigten die Einhaltung unserer Grundsätze. Die Auswahl der Vertragspartner erfolgt in Deutschland nach bestimmten Kriterien, wobei die Einhaltung von Umweltschutz-Standards einen hohen Stellenwert einnimmt. Allerdings muss auch offen gelegt werden, dass wir in einem hochspezialisierten Segment tätig sind und dieses Kriterium insbesondere dann ausschlaggebend ist, wenn zwei Anbieter qualitativ in etwa gleichwertig sind. Darüber hinaus drängen wir in Deutschland aufgrund des hohen Transportaufkommens darauf, dass unsere Lieferanten ausschließlich

LKWs einsetzen, die gewissen Abgasnormen entsprechen (EURO V bzw. EURO VI). Auf diese Weise wollen wir dazu beitragen, dass die deutschen Spediteure ihre Fuhrparks möglichst rasch erneuern, um so den Schadstoffausstoß zu verringern. ⓘ

Aufgrund der internationalen Ausrichtung unseres Unternehmens stammen auch unsere Lieferanten aus allen Teilen der Welt. Für 2015 haben wir die 25 umsatzstärksten Lieferanten einer näheren Analyse unterzogen, die gemeinsam rund 75 Prozent des Gesamteinkaufsvolumens am Standort Gumpoldskirchen stellen. Der überwiegende Teil dieser Lieferanten weist kein ökonomisches, ökologisches oder soziales Risiko auf, dies einerseits aufgrund der bereits seit Längerem bestehenden erfolgreichen Geschäftsbeziehung und andererseits aufgrund der Tatsache, dass bei einem überwiegenden Teil der Lieferanten für den Standort Gumpoldskirchen Europäisches Recht zur Anwendung kommt, das gewisse Mindeststandards im Bereich Umweltschutz und Arbeitsrecht bzw. Arbeitssicherheit vorsieht und mit strengen rechtlichen Konsequenzen bei Verstößen behaftet ist. Lediglich bezüglich eines Lieferanten aus Südostasien konnte aufgrund der aktuellen Datenlage keine validierte Einschätzung des ökonomischen und sozialen Risikos getroffen werden, dies wird für 2016 jedenfalls nachgeholt. ✔

Wir haben auch unsere **Produktionsprozesse und Fertigungsstufen am Standort Gumpoldskirchen** einer internen Analyse unterzogen, eine grafische Darstellung jener Prozesse am Beispiel eines unserer beliebtesten Produkte finden Sie in der nachfolgenden Übersicht.

Wir legen nicht nur großen Wert auf eine überdurchschnittliche Fertigungstiefe von rund 95 Prozent, um unsere hohen Qualitätsansprüche zu sichern. Wir achten auch darauf, unsere Gebrauchtgeräte nach

G4-EN32 / Ökologische Risiken entlang der Lieferkette.
G4-LA14 / Soziale Praktiken entlang der Lieferkette.
G4-HR10 / Menschenrechte und Lieferkette.
G4-S09 / Gesellschaftliche Auswirkungen entlang der Lieferkette.

Ablauf ihrer vorgesehenen Nutzungsdauer entweder wieder instand zu setzen, um sie weiterverwenden zu können (sog. *Refurbishment*) bzw. nehmen wir die

Gebrauchtgeräte unserer Kunden wieder zurück und führen die nicht wiederverwertbaren Einzelteile einer Reststoffverwertung zu. 

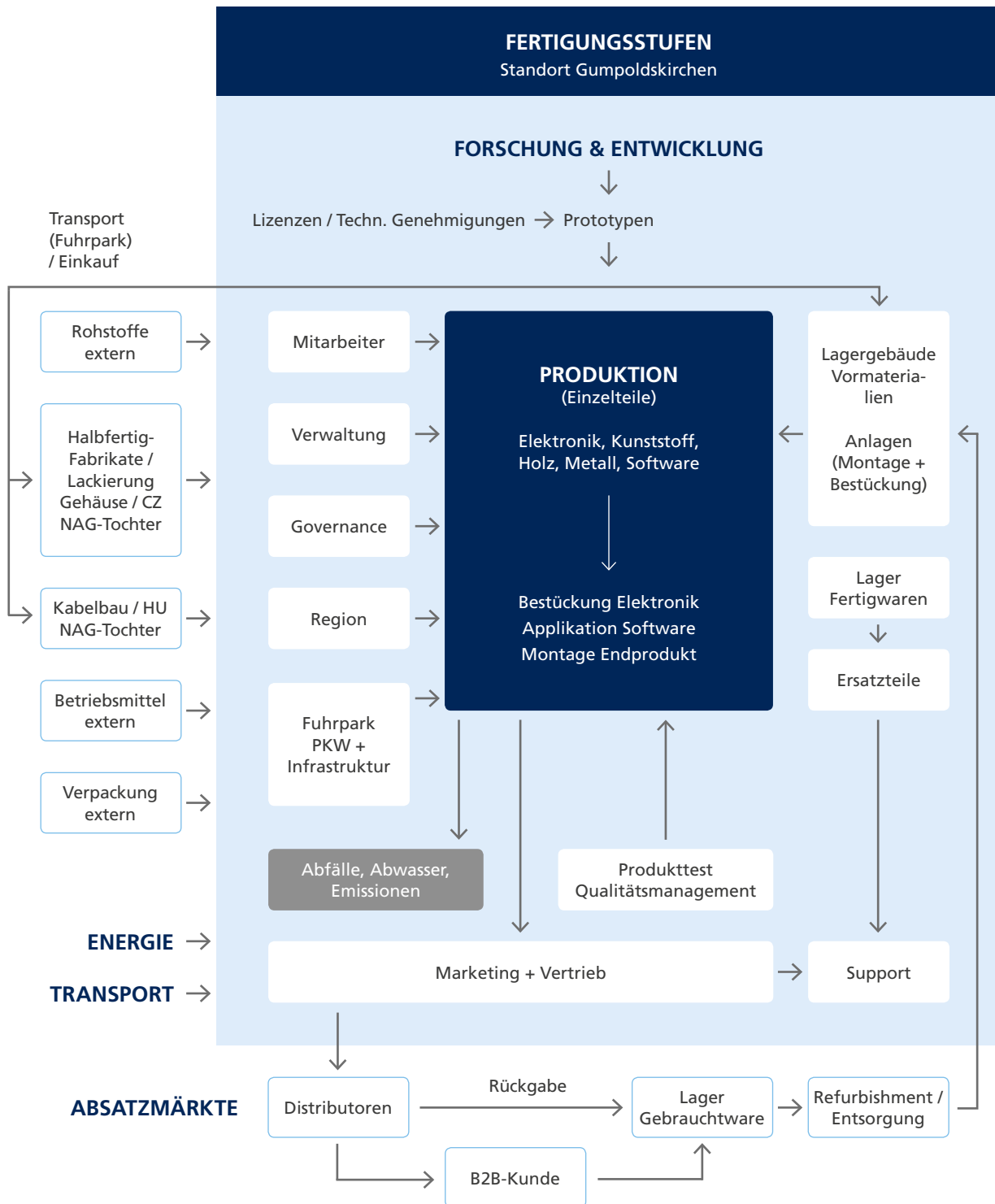


Nähere Informationen siehe Kapitel „NOVOMATIC goes green“, Seite 85.

Unsere Wertschöpfungskette am Standort Gumpoldskirchen



Am Beispiel eines Glücksspielgeräts Modell FV 880F exemplarisch dargestellt.



Aufgrund der starken internationalen Vernetzung unserer Produktionsprozesse beschränkt sich die oben stehende Grafik auf die Darstellung der Produktionsprozesse am Beispiel eines unserer beliebtesten Produkte. Dies dient der visuellen Reduktion und erleichtert die Übersichtlichkeit und Nachvollziehbarkeit.



ADMIRAL

ENTERTAINMENT
MIT VERANTWORTUNG

RESPONSIBLE
GAMING

ANTWORTUNGSVOLLEN
T DEM GLÜCKSSPIEL

DE

Responsible Entertainment





Responsible Entertainment



Unsere Herausforderungen

International rechtlich heterogene Vorgaben

Änderung von rechtlichen Rahmenbedingungen in Deutschland und Österreich

Entertainment mit Verantwortung: Kein Widerspruch in sich

Beibehalten des hohen Qualitätsanspruches



Unsere Lösungen

Laufender fachlicher Austausch und interne Vernetzung der Responsible Gaming-Verantwortlichen; Etablierung konzerninterner Mindeststandards: Corporate Responsible Gaming Code, Ausbildungsstandards

Vorteil der eigenen Vorreiterrolle in Sachen Spieler- und Jugendschutz ausbauen

Durchführen einer Kundenzufriedenheitsbefragung in Österreich und Ableiten von Maßnahmen aus den Ergebnissen; verstärkte Kommunikation unseres Responsible Entertainment-Ansatzes in Deutschland, Österreich und Italien

Durchführen von Filialaudits und Mystery Testings in Österreich; Zertifizierung der ADMIRAL-Spielhallen in Deutschland (bis Ende 2016)

Was wir 2015 erreicht haben:

Ausbau der konzerninternen Mindeststandards

Stärkung der Entscheidungskompetenz unserer Kunden

Spiel-bewusst.de, die Kampagne für eine verantwortungsbewusste Spielteilnahme am Point of Play im Einsatz

Erarbeiten erster Sujets „Entertainment mit Verantwortung“

Woran wir gerade arbeiten:

Erarbeitung eines Corporate Responsible Gaming Codes sowie von Responsible Marketing Principles; Erstellung einer Vorlage für einen „Spielerschutzfolder international“

Neue Informationsbroschüre für Sportwetten in Österreich; neue Informationsbroschüre für Automatenglücksspiel in Österreich

Kampagne spiel-bewusst.de in allen Spielhallen in Deutschland gut sichtbar kommunizieren

Stärken der Markenkommunikation ADMIRAL

Was wir 2016 / 2017 noch vorhaben:

Konzernweites Rollout

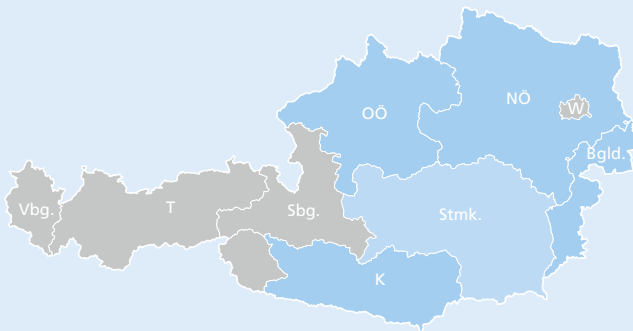
Pocketfolder als zusätzliches Informationsangebot

Fortführung der Kampagne

Relaunch der Unternehmenswebsite ADMIRAL Casinos & Entertainment AG

Landesausspielungen in Österreich 2015

- „Erlaubnisländer“: Landesausspielungen mit entsprechendem Landesgesetz
- „Verbotsländer“: Keine Landesausspielungen erlaubt

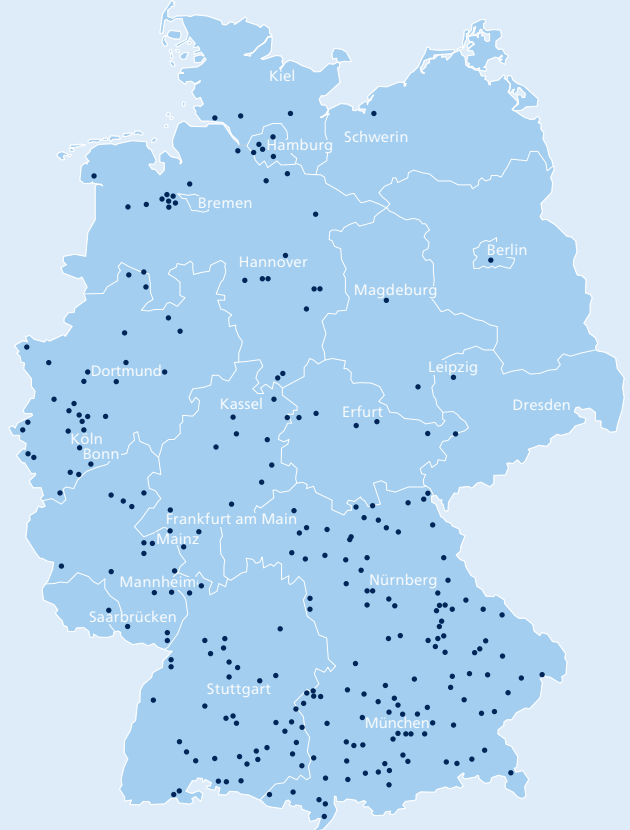


Stand per 31. Dezember 2015

Burgenland	110 Geräte / 8 Filialen
Kärnten	206 Geräte / 10 Filialen
Niederösterreich	1.339 Geräte / 85 Filialen
Oberösterreich	363 Geräte / 20 Filialen
Steiermark	249 Geräte / 21 Filialen per 31.3.2016 (final 337 Geräte / 24 Filialen) Bescheid Mitte Dezember 2015 erhalten / Rollout ab 2016 begonnen

Standorte ADMIRAL-Spielhallen in Deutschland 2015

- ADMIRAL-Spielhallen



Entertainment mit Verantwortung: Gelebter Spielerschutz und Service am Kunden.

Wir fassen den Servicegedanken in unseren Filialen recht weit: Neben perfektem Service im Gastro-Bereich legen wir großen Wert darauf, unseren Gästen eine Spielteilnahme in einer angenehmen und sicheren Atmosphäre zu bieten. Mehr zu unserem Responsible Gaming Management auf den folgenden Seiten.

Glück und Zufall: **Alles, was es für eine gute Unterhaltung braucht.**

Was Blaise Pascal mit der Provence und NOVOMATIC verbindet. Wie Prof. Rudolf Taschner ins Spiel kommt. Was ein Präventionsberater anders macht als ein Präventionsbeauftragter und warum dieser Unterschied sein muss. Wie man Entertainment mit Verantwortung glaubwürdig verknüpfen kann und was Responsible Gaming eigentlich bedeutet.



Glücksspiel ist, wie der Name schon sagt, ein Spiel, bei dem man nur mit Glück und durch Zufall gewinnen kann. Außer, man heißt *Blaise Pascal*, ist französischer Mathematiker und Philosoph des 17. Jahrhunderts und hat sich ausgiebig mit der Frage beschäftigt, wie man durch strategisch kluge Einsätze gegen die Spielbank gewinnen könnte. *Martingale* nennt sich dieses System und kann auf einen Grundsatz reduziert werden, nämlich die Einsätze beständig weiter zu erhöhen, bis doch ein Gewinn eintritt. Natürlich weist dieses Martingale gewisse Tücken auf. Dieses mathematische System funktioniert nämlich nur bei gleichzeitigem Vorliegen bestimmter Parameter. Es setzt unendlich große bereits im Vorhinein bestehende Finanzmittel sowie das Fehlen von Einsatzlimits voraus, um die Verluste auszugleichen und die Einsätze fortlaufend erhöhen zu können. Mit den Implikationen von Glücksspiel beschäftigte sich auch der österreichische Mathematiker, Prof. Rudolf Taschner, der für sich zu folgendem Ergebnis kommt:



Prof. Rudolf Taschner.

gegen drei goldene Regeln: Nicht weinen, nicht neidisch sein und rechtzeitig aufhören können.“

„Die einzige Glücksspielstrategie lautet: Man spiele nach Lust und Laune. Man meide Spielsysteme wie die Pest, keines hält, was es verspricht.

Man befolge hin-

Prof. Taschner hat mit diesem prägnanten Statement zusammengefasst, was unseren Managementansatz im Bereich Responsible Entertainment kennzeichnet, die Verbindung eines technologisch hoch entwickelten und spannenden Unterhaltungsangebots mit verschiedenen Maßnahmen zur Vermeidung von negativen Begleitwirkungen einer Spielteilnahme. Um unseren strategischen Ansatz eines verantwortungsbewussten Angebots von Automatenglücksspiel und Sportwetten auch nach Außen stärker zu kommunizieren, wurde dieses Handlungsfeld in „**Responsible Entertainment**“ (vormals *Prävention und Spielerschutz*) umbenannt. Um klarzustellen: Für uns ist Entertainment mit Verantwortung kein Widerspruch in sich.

- „*Man spiele nach Lust und Laune*“ beschreibt demzufolge den Entertainment-Faktor, den eine Spielteilnahme in sich birgt, ohne jedoch dabei zwanghafte Züge aufzuweisen.
- „*Man meide Spielsysteme*“ steht für eine offene und nachvollziehbare Information unserer Kunden über die Spielbedingungen sowie über Anzeichen eines problematischen Spielverhaltens.
- „*Nicht weinen*“ meint den expliziten Hinweis an unsere Kunden, eine Spielteilnahme nur innerhalb ihres jeweiligen finanziellen Rahmens zu wagen, sodass eventuelle Verluste zu verschmerzen sind.
- „*Nicht neidisch sein und rechtzeitig aufhören können*“ wiederum steht für eine entspannte Spielteilnahme innerhalb sicherer Rahmenbedingungen.

Unsere Maßnahmen fußen dabei auf dem Grundsatz der Stärkung der Eigenverantwortung unserer Kunden. Getreu dem Motto „*nur eine Entscheidung auf Basis objektiver Informationen ist eine gute Entscheidung*“ bieten wir unseren Kunden umfangreiches Informationsmaterial an, das in mehrere Sprachen übersetzt zur freien Entnahme in unseren Outlets aufliegt. Unser Verantwortungsbewusstsein beschränkt sich jedoch nicht auf das bloße Bereitstellen von Informationen: Wo nötig bzw. durch unsere Kunden selbst angefordert, unterstützen wir unsere Kunden über den Einsatz verschiedener technischer Maßnahmen dabei, ihr Spiel- bzw. Wettverhalten unter Kontrolle zu behalten – damit sie *weder weinen, noch neidisch sind, sondern rechtzeitig aufhören können*.

Unabhängig davon haben wir uns selbst bestimmte Grundsätze auferlegt, nach denen wir unsere Dienstleistungen im Bereich Automatenglücksspiel und Sportwetten anbieten wollen (*Responsible Gaming Management-System*). Diese Grundsätze sind aktuell in unserem **Responsible Gaming Codex** zusammengefasst, der nicht nur auf Deutsch, sondern auch auf Englisch und Italienisch vorliegt. Eines unserer wichtigsten Projekte für 2016 ist es jedoch, die Entwicklung konzernweiter Mindeststandards voranzutreiben: Wir sind davon überzeugt, dass sich Verantwortungsbewusstsein gerade im Kerngeschäft nicht auf die bloße Einhaltung gesetzlicher Mindeststandards beschränken sollte. Vielmehr ist es unser Ziel, mit unseren eigenen internen Vorgaben Branchenstandards zu setzen.

Wir erarbeiten daher gerade einen **Corporate Responsible Gaming Code**, der ähnlich unserem Code of Conduct konzernweit gewisse Verhaltensmaßstäbe und Grundsätze festlegt, wie wir Responsible Gaming verstanden wissen wollen. Dieser Code soll international verbindliche Gültigkeit innerhalb unseres Konzerns erlangen und uns dabei unterstützen, weitere Mindeststandards, z.B. im Bereich der Aus- und Weiterbildung bzw. im Bereich Jugendschutz erfolgreich zu verankern. Zudem befinden sich auch interne Responsible Marketing-Standards in Ausarbeitung: Für Österreich liegen solche Grundsätze einer verantwortungsvollen Kommunikation bereits vor, diese sollen jedoch an internationale Standards und Gesetzmäßigkeiten angepasst werden, sodass letztlich konzernweit gültige **Corporate Responsible Marketing-Standards** festlegen, wie wir bezüglich unserer Glücksspielangebote kommunizieren möchten.

In diesen einleitenden Worten wurde es bereits angedeutet: Die konkrete Ausgestaltung von Responsible Gaming-Maßnahmen hängt in erster Linie von den rechtlichen Rahmenbedingungen des jeweiligen Marktes ab, in dem wir tätig sind. Festzuhalten ist in diesem Zusammenhang, dass wir ausschließlich in regulierten Märkten tätig sind, wenngleich sich die rechtlichen Vorgaben von Land zu Land unterscheiden können. ✓

Es gibt EU-weit keine einheitliche Regelung in Sachen Spieler- und Jugendschutz, dies erklärt auch, warum unsere Responsible Gaming-Maßnahmen entsprechend unterschiedlich ausgestaltet sein können und warum es uns ein Anliegen ist, zumindest konzernintern Mindeststandards einzuführen. Wir wünschen uns Übersichtlichkeit und Einheitlichkeit, um unserem eigenen hohen Qualitätsanspruch gerecht zu werden.

Der nachfolgende Abschnitt widmet sich unseren drei vom Berichtsscope umfassten Ländern Deutschland, Italien und Österreich, gibt einen kurzen Überblick über die rechtlichen Rahmenbedingungen und verweist auf die nationalen Besonderheiten im Bereich Responsible Gaming:

Deutschland und sein Glücksspielstaatsvertrag – alles in Schweben?

Zunächst ist zur rechtlichen Situation in Deutschland festzuhalten, dass, im Vergleich zu Österreich, die Definition des Begriffs „Glücksspiel“ deutlich weiter gefasst ist: Unter Glücksspiel wird alles verstanden, bei dem ein Gewinn in Aussicht gestellt, aber weitgehend oder sogar vollständig vom Glück bzw. dem Zufall abhängig ist. In Deutschland werden hierunter auch Sportwetten und Lotto subsumiert.

In Deutschland stellt sich zudem die rechtliche Situation ähnlich heterogen dar wie in Österreich: Bundesweit gilt für Geldspielgeräte eine **Spielverordnung des deutschen Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi)**, deren Novellierung mit 12. November 2014 in Kraft trat und etliche Veränderungen mit sich brachte: U.a. wurde die Zahl der zulässigen Spielgeräte in Gaststätten von derzeit drei auf zwei reduziert (Übergangsfrist fünf Jahre ab Inkrafttreten der Verordnung), zudem wurde der maximale Verlust je Stunde bzw. der maximale Gewinn je Stunde herabgesetzt. Zudem wurde die Aufstelldauer von Geldspielgeräten auf vier Jahre verkürzt, es wurden auch strengere Vorgaben bezüglich des genauen Aufstellortes von Geldspielautomaten getroffen (u.a. Abstand zu Jugendeinrichtungen). Neben der Spielver-



G4-PR6 / Verbotene
Produkte.

ordnung wurden auf Landesebene jeweils auch Ausführungsgesetze erlassen, die z.B. das Verbot einer Alkoholausschank statuieren sowie ein Verbot von Außenwerbung, sodass die Spielhallen zwar von Tageslicht erhellt werden sollen, jedoch nur insoweit, als die Fenster zur Spielhalle ausreichend mit Milchglasbeklebung verdeckt sind (keine Sicht von Außen in die Spielhalle möglich).

Im Sommer 2012 trat auch eine Gesetzesänderung zum so genannten **Glücksspielstaatsvertrag** in Kraft, dieser sollte das Angebot von Glücksspieldienstleistungen bundesweit einheitlich für die 16 Bundesländer regeln und zudem Spieler- und Jugendschutz gesetzlich verankern. Der Glücksspielstaatsvertrag bzw. seine Änderungsvereinbarungen regeln das Betreiben von Spielhallen in Deutschland, ab 2017 sind beispielsweise nur mehr Einzelkonzessionen für max. 12 Geldspielautomaten erlaubt, zudem ist das Spielhallenpersonal nunmehr verpflichtend in Bezug auf Spielsuchtprävention zu schulen. Weiters soll dem Kunden verpflichtend die Möglichkeit zur persönlichen Spielersperre eingeräumt werden. Dieser Punkt ist in Deutschland jedoch aufgrund der geltenden Landesgesetze nach wie vor uneinheitlich geregelt, sodass ein Datenaustausch zwischen einzelnen Bundesländern aktuell nicht möglich ist.

Der Glücksspielstaatsvertrag regelt auch die Vorgehensweise zur Erlangung von Konzessionen für Internet-Glücksspieldienstleistungen (beschränkt auf Sportwetten) auf deutschem Boden. Ursprünglich war das Bundesland Hessen damit betraut, diesen Vergabeprozess für zwanzig Lizenzen durchzuführen. Allerdings konnte sich das zuständige hessische Ministerium längere Zeit zu keiner Entscheidung durchringen, sodass sich hier eine rechtliche Schwebesituation bildete. Grundsätzlich wurde mit dieser Regelung das Ziel angepeilt, durch legales Angebot im Internet den entsprechenden Schwarzmarkt einschließlich der damit verbundenen negativen Implikationen für die Gesellschaft einzudämmen. Bislang wurde jedoch noch keine Lizenz vergeben, nicht zuletzt auch deshalb, weil mittlerweile der Europäische Gerichtshof Zweifel an der EU-Rechtskonformität der Lizenzvergabe angemeldet hat. Der Ausgang des Prüfungsverfahrens war bis zur Veröffentlichung dieses Berichts noch unbekannt.

Aus Jugend- und Spielerschutzperspektive sehen wir die aktuelle rechtliche Situation in Deutschland abseits der negativen wirtschaftlichen Auswirkungen durch die erzwungene Reduktion des Angebots durchaus kritisch: Solange die offenen Rechtsfragen ungeklärt sind, werden

die deutschen Behörden weiterhin darauf verzichten, gegen illegale Anbieter vorzugehen, aus Furcht vor teuren Schadenersatzklagen. Dies spiegelt sich auch in einer **aktuellen Studie der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA)** wider, wonach die Teilnahme an illegalen Sportwetten bei jungen Männern zwischen 18 und 20 Jahren zugenommen hat. Wir dürfen hier Peter Lang, Abteilungsleiter bei der BZgA zitieren, wonach „das Glücksspielverhalten junger Männer in Deutschland [...] weiterhin Anlass zur Sorge [bietet]. So hat die Teilnahme an illegalen Sportwetten unter 18- bis 20-jährigen Männern von 5,7 Prozent im Jahr 2013 auf 12,8 Prozent im Jahr 2015 deutlich zugenommen. Überhaupt sind Männer deutlich häufiger von problematischem oder pathologischem Glücksspielverhalten betroffen als Frauen.“ 

Spiel-bewusst.de und Präventionsberater: LÖWEN zeigt, wie Responsible Gaming erfolgreich umgesetzt werden kann.

Ähnlich wie in Österreich verfügt auch das Responsible Gaming Management-System in Deutschland über drei Stufen der Prävention: **Primär-, Sekundär- und Tertiärprävention.**

Unsere Präventionspyramide



Präventionsstufen

- 1 Primäre Präventionsmaßnahmen:**
Allgemeine Bewusstseinsbildung soll alle Kunden erreichen und eine informierte Entscheidung ermöglichen.
- 2 Sekundäre Präventionsmaßnahmen:**
Individuell abgestimmte Sicherheitsnetze sollen Kunden mit problematischem oder pathologischem Spielverhalten den Ausstieg aus dem Spiel ermöglichen und die Überleitung an entsprechende Facheinrichtungen begleiten.
- 3 Tertiäre Präventionsmaßnahmen / Sicherheitsnetze:**
Unterstützung, Hilfe und Therapie in Facheinrichtungen gewährleisten eine wirkungsvolle Behandlung der Krankheit.



Pressemitteilung der BZgA vom 22. März 2016, online unter bzga.de/presse

Maßnahmen der **Primärprävention** richten sich an eine unspezifische Zielgruppe, Empfänger der Kommunikationsmaßnahmen sind grundsätzlich alle Kunden einer Spielhalle der LÖWEN-Gruppe (in Deutschland unter der Marke ADMIRAL auftretend). Ziel ist es, möglichst klar und transparent über mögliche Risiken einer Spielteilnahme zu informieren. Dies ohne zu verharmlosen oder, im umgekehrten Fall, zu dramatisieren. Auf dieser Ebene soll eine erste Information und Sensibilisierung der Kunden erfolgen.

Um dieses Ziel zu erreichen, wurde von LÖWEN vor einiger Zeit die **„Spiel bewusst“-Kampagne** ins Leben gerufen: Neben einer umfangreichen Informationsplattform **spiel-bewusst.de**, die bewusst in aufmerksamkeitserregendem Orange gehalten ist, stehen auch direkt in den Spielhallen mehrere Kommunikationsinstrumente zur Verfügung, um auf die Grundsätze einer verantwortungsbewussten Spielteilnahme aufmerksam zu machen: Große Aufsteller im Eingangsbereich offerieren Pocketfolder mit Kontaktdaten von Hilfseinrichtungen. An den Geldspielgeräten sind gebrandete Aufkleber angebracht, die auf die Infokampagne hinweisen. Zusätzlich wird am Display des Geldspielgeräts eine Kurzinformation gezeigt (Informa-

tionen am „*Point of Play*“). Darüber hinaus wird das Logo der Kampagne stets im unteren Drittel einer werblichen Einschaltung von LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH und Crown Technologies GmbH hinzugefügt, um auch diese Fläche für einen Hinweis auf **spiel-bewusst.de** zu nutzen. Zudem wird an einem Ausbau der Mehrsprachigkeit des vorhandenen Informationsangebotes gearbeitet. Aktuell wurde die Homepage **spiel-bewusst.de** auf Türkisch, Arabisch, Englisch, Griechisch, Russisch und Französisch übersetzt.

Neben der sozialen Komponente wird auch auf Prozessqualität und technische Standards großer Wert gelegt: Seit letztem Jahr läuft die Zertifizierung aller ADMIRAL-Spielhallen in Deutschland durch den TÜV-Rheinland. Dieser prüft gegen einen anerkannten deutschen Branchenstandard jede einzelne ADMIRAL-Spielhalle und offenbart auf diese Weise möglicherweise bis dahin unentdeckt gebliebenes Verbesserungspotenzial. Diese Zertifizierungen sind mit einem erheblichen internen administrativen Aufwand verbunden, weswegen die Überprüfungen bis Ende 2016 abgeschlossen sein sollen. Die LÖWEN-Gruppe ist einer der ersten Anbieter in Deutschland, die sich einer solchen strengen externen Prüfung unterziehen. 



Nähere Informationen siehe Kapitel „Corporate Governance“, Seite 74.



**SPIEL
BEWUSST.DE**

Produktanzeige von Crown Technologies aus 2015.

Auf Ebene der **Sekundärprävention** sind zwei Faktoren erfolgskritisch: Einerseits unsere gut ausgebildeten Kollegen des Spielhallenservicepersonals, die in ihrem täglichen Kundenkontakt auf Anzeichen eines auffälligen Spielverhaltens achten und diese Merkmale ggf. auch in einem persönlichen Gespräch mit dem Kunden zum Ausdruck bringen. Sollte dieses Gespräch nichts fruchten, erfolgt in einem zweiten Schritt die Einladung zu einem Gespräch mit einem **Präventionsberater**: Diese bringen neben den erforderlichen soft skills wie Stressresistenz und einem hohen Maß an Einfühlungsvermögen auch akademisches Fachwissen aus den Bereichen Psychologie, Sozialpädagogik oder Sozialarbeit mit. Die Präventionsberater sind daher in der Lage, auch eventuelle Krisengespräche souverän zu führen und das Gefährdungspotenzial eines Kunden professionell einzuschätzen sowie ihn dabei zu unterstützen, Unterstützungsangebote von externen Hilfseinrichtungen in Anspruch zu nehmen.

Diese externen Hilfs- und Therapieeinrichtungen stellen die dritte Stufe der Prävention dar, die **Tertiärprävention**. Maßnahmen der Tertiärprävention sind nicht unmittelbarer Teil des Responsible Gaming Management-Systems der LÖWEN-Gruppe, da es sich hierbei um medizinische und therapeutische Angebote an Menschen handelt, die von problematischem oder pathologischem Spielverhalten betroffen sind. Allerdings unterstützt LÖWEN im Rahmen von langfristigen Kooperationen ausgewählte Hilfs- und Therapieeinrichtungen nicht nur finanziell, sondern auch über einen aktiven Know-how-Transfer zwischen Praxis und Theorie, idealerweise indem beide Seiten voneinander profitieren.

Ein Blick nach Süden: Italien und Signor Renato Balduzzi.

Auf den früheren italienischen Gesundheitsminister Renato Balduzzi ist die aktuelle Rechtslage in Rom zurückzuführen:

In Italien zählen neben Automatenglücksspiel auch Rubbellose und Lotto zum anonymen Glücksspielangebot. Es ist keine Ausweiskontrolle erforderlich, um einen Glücksspielautomaten zu bedienen, ein Rubbellos oder einen Lottoschein zu kaufen. Lediglich dann, wenn ein Gewinn von mehr als EUR 1.000,- zur Auszahlung gelangt, ist aufgrund von Geldwäschebestimmungen die Vorlage eines amtlichen Lichtbildausweises

erforderlich. Zwar verbietet das Gesetz Nr. 111/2011 („*Balduzzi-Gesetz*“) grundsätzlich die Spielteilnahme von Jugendlichen. NOVOMATIC-Italia ist sich jedoch dessen bewusst, dass die geltende Rechtslage wenig dazu beiträgt, dem Jugendschutzgedanken Rechnung zu tragen und hat daher ihre Mitarbeiter in den 150 Outlets in Italien angewiesen, im Anlassfall Kunden um den Nachweis ihrer Volljährigkeit zu bitten. Dies ist eine freiwillige Leistung, um die besonders vulnerable Gruppe der Jugendlichen von einer Spielteilnahme abzuhalten.

Im Rahmen des sogenannten Balduzzi-Gesetzes wurde dem Gesundheitsministerium auch auferlegt, eine regelmäßige statistische Erhebung von Suchterkrankungen, namentlich Glücksspielsucht, durchzuführen. Auf Basis der statistischen Daten sollen Präventionsmaßnahmen sowie Therapieangebote geplant und eingerichtet werden. Die Budgetvorgaben 2015 definieren einen jährlichen Betrag von rund EUR 50 Mio an Staatsausgaben für Präventions- und Therapiemaßnahmen. Darüber hinaus investiert NOVOMATIC-Italia gemeinsam mit anderen Marktteilnehmern in den nächsten drei Jahren in die Entwicklung einer Software, die dabei helfen soll, riskantes Spielverhalten rechtzeitig zu erkennen bzw. den Kunden dabei unterstützen soll, sein Spielverhalten selbst besser kontrollieren zu können.

Insgesamt betrachtet ist der Glücksspielmarkt in Italien aus Jugend- und Spielerschutzsicht relativ wenig reguliert. Allerdings gibt es nunmehr Tendenzen im römischen Senat, diesbezüglich strengere Regelungen auf den Weg zu bringen („*Binetti-Gesetz*“), ohne dass diese seit 2013 bestehenden Überlegungen auch tatsächlich in geltendes Recht überführt wurden. Unter Bedachtnahme auf die geltende Gesetzeslage unternimmt NOVOMATIC-Italia allerdings schon jetzt große Anstrengungen, die nationale Vorreiterrolle in Sachen Responsible Entertainment einzunehmen.

Responsible Entertainment in Italien und die European Lotteries Association.

Neben ansprechend gestalteten Informationsbroschüren konnte NOVOMATIC-Italia auch **Federica Pellegrini**, eine beliebte italienische Olympiasiegerin im 200m-Freistil, als Testimonial für ihre Responsible Entertainment-Kampagne gewinnen. Im Rahmen von eigenen Events und mittels Plakaten und Flyern soll die breite Öffentlichkeit für das Thema Responsible Entertainment sensibilisiert werden.

Zudem strebt NOVOMATIC-Italia die Zuerkennung des Grundzertifikats der **European Lotteries Association (ELA)** an, einer Vereinigung von Gaming-Unternehmen, die sich die Implementierung von branchenweit und international einheitlichen Mindeststandards zum Ziel gesetzt haben. Die Einhaltung dieser Mindestanforderungen, die in einem mehrere Punkte umfassenden Katalog festgelegt wurden, wird mittels Zertifikat bestätigt und muss auch regelmäßig neuerlich der internen ELA-Kontrollinstanz nachgewiesen werden:

Neben eigenen ELA Code of Conduct-Varianten für bestimmte Segmente von Glücksspielangeboten wird u.a. auch der intensive Kontakt zu Vertretern von Spielerschutz- und Suchtforschungseinrichtungen vorgeschrieben. Einerseits um sicherzustellen, dass ein regelmäßiger Austausch zwischen Theorie und Praxis erfolgt, um die Entwicklung von Spielerschutzmaßnahmen voranzutreiben. Andererseits sind die nach ELA zertifizierten Unternehmen verpflichtet, auch wissenschaftliche Studien für ein verbessertes Verständnis von problematischem Spielverhalten zu fördern und müssen zudem auch an ELA einen finanziellen Beitrag zur Schaffung von Initiativen für ein verantwortungsvolles Glücksspiel leisten.



Federica Pellegrini als Testimonial unserer Responsible Gaming-Kampagne in Italien.

Daneben sind verpflichtende Mitarbeiterschulungen mit Modulen zu Prävention und Suchttheorie vorgesehen, die jeweils einmal jährlich zu absolvieren sind. Weiters sind eine anonyme Beratungshotline einzurichten und objektive Spielinformationen für den Kunden, einschließlich Angaben zu den Spielbedingungen und Ausschüttungsquoten, leicht zugänglich zur Verfügung zu stellen.

Im November 2015 begann NOVOMATIC-Italia mit der Unterstützung eines externen Fachexperten eine Gap-Analyse durchzuführen, um diesbezüglich Verbesserungspotenzial festzustellen. Ein eigenes ELA-Board, bestehend aus sieben Managern der Bereiche Compliance, CR, Personalmanagement, IT-Management, Recht und Kommunikation wurde einberufen, um das Grundzertifikat möglichst innerhalb eines Jahres, somit bis Ende 2016, zu erlangen.

Österreich – ein Bundesgesetz und neun unterschiedliche Landesvorgaben.

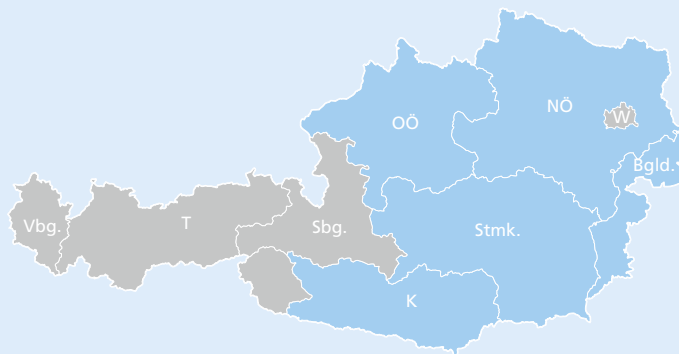
Auch in Österreich ist das Anbieten von Unterhaltungsdienstleistungen heterogen geregelt: Einerseits fällt das Anbieten von **Sportwetten** in Österreich nicht unter die Definition von Glücksspiel. Dieser Unterscheidung folgend, werden auch unsere Responsible Entertainment-Maßnahmen für die Bereiche Sportwetten und Automatenglücksspiel getrennt dargestellt, da die rechtlichen Rahmenbedingungen wesentlich sind für die Ausgestaltung konkreter Maßnahmen.

Weiters ist auch das Anbieten von Automatenglücksspiel selbst unterschiedlich geregelt, je nachdem, auf welcher Gesetzesgrundlage eine Lizenz vergeben wurde. Grundsätzlich wird Glücksspiel im entsprechenden Bundesgesetz (*Bundesgesetz zur Regelung des Glücksspielwesens – GSpG*) geregelt, dieses normiert ein Angebotsmonopol des Bundes.  Begründet wurde und wird dieses Monopol mit dem Argument eines kontrollierten und sicheren Angebots. In § 4 GSpG wird jedoch auch eine Ausnahme von diesem Monopol eingeräumt, nämlich die sogenannten **Landesausspielungen** (§ 5 GSpG). Hierunter ist das Angebot von Glücksspiel in Form von Automatenglücksspiel zu verstehen, wobei die Aufstellung der Automaten in Einzelaufstellung bzw. in eigenen Automatensalons erfolgen kann und die Zahl der Glücksspielautomaten je Automatensalon begrenzt ist. NOVOMATIC hat sich



Anm.: Dies erklärt auch, warum der österreichische Monopolist in Wien weiterhin Casinos betreiben darf, obwohl zum Jahreswechsel 2014 / 2015 per Landesgesetz das Glücksspiel verboten wurde. Das Verbot bezieht sich ausschließlich auf ein Angebot nach § 5 GSpG.

Unsere Filialen in Österreich per 31. Dezember 2015



● In jenen Bundesländern, in denen Landesausspielungen untersagt sind, sind wir mit unserem Sportwettangebot vertreten.

Oberösterreich

Bescheidbewilligung seit 2013. 363 Glücksspielgeräte bewilligt. Ein weiterer Marktteilnehmer in Einzelaufstellung, einer in Automatensalons.

Steiermark

Bescheidbewilligung per Ende 2015. 337 Glücksspielgeräte bewilligt. Zwei weitere Marktteilnehmer, in Automatensalons.

Niederösterreich

Bescheidbewilligung seit 2012. 1.339 Glücksspielgeräte bewilligt. Alleinanbieter.

Burgenland

Bescheidbewilligung seit 2013. 110 Glücksspielgeräte bewilligt. Zwei weitere Marktteilnehmer in Einzelaufstellung.

Kärnten

Bescheidbewilligung seit 2015. 259 Glücksspielgeräte bewilligt. Zwei weitere Marktteilnehmer (Einzelaufstellung, Automatensalons).

Nähere Informationen hierzu in unserem letzten CR-Bericht für das Geschäftsjahr 2014.



G4-PR6 / Verbotene Produkte.

dazu entschlossen, **Automatenglücksspiel über ihre 100 Prozent-Tochter ACE ausschließlich in Automatensalons** anzubieten: Unserer Meinung nach kann nur auf diese Weise effektiver Spieler- und Jugendschutz gewährleistet werden. ✓

Nach dieser Vorgabe dürfen die einzelnen Bundesländer selbst bestimmen, ob sie Automatenglücksspiel auf ihrem Hoheitsgebiet gestatten möchten. Das Bundesgesetz gibt lediglich einen Rahmen an Mindestanforderungen vor, die im Fall einer Erlaubnis jedenfalls zu erfüllen sind. Selbstverständlich steht es jedem Bundesland frei, für die Lizenzvergabe strengere Bestimmungen zu wählen. Per Ende Dezember 2015 war in den Bundesländern Niederösterreich, Oberösterreich, Burgenland, Steiermark und Kärnten das Automatenglücksspiel im Rahmen von Landesausspielungen erlaubt („Erlaubnisländer“). NOVOMATIC konnte mit ihrer operativen Tochter ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE) im Rahmen der Ausschreibung von ihrer Kompetenz erfolgreich überzeugen und verfügt in allen fünf Bundesländern über eine gültige Lizenz zum Angebot von Glücksspiel in Automatensalons. In den verbleibenden vier Bundesländern ist Automatenglücksspiel offiziell verboten.

Auch die Landesgesetzgebung unterliegt immer wieder rechtlichen Änderungen, die wesentlichen Änderungen in jüngerer Zeit wurden dabei in Wien und in der Steiermark vorgenommen: In Wien kam es per Jahresende 2014 zum Inkrafttreten des Verbots von Automaten-

glücksspiel. Der NOVOMATIC-Konzern musste daher sämtliche Outlets schließen. ⓘ 2015 wurde ein neues Wiener Wettgesetz auf den Weg gebracht, das noch vor Veröffentlichung dieses Berichts am 18. März 2016 vom Wiener Landtag beschlossen wurde. Die damit verbundenen Implikationen werden im Abschnitt Sportwetten näher beschrieben. In der Steiermark wurde hingegen das Anbieten von Automatenglücksspiel erlaubt, ein entsprechendes Lizenzvergabeverfahren fand 2015 statt und wurde Mitte Dezember 2015 mittels Genehmigungsbescheid u.a. an ACE abgeschlossen.

Play Fair – Responsible Entertainment im Bereich Sportwetten.

Play Fair bezeichnet nicht nur eine Initiative der führenden Vertreter des österreichischen Sports ⓘ, mit diesem Begriff kann auch der **Responsible Betting-Ansatz** bei **ADMIRAL Sportwetten GmbH (ASW)**, unserer 100 Prozent-Tochter in Österreich, zusammengefasst werden. Dieser findet sich auch in neun Prinzipien unseres internen **Responsible Betting Codex** wider: Neben einem Verbot der Wettabgabe für Personen unter 18 Jahren, auf das mehrmals mit Aufklebern und Plakaten innerhalb und im Eingangsbereich der Wettalons deutlich hingewiesen wird, legt ADMIRAL Sportwetten auch großen Wert darauf, bei ihren Kunden das Bewusstsein für Anzeichen eines möglicherweise problematischen Wettverhaltens zu wecken. Eine eigens für dieses Segment gestaltete Informationsbroschüre wurde in mehrere Sprachen übersetzt und liegt zur freien Ent-



Nähere Informationen: playfaircode.at



ADMIRAL Sportwetten Flagship-Store am Hauptbahnhof Wien.



Jürgen Irsigler, Geschäftsführer von ADMIRAL Sportwetten GmbH.

nahme in den Wettsalons auf. Zudem wird über eine ADMIRAL-Kundenkarte (nicht zu verwechseln mit der ADMIRAL-Card der ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, Anm.) und damit verbundene Gratifikationen versucht, die Kunden zur Weitergabe ihrer Daten zu bewegen, um so ein Tracking des Wetteinsatzes zu ermöglichen. Der sozialen Beobachtung durch besonders geschulte Filialmitarbeiter kommt besondere Bedeutung zu, diese informieren den zuständigen Filialmanager über wahrgenommene Auffälligkeiten im Wettverhalten eines Kunden und arrangieren ein vertrauliches Informationsgespräch zwischen Kunde und Filialmanager. In letzter Konsequenz wird der betreffende Kunde auf das bestehende Hilfs- und Therapieangebot hingewiesen bzw. setzt ADMIRAL Sportwetten einen Vermerk in einer internen Sperrdatei.

Der Schutz der Wettkunden ist dabei auf rechtlicher Ebene gewissen Einschränkungen unterworfen, wie **Jürgen Irsigler, Geschäftsführer von ADMIRAL Sportwetten GmbH**, ganz offen anspricht:

„Wir konzentrieren uns im Bereich Responsible Betting auf jene Punkte, die wir auch tatsächlich selbst beeinflussen können. Das ist einerseits das Angebot an Wetten selbst. Wir haben bestimmte Wettformen aus unserem Angebot genommen, bei denen der Zufallsfaktor eine dominierende Rolle einnimmt. Dies betrifft z.B. die Frage, welche Mannschaft bei einem Fußballmatch den Anstoß ausführt. Um bei uns die Abgabe von Wetten möglichst sicher zu gestalten und die Manipulationsgefahr zu reduzieren, bieten wir auch keine Wetten auf rote oder gelbe

Karten bzw. Outenwürfe an. Wir sind Vorreiter in dieser Form der Selbstbeschränkung. Auf der anderen Seite liegt es in unserem ureigenen Interesse, top ausgebildete Mitarbeiter in den Filialen zu haben, die nicht nur fachlich kompetent, sondern auch darin geschult sind, Anzeichen einer problematischen Wetteilnahme zu erkennen. Dabei hilft uns, dass rund 90 Prozent unserer Kunden Stammkunden sind und wir daher recht gut einschätzen können, wie oft und wie intensiv jemand wettet. Idealerweise sollte es eine gesetzlich vorgeschriebene Ausweispflicht geben, um zu 100 Prozent ausschließen zu können, dass Jugendliche eine Wette abgeben. Wir fragen natürlich im Anlassfall nach einem Lichtbildausweis. Jedoch würden wir einheitliche Bedingungen für alle Anbieter für sinnvoll erachten. Zudem ist ein Tracking des Wetteinsatzes aktuell nur im Online- bzw. Mobile-Bereich möglich, aufgrund fehlender gesetzlicher Vorgaben, da die Kunden eher abgeneigt sind, ihre Daten einem Dritten preis zu geben. Wir versuchen zwar, über unsere ADMIRAL-Kundenkarte Anreize zu setzen, dass sich unsere Kunden auch im terrestrischen Bereich registrieren lassen, jedoch steigt die Zahl der Karteninhaber nur langsam. Die allgemeine Skepsis überwiegt noch.“

Wir sehen den aktuellen Änderungen der Rechtslage in Wien mit ambivalenten Gefühlen entgegen: Mit Jahresende 2015 wurde im Wiener Landtag ein Wettgesetz eingebracht, das Verschärfungen bezüglich der Ausweispflicht, aber auch bezüglich des Wetteinsatzes und den Anforderungen an den Inhaber einer Wettlizenz

vorsieht. Das Gesetz wurde vor Veröffentlichung dieses Berichts im März 2016 im Wiener Landtag beschlossen, die Auswirkungen auf den Markt sowie im Bereich Responsible Betting und Jugendschutz sind daher noch nicht absehbar. Grundsätzlich sehen wir eine allgemeine Ausweispflicht positiv, da dies natürlich dem Jugendschutz dient. Zudem sehen die neuen gesetzlichen Regelungen ein Verbot von bestimmten Live-Wetten vor, was bei uns ohnehin seit Längerem nur mehr sehr eingeschränkt möglich ist. Einige Regelungen können auch als überschießend bezeichnet werden, wenn Personen unter 18 Jahren Trafiken nicht mehr betreten dürften, wenn diese über einen Wettterminal nach dem neuen Gesetz verfügen.

Das ADMIRAL-Card System: Ein Erfolgsmodell.

Der Bereich der Landesausspielungen mit Automaten-glücksspiel unterscheidet sich, wie eingangs beschrieben, von dem Segment der Sportwetten dadurch, dass das Automaten-Segment deutlich regulierter ist: Das diesbezügliche Bundesgesetz gibt einen Mindestrahmen an Anforderungen bezüglich Jugend- und Spielerschutz vor. Den Bundesländern steht es jedoch frei, strengere Regelungen zu treffen, wie dies beispielsweise in Niederösterreich der Fall ist, das als erstes Bundesland Automaten-glücksspiel nach dem neuen Reglement erlaubte: Während das Bundesgesetz eine Einzelaufstellung ermöglicht, schließt Niederösterreich dies für seinen Zuständigkeitsbereich aus. Kärnten wiederum wandte sich bezüglich der Betriebsdauer vom bundesgesetzlichen Ordnungsrahmen ab und sieht eine max. tägliche Betriebsdauer von 18 Stunden vor. Im Burgenland wurde die Maximalzahl an Automaten pro Automatensalon auf max. 20 Glücksspielautomaten deutlich reduziert im Vergleich zur Höchstgrenze von 50 Glücksspielautomaten, die das Bundesgesetz normiert. Zudem wird eine Bewilligung nur für zehn statt fünfzehn Jahre erteilt, auch ist die persönliche Tageshöchstspieldauer in der Einzelaufstellung mit 90 Minuten begrenzt (statt drei Stunden). Oberösterreich hingegen führte eine max. Tageshöchstspieldauer auch für den Automatensalon-Bereich ein und begrenzte diese mit drei Stunden, analog zu den Regelungen in der Einzelaufstellung.



Nähere Informationen
hierzu in diesem
Kapitel auf Seite 41.

Diese landesgesetzlichen Regelungen sind an den Standort eines Automatensalons gebunden, spielt ein Kunde in Niederösterreich, gelten somit dessen Vorgaben. Überschreitet derselbe Kunde die Landesgrenze Richt-

ung Burgenland, sind dessen Normen zu beachten. Eine Vorgabe eint hingegen alle „Erlaubnisländer“: Jeder Lizenznehmer muss an seine Kunden eine Kundenkarte ausgeben und mit einem dahinter liegenden technischen System sicherstellen, dass sämtliche gesetzlichen Restriktionen automatisiert eingehalten werden. **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE)**, unsere 100 Prozent-Tochter im Segment Automatenglücksspiel, implementierte daher vor einigen Jahren ihr sogenanntes **ADMIRAL-Card System**, das in Österreich mittlerweile Vorreiter-Status genießt, da es das Unternehmen in die Lage versetzt, die gesetzlichen Vorgaben sogar zu „übererfüllen“. Wir zeichnen das zugrunde liegende Responsible Gaming-System im Folgenden anhand der einzelnen Schritte von der Registrierung bis zur tatsächlichen Spielteilnahme am Glücksspielterminal nach:

Registrierung und Ausstellen einer ADMIRAL-Card:

Jeder Kunde, der in einem Automatensalon der ACE in Niederösterreich, Oberösterreich, Burgenland, Kärnten oder in der Steiermark am Spiel teilnehmen möchte, muss zuerst einen Registrierungsprozess durchlaufen. Im Zuge dessen wird nicht nur die Volljährigkeit des Kunden kontrolliert **(1)**, sondern es wird auch überprüft, ob Gründe vorliegen, die einer Registrierung zuwiderlaufen: Etwa ist der Kunde bereits registriert, gehört der Kunde einer sensiblen Personengruppe an, sogenannten *Politically Exposed Persons* **(2)** oder versucht der Kunde eine Sperre durch Neuausstellen einer Karte zu umgehen **(3)**.

(1) Nur mittels gültigem amtlichen Lichtbildausweis und einer Kontrolle der Volljährigkeit des Kunden ist eine Registrierung und somit die Ausstellung einer ADMIRAL-Card überhaupt möglich. Eine elektronische Kopie des Lichtbildausweises wird im IT-System der ACE zentral gespeichert, um den Prüfvorgang zu dokumentieren. Diese elektronische Kopie wird ebenso wie sämtliche anderen persönlichen Daten des Kunden in einer internen Hochsicherheits-Datenbank gesichert, zu der nur ein ausgewählter Kreis an Mitarbeitern, und nur insoweit sie die Daten für die Ausübung ihrer Funktion benötigen, Zugang hat.

(2) Zur Vorbeugung von Geldwäsche in diesem Segment führt ACE standardmäßig bei jedem Neukunden eine Überprüfung durch, ob der Kunde entweder selbst eine politische Funktion oder sonst ein öffentliches Amt ausübt oder ob der Kunde einer solchen Person nach-



Ausstellen einer ADMIRAL-Card (Symbolbild).

weislich nahesteht. Die Überprüfung erfolgt mittels Abfrage einer hierauf spezialisierten Datenbank.

(3) Über die ADMIRAL-Card bzw. die dahinter liegenden technischen Systeme besteht für die Kunden der ACE die Möglichkeit, ihr Spielverhalten aktiv mithilfe von verschiedenen Sperrvarianten und Limitierungen selbst zu kontrollieren. Diese Sperren und Limitierungen sind im IT-System der ACE zentral hinterlegt, das Vorliegen einer solchen Sperre kann durch das neuerliche Durchlaufen des Registrierungsprozesses nicht umgangen werden. 

Werden diese Überprüfungen erfolgreich absolviert, steht dem Ausstellen der personalisierten Kundenkarte, der ADMIRAL-Card, nichts mehr im Weg: Neben einem direkt in der Filiale generierten Foto des Kunden weist die ADMIRAL-Card weitere Sicherheitsmerkmale auf, wie etwa eine eindeutig zuordenbare Kunden- und Kartennummer sowie Vor- und Nachname des Kunden. Darüber hinaus wird der Kunde aufgefordert, über ein eigenes Eingabefeld am Counter einen vierstelligen PIN-Code einzugeben, der mit der Karte verknüpft wird und nur dem Kunden bekannt ist. Zusätzlich verfügt die ADMIRAL-Card über einen Chip, der für den Check-in Prozess benötigt wird. Auf der Karte selbst sind keinerlei Kundendaten gespeichert. Bei einem Verlust können daher keine Daten zum Spielverlauf oder dem Spieleinsatz von unbefugten Dritten ausgelesen werden.

Check-in Prozess, insbesondere bei Folgebesuchen in der Filiale:

Im Rahmen des Check-in Prozesses wird mittels Gegencheck in der internen Datenbank geprüft, ob eine



Lesefeld beim Drehkreuz / Zugang zum Automatenbereich (Symbolbild).

Sperre oder Limitierung im Zusammenhang mit dem Kunden im System vermerkt ist. Abhängig von der jeweiligen Sperre bzw. Limitierung wird der Zutritt zum Automatenbereich in der Filiale automatisiert verweigert, d.h. ein Filialmitarbeiter kann eine Sperre nicht mittels manueller Eingabe vor Ort aufheben. Nach erfolgter Registrierung, somit bei einem Zweit- oder bei Folgebesuchen kann ein Check-in nur erfolgen, wenn der Kunde neben der ADMIRAL-Card auch einen Lichtbildausweis vorlegt. Stimmen alle drei „Kontrollpunkte“ überein (ADMIRAL-Card und Lichtbildausweis können eindeutig dem betreffenden Kunden zugeordnet werden), kann ein Check-in erfolgen. Auf diese Weise stellen wir sicher, dass Kartenmissbrauch nicht möglich ist. Zudem sichern wir so unser technisches System der Sperren und Limitierungen nochmals ab, um eine Umgehung von Sperren ebenfalls zu unterbinden. Erst nach einem erfolgreichen Check-in kann der Kunde seine ADMIRAL-Card auf das Lesefeld am Drehkreuz legen, das den Eingangsbereich vom Automatenbereich trennt, und kann das Drehkreuz durchqueren.

Aktivierung eines Glücksspielterminals:

Ein Glücksspielterminal kann im ADMIRAL-Card System nur dann gestartet werden, wenn er mit einer aktiven ADMIRAL-Card freigeschaltet wird. Zusätzlich ist die Eingabe des persönlichen PIN-Codes erforderlich. Mit dieser zusätzlichen Hürde möchte ACE eine Kartenweitergabe und somit das Umgehen einer Sperre nochmals erschweren. Zudem dient die Aktivierung eines Glücksspielterminals mittels Karte dazu, dass ein Kunde nur jeweils an einem Gerät gleichzeitig spielen kann. Dies soll ihn dabei unterstützen, die Kontrolle über sein Spielverhalten zu behalten.



Nähere Informationen hierzu in diesem Kapitel auf Seite 41.

Vor Spielstart läuft ein Informationstext automatisch über den Bildschirm des Geräts, der u.a. auch auf eine anonyme Hotline des AKH Wien hinweist.

Benötigen Sie Hilfe oder Unterstützung?

**Kostenlose, anonyme Hotline
des AKH Wien
(werktags 8 – 18 Uhr)
Tel.: 0800 205 242**



G4-PR3 / Produkt-
und Dienstleistungs-
informationen.

Das Aktivieren eines Glücksspielterminals mittels Karte ermöglicht darüber hinaus auch ein Tracking der Spieldaten eines Kunden. Aufgezeichnet werden Daten wie Spieleinsatz, Spieldauer oder auch Besuchsfrequenz. Über regelmäßig stattfindende Datenbankabfragen auf Basis gewisser Parameter (*Screenings*), die mit den jeweils zuständigen Landesbehörden akkordiert sind, wird das Spielverhalten der Kunden geprüft. Sollte sich eine Auffälligkeit oder eine Abweichung im Spielverhalten eines Kunden zeigen, greifen unmittelbar im Anschluss die abgestuften Responsible Gaming-Maßnahmen der ACE: Neben einer Beschränkung der Besuchstage für einen definierten Zeitraum besteht auch die Möglichkeit eines gänzlichen Ausschlusses von einer Spielteilnahme für eine bestimmte Dauer sowie das Einrichten einer sogenannten „Verlusterogrenze“, ebenfalls für einen gewissen Zeitraum. Dieses Instrumentarium steht nicht nur der ACE selbst zur Verfügung, selbstverständlich bieten wir diese Möglichkeiten auch unseren Kunden an, sodass sie auf diese Weise ihr Spielverhalten mit technischer Unterstützung selbst steuern können. Unsere Kunden werden bereits im Rahmen der Neuregistrierung auf diese Möglichkeiten hingewiesen.

Responsible Gaming ist eine hochkomplexe Materie und erfordert ein hohes Maß an Verantwortungsbewusstsein.

Im Responsible Gaming Management-Ansatz der ACE spielen zwei Komponenten eine wichtige Rolle, die technische Komponente, aber auch die soziale Komponente. Ebenso wie in Deutschland folgt das System dabei den **drei Stufen der Prävention**, die nachfolgend kurz beschrieben werden:

Auf der Ebene der **Primärprävention** erfolgt in erster Linie eine allgemeine Information an alle Kunden, um sie ihrer Eigenverantwortung bewusst zu machen und sie für Anzeichen eines problematischen Spielverhaltens zu sensibilisieren. Die eingesetzten Folder werden regelmäßig inhaltlich aktualisiert und auch im Layout einem Relaunch unterzogen. Zudem wird das bestehende Informationsangebot (online, offline) laufend erweitert, 2015 etwa wurde mit der Konzeptionierung eines **Pocketfolders** begonnen, um noch mehr Kunden zu animieren, das Informationsangebot in Anspruch zu nehmen („Folder im Briefaschenformat“). Im Zuge des Registrierungsprozesses wird jedem Neukunden ein Welcome-Package ausgehändigt, zu dem immer auch ein Informationsfolder in der gewünschten Sprache gehört. ✓

Im Rahmen der **Sekundärprävention** greifen dann Soziales und Technik in einander: Unsere Mitarbeiter werden nicht nur von Beginn an, als Teil des ACE-Filialteams, intensiv bezüglich Geldwäscheprävention und Spielerschutz geschult, es erfolgen auch immer wieder zusätzliche Nachschulungen, teils weil diese ohnehin im internen Schulungscurriculum vorgesehen sind, teils aber auch aufgrund der Ergebnisse interner Audits oder externer Überprüfungen. Unsere Filialmitarbeiter sind angewiesen, mittels eigener Formulare auffälliges Spielverhalten oder unklare Äußerungen von Kunden an das zentrale Responsible Gaming Department, bei dem auch sämtliche Kundendaten zur Beobachtung des Spielverhaltens zusammenlaufen, sowie an den direkten Vorgesetzten (Filialmanager) zu melden. Auf diese Weise können wir unsere regelmäßigen Screenings zusätzlich absichern, da die Auswertung von Kennzahlen immer nur einen Teil der Realität abbilden kann. Der zuständige Filialmanager prüft die Meldung und sucht in weiterer Folge den direkten Kontakt zum Kunden, um eine eventuelle plausible Erklärung für die gemeldete Auffälligkeit zu erfragen. Unsere Filialmanager sind jeweils als **Präventionsbeauftragte** ausgebildet, neben einer umfangreichen theoretischen Ausbildung umfasst der gemeinsam mit dem **Anton Proksch-Institut in Wien** abgehaltene Lehrgang auch praktische Elemente. Obwohl diese Ausbildung als intensiv und herausfordernd bezeichnet werden kann, ersetzt diese natürlich keine medizinische Ausbildung. Unsere Präventionsbeauftragten sind daher nicht befugt, medizinische Diagnosen zu stellen. Da die Lehrgangsteilnehmer vor der Aufnahme in die Ausbildung ein strenges internes Auswahlprozedere durchlaufen,

verfügt jeder Filialmanager über eine langjährige Berufserfahrung im Glücksspielbereich und somit über einen entsprechenden Erfahrungsschatz, aus dem er im direkten Kundenkontakt schöpfen kann.



Informationsgespräch (Symbolbild).

Auf der Ebene der Sekundärprävention kommt auch die technische Komponente hinter dem ADMIRAL-Card System zum Tragen: Die aufgezeichneten Daten zum Spielverhalten eines Kunden werden anhand vordefinierter Parameter in engen Zeitintervallen (monatlich, halbjährlich und sogar täglich) auf Auffälligkeiten überprüft. Sollte sich bei einem Kunden eine Auffälligkeit oder eine Abweichung zum bisherigen Spielverhalten zeigen, wird zunächst die gesetzlich vorgeschriebene Bonitätsüberprüfung durchgeführt, um vorab in Erfahrung zu bringen, ob sich ein Kunde in einer möglicherweise angespannten finanziellen Situation befindet. Zusätzlich wird ein interner Vermerk zum Kundenakt gespeichert, der beim nächsten Check-in dieses Kunden am Bildschirm des Filialmitarbeiters erscheint und ihn darüber informiert, den Kunden zu einem vertraulichen Gespräch mit dem Filialmanager einzuladen. Sollte der Kunde das Gespräch jedoch verweigern, wird in einigen Fällen auch seitens ACE eine Sperre ausgesprochen, um den Kunden an der Spielteilnahme zu hindern, bis gesicherte Informationen vorliegen, dass eine Spielteilnahme die finanzielle Situation des Kunden nicht gefährdet.

Maßnahmen der **Tertiärprävention** werden nicht mehr im Einflussbereich der ACE getroffen, sondern obliegen dem medizinischen Fachpersonal der Hilfs- und Therapieeinrichtungen, da diese Maßnahmen erst dann zum Tragen kommen, wenn vorherige Sensibilisierungs- und Limitierungsmaßnahmen seitens ACE nicht gegriffen haben. Allerdings unterstützt ACE ebenso wie

NOVOMATIC selbst mehrere namhafte Beratungs- und Therapieeinrichtungen in ganz Österreich. Ein Fokus liegt dabei auf der Förderung von Kleininitiativen zur Stärkung der lokalen Versorgungseinrichtungen. Zudem weiten wir unser Kooperationsnetz beständig aus, um den auf diese Weise finanziell geförderten Institutionen das Erbringen ihrer Leistungen weiterhin zu ermöglichen.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang für ACE wie für NOVOMATIC der regelmäßige fachliche Austausch mit den Experten aus der Suchtpräventionsforschung, der nicht nur im Rahmen der jeweiligen Kooperation stattfindet, sondern auch das jährlich stattfindende **Responsible Gaming Symposium** im Wiener Novomatic Forum positiv beeinflusst. 

Datenschutz ist ein zentraler Grundsatz.

 Abgesehen davon, dass die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen selbstverständlich im konzernweit verbindlichen **Code of Conduct** vorgeschrieben ist, zählen der Schutz der Kundendaten und der Privatsphäre der Kunden natürlich auch zu den zentralen Grundsätzen, wie wir als NOVOMATIC-Konzern Glücksspiel anbieten wollen und finden sich daher im ebenfalls verbindlichen **Responsible Gaming Codex** von NOVOMATIC. Jeder Mitarbeiter der ACE erhält noch vor Dienstantritt als Filialmitarbeiter jeweils eine Ausgabe des Responsible Gaming Codex sowie des Code of Conduct physisch ausgehändigt und wird im Rahmen der Einführungsschulungen auch auf die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen hingewiesen. Um das Bewusstsein für Datenschutz nachdrücklich zu verankern, sind Verstöße gegen diese Bestimmungen immer auch mit disziplinarrechtlichen Konsequenzen verknüpft. Unsere Kunden vertrauen uns, das ist Ansporn und Verpflichtung zugleich.

Zusätzlich hat ACE seit 2011 ein Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS) nach ISO/IEC 27001 implementiert. Dieser Standard beschreibt in 114 Einzelpunkten die Anforderungen zur Erlangung einer offiziellen Zertifizierung, u.a. sind bauliche und personelle Sicherheitsmaßnahmen definiert, Compliance-Vorgaben sowie die Gewährleistung der Betriebs- und Netzwerksicherheit. Im Jänner 2015 fand ein Rezertifizierungsaudit statt, das positiv absolviert wurde, sodass ACE das Zertifikat bis 2018 weiter führen darf. Dem-



Nähere Informationen hierzu in diesem Kapitel auf Seite 43.



G4-PR8 / Gesamtzahl begründeter Beschwerden in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre des Kunden.

gemäß sind für den Berichtszeitraum 2015 keinerlei Beschwerden im Zusammenhang mit einer etwaigen Verletzung der Privatsphäre eines Kunden oder der Verletzung von Datenschutzbestimmungen zu berichten.

Wir lassen uns freiwillig auf die Probe stellen.

Externe Zertifizierungen auf Basis objektivierbarer Standards und Normen können einerseits bestätigen, andererseits aber auch Verbesserungspotenziale aufdecken. Um Risiken zu minimieren bzw. etwaige blinde Flecken in der operativen Umsetzung von Managementvorgaben aufzudecken, bedient sich ACE externer und interner Tests und Audits: Die Abteilung Qualitätsmanagement erstellt zu Jahresbeginn einen Auditplan, wonach jede Filiale zumindest einmal jährlich einer internen standardisierten Überprüfung unterzogen wird (**internes Qualitätsaudit/Filialaudit**). Neben der Einhaltung von Behördenvorgaben wird zugleich stets auch der aktuelle Wissensstand unserer Mitarbeiter überprüft, um ein objektives Feedback zu unseren Schulungsmaßnahmen zu erhalten. Zusätzlich unterzieht sich ACE ebenso regelmäßig **Mystery Testings**, um bestimmte Teilaspekte des Responsible Gaming Management-Systems einer Überprüfung durch unabhängige Dritte zu unterziehen.



G4-PR5 /
Ergebnisse von
Umfragen zur
Kundenzufriedenheit.

Im November 2015 wurden in zwei Bundesländern (Oberösterreich und Kärnten) **Mystery Testings** mit unterschiedlichen Szenarien durchgeführt, um insbesondere die Einhaltung der Jugendschutzbestimmungen auf den Prüfstand zu stellen (Oberösterreich). Die Ergebnisse dieses Mystery Testings sind einerseits überaus erfreulich, soweit sie sich auf die Servicekompetenz unserer Mitarbeiter beziehen. Diese bekommen durchweg gute Noten (Oberösterreich und Kärnten). Gleiches gilt für die Durchführung einer Neuregistrierung, diese erfolgt nach Ansicht der Tester rasch und zuverlässig, die Ausweiskontrolle erfolgt in 100 Prozent der Fälle. Etwas Nachschulungsbedarf sahen die Tester jedoch bezüglich Detailfragen zum technischen System bzw. bei der Spielerklärung.

Wir beschränken uns jedoch nicht auf Überprüfungen der Performance in unseren Filialen. 2015 wurde auch das Responsible Gaming Department in der Unternehmenszentrale der ACE einer externen prüferischen Durchsicht unterzogen. Bedacht genommen wurde dabei besonders auf die Prozesse zur Steuerung des Spieler-

schutzes. Grundsätzlich wurde uns durch den externen Prüfer ein gutes Zeugnis ausgestellt, jedoch entdeckten die kritischen Augen der Prüfer in dem einen oder anderen Punkt auch ein gewisses Verbesserungspotenzial. Bereits 2015 wurden einige der durch die externen Prüfer übermittelten Verbesserungsvorschläge in Angriff genommen. Wir sehen unsere externen Prüfer allerdings nicht als uns „feindlich gesinnt“ an. Vielmehr sehen wir in ihnen unsere externen sparring partner, um uns stetig zu verbessern. Aus diesem Grund haben wir auch eine neuerliche Überprüfung der zentralen Responsible Gaming-Abteilung für 2017 avisiert.

Die Meinung unserer Kunden ist uns wichtig.



Unsere beiden in Österreich operativ tätigen Tochtergesellschaften **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE)** und **ADMIRAL Sportwetten GmbH (ASW)** führten 2015 erstmals gemeinsam eine Zufriedenheitsbefragung durch. Diese durch ein externes Marktforschungsunternehmen geleitete **Gästabefragung** wurde einerseits direkt in den Filialen mittels paper / pencil-Fragebogen umgesetzt, andererseits wurde auch eine online-Repräsentativbefragung durchgeführt.

In den Filialen lagen insgesamt 4.500 Fragebögen auf, unsere Filialmitarbeiter waren gebrieft, ihre Kunden zur Teilnahme an der Befragung zu motivieren. Letztlich konnte eine Rücklaufquote von rund 60 Prozent erreicht werden; aufgrund der randomisierten Stichprobe kann bezüglich der Repräsentativität der Stichprobe keine Aussage getroffen werden. Für die online-Befragung wurde eine Stichprobe von n=1.000 festgelegt, die repräsentativ für die internetaktive Bevölkerung Österreich war.

Neben einigen interessanten Erkenntnissen zur Wahrnehmung von Glücksspiel in der breiten Öffentlichkeit im Allgemeinen und zum Angebot der beiden ADMIRAL-Töchter im Besonderen, wurde im Rahmen der paper / pencil-Befragung auch der Bekanntheitsgrad von Spielerschutzmaßnahmen in unseren Automatenalons abgefragt: Rund 85 Prozent der Befragten gaben dabei an, über die Möglichkeiten einer Selbstlimitierung Bescheid zu wissen, zudem hatten 72 Prozent der Befragten in unserem Spielerschutzfolder zumindest schon einmal geblättert. Uns war auch eine grundsätzliche Skepsis über den Nutzen eines Informationsgesprächs bereits über unsere Filialmanager kommuniziert worden, was

uns zur Produktion eines kleinen Kurzfilms anregte, der seit September 2015 im Viertelstundentakt auf den Screens in unseren Filialen zu sehen ist.



Screenshot des Kurzfilms über Informationsgespräche, September 2015.

Ziel des Kurzfilms ist es, das Informationsgespräch als ein vertrauliches Gespräch zwischen Filialmanager und Kunde darzustellen, das in angenehmer Atmosphäre stattfindet und in erster Linie der Information und der Verbreitung des Präventionsgedankens dient. Die am meisten hinter vorgehaltener Hand geäußerte Befürchtung eines strengen Gespräches, in dessen Verlauf der Kunde einem Dritten Rechenschaft über sein Privatleben ablegen muss, wollten wir auf diese Weise zerstreuen.

Ist Liebe Sucht? Über die Parallelen von Suchtverhalten und Verliebtheit.

Dies war die zentrale Frage der durchaus als herausfordernd zu bezeichnenden *key lecture* des 6. **Responsible Gaming Symposiums**, gehalten von **Prof. Donatella Marazziti**, einer international renommierten Psychopharmakologin der Universität Pisa. Wie stets stand auch das Responsible Gaming Symposium am 13. Oktober 2015 unter einem bestimmten Motto: **„Responsible Gaming International“**. Neben Prof. Marazziti konnten wir weitere interne und externe Fachexperten für unsere Veranstaltung gewinnen, die über aktuelle Trends und Erkenntnisse aus den USA und Europa berichteten. Denn erklärtes Ziel des Symposiums war es auch diesmal, die wesentlichen internationalen wissenschaftlichen Erkenntnisse aus dem Bereich der Sucht(präventions)-Forschung nach Österreich zu bringen.

In der an den Vortrag anschließenden Podiumsdiskussion wurde in weiterer Folge die Brücke zur praktischen Relevanz dieser aktuellen Erkenntnisse für den Bereich Spielsuchtprävention geschlagen. **Laura DaSilva**,

CSR-Expertin aus Großbritannien, brachte es auf den Punkt: Responsible Gaming ist nicht nur eine ernst zu nehmende Verpflichtung und verantwortungsvolle Aufgabe der Glücksspielbranche, sondern *„Responsible Gaming can be fun too“*. Responsible Gaming sollte in diesem Sinn auch und vor allem als Service am Kunden dienen, um diesem entspannte Unterhaltung in einer sicheren Umgebung zu ermöglichen. Ziel sollte es daher sein, die richtige Strategie zu wählen, um diesen Anspruch auch zu erfüllen. Dr. Monika Poeckh-Racek, Leiterin Group-CR bei NOVOMATIC, pflichtete diesem Vorstoß bei und betonte die diesbezüglichen Bemühungen von NOVOMATIC und deren operativen Tochtergesellschaften.

Dem Leitmotiv der Veranstaltung, dem „Blick über den Tellerrand“ wurde auch am Nachmittag im Rahmen der Workshops Rechnung getragen: Vier der fünf angebotenen Workshops widmeten sich den neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen aus dem Bereich der Prävalenzforschung aus den USA und Europa. Zu nennen ist hier insbesondere der Workshop mit dem Titel *„Understanding Positive Play“* unter der Leitung der CSR-Expertin **Laura DaSilva**, der auf die gleichnamige kürzlich veröffentlichte US-Studie referenzierte. Kern des Workshops war die Frage, wie Responsible Gaming-Maßnahmen nicht nur an Unterhaltungswert für den Gast gewinnen, sondern wie diese Maßnahmen insgesamt (noch) effektiver gestaltet werden können. Zudem konnten mit **Stefan Bauer** und **Angela Oliva** kompetente NOVOMATIC-interne Fachexperten für zwei weitere Workshops gewonnen werden, die sich mit der aktuellen Situation in Deutschland und Italien auseinandersetzten. Zusätzlich wurde im Italien-Workshop auch die erst kürzlich veröffentlichte Prävalenzstudie zu Glücksspielsucht in Italien präsentiert.

Ziel der Veranstaltung ist es stets, die neuesten Trends und Erkenntnisse auch aus internationaler Perspektive vermitteln zu können. Dies gelang in diesem Jahr ebenso erfolgreich wie eine fundierte Auseinandersetzung mit einem Thema mit starkem Österreich-Bezug: **Univ.-Prof. Dr. Gabriele Fischer** von der Medizinischen Universität Wien präsentierte eine aktuelle Meta-Studie zum Thema *„Partielle vs. totale Prohibition“* und kam zum Schluss, dass eine totale Prohibition von Glücksspiel auf Basis der aus der Meta-Studie gewonnenen Erkenntnisse als ausgesprochen strittig anzusehen sei.

Bei der Konzeptionierung des Responsible Gaming Symposiums ist es uns zudem wichtig, eigene Workshops anzubieten, die ausschließlich unseren Mitarbeitern offen stehen. **Prof. Gernot Sonneck**, ebenfalls Medizinische Universität Wien, leitete daher einen geschlossenen Workshop zum Thema Krisenintervention und gab eine kurze Einführung in die optimale Gesprächsführung in schwierigen Situationen.

Schließlich dient unser Symposium auch dazu, jene Kollegen vor den Vorhang zu holen, die die anspruchsvolle Ausbildung zum Präventionsbeauftragten erfolgreich abschließen konnten und ihre Lehrgangszertifikate in Empfang nehmen durften.

Responsible Gaming international: Spielerschutz rund um den Globus.

Das Bewusstsein für die Wichtigkeit von Responsible Gaming ist innerhalb unseres Konzerns tief verwurzelt. Die konkreten Maßnahmen sind jedoch von Land zu Land unterschiedlich gestaltet, was auf die jeweilige nationale Gesetzgebung bzw. eine fehlende internationale Regelung zurückzuführen ist.

Die Grafik auf der nächsten Seite illustriert unsere Bemühungen in Sachen Responsible Gaming und stellt außerdem unsere Neuerungen im Vergleich zum Vorjahresbericht dar.



NOVOMATIC Responsible Gaming Symposium, vlnr. Dr. Monika Poeckh-Racek, Prof. Donatella Marazziti, Mag. Harald Neumann.



Laura DaSilva, Vortragende beim Responsible Gaming Symposium 2015.



Stefan Bauer (links), Vortragender beim Responsible Gaming Symposium 2015.

Responsible Gaming international

in ausgewählten operativen Märkten per Ende 2015
(sämtliche Vertriebskanäle)

	Albanien	Bosnien & Herzegowina	Bulgarien	Deutschland	Estland	Großbritannien	Italien	Kroatien	Lettland	Litauen	Mazedonien	Montenegro	Österreich	Paraguay	Peru	Polen	Rumänien	Serbien	Slowenien	Slowakei	Spanien	Tschechien	Weißrussland
Informationsangebot	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	—	—	●	●	●	●	●	●	—	—
Helpline	—	—	—	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	—	●	●	●	●	●	—	●	●	—
Website & Email	●	●	—	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	—	●	●	●	●	●	—
Kooperation (Therapie- & Beratungseinrichtungen)	●	—	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	—	—	●	●	—	●	—	—	—	—
Unterstützung von Selbsthilfegruppen	—	—	—	●	●	●	—	●	—	●	—	—	●	—	—	—	●	—	—	—	—	—	—
Unterstützung von Forschungseinrichtungen	—	—	—	●	●	●	●	—	—	—	—	—	●	—	—	—	●	—	—	—	—	—	—
Mitarbeiterschulungen	●	●	●	●	—	●	●	●	●	—	●	—	●	—	●	●	●	●	●	●	●	—	—
Zutrittskontrollsystem	—	—	—	●	●	—	—	●	—	●	●	—	●	—	—	●	●	—	●	—	—	—	—
Zutrittssperren	—	—	—	●	●	—	●	—	●	●	●	—	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	—
Jugendschutz	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	—
Technische Präventionsmaßnahmen am Gerät	—	—	—	●	—	—	●	—	—	—	—	—	●	—	—	—	●	—	●	—	—	—	—

* Zutrittskontrollsystem aktuell nur im Casinosegment umgesetzt.

** Im Bereich Landesausspielungen / Automatenglücksspiel in Niederösterreich, Oberösterreich, Burgenland, Kärnten, seit Jänner 2016 auch in der Steiermark.

*** In Paraguay und Peru keine rechtlichen Vorgaben.

- neu hinzugekommen
- umgesetzt
- in Planung





**Enjoy working
with us**





Enjoy working with us



Unsere Herausforderungen

Unterstützung des Group Compliance Officer aus arbeitsrechtlicher Sicht

Begeisterung für NOVOMATIC und Kreativität erhalten

Employer Branding – die Wahrnehmung von NOVOMATIC als Arbeitgeber

Zukünftiger demografischer Wandel

Mitarbeiterzufriedenheit und Identifikation mit dem Unternehmen stärken



Unsere Lösungen

Konzernweite Vernetzung, abteilungsübergreifendes Compliance Committee

 Siehe Kapitel „Corporate Governance“, Seite 71.

Heterogene Teams fördern

Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit: „Marke NOVOMATIC“ als Arbeitgeber entsteht durch Gesamtkonzept, Umsetzung auf verschiedenen Ebenen

Investition in Aus- und Weiterbildung, Fokus auf Lehrlinge; Betriebliches Gesundheitsmanagement ausbauen

Regelmäßige Umfragen zur Identifikation von Verbesserungspotenzialen

Was wir 2015 erreicht haben:

Mitarbeiterzufriedenheitsumfrage bei NOVOMATIC AG und NOVOMATIC Gaming Industries GmbH durchgeführt

Gruppenweite IT-Systeme: Erste Vorbereitungsarbeiten geleistet

Unternehmenskultur und Führungsverständnis: Einheitliche Wertekultur

Woran wir gerade arbeiten:

Durchführung Mitarbeiterzufriedenheitsumfrage bei ADMIRAL Sportwetten GmbH und ADMIRAL Casinos & Entertainment AG

Implementierungsprozesse gestartet für IT-Systeme

Laufender Prozess mit verschiedenen Maßnahmen zur Identifikation eines Führungskräfteleitbildes und von „Corporate Values“ auf Basis der CR Policy

Was wir 2016 / 2017 noch vorhaben:

Ableiten von Maßnahmen auf Grundlage der Umfrageergebnisse

Implementierung weiter vorantreiben

Übersicht Mitarbeiter gesamt

	2015	2014	2013
LÖWEN-Gruppe Deutschland	3.320	2.813	2.844
Österreich	3.170	3.371	3.138
davon in Gumpoldskirchen	1.361	1.284	1.208
Italien	1.575	1.353	833

**✓ Gesamtzahl der Beschäftigten
nach Arbeitsvertrag und Geschlecht:**

	2015	2014	2013
Deutschland Lehrlinge: männlich	29	30	27
Deutschland Lehrlinge: weiblich	8	12	16
Österreich Lehrlinge: männlich	17	15	14
Österreich Lehrlinge: weiblich	9	6	5
LÖWEN-Gruppe Deutschland Teilzeitquote	17,4 %	18,16 %	18,14 %
Österreich Teilzeitquote	8 %	7,6 %	7,2 %
Italien Teilzeitquote	5,14 %	5,25 %	6,48 %

✓ Anm.: Sämtliche Dienstverhältnisse in Österreich unterliegen einem auf das Dienstverhältnis anwendbaren Kollektivvertrag, mit Ausnahme Geschäftsführer und Vorstandsmitglieder. In Deutschland unterliegt kein Dienstverhältnis einem Kollektivvertrag, diese sind Gegenstand von einzelvertraglichen Vereinbarungen, denen ein internes Gehaltsschema zugrunde liegt. Sämtliche Dienstverhältnisse in Italien unterliegen einem auf das Dienstverhältnis anwendbaren Kollektivvertrag; Ausnahme Geschäftsführer und Vorstandsmitglieder.



G4-10 /
Aufschlüsselung
Beschäftigungs-
struktur: Arbeitsver-
trag, Teilzeit, Region,
Geschlecht.



G4-11 /
Anwendbarkeit
Kollektivvertrag.


**Wir möchten die
Gesundheit unserer
Mitarbeiter aktiv fördern.**

Im Bild links ein Making Of unseres CR-Shootings mit unserer Mitarbeiterin, die als zertifizierte Yoga-Trainerin Yogakurse am Standort Gumpoldskirchen anbietet und somit das perfekte Gesicht für unser Betriebliches Gesundheitsmanagement ist. Mehr dazu auf den folgenden Seiten.

Etwas Altes, etwas Neues, etwas Blaues.

Wie wir Altbewährtes mit Neuem verknüpfen wollen. Was wir von NOVOMATIC von Yoga-Asanas lernen können. Was Alfred Herrhausen unter der Quelle des Unternehmenserfolgs versteht. Was uns Teil der NOVOMATIC-Familie werden lässt.



GRI-DMA /
Managementansatz.

Es ist kein Zufall, dass unserer wichtigsten (internen) Stakeholder-Gruppe ein eigenes Handlungsfeld unseres CR-Managementansatzes gewidmet ist. Um Alfred Herrhausen, deutscher Ausnahme-Manager und Vorstandssprecher der Deutschen Bank in den 1980ern, zu zitieren: „Jedes Problem in einem Unternehmen ist letztlich ein Personalproblem.“ A. Herrhausen vertrat die zur damaligen Zeit visionäre Haltung, dass sich ein Unternehmen seiner Verantwortung für die Gesellschaft nicht entziehen könne, sondern diese aktiv übernehmen sollte. Dazu gehörte auch die Überzeugung, dass der Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens untrennbar mit dem Einsatz seiner Mitarbeiter verbunden ist. Letztlich sei jede Herausforderung mit der Innovationsbereitschaft gut ausgebildeter und motivierter Mitarbeiter bewältigbar, allerdings nur unter der Prämisse, dass das Unternehmen entsprechende Voraussetzungen für dieses Engagement schaffe. Er sprach von einem wechselseitigen respektvollen Geben und Nehmen, der Mitarbeiter wie auch des Unternehmens.

Diese Haltung reflektiert unsere eigenen Überlegungen. Wir haben die Bezeichnung „Enjoy working with us“ für dieses wichtige Handlungsfeld bewusst gewählt, um die Balance zwischen dem Verantwortungsbewusstsein der NOVOMATIC und den Bedürfnissen unserer Mitarbeiter auszudrücken. Aufgrund interner Strategieprozesse kristallisierten sich folgende Themenbereiche heraus, auf die wir in der nächsten Zeit gemeinsam einen besonderen Fokus legen wollen:

- Compliance aus einer arbeitsrechtlichen Perspektive,
- Unternehmensleitbild und Employer Branding,
- gezielte Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen,
- Herausforderungen Recruiting und Diversität.

Keines der erwähnten Themen kann durch eine Abteilung allein bewältigt werden, wenngleich Konzern-Personalmanagement auf der Managementebene natürlich den Lead inne hat: Unternehmenswerte können nicht top-down verordnet werden, sie müssen von jedem einzelnen von uns gespürt und gelebt werden. Jedoch dienen unsere Führungskräfte als Vorbilder, wie unsere Unternehmenswerte in den beruflichen Alltag integriert werden können. Gleiches gilt für Compliance: Es ist für einen internationalen Großkonzern wie NOVOMATIC selbstverständlich, entsprechende Konzern-Richtlinien zu implementieren. Es ist jedoch Aufgabe von uns allen bei NOVOMATIC, diese in unserer täglichen Arbeit zu beachten. **Wir verstehen uns als Teil von NOVOMATIC**, somit übernimmt jeder von uns auch ein Stück weit Verantwortung für diese Bereiche.

Teil unseres Managementansatzes ist es nicht nur, die positiven Effekte dieses Handlungsfeldes aktiv zu steuern, sondern auch den Vorsorgeansatz zu berücksichtigen und diesen bei unseren operativen Maßnahmen mitzudenken. Das Vorsorgeprinzip wird bei uns insbesondere im Bereich Betriebliches Gesundheitsmanagement bzw. Arbeitssicherheit schlagend, indem wir auf Prävention und Gesundheitsvorsorge besonderes Augenmerk legen.  

If you think, Compliance is expensive, try Non-Compliance.

(Paul McNulty, ehem. U.S. Deputy Attorney General)

Nicht nur aufgrund unserer internationalen Ausrichtung und der damit verbundenen Anknüpfungspunkte zu fremden Jurisdiktionen ist Compliance Management für uns ein ausgesprochen relevanter Bereich. Unseres Erachtens gebieten es bereits die österreichischen



G4-14 /
Vorsorgeansatz.
Nähere Informationen
in diesem Kapitel,
Seite 59 und Seite 61.

Vorschriften des Aktienrechts (§ 84 öAktG), ein solches System zu implementieren. Zudem sehen wir das Verankern von Compliance Management-Vorgaben als wesentlichen Teil unseres Internen Risikomanagements. Unsere Sichtweise wird durch die 2015 durchgeführten Analysen zur Aktualisierung der Wesentlichkeitsmatrix bestätigt: Compliance und der Themenkreis Anti-Korruption und fairer Wettbewerb wurden sowohl intern als auch aus externer Perspektive am höchsten gerankt. 

Compliance Management trägt dazu bei, im Unternehmen ein Bewusstsein für vorschriftskonformes Verhalten zu verankern. Hier zeigt sich, dass Compliance Management selbstverständlich als Querschnittsmaterie anzusehen ist: Für arbeitsrechtliche Fragestellungen bzw. ggf. erforderliche Disziplinarmaßnahmen bei Verstößen gegen unseren internen **Code of Conduct** sind Konzern-Personalmanagement bzw. die Personalverantwortlichen der operativen Tochterunternehmen eingebunden.

Wie in sämtlichen Präventivbereichen, so auch im Compliance Management, nehmen Schulungen und das Erzeugen von Awareness für potenziell kritische Situationen großen Raum ein: Bereits bei Dienstantritt und mit Ausfolgung der dienstrechtlichen Dokumentation wird jedem neuen Mitarbeiter ein Exemplar des Code of Conduct ausgehändigt. Neben einer ausführlichen Erklärung der wesentlichen Punkte im direkten Gespräch soll das persönliche Exemplar als späteres Nachschlagewerk dienen. 



Code of Conduct (Symbolbild).

Die Bedeutung eines Compliance-Mindset fasst **Mag. Thomas Veverka, Group Compliance Officer**, zusammen:

„Compliance ist keine Modeerscheinung. Viele Grundideen von Compliance sind bereits gesetzlich festgelegt. Für manche Branchen ist ein Compliance Management-System (CMS) sogar verpflichtend vorgeschrieben. Ich halte auch

nichts davon, Compliance nur auf das Einhalten von Gesetzen einzugrenzen. Es geht darum, wie ein Unternehmen agieren will. Menschen kann man mit rein rechtlichen Argumenten nicht zum Umdenken bewegen. Wir brauchen daher einen ethischen Kontext. Unsere Mitarbeiter müssen nicht den gesamten Code of Conduct auswendig lernen. Sie sollen grundsätzlich verstanden haben, auf welcher Basis unsere Unternehmenskultur aufgebaut ist und was wir allgemein unter korrektem Verhalten verstehen.“

Den eigenen altbewährten Wurzeln treu bleiben, um Neues zu schaffen.

 Diesen Spagat zu schaffen, ist das erklärte Ziel unseres nach wie vor andauernden internen Werteprozesses: Mit Unterstützung eines externen Beraters soll es uns in naher Zukunft gelingen, ein **Führungskräfteleitbild** auf Basis unserer „Corporate Values“ zu entwickeln. Im Rahmen von internen moderierten Workshops soll eine verbindliche Wertebasis geschaffen werden, die auf unserer internen CR Policy fußt und in weiterer Folge dazu dient, unseren Führungskräften einen Orientierungsrahmen für die Ausübung ihrer Führungsposition zu geben. Wir möchten auf diese Weise einerseits das Bestehende wertschätzen, andererseits uns aber auch die Möglichkeit eröffnen, dieses Altbewährte in die Zukunft zu transferieren. Etwas so schwer Fassbares wie Unternehmenskultur braucht die regelmäßige Auseinandersetzung und intensive Diskussion, um gleichzeitig beständig bleiben zu können.

Dieses interne Management-Leitbild wird uns auch dabei unterstützen, unsere Marke als Arbeitgeber stärker zu positionieren, auf Neudeutsch nennt sich dieser Prozess **Employer Branding** und soll uns dabei helfen, jene Mitarbeiter zu finden, die nicht nur top ausgebildet sind, sondern die auch zu unserer NOVOMATIC-Familie passen, weil sie unsere Leistungsbereitschaft und unser *striving for innovation* im Blut haben.

Um Werte zu leben und unsere Arbeitgebermarke auch glaubwürdig zu machen, reicht es unseres Erachtens jedoch nicht, uns rein auf die Entwicklung eines Führungskräfteleitbildes zu beschränken. Dies ist zwar ein ausgesprochen wichtiges Commitment und stellt auch die Basis für unser Ansehen als Top-Arbeitgeber dar. Jedoch bedarf es für das Erzeugen von Vertrauen und Verlässlichkeit auf Arbeitgeberseite vieler unterschiedlicher solcher Mosaiksteinchen, die in letzter



Nähere Informationen siehe „Stakeholder-bezogenes Issue Management“, Seite 16.



G4-56 / Werte, Grundsätze und Normen.



Nähere Informationen zum Compliance Management System von NOVOMATIC siehe „Corporate Governance“, Seite 69.



Altgriechische
Bezeichnung für
Mosaikstein.

Konsequenz ein stimmiges Gesamtbild erzeugen sollen. Ein solches *Mosaiktessera*  ist beispielsweise unsere neue **Equal Opportunities Policy**, die 2016 konzernweit in Kraft treten soll. Mit dieser Policy wollen wir unsere interne Haltung zu Antidiskriminierung, die im Code of Conduct bereits für alle Mitarbeiter und Führungskräfte verbindlich festgelegt wurde, näher beschreiben.

Ein weiterer Baustein ist die geplante Implementierung eines gruppenweiten Welcome-Programmes für neue Mitarbeiter, **NOVOWelcome**. In Österreich finden seit Längerem quartalsweise diese Einführungstage für neue Mitarbeiter statt, deren fixe Bestandteile spannende Vorträge aus unterschiedlichen Abteilungen und eine Betriebsführung am Standort Gumpoldskirchen sind. NOVOMATIC ist ein rasch wachsender Konzern. Diese Dynamik macht es aus unserer Sicht erforderlich, neuen Mitarbeitern die Orientierung im Unternehmen durch gezielte *onboarding*-Maßnahmen  zu erleichtern. Gleichzeitig hoffen wir, dadurch auch das Zugehörigkeitsgefühl zur NOVOMATIC-Familie für unsere „Neuankömmlinge“ zu fördern. Wir haben mit der Ausrollung dieses NOVOWelcome-Programms, das durch ein eLearning unterstützt wird, 2015 begonnen. Das finale Rollout wird noch längere Zeit in Anspruch nehmen, da wir in über fünfzig Ländern über Niederlassungen verfügen und regionale Gegebenheiten zu berücksichtigen sind.

Schließlich stehen in Österreich zwei weitere Projekte für 2016 an, die 2015 bereits gestartet wurden: Im Zusammenhang mit dem bevorstehenden Relaunch der NOVOMATIC-Konzernhomepage, die im Frühjahr 2016 in Angriff genommen wurde, wird auch unsere Karriere-seite careers.novomatic.com als Bestandteil der Konzernhomepage einem Relaunch unterzogen, um sie für (potenzielle) Bewerber attraktiver und übersichtlicher zu gestalten. Wir möchten vermehrt mit Kurzfilmen über offene Positionen im NOVOMATIC-Konzern informieren und dabei auch unsere Mitarbeiter zu Wort kommen lassen. Zudem konnten wir 2015 die Vorbereitungsarbeiten für die Implementierung einer neuen konzernweiten **Personalmanagementsoftware** erfolgreich abschließen. Diese Software wird uns dabei helfen, unsere internen Personalprozesse effizienter zu gestalten und zudem unserem Personalcontrolling die Arbeit erleichtern. Wir planen die konzernweite Implementierung der Software in einer ersten Projektphase für den Sommer 2017, bis dahin sind mehrere Testläufe geplant, um das System abzusichern und auf unsere Bedürfnisse abzustimmen.

Schließlich stellen wir uns seit Jahresbeginn 2016 auch im operativen Filialbetrieb der ADMIRAL Casinos & Entertainment AG einer neuen Herausforderung: Das bisherige Filialmanagementkonzept wurde komplett überarbeitet und bietet für unsere Führungskräfte im operativen Bereich, aber auch für unsere Filialmitarbeiter neue Chancen und Herausforderungen. Während bis zum Jahreswechsel 2015/2016 ein duales System vorherrschend war (*Präventionsbeauftragter*, zuständig für die Betreuung und insbesondere die Information der Kunden / *Filialbetreuer*, zuständig für Gastronomie und die technische Ausstattung der Filiale), gibt es nunmehr einen zuständigen Filialmanager, der beide Bereiche gleichermaßen verantwortet („**Filialmanager NEU**“):

Durch diese Umstrukturierung ergeben sich einerseits neue Verantwortlichkeiten und damit verbunden auch neue Herausforderungen für die Filialmanager, beispielsweise sind sie nun direkt verantwortlich für die Personaleinsatzplanung ihrer Filialen und führen selbstständig Bewerbungsgespräche. Es eröffnen sich für die Filialmanager aber auch neue Chancen und Entwicklungspotenziale, besonders im Bereich Persönlichkeitsentwicklung (Stärkung der Führungsverantwortung, Kommunikation) und über die abwechslungsreichen und vielschichtigen neuen Aufgaben („*job enrichment*“). Für die Filialmitarbeiter selbst hat das neue System den Vorteil, dass sie für alle Belange einen kompetenten Ansprechpartner zur Verfügung haben, was Kommunikationswege und die interne Abstimmung verkürzt.

Solange man selbst redet, erfährt man nichts.

(Marie von Ebner-Eschenbach)

Getreu diesem Aperçu haben wir sowohl in Deutschland als auch in Österreich mit Unterstützung von externer Seite jeweils eine **Mitarbeiterzufriedenheitsumfrage** durchgeführt: Aufgrund der durch die externe Beteiligung gewährleisteten Anonymität erhofften wir uns von der Umfrage offenes und konstruktives Feedback zu gewissen Fragestellungen im Zusammenhang mit unserer Unternehmenskultur, aber auch im Hinblick auf interne Kommunikation und Transparenz.

Bei **LÖWEN Deutschland** wurde 2014 eine solche Befragung durchgeführt, das gesamte Jahr 2015 wurde von der Auswertung der Daten und der Ableitung geeigneter Maßnahmen in Anspruch genommen. Erfreulicherweise konnte eine hohe Zufriedenheit der befragten Mitarbeiter

mit ihrem Arbeitgeber LÖWEN festgestellt werden, insgesamt wurde der Bereich interne Kommunikation als wichtiges Thema empfunden. Diesem Wunsch kommt die **interne Mitarbeiterzeitung „WIR“** entgegen, die im Quartalsabstand nicht nur Produktnews und Konzerninformationen publiziert, sondern auch Betriebsjubiläen und besondere Leistungen von Mitarbeitern feiert. Weiters wurde in Reaktion auf die Umfrageergebnisse der Fortbildungskatalog 2015 nochmals erweitert und ein job rotation-Programm eingeführt. Die Erfolge dieser Maßnahmen werden aktuell intern evaluiert, zudem ist für 2016 die Durchführung einer neuerlichen Mitarbeiterbefragung geplant, um in Zukunft ein „Zufriedenheitsbarometer“ abbilden zu können. LÖWEN sieht die Mitarbeiterbefragung als effizientes Tool zur Mitarbeiterbeteiligung, da die Rückmeldungen hieraus in konkrete Managementmaßnahmen mit einfließen. Zum überaus positiven Betriebsklima trägt sicherlich auch die offen und sympathisch gestaltete Betriebskantine am Standort Bingen bei – diese lädt durch ihre angenehme Atmosphäre mitunter dazu ein, interne Abstimmungen direkt dort abzuhalten.



Betriebskantine am Standort Bingen, Deutschland.

In **Österreich** nahmen am Standort **Gumpoldskirchen** 2015 zwei Unternehmen an einer Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung teil. Die Mitarbeiter der NOVOMATIC AG und der NOVOMATIC Gaming Industries GmbH wurden im Rahmen eines „Pilotprojektes“ befragt, um für das Rollout in den operativen Unternehmen ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, ADMIRAL Sportwetten GmbH sowie HTM Hotel und Tourismus Management GmbH wertvolle Praxiserfahrung zu sammeln. Für diese drei Unternehmen ist die Durchführung der Mitarbeiterzufriedenheitsbe-

fragung für das erste Quartal 2016 geplant, für Juni 2016 wird das Vorliegen der externen Auswertung der Ergebnisse erwartet. In weiterer Folge sollen die Umfrageergebnisse im Rahmen kaskadierender Workshops diskutiert und als Ausgangsbasis für weitere Maßnahmen herangezogen werden. Insbesondere die Mitarbeiter der ADMIRAL Casinos & Entertainment AG weisen einen hohen Anteil an geografischer Diversität auf, sodass der Fragebogen zusätzlich eine Übersetzungshilfe in vier Sprachen (Bosnisch-Serbisch-Kroatisch, Türkisch, Ungarisch und Rumänisch) anbietet.

Erfreulicherweise können wir auch für NOVOMATIC AG und NOVOMATIC Gaming Industries GmbH ausgesprochen positive Rückmeldungen vermerken. Die Mitarbeiter beider Unternehmen sind mit ihrem Arbeitgeber sehr zufrieden. Dies kann laut Umfrage auf die kollegiale Zusammenarbeit und das gute Arbeitsklima zurückgeführt werden. Gleichfalls positiv bewertet wurde das wahrgenommene Verantwortungsbewusstsein des Arbeitgebers, die Mitarbeiter meldeten hier zurück, dass sie das Gefühl haben, ihr Arbeitgeber kümmert sich um sie. Allerdings wurde ebenso wie bei LÖWEN Deutschland auch Feedback zur internen Kommunikation gegeben. Hier wünschten sich die Mitarbeiter mehr und aktuelle Information. Diesem Wunsch wird aktuell insofern bereits Rechnung getragen, als quartalsweise Informationen durch den Vorstand in Vorbereitung sind. Weitere interne Projekte sind selbstverständlich in Planung. Für eine konkrete Umsetzung von Maßnahmen wird das Vorliegen der Umfrageergebnisse aus den drei noch ausstehenden Unternehmen abgewartet. Ziel ist es, gemeinsam wirkungsvolle Maßnahmen zu implementieren, von denen möglichst viele Mitarbeiter in Österreich profitieren sollen.

Soweit es nur eine bestimmte Gruppe von Mitarbeitern betrifft, werden diese jedoch auch bereits jetzt in die Planung konkreter Projekte mit einbezogen: Aufgrund der kritischen Rückmeldungen aus den Filialen zum **Tragekomfort der Dienstkleidung** wird an einem Re-Design gearbeitet, bei dem das Feedback der Mitarbeiter fixer Bestandteil des Konzepts wurde. Um jungen österreichischen Nachwuchs-Modedesignern eine Plattform zu geben, startete **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG** Ende letzten Jahres einen pitch, zu dem drei Modeschulen (Mödling, Herbststraße und Hetzendorf) eingeladen wurden. Im Sommer 2016 sollen die Designentwürfe, die für ein einheitliches Auftreten sorgen und dem Träger mehr Bequemlichkeit bieten sollen, vorliegen.

John F. Kennedy und Lebenslanges Lernen.

Den weiter oben von dem ehemaligen stellvertretenden Generalstaatsanwalt Paul McNulty geäußerten Grundsatz, dass sich vorausschauende Investitionen bezahlt machen, teilte auch John F. Kennedy mit Blick auf eine lebenslange Aus- und Weiterbildung: „Es gibt nur eines, das auf Dauer teurer ist als Bildung: Keine Bildung.“

Dieses Zitat könnte in Wahrheit aber auch von **Mag. Christian Eberherr** stammen, **Leiter Personalmanagement bei ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE)**:



Mag. Christian Eberherr, Leiter Personalmanagement ADMIRAL Casinos & Entertainment AG.

„Personalkosten werden üblicherweise als solche betrachtet, als **Kosten** und somit lediglich als Ausgabenposten in der Bilanz. Diese Haltung sehe ich durchaus kritisch, denn in Wahrheit sind Personalkosten, und hier besonders Kosten für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen, Investitionen in die Zukunft: Einerseits, weil wir hier bei ACE über mehrere Berufsbilder verfügen, die man außer bei uns nirgendwo sonst lernen kann – hier braucht es ganz klar einen strukturierten Ausbildungsplan. Andererseits sorgen wir für eine weiterführende Qualifikation durch Angebote wie Sprachkurse und dergleichen oder Sondertrainings aufgrund besonderer Anforderungen. Der Ausdruck wird ganz gern ein bisschen überstrapaziert, aber ich bin auch der Meinung, dass unsere Mitarbeiter unser wichtigstes Kapital darstellen – ohne laufende Aus- und Weiterbildung könnten wir unsere Position als Innovationsführer nicht halten.“

Aufgrund unserer Konzernstruktur werden Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen dezentral gesteuert, dies kommt zudem auch den besonderen Bedürfnissen der jeweiligen Tochtergesellschaften entgegen, da gezielt Schwerpunkte gesetzt werden können:

Am Standort Gumpoldskirchen wurden 2015 von **NOVOAcademy**, der zentralen Aus- und Weiterbildungseinrichtung am Standort Gumpoldskirchen, 2.002 Schulungstage (bzw. 16.016 Schulungsstunden) durchgeführt, hiervon entfielen 124 Tage auf Maßnahmen zur Persönlichkeitsentwicklung und auf Kommunikationstrainings. Den weitaus größten Anteil an Schulungsmaßnahmen nahmen jedoch nicht zuletzt aufgrund der Internationalität unseres Unternehmens verschiedene Sprachkurse mit 1.045 Tagen in Anspruch. Bezogen auf die Zahl der Mitarbeiter am Standort Gumpoldskirchen per 31. Dezember 2015 ergeben sich somit durchschnittlich rund 1,5 Ausbildungstage je Mitarbeiter am Standort. ✓

Die Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen von ADMIRAL Casinos & Entertainment AG werden von der dortigen Personalabteilung selbst verwaltet: Bezogen auf 691 Mitarbeiter per 31. Dezember 2015 wurden insgesamt rund 6.800 Fortbildungsstunden organisiert und durchgeführt, dies entspricht etwa 1,25 Ausbildungstagen je Mitarbeiter. Neben Ausbildungen im Bereich Filialmanagement wie z.B. das richtige Cash Handling zur Vermeidung von Geldwäscheverdachtsfällen oder das Anbieten optimaler Serviceleistungen für Gäste standen auch individuelle Förderungsmaßnahmen wie Führungs- und Konfliktmanagementseminare am Programm. In die Fortbildungsstunden mit eingerechnet wurde die Teilnahme der 32 vormaligen Präventionsbeauftragten (nun Filialmanager) der ADMIRAL Casinos & Entertainment AG am sechsten Responsible Gaming Symposium im Oktober 2015. **ADMIRAL Sportwetten GmbH** partizipiert einerseits am umfangreichen Bildungsangebot der NOVOAcademy bzw. nehmen ihre Mitarbeiter auch gerne an themenübergreifenden Aus- und Fortbildungsmaßnahmen der ADMIRAL Casinos & Entertainment AG teil. Abseits dieser Fortbildungen wurden zusätzlich mehr als 220 Ausbildungstage gewährt. Je Mitarbeiter bedeutet dies fast zwei Fortbildungstage im Berichtszeitraum. ✓

Betreffend **LÖWEN Deutschland** können wir berichten, dass insgesamt 24 Auszubildende ihre Ausbildung 2015 erfolgreich abschließen konnten, wobei zwei Drittel hiervon (18 Auszubildende) in ein reguläres Arbeitsver-

G4-LA9 / Durchschnittliche Ausbildungstage je Mitarbeiter.

Nähere Informationen siehe „Responsible Entertainment“, Seite 43.

G4-LA9 / Durchschnittliche Ausbildungstage je Mitarbeiter.



Die Teilnehmer des Outdoor-Wochenendes im August 2015, Österreich.

hältnis übernommen wurden. Weitere Daten zu Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen in Deutschland stehen aktuell nicht zur Verfügung, da diese noch nicht zentral erhoben werden. Die Datenlage sollte sich aufgrund der geplanten Implementierung einer CR-Datenplattform in der nächsten Zeit massiv verbessern. ✓ i

Auch in **Österreich** stellen wir uns regelmäßig der Herausforderung, neue Lehrlinge auszubilden, wobei diese selbst gewählte Herausforderung für uns darin liegt, auch abseits der rechtlich vorgeschriebenen Ausbildungsverpflichtungen ein spannendes Programm zur Persönlichkeitsentwicklung unserer jungen Kollegen zu bieten: Hierzu gehört auf jeden Fall unser beinahe schon als traditionell zu bezeichnendes **jährliches Outdoor-Wochenende**, das jeweils an drei Tagen im Sommer stattfindet und in diesem Jahr von zwei internen Ausbildnern und zwei externen Trainern begleitet wurde. Zwölf Lehrlinge nahmen an mehreren Workshops teil, um sich in Sprech- und Präsentationstraining, konstruktivem Feedback und Teamwork zu üben. Selbstverständlich kam bei diesem Event auch der Fun-Faktor nicht zu kurz: Beim Besuch eines Klettergartens wurde manche Grenze mit Mut und Begeisterung überschritten. i

Aufgrund des starken Wachstums von NOVOMATIC in **Italien** wurden auch die Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen entsprechend ausgebaut, wobei der Schwerpunkt im Bereich Technik, Spracherwerb und Persönlichkeitsentwicklung liegt. Für verschiedene Unterneh-

mensbereiche wurden eigene Weiterbildungsprogramme entwickelt, um den jeweiligen besonderen Anforderungen zu entsprechen, wie beispielsweise das Programm „**The Salesman**“: Im Zuge dieses Programms werden den Teilnehmern neben Teamskills auch Vertriebstechiken und technisches Know-How vermittelt. Zudem wurde ein Talent Development Center ins Leben gerufen, um designierten Führungskräften mit Fachwissen im Bereich Mitarbeiterführung und -entwicklung zur Seite zu stehen.

Wir sind alle gleich und doch verschieden.

✓ **Diversität** ist seit längerem ein wichtiger Themenkreis für NOVOMATIC, einerseits aufgrund unserer internationalen Ausrichtung und der Tatsache, dass sich diese Internationalität natürlich auch in der Zusammensetzung der Belegschaft widerspiegelt. Andererseits ist Diversität aber auch im Stammhaus der NOVOMATIC selbst ein Thema, allein in Österreich sind **64 Nationalitäten** durch unsere Mitarbeiter vertreten. Mit rund 75 Prozent sind österreichische Staatsbürger in der Mehrheit, gefolgt von Ungarn, Serbien, Deutschland und Bosnien-Herzegowina mit jeweils rund drei Prozent Anteil an der Gesamtbelegschaft. An dieser Stelle möchten wir festhalten, dass wir lediglich die Staatsbürgerschaft laut Personaldatenblatt auswerten können. Wir können aufgrund der Datenlage nicht feststellen, ob ein Mitarbeiter über Migrationshintergrund verfügt. Dies liegt auch deshalb nicht in unserem Interesse, weil unser Unternehmen eine **strikte Anti-Diskriminierungs-**



G4-LA9 / Durchschnittliche Ausbildungstage je Mitarbeiter. Nähere Informationen zum Nachhaltigkeitsprogramm der NOVOMATIC siehe Anhang.



G4-LA12 / Diversität und Chancen.



Nähere Informationen careers.novomatic.com, Email-Kontakt: careers@novomatic.com



Berechnungsformel
Frühfluktuation:
Ausgeschiedene
Mitarbeiter 2015 mit
Betriebszugehörigkeit
kleiner 1 Jahr / Zahl
der Beschäftigten per
31. Dezember 2015.

Policy verfolgt. Für die LÖWEN-Gruppe Deutschland liegen keine diesbezüglichen Daten vor, da diese intern nicht erhoben werden. Ebenfalls aus der Motivation heraus, dass Nationalität oder kultureller Hintergrund nicht als gesondertes Kriterium für die Mitarbeiterauswahl herangezogen werden. Es wird bewusst kein Unterschied aufgrund der Nationalität getroffen betreffend Performancebewertung, Aus- und Weiterbildung oder Karriere. Gleiches gilt auch für NOVOMATIC-Italia, hier sind ebenfalls keine diesbezüglichen Daten verfügbar.

Diversität ist unserer Meinung nach jedoch nicht nur auf Nationalitäten oder Staatsangehörigkeiten begrenzt. Für uns sind auch andere Diversitätsaspekte von besonderer Relevanz: Hierzu gehören jedenfalls **Altersdiversität und Gender**, aber in unseren Augen auch die Dauer der Betriebszugehörigkeit bzw. die Zahl der Auszubildenden oder Lehrlinge je Standort. In unseren Augen sind das Faktoren, die NOVOMATIC erst „bunt“ machen.



G4-LA1 / Personal-
fluktuation nach
Standort.

Die LÖWEN-Gruppe weist in diesem Zusammenhang eine beeindruckende **durchschnittliche Betriebszugehörigkeit** auf: Für LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH liegt diese bei durchschnittlich 15 Jahren, bei Crown Technologies GmbH gar bei rund sieben Jahren – dies ist insbesondere deshalb erwähnenswert, da das Unternehmen erst 2007, somit vor rund acht Jahren Teil der NOVOMATIC-Gruppe wurde. Erfreulicherweise zeigen sich diese Daten gender-

unabhängig. Für uns sind diese Daten zudem ein Indikator für das als ausgesprochen positiv wahrgenommene Betriebsklima und die hohe Identifikation unserer Mitarbeiter mit den Unternehmen der LÖWEN-Gruppe. Diese Ansicht wird auch durch die **Frühfluktuationsraten** untermauert, die bei LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH bei 0,62 Prozent zu liegen kommt. Allerdings legen wir offen, dass im operativen Betrieb der Spielhallen die Frühfluktuationsrate deutlich höher ist, zwischen rund 14 Prozent (Admiral Play GmbH) bzw. rund 17 Prozent (EXTRA Games Entertainment GmbH). Aufgrund interner Rückmeldungen dürfen wir diese Quoten jedoch in Zusammenhang mit Gastro-Branchenspezifika stellen. Gerade in 2013 bzw. 2014 mussten wir auch in Italien eine höhere Fluktuationsrate verzeichnen, dies ist auf die Unternehmensakquisitionen in diesem Zeitraum zurückzuführen.

Frühfluktuationsrate per 31. Dezember 2015 LÖWEN-Gruppe Deutschland*

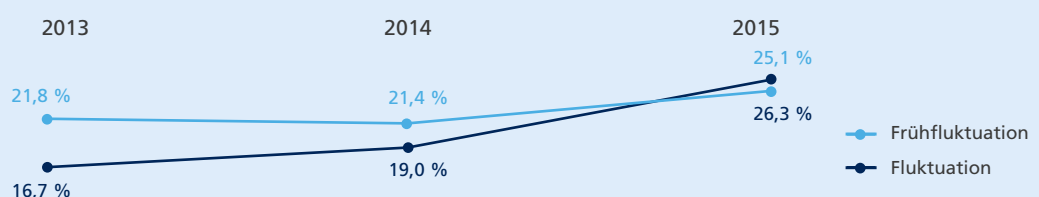
LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH	0,62 %
Crown Technologies GmbH	0,66 %
BPA Freizeit- und Unterhaltungsbetriebe GmbH inkl. Casino Deluxe	21,81 %
Admiral Play GmbH	13,49 %
EXTRA Games Entertainment GmbH inklusive Töchter	17,12 %

* Daten nur für 2015 vorliegend.



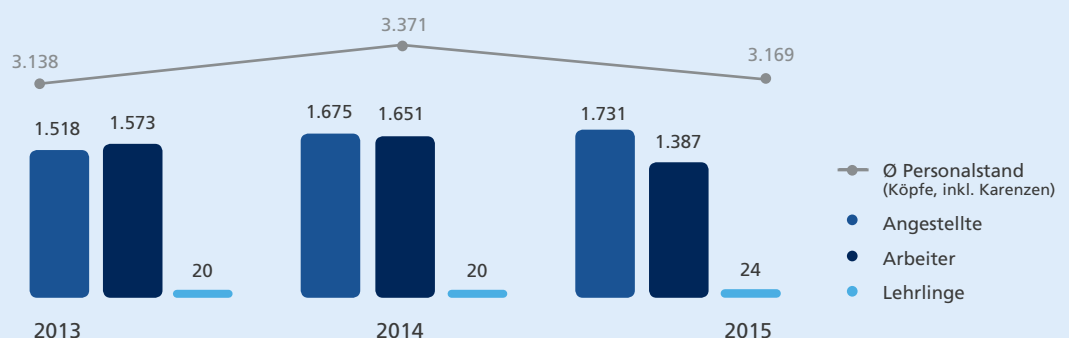
G4-LA1 / Personal-
fluktuation nach
Standort.

Fluktuationsraten im Zeitverlauf Österreich gesamt



G4-10 /
Gesamtzahl Beschäf-
tigte nach Region,
Arbeitsverhältnis.

Entwicklung Personalstand im Zeitverlauf Österreich gesamt



Das **Durchschnittsalter unserer Mitarbeiter** der LÖWEN-Gruppe Deutschland liegt bei etwa 41 Jahren, während unsere Mitarbeiter in Österreich im Schnitt etwas jünger sind (rund 37 Jahre). Entsprechend kürzer ist auch die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit unserer Mitarbeiter am Standort Gumpoldskirchen (rund sechs Jahre) bzw. für Österreich gesamt (rund vier Jahre). Diese im Vergleich zur LÖWEN-Gruppe Deutschland deutlich kürzere Betriebszugehörigkeit ist unseres Erachtens auf unser rasantes Wachstum im Filialbetrieb in Österreich zurückzuführen, die zahlreichen Neuaufnahmen jedes Jahr „drückten“ den Durchschnittswert entsprechend nach unten. Diesem Wachstum und der damit verbundenen Personalfluktuationsrate sind auch die aktuellen Vergleichsdaten zur **Fluktuation bzw. Frühfluktuation** in Österreich im Vergleich zum Vorjahr 2014 geschuldet: Im Vergleich zum Vorjahr stiegen beide Raten auf 25,1 Prozent (Fluktuation) bzw.

26,3 Prozent (Frühfluktuation). Diese Feststellung wird durch die überaus positiven Rückmeldungen im Rahmen unserer Mitarbeiterzufriedenheitsbefragungen 2015 gestützt, wonach das Betriebsklima insgesamt als ausgesprochen angenehm und produktiv eingestuft wurde.

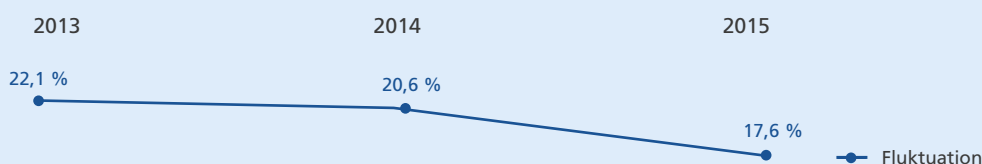
Bezüglich der Geschlechterverteilung ist eindeutig: Die **LÖWEN-Gruppe Deutschland ist weiblich**. Rund 75 Prozent unserer Mitarbeiter in Vollzeit und Teilzeit sind weiblichen Geschlechts. In allen vier Unternehmen der LÖWEN-Gruppe sind unsere weiblichen Mitarbeiter klar in der Mehrzahl, insbesondere im Servicebereich sind unsere Kolleginnen besonders präsent. Auch **Italien** weist einen hohen Frauenanteil von etwas über 52 Prozent auf, die Tendenz ist steigend (von rund 48 Prozent Frauenanteil in 2013). In Österreich liegt die Frauenquote hingegen im Zeitverlauf relativ stabil bei rund 38 Prozent.

Entwicklung Personalstand im Zeitverlauf Deutschland gesamt ✓



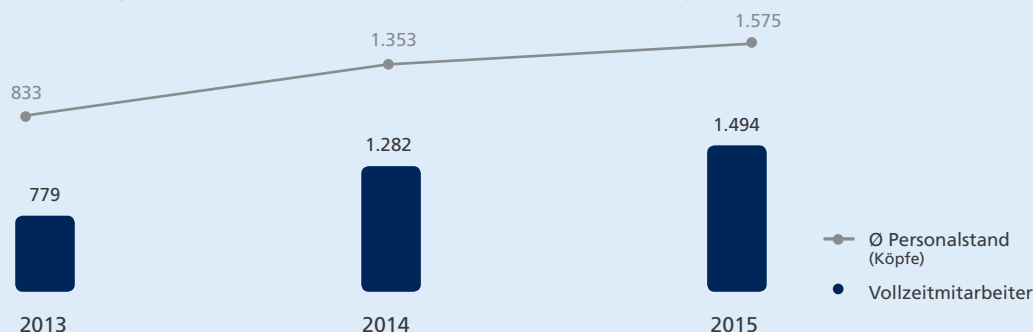
G4-10 / Gesamtzahl Beschäftigte nach Region, Arbeitsverhältnis.

Fluktuationsraten im Zeitverlauf Italien gesamt ✓



G4-LA1 / Personalfluktuationsrate nach Standort.

Entwicklung Personalstand im Zeitverlauf Italien gesamt ✓



G4-10 / Gesamtzahl Beschäftigte nach Region, Arbeitsverhältnis.



Verleihung des Grundzertifikats beruf+familie November 2015, vlnr. Dr. Klaus Niedl, Dr. Sophie Karmasin, BM für Familien und Jugend, Mag. Alexandra Lindlbauer.

Wir sind davon überzeugt, dass die Ende des Jahres stattgefundene Verleihung des Grundzertifikats **beruf+familie**  uns besonders für weibliche Bewerber attraktiver macht: Neben einer bewussten Auseinandersetzung mit der Vereinbarkeit von Karenz bzw. Pflgezeiten, die in weiterer Folge in entsprechende Teilzeitmodelle münden soll, konnten wir zwei Maßnahmen aus unserem verpflichtenden Maßnahmenkatalog zur Erlangung des Grundzertifikats bereits erfolgreich implementieren:

Einerseits verfügen wir seit Ende 2015 über ein **Employee Assistance Programme**, das wir in Kooperation mit einem externen Berater anbieten, um Anonymität zu gewährleisten. Unter dem Titel NOVOHelp bieten wir unseren österreichischen Mitarbeitern die Gelegenheit, sich bei beruflicher oder auch privater Überlastung professionelle Unterstützung bei Psychologen, Beratern und Coaches zu holen. Zudem möchten wir erstmals am Standort Gumpoldskirchen eine **Ferienbetreuung im Sommer** anbieten. Das Projekt befindet sich aktuell in Ausarbeitung, wird jedoch zeitnah intern über verschiedene Kanäle an unsere Mitarbeiter kommuniziert werden. Ziel ist es jedenfalls, den Eltern kleiner Kinder unter unseren Mitarbeitern am Standort eine zuverlässige und günstige Ferienbetreuung während der Arbeitszeit zur Verfügung zu stellen. NOVOMATIC übernimmt einen Teil der Betreuungskosten als Maßnahme zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie, da wir wissen, dass die Sommerzeit und die langen Sommerferien bisweilen zu einer großen logistischen Herausforderung werden können.

Aus der Managementperspektive betrachtet, sehen wir Diversität nicht als „Problem“ oder gar „Störfaktor“, Diversität ist für uns vielmehr stille Ressource, Unterschiedlichkeit in vielen Dimensionen und Aspekten ermöglicht erst Innovation. Allerdings gibt es gewisse Diversitätsdimensionen, mit denen wir uns bewusst nicht aktiv auseinander setzen oder für diese operative Maßnahmen entwickeln. Besonders in Hinsicht auf Religion und Weltanschauung sowie sexuelle Orientierung sind wir der Auffassung, dass beides in die Privatsphäre jedes Einzelnen fällt und daher im beruflichen Kontext keine Rolle spielen sollte. Zur Wahrung dieser Privatsphäre wurden entsprechende Regelungen im Code of Conduct geschaffen, die verbindlich für alle Mitarbeiter gelten. Selbstverständlich gilt jedoch auch für diese Bereiche unsere Null-Toleranz-Politik: Diskriminierung aufgrund von Diversitätsaspekten in welcher Ausprägung immer wird bei uns nicht geduldet.

Wir sehen Diversität als ein Aufeinandertreffen unterschiedlicher Erwartungen und Bedürfnisse. Wir dürfen in diesem Zusammenhang **Mag. Petra Kiss-Schlegel, Personalverantwortliche bei ADMIRAL Sportwetten GmbH** zitieren, wonach Diversität eine „*tägliche challenge [ist], die unterschiedlichen Erwartungen so auszugleichen, dass ein Miteinander funktioniert. Diese Reibungspunkte sind auch Zündfunke für großartige neue Ideen und Möglichkeiten.*“

Grundsätzlich können wir für uns festhalten, dass gutes im Sinne von nachhaltiges Diversitätsmanagement bereits beim *Staffing* beginnt: Der bewusste Blick auf Diversitätsaspekte bei der Personalauswahl gestaltet sich mitunter jedoch als große Herausforderung, wie **Mag. Christian Eberherr, Leiter Personal bei ADMIRAL Casinos & Entertainment AG** offen eingesteht:

„*Im Filialmanagement weisen wir eine relativ homogene Altersstruktur auf. Zudem beschäftigen wir überwiegend Männer als Filialmitarbeiter. Wir haben es uns hier zum Ziel gesetzt, die Frauenquote in diesem Bereich deutlich zu erhöhen. Zudem sind wir der Meinung, dass die Tätigkeiten in unseren Filialen kaum körperlich belastend sind, lediglich der Schichtdienst könnte für ältere Arbeitnehmer als belastend wahrgenommen werden. Wir haben es uns daher auch in Bezug auf diesen Diversitätsaspekt zum Ziel gesetzt, eine größere Heterogenität herbeizuführen und werden in naher Zukunft auch Arbeitszeitmodelle ausarbeiten, die älteren Arbeitnehmern ihren Job erleichtern.*“

Diversität erzeugen nicht nur hard facts wie Herkunft, Alter oder Geschlecht. Unterschiedliche Lebensläufe und Berufserfahrungen gehören unseres Erachtens ebenfalls dazu. Wir sind offen für Menschen mit „Ecken und Kanten“ und unterstützen daher auch gerne Initiativen wie das **Berufliche Bildungs- und Rehabilitationszentrum BBRZ**. Das BBRZ unterstützt Menschen dabei, nach Unfall oder langer Krankheit wieder im Berufsleben Fuß zu fassen und ermöglicht z.B. Umschulungen oder Praktika bei Unternehmen. ADMIRAL Sportwetten GmbH hat auf Initiative von Mag. Petra Kiss-Schlegel an einer solchen Maßnahme teilgenommen: 2015 wurde eine Mitarbeiterin aus einer solchen Umschulungsmaßnahme im kaufmännischen Bereich bei uns ausgebildet und konnte per 1. Jänner 2016 in ein fixes Dienstverhältnis übernommen werden. Sollten wir auf ähnlich engagierte „Praktikanten“ treffen wie jene neue Mitarbeiterin, werden wir uns sicherlich gerne wieder als Kooperationspartner zur Verfügung stellen.

Ausschlaggebend für die „Buntheit“ einer Belegschaft sind auch deren Bedürfnisse oder Unterstützungsanforderungen: Bezüglich der Integration von Menschen mit Behinderung nimmt LÖWEN in Deutschland dabei eine interne Vorreiterrolle ein. Ein eigens abgestellter **Schwerbehindertenbeauftragter** kümmert sich um die Bedürfnisse von insgesamt 30 Schwerbehinderten bei **LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH**. LÖWEN stellte sich nicht nur der Herausforderung, eine passende Arbeitsumgebung für Mitarbeiter zu schaffen, die an Erkrankungen oder Beeinträchtigungen des Bewegungsapparates leiden, indem spezielle Stühle oder elektrisch höhenverstellbare Schreibtische angeschafft wurden. LÖWEN beschäftigt auch Menschen mit starker Sehbehinderung sowie taubstumme Menschen. Aufgrund der eingeschränkten Sinneswahrnehmung waren besondere Vorrichtungen erforderlich, um die Sicherheit am Arbeitsplatz auch für diese Kollegen zu gewährleisten, z.B. eigene Sehhilfen oder optische Warnmeldungen für Gehörlose. Zudem wird bei allen LÖWEN-Betriebsversammlungen ein Gebärdendolmetscher beigezogen, um eine selbstbestimmte Teilhabe an diesen Veranstaltungen zu ermöglichen.

Der Schwerbehindertenbeauftragte unterstützt zudem jene Kollegen, deren Behinderung noch gar nicht behördlich anerkannt wurde, bei Behördenwegen. Darüber hinaus ist er in das Betriebliche Eingliederungsmanagement, in die Konzeptionierung des Betrieblichen Gesundheitsmanagements sowie in Prozesse der Arbeitssicherheit aktiv eingebunden.

Auch in der Zentrale in Gumpoldskirchen wurden erste Überlegungen angestellt, Menschen mit Behinderung in die NOVOMATIC-Familie aufzunehmen. Da die Anforderungen und Bedürfnisse dieser Zielgruppe ausgesprochen heterogen sind, hat Group-CR mittlerweile Kontakt zu verschiedenen Beratungsinstitutionen aufgenommen, um dieses Thema mit externer Expertise unterfüttert weiter voranzutreiben.

Alte Weisheit aus Asien.

✓ Wir bemühen uns, in allen fünf Handlungsfeldern konsequent einen Vorsorgeansatz zu verfolgen, getreu dem alten Sprichwort „Vorbeugen ist besser als heilen“. In diesem Zusammenhang ist auch die Anfang 2015 begonnene Implementierung eines strategischen **Betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM)** bei NOVOMATIC zu sehen: Erkenntnisse, die im Rahmen einer Zusatzbefragung zum Zeitpunkt der Evaluierung der psychischen Belastung am Arbeitsplatz Ende 2014 am Standort Gumpoldskirchen gewonnen wurden, flossen direkt in die Konzeptionierung unseres BGM mit ein. Wir hatten daher Anfang 2015 damit begonnen, eine eigene Steuerungsgruppe BGM ins Leben zu rufen. Ziel der Steuerungsgruppe war und ist es, die Implementierung eines strategischen BGM-Ansatzes voranzutreiben sowie geeignete operative Maßnahmen zur Förderung der Gesundheit und des Wohlbefindens unserer Mitarbeiter am Arbeitsplatz einzuführen. Wir haben dabei ganz bewusst den Standort Gumpoldskirchen als Ausgangspunkt unserer Bemühungen ausgesucht, denn um Betriebliches Gesundheitsmanagement, ähnlich wie andere strategische Managementansätze, sinnvoll und effektiv ins *daily business* integrieren zu können, sollte unserer Erfahrung nach mit einem abgegrenzten und somit übersichtlichen Pilotprojekt gestartet werden. Die Erfahrungen aus diesem Pilotprojekt werden dann genutzt, um Betriebliches Gesundheitsmanagement *step by step* konzernweit auszurollen. Ziel ist es, BGM zunächst österreichweit erfolgreich zu implementieren, um in weiterer Folge auch in Deutschland, Italien und Großbritannien die internen Grundsätze langfristig erfolgreich zu verankern.

An dieser Stelle können wir bereits verraten, dass eines unserer großen BGM-Ziele für das Jahr 2016 die Zuerkennung des „**Gütesiegels Betriebliche Gesundheitsförderung**“ des **Österreichischen Netzwerks für Betriebliche Gesundheitsförderung in Niederösterreich** ist. Mit dieser Zertifizierung möchten wir unsere internen



G4-14 /
Vorsorgeansatz.

BGM-Projekte gerne einer externen und objektiven Evaluierung unterziehen, um konstruktives Feedback zu erhalten. In Grundzügen stellt sich unser strategischer Managementansatz in Bezug auf Betriebliches Gesundheitsmanagement dabei wie folgt dar:

Oberste Priorität hat die aktive Einbindung unserer Mitarbeiter, nicht nur mit Blick auf die implementierten Maßnahmen und die erforderliche aktive Teilnahme, sondern auch mit Blick auf die Konzeptionierung solcher Maßnahmen. Waren bis Ende 2015 vornehmlich Vertreter der Personalabteilungen unserer Unternehmen am Standort Gumpoldskirchen eingebunden, werden in der Steuerungsgruppe 2016 weitere engagierte Mitarbeiter vertreten sein. Auf diese Weise sollen die Wünsche und Bedürfnisse unserer Mitarbeiter bereits bei der Planung und Konzeptionierung von BGM-Maßnahmen (noch) besser berücksichtigt werden. Zudem bemühen wir uns, dem Präventionsgedanken Rechnung zu tragen (*Pathogenese*): Hierzu sind z.B. Raucherentwöhnungsseminare zu zählen, die 2016 für unsere Mitarbeiter in den Filialen unserer operativen Tochter ADMIRAL Casinos & Entertainment AG in Vorbereitung sind. Es gehören aber u.a. auch die von unserer langjährigen Betriebsärztin durchgeführten Gesundenuntersuchungen dazu. 2015 nutzten insgesamt 148 Mitarbeiter in Gumpoldskirchen dieses Angebot. Wir wollen uns im Rahmen unseres Betrieblichen Gesundheitsmanagements jedoch nicht nur auf das Vermeiden von Krankheiten konzentrieren. Vielmehr möchten wir attraktive Ressourcen und Angebote bieten, um die Gesundheit



Dr. Andrea Kdolsky beim NOVOMATIC Gesundheitstag 2015.

unserer Mitarbeiter zu erhalten (*Salutogenese*): Aus diesem Grund findet am 15. September 2016 zum zweiten Mal ein **Gesundheitstag** am Standort Gumpoldskirchen statt.

Der Auftakt zum einmal jährlich stattfindenden Gesundheitstag Ende Juni 2015 darf dabei als sehr erfolgreich bezeichnet werden: Die Gesundheitsstraße mit Gesundheits-Schnellchecks, die durch das Rote Kreuz Mödling betreut wurde, fand ebenso großen Anklang wie die beiden Vorträge von Dr. Andrea Kdolsky zur Burnout-Prävention. Um Mitarbeitern und Führungskräften die



LR Ing. Maurice Androsch, Dr. Monika Poeckh-Racek, Mag. Harald Neumann (vlnr), im Rahmen des Gesundheitstages 2015.

Möglichkeit zu geben, Fallbeispiele aus der Praxis anzusprechen, wurde jeweils ein Vortrag nur für Mitarbeiter bzw. nur für Führungskräfte angeboten. Beide Vorträge waren sehr gut besucht. Gleiches galt auch für die zahlreichen Aktiv-Workshops wie Shiatsu, Business-Yoga oder Piloxing, die gleich mehrmals angeboten wurden, um die zahlreiche Nachfrage bedienen zu können. Natürlich möchten wir uns auch in diesem Bereich laufend verbessern, daher freuten wir uns sehr über das kritisch-konstruktive Feedback, das uns über anonyme Feedbackbögen erreichte.

Neben dem jährlich stattfindenden Gesundheitstag am Standort Gumpoldskirchen bemühen wir uns auch, unseren Mitarbeitern auch unterjährig ein interessantes Angebot zu bieten bzw. Workshops (zumindest in Teilen) zu sponsern. In diesem Zusammenhang ist der wöchentlich dienstags stattfindende **Yoga-Kurs am Standort Gumpoldskirchen** zu nennen, der von einer unserer Mitarbeiterinnen, die gleichzeitig auch zertifizierte Yoga-Trainerin ist, durchgeführt wird – Sie haben sie bereits kennengelernt, es ist jene Mitarbeiterin, die auf der Kapitteltrennseite im Schneidersitz abgebildet ist. Dies ist ebenso eine Yoga-Pose wie der so genannte „Friedliche Krieger“, der uns dabei hilft, *Avidya* (Sanskrit für Unwissenheit) zu bekämpfen und unser inneres Gleichgewicht zu erhalten.

Selbstverständlich ist uns das Wohlbefinden und die Gesundheit unserer Mitarbeiter auch in unseren Niederlassungen in Deutschland und Italien ein besonderes

Anliegen. Die deutsche **LÖWEN-Gruppe** konnte dabei bereits einige wichtige Akzente in dieser Richtung setzen: Beispielsweise ist für 2016 die Implementierung eines Betrieblichen Gesundheitsmanagements ebenfalls geplant. Neben den obligatorischen Betriebsärzten werden aktuell für Mitarbeiter von Crown Technologies besondere Beratungen betreffend Pflege und Unterstützung in schwierigen Situationen angeboten. In Fürstenberg wird für die dort ansässigen Mitarbeiter eine gesonderte psychologische Beratung auf anonymer Basis geboten. Zusätzlich sieht das Konzept der LÖWEN-Gruppe eigene Schulungen für Mitarbeiter vor, um sie für Krisen zu stärken. Diese Schulungen werden von der Berufsgenossenschaft der Psychologen durchgeführt und unterliegen selbstverständlich der beruflichen Verschwiegenheitsverpflichtung. **NOVOMATIC-Italia** hat ebenfalls 2016 erste Überlegungen in diesem Zusammenhang angestellt, sodass im Bericht des Folgejahres möglicherweise bereits erste Erfolge verzeichnet werden können.

Augen und Ohren auf: Sicherheit geht vor.

✓ Neben dem Ansatz, die Gesundheit unserer Mitarbeiter zu fördern, achten wir auf Sicherheit am Arbeitsplatz, um Einschränkungen oder gar Schädigungen der Gesundheit unserer Mitarbeiter gar nicht erst aufkommen zu lassen. Wir bemühen uns dabei, die gesetzlich vorgegebenen Mindeststandards stets zu übertreffen, um ein höchstmögliches



G4-14 /
Vorsorgeansatz.



Teilnehmer eines Workshops am Gesundheitstag 2015, Gumpoldskirchen.

Maß an Sicherheit zu gewährleisten. Unser Managementansatz in diesem Bereich beruht dabei auf mehreren Säulen, wobei der **Schärfung des Bewusstseins unserer Mitarbeiter für mögliche Gefahrenquellen** die größte Priorität eingeräumt wird: Mitarbeiter unserer Abteilung Health Safety Environment (HSE) führen neben den obligatorischen Unterweisungen (u.a.) nach Arbeitnehmerschutzgesetz (ASchG) auch laufend Gespräche mit ihren Kollegen am Standort Gumpoldskirchen, um regelmäßig an die Einhaltung der Schutzvorschriften zu erinnern sowie um allgemein das Bewusstsein für die eigene Gesundheit und die Sicherheit am Arbeitsplatz zu erhöhen.

Eine zweite Säule stellt die **Ermittlung und Beurteilung der Gefahren der jeweiligen Arbeitsbereiche** am Standort Gumpoldskirchen dar, die bereits mit Blick auf die geplante Implementierung des internationalen Standards Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS) entsprechend durchgeführt werden. Als Zeithorizont für die erfolgreiche Implementierung von OHSAS wurde aufgrund der umfangreichen Vorbereitungsmaßnahmen 2018 angepeilt. Die Einstufung des Risikopotenzials eines Arbeitsbereiches erfolgt bereits jetzt nach dem „Zürcher System“, einer internationalen Gefährdungsmatrix, die ein Risiko nach der Wahrscheinlichkeit des Schadenseintritts und des konkreten Schadensausmaßes beurteilen hilft. Je nach Ausmaß

des jeweiligen Risikos werden Sofortmaßnahmen getroffen, Verbesserungsaufträge erteilt oder gar das STOP-Prinzip befolgt (unmittelbares Tätigkeitsverbot, bis das konkrete Risiko auf ein vertretbares Maß gesenkt werden konnte).

Um unsere Arbeitssicherheitsmaßnahmen laufend zu optimieren, sind auch Verbesserungen im Bereich der **Near-Miss-Meldungen** am Standort Gumpoldskirchen für 2016 geplant. Ziel ist es, auch Beinahe-Ereignisse (*near miss*) zu untersuchen, um bereits im Vorfeld geeignete Präventionsmaßnahmen ergreifen zu können. Wir hatten im letzten CR-Bericht für den Berichtszeitraum 2015 angekündigt, dass diese Verbesserung bereits 2016 erfolgreich umgesetzt sein würde, jedoch hatten wir uns dazu entschlossen, die Dokumentation der Meldungen elektronisch erfolgen zu lassen, um jeden Anlassfall genau tracken zu können. Hierfür ist jedoch auch entsprechendes Equipment für jene Mitarbeiter erforderlich, die nicht mit firmeneigenen *technical devices* ausgestattet sind, sodass sich die konkrete Umsetzung einer verbesserten Meldung auch von Beinahe-Unfällen verzögerte.

Uns ist bewusst, dass regelmäßige Unterweisungen auch durch Veranstaltungen mit „Event-Charakter“ unterstützt werden sollten, um über möglichst unterschiedliche Kommunikationskanäle Bewusstsein für Arbeitssicher-



Nähere Informationen zum freiwilligen Engagement vom M. Posset auf Seite 98 dieses Berichts.

NOVOSafety Day 2015: Auf dem Bild in Warnweste M. Posset, NGI-Mitarbeiter und ehrenamtlich tätig für die Freiwillige Feuerwehr Gumpoldskirchen, beim Fachsimpeln mit Kollegen. 



Suchhundestaffel beim NOVOSafety Day.

heit zu wecken. Aus diesem Grund fand auch 2015 ein **NOVOSafety Day** am Standort Gumpoldskirchen statt. Neben der obligatorischen Evakuierungsübung, um für den Ernstfall gerüstet zu sein, wurden acht verschiedene Stationen zum Thema Arbeitssicherheit geboten. Der Ablauf der Evakuierungsübung selbst wurde neuerlich gemeinsam mit Experten der Freiwilligen Feuerwehr Gumpoldskirchen einer kritischen Überprüfung unterzogen, die in die Planungen des nächsten NOVOSafety Day 2016 einfließen werden. Beibehalten werden jedenfalls eine Übungsstation zur Löschung von kleineren Bränden sowie eine Erste-Hilfe-Übungsstation, da die am Standort Gumpoldskirchen abgehaltenen Kurse großen Anklang finden. 2015 wurden 31 Mitarbeiter durch eine zertifizierte Erste-Hilfe-Lehrbeauftragte in **Erster Hilfe** unterwiesen. Es wurde jeweils darauf geachtet, auf NOVOMATIC-spezifische Fragestellungen einzugehen, um ebenfalls einen Beitrag zur Unfallvermeidung zu leisten.

Erfreulicherweise hält sich die Zahl der Arbeitsunfälle, somit Unfälle im Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit, die einen länger als drei Tage dauernden Krankenstand nach sich ziehen, in äußerst engen Grenzen. Im Vergleich zum Vorjahr konnte die bereits sehr geringe Zahl von sieben Arbeitsunfällen auf fünf Meldungen 2015 am Standort Gumpoldskirchen nochmals

reduziert werden, wobei vier Männer und eine Frau betroffen waren. Es handelte sich um nicht kritische Verletzungen wie leichte Prellungen. 2015 waren insgesamt 52 Krankenstandstage (inkl. Feiertage und Wochenenden) zu verzeichnen. Im selben Berichtszeitraum wurde für den Standort Gumpoldskirchen kein Auftreten einer Berufskrankheit vermerkt. Gleiches gilt für arbeitsbedingte Todesfälle, hier kann eine Nullmeldung für den Standort Gumpoldskirchen berichtet werden. ✓

LÖWEN Deutschland verzeichnete 2015 nicht zuletzt aufgrund der langen Wegstrecken innerhalb Deutschlands und der damit verbundenen größeren Unfallgefahr insgesamt 57 Arbeitsunfälle. Bei 3.320 Beschäftigten per Ende Dezember 2015 entspricht dies dennoch einem Prozentsatz von weniger als einem Prozent an Arbeitsunfällen bezogen auf die Zahl der Beschäftigten. Demgegenüber stehen insgesamt **280 betriebliche Ersthelfer**, die für den Ernstfall ausgebildet wurden und selbstverständlich regelmäßig Auffrischkurse absolvieren. ✓

NOVOMATIC-Italia weist für das Jahr 2015 insgesamt 40 Arbeitsunfälle aus, wobei die größte Gefahrenquelle der Weg von bzw. zur Arbeit ist, da insgesamt lediglich drei Unfälle direkt am Arbeitsplatz bei NOVOMATIC-Italia gemeldet wurden. Aufgrund dessen, dass sich das Betriebliche Gesundheitsmanagement in Italien bisher lediglich auf die Sicherung der Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben beschränkte, starten 2016 erste Anstrengungen, auch in Italien ein BGM-System zu implementieren. ✓



G4-LA6 /
Art der Verletzung
und Rate der Verletzungen,
Berufskrankheiten, Ausfalltage
und Abwesenheit sowie die Gesamtzahl
der arbeitsbedingten Todesfälle nach Region
und Geschlecht.
G4-LA7 / Rate
Berufserkrankungen.



G4-LA6 /
Art der Verletzung
und Rate der Verletzungen,
Berufskrankheiten, Ausfalltage
und Abwesenheit sowie die Gesamtzahl
der arbeitsbedingten Todesfälle nach Region
und Geschlecht.



G4-LA6 /
Art der Verletzung
und Rate der Verletzungen,
Berufskrankheiten, Ausfalltage
und Abwesenheit sowie die Gesamtzahl
der arbeitsbedingten Todesfälle nach Region
und Geschlecht.





Corporate Governance





Corporate Governance



Unsere Herausforderungen

Diversität als Chance für die Zukunft

Compliance Management in einem dynamisch wachsenden Konzern

Schutz der Daten unserer Kunden / Schutz vor Cyber-Kriminalität

Absichern und Verbesserung unseres hohen Qualitätsstandards in Produktion und Service



Unsere Lösungen

Österreich: Teilnahme am Zertifizierungsprozess NESTOR Gold (laufend); Grundzertifikat beruf+familie erlangt Ende 2015

 Siehe Kapitel „Enjoy working with us“, Seite 58.

Einführung Compliance Committee; Adaptierung des Code of Conduct

Laufende Investitionen in IT-Infrastruktur, Sicherheitsmaßnahmen

Österreich (ADMIRAL Casinos & Entertainment AG): Interne Filialaudits, Mystery Testing

Was wir 2015 erreicht haben:

Vorbereitung für Zertifizierungsprozess NESTOR Gold

Erweiterung der Strukturen im Bereich Compliance Management

Datenschutz / Schutz der Daten unserer Kunden: u.a. erfolgreiche Rezertifizierung ISMS bei ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ISO / IEC 27001)

Beibehalten des Deming-Regelkreises : Kritisches Hinterfragen und Prüfen durch interne Audits und externe Prüfungen, mit dem Ziel der ständigen Verbesserung in Produktion und Service

 Auch PDCA-Zyklus, bezeichnet vier Stufen mit dem Ziel der kontinuierlichen Verbesserung: Plan – Planen eines Prozesses, Do – Tun iSv geplanten Prozess in die Praxis umsetzen, Check – Überprüfen der Effektivität des Prozesses, Act – Umsetzen der Verbesserungsvorschläge auf Grundlage des Checks.

Woran wir gerade arbeiten:

Was wir 2016 / 2017 noch vorhaben:

Erlangung des Zertifikats NESTOR Gold und Überführung der vereinbarten Maßnahmen in den beruflichen Alltag

Ausbau der vorhandenen Strukturen, Absichern des aktuellen Qualitätsstandards

Laufende Investition in Abschirmungsmaßnahmen zur Vorbeugung von Cyber-Kriminalität

Rezertifizierung nach ISO 14001 in der gesamten NOVOMATIC Gaming Industries GmbH; TÜV-Zertifizierung der ADMIRAL-Spielhallen in Deutschland

Code of Conduct: Unser zentrales Compliance-Dokument ✓

G4-DMA /
Managementansatz.Unsere Herausforderungen
für die Zukunft.

Links ein Making Of-Foto zum Shooting unseres CR-Berichts, hier auf die Diversität unserer Mitarbeiter fokussierend. Im nachfolgenden Kapitel nehmen wir auf wesentliche Zukunftsthemen Bezug, wie den demographischen Wandel und Diversität sowie Compliance, aber auch unsere Wurzeln in Gumpoldskirchen.

Umarme die Vielfalt.

Was Diversität für NOVOMATIC bedeutet. Warum „bunt“ gleichbedeutend mit „kreativ“ und „innovativ“ ist. Worin die Verbindung zum Alten Troja besteht.



G4-DMA /
Managementansatz.



Auflösung:
Unterschiedliche
Aufgabenbereiche
(Portier, Mitglied des
festangestellten Reini-
gungspersonals, Mit-
arbeiterin Corporate
Investment Manage-
ment), Nationalität,
Alter, Betriebszuge-
hörigkeit, Geschlecht
und vieles mehr.



Siehe Kapitel „Enjoy
working with us“,
Seite 59.

Bitte blättern Sie eine Seite zurück und betrachten Sie nochmals die Doppelseite mit dem Gruppenbild unserer drei darauf abgebildeten sympathischen Mitarbeiter: Welche Diversitätsdimensionen repräsentieren unsere Kollegen?

Vielleicht stellen Sie sich aber auch gerade die Frage, was wir mit „Diversitätsdimensionen“ genau meinen. **Diversität** ganz allgemein bezeichnet ein soziologisches Konzept, wonach Menschen in Bezug auf Geschlecht, Alter, Zugehörigkeit zu einer Volksgruppe oder Nationalität, Religion etc., den so genannten **Diversitätsdimensionen**, unterschiedliche Bedürfnisse und Erwartungshaltungen haben, zum Beispiel an ihren Arbeitgeber. Das Diversitätskonzept sieht vor, diese unterschiedlichen Dimensionen entsprechend zu berücksichtigen, aber auch dafür zu sorgen, dass Menschen aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu einer bestimmten Diversitätsdimension nicht benachteiligt werden.

Diversity Management als business case.

Zusätzlich zu unseren Unternehmenswerten, die als starke Treiber für Entwicklungen innerhalb der NOVOMATIC-Gruppe angesehen werden können, sind für einen international agierenden Weltkonzern auch wirtschaftliche Gründe für effektives Diversity Management ausschlaggebend: Als Gaming-Technologie-Konzern im High-End Bereich können wir es uns schlicht nicht leisten, auf Mitarbeiter nur deshalb zu verzichten, weil sie nicht in ein bestimmtes Schema passen. Im Gegenteil, wir legen Wert auf möglichst heterogen zusammengesetzte Teams und „Meinungsdiversität“, da diese erwiesenermaßen in der Regel bessere und effizientere Lösungsansätze liefern. „Bunt gemischte“ Teams profitieren von den unterschiedlichen Sichtweisen und Ansätzen ihrer Mitglieder – was in weiterer Folge zu mehr Kreativität und Innovation führt, da die „Reibungswärme“, die durch die direkte Auseinandersetzung mit unterschiedlichen Standpunkten entsteht,

den „kreativen Funken“ zündet. Wir geben uns zudem größte Mühe, auch Menschen mit Behinderung ein angemessenes Arbeitsumfeld zu schaffen und können mit Blick auf unsere deutsche LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH bereits erste Erfolgsbeispiele vorweisen. Wir haben uns für unser Headquarter in Gumpoldskirchen deshalb vorgenommen, ebenfalls erste Schritte in diese Richtung zu unternehmen und werden im Rahmen des nächsten CR-Berichts 2016 hierüber berichten.

NOVOMATIC und NESTOR.

Wir von NOVOMATIC streben stets danach, interne Verbesserungen vorzunehmen, um die unterschiedlichen Diversitätsaspekte unserer Mitarbeiter nicht nur wertzuschätzen, sondern es unseren Mitarbeitern auch zu ermöglichen, ihre unterschiedlichen Lebensentwürfe zu leben und dabei ein Mitglied der NOVOMATIC-Familie zu bleiben. Bei allen Verbesserungsmaßnahmen, die wir im Laufe eines Jahres setzen, ist uns die kritische Außenperspektive wichtig. Gerade im Bereich Diversity Management unterziehen bzw. unterzogen wir uns daher verschiedenen Zertifizierungsprozessen:

2015 konnten wir das **Grundzertifikat beruf+familie** erwerben. Über einen umfangreichen Kriterienkatalog wird die Familienfreundlichkeit eines Unternehmens auf den Prüfstand gestellt. Dieser Kriterienkatalog dient als Grundlage für ein externes Audit, dessen Ziel es nicht ist, eine sofortige und vollständige Umsetzung aller Maßnahmen, die im Rahmen des Audits beschlossen wurden, zu erreichen. Vielmehr soll innerhalb des auditierten Unternehmens ein interner Umdenkprozess angeregt werden, um auch über die Erlangung eines Zertifikates hinaus Mitarbeiter und Führungskräfte für dieses Thema zu sensibilisieren. Die Zertifikate werden lediglich für einen gewissen Zeitraum erteilt, sodass nach Ablauf dieser Frist eine Rezertifizierung erfolgen sollte. Auf diese Weise möchte man eine stetige Weiterentwicklung der internen Maßnahmen und Prozesse erreichen.



Siehe Kapitel „Enjoy
working with us“,
Seite 58.

Ebenfalls 2015 wurden auch erste Vorbereitungs-handlungen getroffen, um an der Zertifizierung zur Erlangung des **NESTOR Gold**-Gütesiegels erfolgreich teilnehmen zu können. NESTOR Gold referenziert mit seiner Bezeichnung auf eine altgriechische Sagengestalt, dem alten und weisen Ratgeber Agamemnon, Nestor. In Bezugnahme auf diesen Nestor-Mythos werden bisweilen Grand Seigneurs einer wissenschaftlichen Fachdisziplin mit diesem Ehrentitel bedacht. Damit ist auch die Zielrichtung dieses Zertifikats bereits umschrieben: Bei diesem Zertifikat liegt der

Fokus auf Alter und der Frage, wie Unternehmen **alter(n)sgerichte Arbeitsplätze** anbieten können. Wobei „*altersgerecht*“ definiert wird als für eine bestimmte Altersgruppe angemessene Arbeitsumgebung und „*alternsgerecht*“ als jene Arbeitsumgebung, die Chancengleichheit für Männer und Frauen in jeder Lebensphase sicherstellt. Unsere Wahrnehmung ist, dass das **Denken in Alterskategorien** noch vorherrschend ist, wir vertreten jedoch die Ansicht, dass das **Denken in Kompetenzen** als zukunftsrelevante Thematik ausschlaggebend sein wird.

Compliance: Kein Nice-to-have, sondern ein Must.

Was Compliance mit Ethik und Unternehmenswerten zu tun hat. Warum es eine ganze Fußballmannschaft braucht. Woran man merkt, dass die eigenen Mitarbeiter compliance-affin sind.

✓ Compliance bedeutet das Einhalten von (rechtlichen) Vorgaben, ein Compliance Management-System unterstützt somit bei der Sicherstellung regelkonformen Verhaltens.

Mit Blick auf NOVOMATIC verstehen wir unter „**Compliance Management-System**“ mehrere Aspekte, die eindeutig auch eine ethische Dimension mit Bezug zu Moral und Unternehmenswerten beinhalten. Wir möchten uns nicht nur in der Form wohlverhalten, dass sichergestellt ist, keine Verstöße gegen jeweils geltendes Recht zu begehen. Unser Anliegen ist es, dass auch das Einhalten gewisser Wertvorstellungen unseres Unternehmens gewahrt bleibt. Mobbing und Diskriminierung etwa sind selbstverständlich über interne Richtlinien bzw. gesetzliche Vorgaben untersagt. Viel mehr als bloße Vorschriften oder die Androhung von Strafen wirkt jedoch das eigene Unrechtsbewusstsein bzw. die persönliche Einstellung zu rechtskonformem und ethisch korrektem Verhalten. Wir fördern diesen „inneren Kompass“ unserer Mitarbeiter ganz bewusst durch verschiedene Maßnahmen:

Neben einem **Code of Conduct**, der mittlerweile in 17 Sprachen übersetzt wurde und im unternehmens-eigenen Intranet zur Verfügung steht, gibt es bereits bei

der Neuaufnahme von Mitarbeitern eigene Prozesse: Jeder Mitarbeiter erhält neben seinen anderen Unterlagen zum Dienstvertrag immer auch ein gedrucktes Exemplar des Code of Conduct ausgehändigt. Zusätzlich wurden 2015 an alle Niederlassungen des Konzerns Druckexemplare des Code of Conducts jeweils in hoher Stückzahl versandt. Der jeweils zuständige Personalverantwortliche ist dazu angehalten, den Code of Conduct an den neuen Mitarbeiter nicht nur auszuteilen, sondern diesem auch die wesentlichen Eckpunkte zu erklären, wie Geldwäschebestimmungen, die Vorgaben zum Datenschutz, aber auch Informationen zum Umgang mit Geschenken. Jeder Mitarbeiter bestätigt mit seiner Unterschrift zusätzlich nicht nur die Entgegennahme des Code of Conduct, sondern auch die gewissenhafte Einhaltung der darin enthaltenen Bestimmungen. Auf diese Weise möchten wir bereits zu Beginn des Dienstverhältnisses zum Thema Compliance sensibilisieren.

In weiterer Folge findet im Rahmen des **NOVOWelcome Days**, der quartalsweise für alle neuen Mitarbeiter am Standort Gumpoldskirchen angeboten wird, ein Vortrag zum Thema Compliance und unseren Code of Conduct statt. Anhand von Fallbeispielen werden Anknüpfungspunkte zum beruflichen Alltag der Mitarbeiter



G4-DMA /
Managementansatz.



Siehe Kapitel
„Stakeholder-
bezogenes Issue
Management“,
Seite 16.

besprochen, um Compliance für die Mitarbeiter von einer abstrakten auf eine praktische Anwendungsebene zu heben. Zusätzlich finden laufend Schulungen für die Mitarbeiter statt, diese werden auch dezentral von den lokalen Compliance-Verantwortlichen organisiert. Am **Standort Gumpoldskirchen** etwa nahmen 2015 insgesamt 179 Mitarbeiter an einer Compliance-Schulung teil: Im Rahmen von Führungskräfte Schulungen, etwa im Rahmen des NOVOMATIC Symposiums, konnten 106 Führungskräfte erreicht werden, die eine besonders wichtige Multiplikatorrolle einnehmen. Weitere 73 Mitarbeiter ohne Führungsfunktion nahmen im Rahmen der quartalsweise stattfindenden NOVOWelcome Days an Compliance-Schulungen im Jahr 2015 teil. ✓



G4-SO4 /
Schulungen zur
Korruptions-
bekämpfung.

Zusätzlich sind Geldwäscheprävention und Anti-Korruption bzw. Datenschutz zentraler Teil der Schulungsmaßnahmen für neue Mitarbeiter in unserer operativen Tochter **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG**, dies betraf österreichweit insgesamt 148 Mitarbeiter im Jahr 2015. 2015 absolvierten zudem 659 Mitarbeiter der ADMIRAL Casinos & Entertainment AG die vorgesehene eLearning-Schulung zum Thema Datenschutz, was einem Prozentsatz von rund 95 Prozent entspricht. Im Rahmen der regelmäßig stattfindenden internen Filialaudits unserer operativen Tochter **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG** wird auch dahingehend geprüft, ob die Filialmitarbeiter die Prozesse zur Geldwäscheprävention kennen und anwenden. Im Rahmen dieser internen Filialaudits werden regelmäßig auch andere compliance-relevante Themen wie die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen oder auch die Einhaltung von Brandschutz- und Arbeitssicherheitsauflagen abgefragt. (i)



Nähere Informationen
zu diesem Kapitel,
siehe Seite 74.

Unserer Ansicht nach ist ein Compliance Management-System dann erfolgreich implementiert, wenn in den Köpfen der Mitarbeiter und Führungskräfte ein „Compliance-Mindset“ verankert werden konnte, wenn somit ein starkes Bewusstsein innerhalb des Unternehmens vorhanden ist, dass dieser Themenbereich einen positiven Einfluss auf den Unternehmenserfolg hat und gleichzeitig als aktiver Teil des internen Risikomanagements wahrgenommen wird. Kurz, wenn sich die Frage nach dem Wofür eigentlich nicht mehr stellt. Um dieses Ziel zu erreichen, bedarf es einer gewissen „**Compliance-Kultur**“ sowie entsprechender Kommunikationsmaßnahmen. Wir sind der Meinung, dass wir auf diesem Weg bereits gut unterwegs sind: In unserer 2015 aktua-

lisierten Wesentlichkeitsmatrix (i) kam der Themenkomplex Compliance im Vergleich zur Fassung 2013 deutlich weiter rechts oben zu liegen. Compliance wurde somit sowohl aus Geschäfts-, als auch aus Stakeholderperspektive eine höhere Bedeutung eingeräumt. In der Einzelbetrachtung der der Wesentlichkeitsmatrix zugrunde liegenden Analysen wird deutlich, dass besonders unsere Mitarbeiter diesem Bereich einen hohen Stellenwert einräumen. Wir können unsere Mitarbeiter daher stolz durchaus als „compliance-affin“ bezeichnen.

Die Botschaft, Compliance als relevantes Thema ernst zu nehmen und gemeinsam darauf zu achten, Regelverstöße nicht nur zu vermeiden, sondern auch dafür zu sorgen, dass diese gar nicht erst begangen werden können, kann jedoch nicht von einer (Compliance-) Abteilung allein vermittelt werden. Wichtig ist die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit etwa von IT, Personalmanagement, Responsible Gaming, Interne Revision, Treasury und Umweltmanagement. Aber auch unseren Mitarbeitern am Empfang bzw. beim Lieferanteneingang (Portier) kommt in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle zu, Compliance bedeutet schließlich nicht nur Schutz nach Außen, sondern auch Schutz nach Innen.

Compliance Management ist somit bei NOVOMATIC eine Querschnittsmaterie, oder in eine Sportmetapher übertragen: Effektives Compliance Management braucht neben einem *Teamkapitän* (Group Compliance Officer) und Teammitgliedern in unterschiedlichen Positionen mit unterschiedlichen Qualifikationen (Compliance Committee, lokale Compliance-Verantwortliche / *Fußballteam*) auch einen *Trainer*, der die Verantwortung für den Spielerfolg trägt (Vorstand). Wie bei einer richtigen Fußballmannschaft kommt es darauf an, dass sich alle Teammitglieder auf ein gemeinsames Ziel verständigen und die Zielerreichung nach Kräften unterstützen. Ein Fußballkapitän allein ist am Platz nicht spielentscheidend, vielmehr trägt die „*Fan-Viertelstunde*“ (Mitarbeiter) dazu bei, die Mannschaft zum Erfolg zu tragen.

Per 1. Jänner 2016 wurde der Bereich Compliance in eine eigene Konzern-Abteilung überführt. War dieser Bereich zuvor innerhalb der Konzern-Revision angesiedelt, wurde Compliance ab Jänner 2016 aus dieser Abteilung „herausgenommen“ und eine eigene Compliance-Abteilung unter der Leitung des **Group**

Compliance Officer eingerichtet. Ebenso wie bisher berichtet nun auch der Group Compliance Officer nicht nur dem Gesamtkonzernvorstand direkt, sondern erstattet auch regelmäßig dem Vorsitzenden des Konzern-Aufsichtsrates Bericht. Auch die internationale Struktur mit der Namhaftmachung von lokalen Compliance-Verantwortlichen, die nicht nur auf die Einhaltung konzerninterner Regelungen achten, sondern auch die lokalen Gesetzesanforderungen im Blick haben, wurde beibehalten. Dieses bestehende System soll auch weiter ausgebaut werden.

Neu ist hingegen die Einrichtung eines eigenen **Compliance Committee**, mit dem der Erkenntnis von Compliance als Schnittstellenthematik Rechnung getragen wird: Im Compliance Committee, das direkt an den Gesamtvorstand berichtet, wird die Expertise von führenden Fachexperten des Unternehmens in einem Beratungsgremium zusammengefasst.

Wir wollen zukünftig, wie im Abschnitt über unsere Lieferkette angekündigt, auch das Wohlergehen unserer Lieferanten stärker ins Blickfeld rücken. Unser Konzept bezüglich Compliance und CR ist seit Längerem gelebte Praxis, allerdings stehen wir in direktem Geschäftskontakt zu mehreren Unternehmen überall auf der Welt, mit unterschiedlichen Regulatorien, die es zu beachten gilt. Wenngleich sämtlichen unserer Lieferanten, die entweder mit der zentralen Einkaufsabteilung am Standort Gumpoldskirchen oder mit dem LÖWEN-Einkauf in Verbindung stehen, unser Code of Conduct zur Kenntnis gebracht wurde und sie die Kenntnisnahme auch schriftlich bestätigten, besteht sicherlich noch Handlungsbedarf entlang unserer **Lieferkette**. In einem ersten Schritt wurden die 25

größten Lieferanten unseres Headquarters einer Risikoanalyse bezüglich der Eintrittswahrscheinlichkeit von sozialen, ökologischen und ökonomischen Risiken unterzogen. Wir streben eine solche Analyse für das Berichtsjahr 2016 aber auch in Deutschland an. 

Nach einer aktuellen Studie der *Association of Certified Fraud Examiners 2015*  wurden international die meisten Wirtschaftskriminalitätsverdachtsfälle über ein internes Hinweisgebersystem gemeldet bzw. über die interne Revision aufgedeckt. Unter Wirtschaftskriminalität bzw. Fraud werden dabei Diebstahl, Betrug, Geldwäscherei, Missbrauch von Insiderinformationen, aber auch Urkunden- oder Bilanzfälschung verstanden. NOVOMATIC verfügt im Rahmen ihres Compliance Management-Systems daher ebenfalls, neben anderen Instrumenten, über eine **Whistleblowing-Hotline**, über die anonym Meldung über unklare Vorfälle bzw. Verstöße erstattet werden kann. Eine solche Meldung löst eine interne Vorprüfung aus, die, sollte sich der Verdacht eines Rechtsverstößes erhärten, in weiterer Folge ausgeweitet wird. Insgesamt wurden neun Anfragen über die interne Hotline an die damals zuständige Abteilung Konzern-Revision gerichtet. Davon entfiel eine Anfrage auf Social Media-Aktivitäten, zwei weitere Anfragen betrafen die grundsätzliche Erlaubtheit einer Geschenkannahme. Sämtliche anderen Anfragen waren entweder nicht compliance-relevant oder waren eindeutig als einfaches Auskunftersuchen zu klassifizieren. 

Transparenz ist uns nicht nur in Bezug auf GRI-Indikatoren wichtig, wir möchten wie bereits letztes Jahr nachfolgend eine Übersicht unserer relevanten Mitgliedschaften in unterschiedlichen Interessenverbänden geben:

Mitgliedschaften in Interessenverbänden NOVOMATIC Gaming Industries GmbH, 2015

NOVOMATIC Gaming Industries GmbH	• Mitgliedschaft in verschiedenen internationalen Handelskammern • Mitgliedschaft bei European State Lotteries • Mitgliedschaft bei World Lotteries Association • Mitgliedschaft bei European Lottery Association • Mitgliedschaft bei respACT austrian business council for sustainable development
-------------------------------------	--



Nähere Informationen zur Lieferkette, siehe Einleitung, Seite 24.



Nähere Informationen unter acfe.com/rtn2016/detection.aspx



G4-SO5 / Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen.



G4-16 / Mitgliedschaften in Verbänden und Interessenvertretungen.

Doing the right things **right.**

Was der Begriff Qualität überhaupt bedeutet und was man daran managen kann. Was der Rote-Perlen-Versuch mit Mitarbeitermotivation und Qualität zu tun hat. Wie uns Zertifizierungen dabei unterstützen, immer besser zu werden.



G4-DMA /
Managementansatz.

① Qualität an sich wird im allgemeinen Sprachgebrauch mit zwei Bedeutungen versehen, einerseits wertneutral, dann wird mit diesem Begriff lediglich die *Summe der Eigenschaften* eines Gegenstands, eines Systems oder Prozesses beschrieben. Qualität als Begriff kann jedoch auch mit einer Wertigkeit aufgeladen werden, dann spricht man von der *Güte* eines Gegenstands, eines Systems oder eines Prozesses. In weiterer Folge wird in diesem Zusammenhang auch von Produkt-, Prozess- oder Servicequalität gesprochen.

Wenn wir von NOVOMATIC über Qualität sprechen, dann haben wir immer die Güte eines Produktes, einer Serviceleistung oder eines Prozesses im Blick. Ziel ist es, die *bestmögliche Qualität* in diesen drei Bereichen zu erzielen. Wir stellen dabei ganz bewusst auf den Terminus *bestmöglich* ab, somit das Beste nach Möglichkeit. Bestimmte Verbesserungen können z.B. zwar grundsätzlich denkbar, jedoch aufgrund von fehlenden technischen Voraussetzungen zum gegebenen Zeitpunkt nicht umsetzbar sein.

Zusätzlich kann man Qualitätsmanagement auch aus verschiedenen Blickwinkeln betrachten: Aus Produktperspektive, dann muss das Produkt zwingend gewissen Vorgaben genügen; aus einer Wertperspektive, damit sich das Produkt bezogen auf die Qualität auch als günstig erweist. Und schließlich auch aus *Kundenperspektive*: Sind alle Anforderungen, die ein Kunde an ein Produkt stellt, auch tatsächlich erfüllt? NOVOMATIC legt größten Wert auf die erfolgreiche Erfüllung der Wünsche unserer Kunden. Wir sind erst dann zufrieden, wenn auch unsere Kunden zufrieden sind.

Auf diese Weise kann Qualitätsmanagement bei NOVOMATIC auch als Teil des Risikomanagements angesehen werden: Zufriedene Kunden sind in aller Regel auch langjährige Geschäftspartner, sodass der langfristige Unternehmenserfolg auf diese Weise sichergestellt wird.



M. Binder, Leiter Qualitätsmanagement, NOVOMATIC Gaming Industries GmbH.

„Qualitätsmanagement muss man als System begreifen, wie Rädchen, die in einander greifen. Eigentlich ist alles in irgendeiner Form Qualitätsmanagement. Einerseits trägt ein effektives Qualitätsmanagement zur

Kostenreduktion innerhalb der Produktion bei, durch die Reduktion von Ausschuss. Auf der anderen Seite stellt der Qualitätsfaktor sicherlich auch einen Reputationsaspekt dar, man denke nur an das aktuelle Beispiel VW bzw. generell an Rückholaktionen in der Automobilbranche. Allerdings, das darf man auch nicht verhehlen – die große Herausforderung im Qualitätsmanagement ist immer, Qualitätsmanagement auch zu leben, das Bekenntnis zu Qualität muss einfach in Fleisch und Blut übergehen und sollte ständig im Bewusstsein der Mitarbeiter verankert sein.“

Unser zitierter Qualitätsmanager der 100 Prozent-Tochter NOVOMATIC Gaming Industries GmbH referenziert in seiner obigen Äußerung auf die drei wesentlichen Punkte nach **William E. Deming**, dem „Urvater“ des Qualitätsmanagements, die bis heute ihre Gültigkeit behalten haben: Um Qualitätsmanagement tatsächlich wirkungsvoll umsetzen zu können, müssen drei Überzeugungen im Unternehmen verankert sein:

- *Jeder Mitarbeiter steht in seinem Aufgabengebiet für Qualität und fühlt sich für das Erreichen von Qualitätszielen verantwortlich. Beispielsweise wer-*

den unsere Filialmitarbeiter laufend dahingehend sensibilisiert, sich aufmerksam, höflich und zukunftsorientiert um unsere Gäste zu kümmern.

- *Es gibt niemanden, der nicht mit Qualität zu tun hat.* Übersetzt bedeutet dies, dass jeder einen Beitrag zur positiven Qualität von Produkt und Service leistet. Mit ein Grund, warum wir als Testimonials für unser Gruppenbild zu diesem Kapitel eine Kollegin und einen Kollegen aus dem Facility Management sowie eine Kollegin aus der Abteilung Corporate Investment Management ausgewählt hatten. Um nicht nur die Vielfalt und Buntheit unseres Unternehmens zu demonstrieren, sondern auch, um den Beitrag dieser Kollegen stellvertretend für alle Mitarbeiter des Konzerns wertzuschätzen.
- *Qualität ist Technik und Geisteshaltung*, beides bedingt das jeweils andere. Ein technischer Fortschritt ist ohne zugrundeliegenden Forschergeist ebenso unmöglich wie die reine Überzeugung ohne Überführung in die Praxis.

Deming ergänzte seine Ausführungen mit einem Verweis auf den so genannten **Rote-Perlen-Versuch**, wonach gerade im Bereich Qualitätsmanagement darauf zu achten ist, nur solche Zielvorgaben zu treffen, die nicht nur sachgerecht, sondern deren Erreichung auch wahrscheinlich ist. Anderenfalls kann selbst die größte Motivation der ausführenden Mitarbeiter keinen Erfolg erzielen. Wir sind uns dessen bewusst, dass wir unseren hohen Qualitätsanspruch nur dann erfüllen können, wenn alle, Mitarbeiter und Führungskräfte, an einem Strang ziehen. Dieses Teamwork kann nur dann erreicht werden, wenn es eine Verständigung über das gemeinsame Ziel gibt und auch Klarheit besteht, wie dieses Ziel effektiv erreicht werden soll.

Jeder dieser oben erwähnten Punkte trifft nicht nur auf unsere 100 Prozent-Produktionstochter **NOVOMATIC Gaming Industries GmbH** zu, sondern auch auf unsere beiden operativ tätigen Tochterunternehmen **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG** und **ADMIRAL Sportwetten GmbH**. Diese beiden Unternehmen stellen kein materielles Gut her, sondern bieten Serviceleistungen im Sportwetten- bzw. Glücksspielbereich und in der Gastronomie an. Hier ist die Qualität des angebotenen Service ausschlaggebend, ebenfalls aus der Sicht unserer Kunden. Das Bekenntnis zu Qualität und das ständige Streben nach Verbesserung treibt jedoch nicht nur

unsere österreichischen Unternehmen an. Dieser Grundsatz gilt selbstverständlich auch für unsere Unternehmen der deutschen **LÖWEN-Gruppe** und der Unternehmen der **NOVOMATIC-Italia**.

In der konkreten Ausgestaltung des jeweiligen Qualitätsmanagementsystems in Österreich bestehen jedoch Unterschiede hinsichtlich Produktion und Service:

Während im Produktionsbereich besonderes Augenmerk auf das Funktionieren der internen Produktionsprozesse gelegt wird, liegt der Fokus im operativen Bereich auf der Sicherstellung der Servicequalität, die im Gegensatz zu vorgeschriebenen einheitlichen Fertigungsschritten nicht immer gleichförmig ablaufen (können): Das Qualitätsmanagement der **NOVOMATIC Gaming Industries GmbH**, unserer 100 Prozent-Tochter im Bereich der Glücksspielgeräteproduktion, bedient sich in erster Linie der ISO-Norm 9001, um eine gleichförmige Produktqualität bei steigendem Verbesserungsgrad der Qualität zu erzielen. Diese Norm schreibt explizit bestimmte Kennzahlen vor, mit der **Qualität** (auch) **gemessen werden** soll. Wir haben für uns intern daher **mehrere Indikatoren** festgelegt, die uns Auskunft über verschiedene Qualitätsaspekte geben sollen, beispielsweise behalten wir regelmäßig unsere Liefertreue im Auge (Differenz Wunschtermin des Kunden zum tatsächlichen Liefertermin), aber auch unsere interne Ausschussquote im Bereich Spritzgusstechnik, die 2015 im Durchschnitt im deutlich einstelligen Bereich zu liegen kam.

Die Einhaltung der Vorgaben der Norm wird in regelmäßigen Abständen durch ein externes Institut überprüft. Jährlich findet ein so genanntes Überwachungsaudit statt, alle drei Jahre ist ein Rezertifizierungsaudit zu absolvieren, um das ISO-Zertifikat als NOVOMATIC Gaming Industries GmbH auch in der Kommunikation nach Außen führen zu dürfen. 2017 ist eine entsprechende Rezertifizierung geplant. Zusätzlich werden durch die Abteilung Qualitätsmanagement auch interne Audits durchgeführt, nach einem vordefinierten Auditplan bzw. auch auf Anfrage und im konkreten Anlassfall, um eine laufende Überprüfung sicherzustellen. Ziel gerade der internen Audits ist es jedoch nicht, Fehlerquellen aufzuzeigen. Vielmehr soll gemeinsam an Verbesserungen gearbeitet werden, ganz im Sinne von Herrn Deming. Qualitätsmanagement wird bei uns als Führungsaufgabe verstanden, Führungskräfte werden im Rahmen von Management Reviews

über etwaige Verbesserungspotenziale informiert und entsprechende Maßnahmen mit ihnen abgestimmt.

Auch in unserer 100 Prozent-Tochter im Bereich Landesausspielungen, **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE)**, wurde eine interne Abteilung Qualitätsmanagement eingerichtet: Hier liegt der Fokus klar auf der Sicherung der Servicequalität. Ein besonderes Augenmerk wird darüber hinaus auch auf das Thema Datenschutz gelegt: ACE verfügt seit der Unternehmensgründung 2011 über ein **Informationssicherheitsmanagementsystem (ISMS)**, das nach dem internationalen ISO-Standard ISO/IEC 27001 zertifiziert ist. Auch die internationalen Normen sind regelmäßigen Aktualisierungen unterworfen, aktuell gilt für unser ISMS die ISO-Norm 27001:2013. Mitte Jänner 2015 fand das Rezertifizierungsaudit durch eine externe Überprüfungsstelle statt. Dieses wurde positiv absolviert, sodass ACE bis 2018 das Zertifikat weiter führen darf. Unser ISMS ist ein Garant dafür, die sensiblen Daten unserer Daten bestmöglich zu schützen. Demzufolge kam es zu keiner formellen Beschwerde wegen einer Verletzung des Datenschutzes im Berichtszeitraum. ✓



G4-PR8 / Beschwerden aufgrund von Datenschutzverletzungen.

Der hohe Qualitätsanspruch, den ACE an sich selbst stellt, wird über regelmäßige **interne Filialaudits** sichergestellt: Im jährlichen Auditplan werden die einzelnen Schritte detailliert festgehalten, z.B. wird jede Filiale der ACE zumindest einmal jährlich durch die Qualitätsmanager besucht und anhand einer definierten Checkliste geprüft, ob die internen Vorgaben nicht nur bekannt, sondern auch verstanden und eingehalten werden. Die Erkenntnisse aus diesen internen Audits werden mit dem zuständigen Vorstandsmitglied der ACE besprochen, um geeignete Maßnahmen abzuleiten. Zusätzlich wird auch die Abteilung HR Aus- und Weiterbildung über die Ergebnisse informiert, um ggf. auch Schulungsunterlagen abzuändern bzw. Nachschulungen durchzuführen, sollten bei den internen Audits Unklarheiten festgestellt werden.

Darüber hinaus unterwirft sich auch ACE einem regelmäßigen Zertifizierungsprozess bezüglich ihres eigenen Qualitätsmanagements nach ISO 9001. Zusätzlich finden jährlich **Mystery Testings** mit jeweils unterschiedlichen Schwerpunkten in jenen Bundesländern statt, in denen ACE geschäftlich tätig ist. ⓘ Über einen inter-company Vertrag ist zudem geregelt, dass auch **ADMIRAL Sportwetten GmbH** vom internen Auditplan der ACE mit umfasst wird.



Nähere Informationen siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 42.

In **Deutschland** wurde im Oktober 2015 damit begonnen, sämtliche **ADMIRAL-Spielhallen** einer externen Zertifizierung durch den TÜV-Rheinland zu unterziehen. Im Rahmen dieser Prüfungen zur Erlangung eines **Zertifikats „Regelmäßig geprüfte Spielstätte“** werden insgesamt 120 Kriterien abgefragt, zu denen auch Spieler- und Jugendschutzthematiken gehören. Die LÖWEN-Gruppe sieht diese Zertifizierung als Chance, sich vom Wettbewerb abzuheben und die eigenen Anstrengungen im Bereich Qualitätsmanagement, Spieler- und Jugendschutz auch nach Außen sichtbar zu machen. Bis Ende 2016 sollen alle ADMIRAL-Spielhallen in Deutschland nach diesem Standard zertifiziert sein.

Darüber hinaus lassen sich auch die einzelnen Unternehmen der LÖWEN-Gruppe selbst extern nach ISO 9001:2008 auditieren. Ende 2015 bestand LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH das alle drei Jahre anstehende Rezertifizierungsaudit bravourös, während Crown Technologies GmbH, EXTRA Games GmbH, BPA Freizeit- und Unterhaltungsbetriebe GmbH und Admiral Play GmbH die jährlichen Überwachungsaudits erfolgreich absolvierten.

Auch in **Italien** wird Wert auf externe Zertifizierungen gelegt, um sich gegen anerkannte Branchenstandards messen zu lassen: 2015 begann NOVOMATIC-Italia mit den Vorbereitungsarbeiten für eine Zertifizierung nach dem Standard der **European Lotteries Association**, die Europäische Standards für Verantwortungsvolles Glücksspiel festgelegt hat. Unternehmen, die sich für das ELA-Zertifikat bewerben, müssen dabei einen Katalog von elf Punkten mit jeweils zahlreichen Detailpunkten erfüllen. Neben u.a. Vorgaben zum Berichtswesen, auch an ihre externen Stakeholder, verpflichten sich die zertifizierten Unternehmen auch, bestimmte Standards im Bereich Kommunikation und Werbung einzuhalten. Gleichzeitig verpflichten sich die Unternehmen als Mitglieder der ELA, diese dabei zu unterstützen, Initiativen für Responsible Gaming ins Leben zu rufen sowie Forschungsarbeiten und Fachkonferenzen zur Weiterbildung der Mitgliedsunternehmen finanziell zu unterstützen. Insgesamt zielt diese freiwillige Vereinigung ebenso wie die freiwillige Zertifizierung darauf ab, über den gemeinsamen Gruppendruck und das international anerkannte Renommee der Zertifizierung hochwertige Branchenstandards auch dort zu implementieren, wo diese von Gesetzes wegen nicht explizit vorgeschrieben sind.

Innovare, innovate, erneuern.

Warum auch Innovationen aktiv gesteuert werden sollten. Welchen wesentlichen Beitrag ein italienischer Wissenschaftler mit unaussprechlichem Namen leistete. Warum „striving for innovation“ ein zentraler Wert unseres Unternehmens ist.

✓ Innovation und Kreativität stehen in unserem Unternehmen an oberster Stelle unserer Unternehmenswerte. Dies spiegelt sich auch in unserer aktuellen Wesentlichkeitsmatrix wider, in der Innovation(smanagement) insbesondere aus Geschäftsperspektive ein hoher Stellenwert eingeräumt wurde. ⓘ Warum wir Innovationsmanagement als zentralen Wert erachten, ist rasch erklärt: Als international führender Gaming-Technologie-Konzern ist es für das Beibehalten einer strategischen Position im Markt unerlässlich, Trends frühzeitig zu erkennen bzw. diese selbst auch mit anzustoßen und voranzutreiben. Innovationsmanagement versteht sich demzufolge als systematische Planung, Steuerung und Kontrolle von Innovationen in Organisationen.

Fünf Prinzipien für den Erfolg.

Wirtschaftlicher Erfolg und gerade auch die Position als führendes Unternehmen am Markt muss man sich im wahrsten Sinn des Wortes verdienen. Wirtschaftlicher Erfolg über einen längeren Zeitraum kann nur dann sichergestellt werden, wenn dem eigenen Handeln gewisse Grundsätze zugrunde gelegt werden. Dies gilt auch für den Bereich Innovationsmanagement. Unsere Unternehmenswerte in diesem Zusammenhang können auf fünf wesentliche Punkte heruntergebrochen werden:

- *Striving for innovation muss in der Unternehmenskultur verankert sein*, es ist kein Selbstläufer, sondern muss vom Top-Management mitgetragen werden. Entsprechend ist unsere interne Abteilung Forschung & Entwicklung direkt einem Vorstandsmitglied (CTO Mag. Thomas Graf) zugeordnet.
- *Sollen wir in neue Produkte investieren oder sollen wir Bestehendes verbessern?* Wir sind überzeugt davon, beides ist richtig und wichtig. Unser internes Qualitätsmanagementsystem trägt maßgeblich dazu bei, Bestehendes laufend zu verbessern bzw. an neue Gegebenheiten anzupassen. Selbstverständlich haben wir aber auch die aktuellen Trends und Ent-

wicklungen im Blick und investieren bewusst in die Kreation neuer Technologien und Anwendungen.

- *Arbeit muss mehr sein als „nur“ Arbeit.* Kreativität und Ideenreichtum findet laut **Mihaly Csikszentmihalyi**, italienischer Professor em. für Psychologie an der University of Chicago, nur in einem System aus Individuum, Umwelt und anerkennenden Fachexperten statt. Um diesen als „flow“ bezeichneten Prozess in Gang zu bringen, sind somit ein kreativer Geist einer Person, aber auch eine entsprechend zur Kreativität anregende und fordernde Arbeitsumgebung als auch die anspornende Anerkennung durch Fachexperten notwendig.
- *Klein anfangen, aber groß denken.* Wichtig ist uns die Möglichkeit des Ausprobierens und Austestens innerhalb geschützter Rahmenbedingungen, so genannte „Pilotprojekte“ – jedoch stets mit dem Ziel, diese Pilotprojekte konzernweit auszurollen. Diese kleinen Schritte helfen uns auch bei unserem Lernprozess, schließlich sind wir auf der Suche nach stetiger Verbesserung und kontinuierlicher Innovation, nicht nach sofortiger Perfektion. Fehler helfen uns bei unserem internen Lernprozess und werden entsprechend wichtig geschätzt.
- *Überlasse Kreativität und Innovation nicht einer einzelnen Abteilung.* Selbstverständlich ist unsere interne Abteilung Forschung & Entwicklung federführend in der Entwicklung neuer Geschäftsideen und Produktverbesserungen. Wir möchten jedoch auch vom Fachwissen jedes einzelnen NOVOMATIC-Mitarbeiters profitieren und an seiner Expertise teilhaben. Unserer Meinung nach ist jeder Mitarbeiter Experte für seinen Teilbereich und wir tun als Unternehmen gut daran, uns diese Expertise zunutze zu machen.

Aus diesem Grund wurden 2015 auch bereits die ersten Vorbereitungsmaßnahmen zur Implementierung eines **internen Ideenmanagement-Systems** bei ADMIRAL



G4-DMA /
Managementansatz.



Siehe Kapitel
„Stakeholder-
bezogenes Issue
Management“.
Seite 16.

Casinos & Entertainment AG getroffen. Wir möchten unseren Mitarbeitern eine Plattform bieten, über die sie dem Management ihre Vorschläge und Ideen präsentieren können. Eine interne Fachjury bewertet die einlangenden Vorschläge und prüft diese auf Basis eines vordefinierten Katalogs auf ihre Umsetzbarkeit. Vorschläge, die nachweislich zum Unternehmenserfolg beitragen

können, sollen mit einer Prämie zusätzlich belohnt werden. **LÖWEN Deutschland** ist diesbezüglich bereits Vorreiter: Hier gibt es seit einiger Zeit eine interne Plattform zur Sammlung der kreativen und innovativen Vorschläge der Mitarbeiter. Ausgewählte Projekte werden in der quartalsweise erscheinenden Mitarbeiterzeitung „WIR“ regelmäßig vor den Vorhang geholt.

Think global, act local.

Von Gumpoldskirchen, Niederösterreich nach Delaware, USA.

Wie finanzielle Stabilität zum Unternehmenserfolg beiträgt.

Was an Rimini und London besonders ist. Was wir unter lokaler Wertschöpfung verstehen.



G4-DMA /
Managementansatz.

ⓘ Von Gumpoldskirchen, Niederösterreich nach Delaware, USA in 35 Jahren – ein dynamisches Wachstum, das NOVOMATIC auszeichnet. Neben den innovativen Produkten und Dienstleistungen und der geografischen Diversifikation gibt es allerdings noch einen Punkt, der NOVOMATIC einzigartig macht: Das klare Bekenntnis zu den eigenen Wurzeln und damit auch zum Headquarter eines internationalen Weltkonzerns, der sich über alle fünf Kontinente erstreckt, im idyllischen Weinbauort **Gumpoldskirchen in Niederösterreich**. Trotz der internationalen Expansion ist weiterhin nicht daran gedacht, die Unternehmenszentrale zu verlagern.

Das Bewusstsein für die eigene Herkunft und die eigenen Wurzeln spiegelt sich auch in der regionalen Wertschöpfung wider: Einerseits profitieren lokale Lieferanten von der Nähe zu einem Großunternehmen, andererseits begreift sich NOVOMATIC auch als Mitglied der Gemeinde und nimmt aktiv Anteil am Gemeindeleben, beispielsweise gehört die wiederkehrende (finanzielle) Unterstützung der örtlichen Feuerwehr oder der lokalen Rotkreuz-Bezirksstelle zu unserem Selbstverständnis. Auch andere karitative Einrichtungen, wie z.B. der Sozialmarkt SOMA Niederösterreich, konnten bereits von der lokalen Verankerung der NOVOMATIC profitieren.



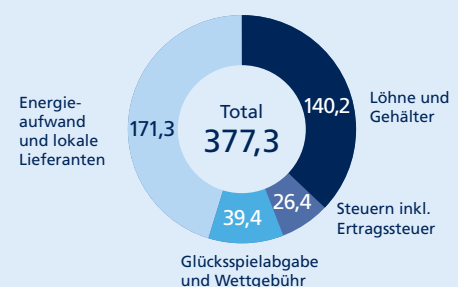
G4-EC1 / Direkt erwirtschafteter und verteilter Wert.



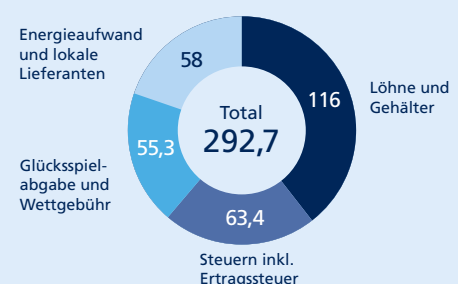
G4-EC9 / Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten an Hauptgeschäftstandorten.

Selbstverständlich profitiert aber auch die Öffentliche Hand in Form von Steuern und Abgaben von der Ansässigkeit großer Konzerne.

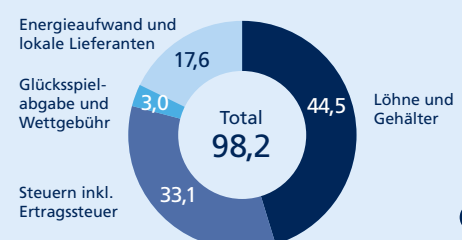
Wertschöpfung Gesamtösterreich in EUR Mio, per 31.12.2015



Wertschöpfung LÖWEN-Gruppe in EUR Mio, per 31.12.2015



Wertschöpfung NOVOMATIC- Italia in EUR Mio, per 31.12.2015



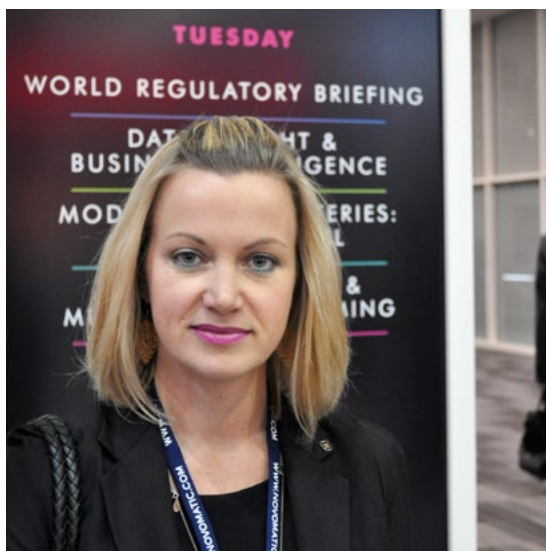
Um diesen Unternehmenserfolg zu ermöglichen, bedarf es auch einer **stabilen finanziellen Basis**. Das entsprechende Bewusstsein ist sowohl bei internen als auch externen Stakeholdern gegeben. Nicht umsonst kam der Terminus entsprechend weit rechts oben in der Wesentlichkeitsmatrix 2015 zu liegen. ⓘ Diese finanzielle Stabilität ist einem strengen Fokus auf ausreichende Liquidität und der Einhaltung der „*Goldenen Finanzierungsregel*“, dass langfristige Projekte auch langfristig finanziert werden, zu verdanken. Ausfluss dieser stabilen Finanzentwicklung ist nicht nur unsere Innovationsstärke – Fehler muss man sich auch leisten können. Der stabile Ausblick ist auch Garant für sichere Arbeitsplätze bei NOVOMATIC. Unser Verantwortungsbewusstsein als Arbeitgeber fließt in unsere Unternehmensführung mit ein, wir achten auf eine nachhaltige und stabile Unternehmensentwicklung, was wiederum die Grundlage von sicheren und stabilen Arbeitsplätzen ist. Allein rund um den Standort Gumpoldskirchen sind rund 530 Mitarbeiter (und damit knapp die Hälfte aller Mitarbeiter am Standort) ansässig. NOVOMATIC ist daher auch in diesem Punkt ein starker Treiber für die wirtschaftliche Entwicklung der Region. ✓

Die positive langjährige Geschäftsentwicklung wird auch extern wertgeschätzt: NOVOMATIC wurde Mitte Oktober 2015 von **Standard & Poor's** mit dem **Investment Grade „BBB“** bewertet. NOVOMATIC ist daher der am besten bewertete Gaming-Technologie-Konzern Europas.

Von London nach Rimini.

Anfang Februar 2015 fand die weltweit größte Branchenmesse für Online und Offline Gaming in London statt: **ICE Totally Gaming**. NOVOMATIC war buchstäblich mit einem fußballfeldgroßen Messestand vertreten, um sich mit insgesamt 18 Konzernunternehmen zu präsentieren. Erstmals war auch NOVOMATIC-Italia vertreten, um die Neuheiten für den italienischen Markt vorzustellen.

Neben Anregungen für neue Geschäftsideen bietet ICE Totally Gaming auch ein spannendes und international renommiertes Vortragsprogramm mit Fokus auf verschiedene Responsible Gaming-Aspekte: Das **World Regulatory Briefing** bzw. die **International Casino Conference**. Wir nutzen diese side-events als interne Fortbildungsmaßnahmen für Führungskräfte, zudem ist das interdisziplinär gestaltete Programm auch eine gute Gelegenheit, um sich informell über die neuesten Trends im Bereich Spielerschutz auszutauschen.



Dr. Monika Poeckh-Racek, Leiterin Group-CR bei NOVOMATIC / ICE Totally Gaming 2015.

Neben London ist aber auch Rimini als Austragungsort der Messe **ENADA Primavera** im März eines jeden Jahres von besonderer Bedeutung: 2015 konnten rund 26.000 Besucher gezählt werden. NOVOMATIC-Italia ist seit der Premiere 2010 jeweils mit einem repräsentativen Messestand vertreten. Zusätzlich zeichnet auch Rimini ein umfassendes Rahmenprogramm zum Thema Responsible Gaming und Prävention aus.



Siehe Kapitel „Stakeholder-bezogenes Issue Management“, Seite 16.



G4-EC8 / Art und Umfang erheblicher indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen.



NOVOMATIC
goes green







NOVOMATIC goes green



Unsere Herausforderungen

Steigerung unserer Energieeffizienz
in Produktion und Betrieb

Steigerung des Bewusstseins für
Umweltschutz konzernweit

Laufende Verbesserung unseres
Umweltmanagementsystems



Unsere Lösungen

Regelmäßige Überprüfungen und
Evaluierungen der Produktionsprozesse
und der Verwaltungsgebäude in Bezug
auf Energieeffizienz

Umweltpolitik konzernweit ausrollen

Österreich: Jährliches Überwachungs-
audit des Umweltmanagementsystems
nach ISO 14001 im Februar 2016

Was wir 2015 erreicht haben:

Energieeffizienzaudit am Standort
Gumpoldskirchen

Bewusstsein der Mitarbeiter
betreffend Umweltthemen stärken

Beginn, Lieferanten in Umwelt-
management mit einzubeziehen

Woran wir gerade arbeiten:

Ableitung von Maßnahmen auf Basis der Auditergebnisse

Monatliche Tipps via NOVONet und Aushänge am Schwarzen Brett;
Österreich: Zusätzlich Spritsparfolder;
Deutschland: Zusätzlich Informationssäulen vor der Kantine

Deutschland: Energiemanagementsystem DIN EN ISO 50001 mit Fragen zum
Energiemanagement der Lieferanten;
Österreich: Lieferanten für Standort Gumpoldskirchen erstmals auf soziale,
ökonomische und ökologische Risiken überprüft

✓ G4-EN32 / Lieferanten, die auf ökologische Risiken hin überprüft wurden.

i Nähere Informationen siehe Einleitung, Seite 24.

Was wir 2016 / 2017 noch vorhaben:

Carbon Footprint / CO₂-Emissionen bei Flugreisen, Headquarter Gumpoldskirchen 2015 ✓G4-EN15 / Emissionen von THG (CO₂).

Headquarter Gumpoldskirchen 2015
(Entspricht rund 3.700.000 Flugmeilen,
oder ca. 91 Erdumrundungen)



Lacerta agilis,
die Zauneidechse. ✓



G4-EN13 / Renaturierte Lebensräume.

Die Zauneidechse gilt in Deutschland als besonders geschütztes Tier, nicht zuletzt aufgrund ihres schrumpfenden Lebensraumes. Im Zuge der Bauarbeiten einer großen Halle in Bingen wurde auf die kleinen Reptilien besonders Rücksicht genommen. Näheres hierzu im Kapitel. Umweltmanagement ist in der Abteilung HSE Health Safety Environment verankert, einen Mitarbeiter dieser Abteilung sehen Sie auf der vorangehenden Doppelseite. Näheres zu unserem Managementansatz in diesem Kapitel.

Drei Welten und ein Wald von der Größe Berlins.

Was Betriebsökologie zum globalen Umweltschutz beitragen kann. Was Greenwashing bedeutet und warum NOVOMATIC tatsächlich grüner wird. Was Mozartkugeln mit Umweltschutz zu tun haben. Wer Lacerta agilis ist und worin die Verbindung zu LÖWEN besteht.



G4-DMA /
Managementansatz.



WWF-Waldverlust
Ticker 2011.



Siehe Einleitung,
Seite 25.



G4-EN32 / Lieferanten,
die auf ökologische
Risiken hin überprüft
wurden.
Siehe Einleitung,
Seite 24.

✓ Betrachtet man unsere aktuelle Wesentlichkeitsmatrix, fällt auf, dass der bisherige Punkt „Umwelt und Betriebsökologie“ mit seinen Teilaspekten „Betriebliches Umweltmanagement“ und „Produktökologie“ (Wesentlichkeitsmatrix 2013) abgelöst wurde durch eine Reihe von Einzelaspekten, denen sowohl von Stakeholder-, als auch von Geschäftsperspektive im Vergleich zur Vorjahresmatrix 2013 größere Bedeutung eingeräumt wurde. Nunmehr werden die Aspekte des Handlungsfeldes als „Wiederverwertbarkeit von Produkten (inkl. Verkauf von Gebrauchsgütern)“, „Energieeffizienz (inkl. Energiemanagement)“, „Ressourcenschonung (inkl. Ökoeffizienz und Substitution von Chemikalien)“ und „Recycling (inkl. Mülltrennung und Abfallwirtschaft, CO₂-Ausstoß und Verpackungsentorgung)“ bezeichnet. Zusätzlich wurde auch bezüglich des neu genannten Punktes „Lieferkette“ im Rahmen der 2015 durchgeführten Analysen angemerkt, dass ein größeres Augenmerk auf die ökologischen Risiken entlang der Supply Chain zu legen ist. Nicht zuletzt aufgrund dieser Analyseergebnisse haben wir uns dazu entschlossen, dem bisher als „Umwelt und Betriebsökologie“ bezeichneten Handlungsfeld einen neuen Namen zu geben, um damit auch gleichzeitig unsere strategische Ausrichtung in diesem Handlungsfeld zu kommunizieren: „NOVOMATIC goes green“.

Als Produktionsunternehmen mit überdurchschnittlicher Fertigungstiefe kommen zwei Blickwinkel zum Tragen, die unser Engagement im Bereich Betriebsökologie beeinflussen: Einerseits sehen wir es als Teil unserer Unternehmensverantwortung und auch als Bestandteil unserer Unternehmensphilosophie, für eine nachhaltige Unternehmensentwicklung in der Form zu sorgen, dass wir nicht nur bereits beim Einkauf auf Rohstoffressourcen achten, sondern auch Verpackungsmaterial und Abfall so weit als möglich reduzieren. Wir sind uns dessen bewusst, dass wir auch für nachkommende

Generationen die Verantwortung tragen. Es gibt nur diese eine Welt – auch wenn es nach dem derzeitigen Ressourcenverbrauch unseren Planeten in dreifacher Ausfertigung geben müsste. Z.B. geht innerhalb von 60 Stunden ein Wald von der Größe Berlins verloren. (i)

Andererseits stellen insbesondere die Ressourcen Energie und Wasser sowie Abfälle und Abwasser einen wesentlichen Kostenfaktor für unser Unternehmen dar. Auch im Sinne einer effizienten Produktion achten wir daher nicht nur auf einen möglichst schonenden Ressourceneinsatz. Wir bemühen uns auch, die Abfälle aus Produktion und Verpackung, die keiner Wiederverwertung zugeführt werden können, möglichst gering zu halten. Teil unseres Wertschöpfungskreislaufes, wie er auch in der Einleitung des Berichts beschrieben wird, ist aber auch das sogenannte **Refurbishment**, also das Aufbereiten und Erneuern von Gebrauchsgütern, um deren Nutzungsdauer zu verlängern. (i)

Ein effektives Betriebsökologie-Managementsystem, das nicht nur den eigenen Ressourceneinsatz, sondern auch jenen seiner Lieferanten im Blick hat, trägt somit wesentlich zum globalen Umweltschutz bei. Gefragt ist hier insbesondere der Einsatz von multinationalen, global agierenden Unternehmen wie NOVOMATIC. Wir haben uns daher 2015 das Ziel gesetzt, unsere interne Umweltpolitik, die für Österreich und Deutschland sowie Italien bereits Geltung erlangt hat, auf weitere Konzerntöchter auszurollen und sie auf diese Weise zu einem effizienten Ressourceneinsatz anzuhalten. Dazu gehört unseres Erachtens auch, die eigenen Lieferanten im Blick zu haben und diese u.a. auf ökologische Risiken hin zu untersuchen. 2015 haben wir eine solche Analyse erstmals für die umsatzstärksten Lieferanten unseres Standorts Gumpoldskirchen durchgeführt und können festhalten, dass sich die ökologischen Risiken in engen Grenzen halten. ✓ (i)

LÖWEN Deutschland hat für sich und ihre Tochterunternehmen weitere Verfahrensvorschriften getroffen: Externe Speditionen, mit denen LÖWEN Deutschland regelmäßig zusammenarbeitet, müssen sicherstellen, dass ihre LKW-Flotte aus Fahrzeugen der Klassen EURO V bzw. EURO VI besteht, da diese Normen strengere Vorgaben bezüglich Schadstoffausstoß vorsehen. Auf diese Weise möchte LÖWEN Deutschland dazu beitragen, dass klimaschädliche Abgase verringert werden. Zudem beeinflussen Umweltaspekte auch die Auswahl unserer Lieferanten in Gumpoldskirchen und Deutschland: Ökologische Risiken wurden in den Kriterienkatalog zur Auswahl von neuen Lieferanten aufgenommen. Weiters ist das **Energiemanagementsystem von LÖWEN ENTERTAINMENT und Crown Technologies** in Deutschland nach **DIN EN ISO 50001** zertifiziert. Dieses Normsystem sieht auch einen Fragenkatalog vor, der an die Lieferanten eines zertifizierten Unternehmens zu richten ist. Die Aufzeichnungen der Angaben der Lieferanten sind für eine Dauer von drei Jahren aufzubewahren (und müssen somit regelmäßig aktualisiert werden).

Verbesserungen im Bereich Umweltmanagement sind vielfach kleinere Maßnahmen, die in Summe jedoch Großes leisten. Ein Beispiel in diesem Zusammenhang ist eine seit längerem bestehende Kooperation mit einer Wiener Schokoladenmanufaktur, die für uns **süße give-aways** (Mozartkugeln) in einer Größenordnung von mehreren zehntausend Stück pro Jahr für unsere internationalen Messeauftritte produziert. Seit Oktober 2014 ist die gesamte Produktion des Unternehmens auf FairTrade-Kakao umgestellt, sodass lokale Produzenten gefördert werden. Zudem ist unter dem **FairTrade-Gütesiegel** Kinder- und Zwangsarbeit verboten, **Maßnahmen zum Umweltschutz sind zwingend** einzuhalten.



Süße FairTrade give-aways.

Diese beschriebenen Maßnahmen, die mit einigem Aufwand für NOVOMATIC und ihre Tochterunternehmen verbunden sind, machen deutlich, dass NOVOMATIC betriebsökologische Aspekte sehr nah an ihrem Kerngeschäft angesiedelt hat und die zugrunde liegenden Managementsysteme einer laufenden externen Überprüfung unterzieht. So genanntes „**Greenwashing**“ (Anm.: Einzelmaßnahmen im Bereich Umweltmanagement ohne strategische Ausrichtung, einzig zum Zweck einer positiven PR) lehnen wir von NOVOMATIC explizit ab.

Diese Haltung spiegelt sich auch und ganz besonders am Standort Gumpoldskirchen wider, wo das **Umweltmanagementsystem nach ISO 14001** Anfang 2016 einem jährlichen **Überwachungsaudit** erfolgreich unterzogen wurde. Im Rahmen der Überprüfung wurden zwei Punkte besonders positiv hervorgehoben, die effektive Abfalltrennung am Standort und das neue Unterweisungskonzept für alle Mitarbeiter, das bis Mitte 2016 final ausgerollt sein wird. Eine Rezertifizierung des Umweltmanagementsystems in Gumpoldskirchen ist für 2017 vorgesehen.

Unsere strategische Ausrichtung dieses Handlungsfeldes wird untermauert durch klare Verantwortlichkeiten. Für den **Standort Gumpoldskirchen** wurde ein eigener Umweltmanager bestellt, zu dessen Aufgaben neben Abfallwirtschaftsthemen auch das Sicherstellen der Einhaltung von Umweltrechtsvorgaben und Schulungen unserer Mitarbeiter am Standort zählen. Bei **LÖWEN Deutschland** trifft sich einmal im Monat das Energieteam zu einem Jour-Fixe, dem neben den zuständigen Verantwortlichen für die einzelnen Tochtergesellschaften der LÖWEN-Gruppe auch Mitarbeiter von Einkauf und Compliance angehören. Gemeinsam werden im Rahmen dieser regelmäßigen Meetings mögliche Verbesserungsmaßnahmen im Energiemanagement besprochen. Als wichtigste Zielgruppe für sämtliche Betriebsökologie-Maßnahmen haben beide, unser Umweltmanager am Standort Gumpoldskirchen, und die Mitglieder des Energieteams in Deutschland **unsere Mitarbeiter** identifiziert: Sie sind es, die unsere Umweltpolitiken und Policies zur Steigerung der Energieeffizienz und Ressourcenschonung in ihrem Berufsalltag mit Leben füllen. Um bei unseren Mitarbeitern das Bewusstsein dafür zu wecken, dass sie mit ihrem täglichen Beitrag wesentlichen Anteil am Erfolg unseres Umweltmanagements haben, veröffentlichen wir nicht nur in unserem konzernweiten Intranet monatliche News, in Deutschland wurde am Standort Bingen

in der Nähe der Betriebskantine auch eine Informations-säule aufgestellt, die mit kurzweiligen „Wussten Sie, dass“-Fragen Interesse weckt.

Neben den laufenden externen Überprüfungen des Umweltmanagementsystems am Standort Gumpoldskirchen fand 2015 auch ein **externes Energieeffizienz-audit** statt, bei dem unser Energiemanagement einer gründlichen Überprüfung unterzogen wurde. Im Rahmen des externen Energieeffizienzaudits wurden mehrere Verbesserungsmaßnahmen vorgeschlagen, um unseren Energieverbrauch weiter zu reduzieren, diese werden aktuell auf ihre konkrete Umsetzungsmöglichkeiten hin überprüft.

Abseits der Verbesserungsmaßnahmen im Bereich Energiemanagement können wir am Standort Gumpoldskirchen auch in anderen Bereichen von Optimierungen berichten. Exemplarisch sei hier die Anschaffung von neuen Druckern in der Betriebsdruckerei genannt, die nunmehr deutlich weniger Tinte und Primer verbrauchen, was einer Einsparung von rund EUR 20.000,- pro Jahr entspricht. Zusätzlich konnten rund 59 Tonnen Altmetall durch erfolgreiches Recycling von Altautomaten einer Wiederverwertung zugeführt werden. Sämtlicher anfallender Abfall wird durch Spezialunternehmen transportiert; je Gefährlichkeitsklasse werden Sondervorschriften eingehalten.



G4-EN3 / Energieverbrauch innerhalb der Organisation.
G4-EN6 / Verringerung des Energieverbrauchs.

✓ Energieverbrauch Standort Gumpoldskirchen, Österreich

Energieverbrauch	Einheit	Absolut		Einheiten	Relativ (Spezifisch)		Veränderung +/- in % 2014–2015 (Relativ)
		2014	2015		2014	2015	
Stromverbrauch	MWh	9.437,99	9.598,90	MWh/Mitarbeiter	7,57	7,38	-2,52 %
Gasverbrauch	MWh	6.883,28	7.040,75	MWh/Mitarbeiter	5,52	5,42	-1,96 %



G4-EN3 / Energieverbrauch innerhalb der Organisation.

✓ Energieverbrauch LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Deutschland

Energieverbrauch	Einheit	Absolut		Veränderung +/- in % 2014–2015
		2014	2015	
Strom	kWh	1.213.914	1.258.232	3,65 %
Erdgas	m³	14.393	19.100	32,7 %
Heizöl	Liter	104.970	113.282	7,92 %

Anmerkung zu den Daten aus Deutschland: Die Erhöhung des Energieverbrauchs erklärt sich aus dem 2015 stattgefundenen Umbau der Logistikhalle am Standort Bingen sowie aufgrund der höheren Produktionsauslastung 2015.



G4-EN8 / Gesamtwasserentnahme nach Quelle.
G4-EN10 / Gesamtvolumen des wieder zugeführten und wiederverwendeten Wassers.

✓ Wasserverbrauch Standort Gumpoldskirchen, Österreich

Wasserverbrauch	Einheit	Absolut		Einheiten	Relativ (Spezifisch)		Veränderung +/- in % 2014–2015 (Relativ)
		2014	2015		2014	2015	
Trinkwasser	m³	15.148	15.725	m³/Mitarbeiter	12,16	12,10	-0,50 %
Abwasser	m³	13.633	14.252	m³/Mitarbeiter	10,94	10,89	-0,51 %



G4-EN8 / Gesamtwasserentnahme nach Quelle.
G4-EN10 / Gesamtvolumen des wieder zugeführten und wiederverwendeten Wassers.

✓ Wasserverbrauch LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Deutschland

Wasserverbrauch	Einheit	Menge		Veränderung +/- in % 2014–2015
		2014	2015	
Trinkwasser	m³	2.460	2.002	-18,62 %
Abwasser	m³	2.215	1.810	-18,28 %

✓ Abfallwirtschaft Standort Gumpoldskirchen, Österreich

	Einheit	Absolut		Einheiten	Relativ (Spezifisch)		Veränderung +/- in %
		2014	2015		2014	2015	2014–2015 (Relativ)
Nicht gefährliche Abfälle	t	939,44	920,60	t/Mitarbeiter	0,754	0,708	-6,08 %
Gefährliche Abfälle	t	104,52	82,32	t/Mitarbeiter	0,084	0,063	-24,51 %
Abfälle gesamt	t	1.043,96	1.002,92	t/Mitarbeiter	0,838	0,771	-7,92 %
Restmüll	t	151,42	130,91	t/Mitarbeiter	0,122	0,101	-17,14 %



G4-EN23 / Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgungsmethode.

✓ Abfallwirtschaft LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Deutschland

	Einheit	Abfallschlüssel (AVV)	Einstufung (ng/g)	2014	2015
Holz Gebraucht A IV	t	170204	g	35,7	17,5
Sonderabfall (Dosen, Lacke, Kleber, usw.)	t		g	5,3	7,6
Leuchtstoffröhren	t	200121	g	0,5	0,2
E-Schrott (Elektronik-Teile / Geräte)	t	200135	g	119,0	4,1
E-Schrott	t	160213	ng/g	594,84	502,0
Wertstoffgemisch / Restmüll	t	150106	ng	84,9	118,7
Verpackungen aus Papier, Pappe, Kartonagen	t	150101	ng	175,3	208,2
Holz Gebraucht A II (unbehandeltes Holz)	t	170201	ng	121,9	154,7
Flachglas	t	200102	ng	6,3	9,9
Biologisch abbaubare Küchen- und Kantinenabfälle	t	200108	ng	13,3	13,3
Folie (Verpackungen)	t	150102	ng	13,4	16,0
Styropor (Verpackungen)	t	150102	ng	0,6	0,6
Metalle	t	200140	ng	155,30	135,9



G4-EN23 / Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgungsmethode.

Umweltmanagement ist unseres Erachtens immer auch eine Querschnittsmaterie. Umweltaspekte sollten daher in allen Bereichen mitbedacht werden, so auch beispielsweise im **Reisemanagement unseres Headquartiers**: Aus diesem Grund veröffentlichen wir erstmals im Rahmen dieses Berichts unseren **CO₂-Fußabdruck**, der aufgrund der internationalen Ausrichtung unseres Konzerns und der damit verbundenen Reisetätigkeit entsteht. Diese Kennzahlen nehmen wir zum Anlass, auch unsere Travel Policy dahingehend zu überarbeiten, den CO₂-Ausstoß aufgrund von Flugreisen nach Möglichkeit zu reduzieren und alternative Transportmittel zu wählen.



Flugmeilen 2015

G4-EN15 / Direkte Emissionen von Treibhausgasen (CO₂).



G4-EN13 / Renaturierte Lebensräume.



	2014	2015
Innereuropäische Flugreisen	1.751.540	1.984.842
Flugreisen Europa – USA	1.246.492	1.670.072
CO ₂ -Ausstoß in Tonnen	2.343	3.070

Die 2015 gestiegenen Flugmeilen erklären sich aus der erweiterten Geschäftstätigkeit in den USA; berechnet wie folgt: 4,5 Liter / Kerosin / 100 Pkm × 2,6 kg CO₂ pro Liter × 2,7 RFI Faktor. Pauschale Berechnung ohne Differenzierung Kurz- / Langstrecke, Flugzeugtyp.

Auch in **Deutschland** setzen wir vielfältige Maßnahmen, um unsere Leistungen im Bereich Betriebsökologie laufend zu verbessern. Beispielsweise bezieht eine Tochter der LÖWEN-Gruppe, BPA Freizeit- und Unterhaltungsbetriebe GmbH, bereits zu 100 Prozent Ökostrom. Unsere operative Tochter EXTRA Games GmbH stellt seit Anfang 2015 sukzessive die Außenbeleuchtung ihrer Geschäftslokale auf stromsparende LED-Beleuchtung um. Für **Italien** liegen aktuell keine Daten zum betrieblichen Umweltmanagement vor, da diese noch nicht zentral erhoben werden. Wir dürfen in diesem Zusammenhang jedoch auf die bereits 2015 initiierte Implementierung einer CR-Datenplattform verweisen, die eine diesbezügliche Berichterstattung für Italien ab 2016 ermöglichen wird.



Ein besonderes Highlight aus dem Bereich Umweltmanagement 2015 am Standort Bingen in Deutschland möchten wir an dieser Stelle nicht vorenthalten: Bevor 2011 mit dem Bau der neuen und modernen Logistikhalle in Bingen begonnen wurde, wurden renommierte Biologen damit beauftragt, die in Deutschland geschützte **Zauneidechse** (lat. *Lacerta agilis*) auf ein eigens für diese umgewidmetes Areal umzusiedeln, sodass die Bauarbeiten vonstatten gehen konnten, ohne den Lebensraum der Tiere zu beeinträchtigen. Nach Beendigung der Bauarbeiten 2015 wurde den unter Artenschutz stehenden Zauneidechsen ein 25.000m² großer geschützter Lebensraum zur Verfügung gestellt, um den Fortbestand dieser Tierart weiter zu sichern.



Zauneidechse.



Das Team des Novomatic Forums anlässlich einer Novomatic Forum Night 2015.

Aber auch in Wien können wir auf eine besondere Leistung stolz sein: **Das Novomatic Forum** in Wien ist seit 2015 als **Green Event-Veranstalter** zertifiziert. Um dieses Zertifikat zu erlangen und demzufolge auch Green Events ausrichten zu dürfen, müssen bestimmte Vorgaben in den Bereichen umweltverträgliche Anreise, Mobilität vor Ort und CO₂-Reduktion, Catering, Material- und Abfallmanagement gegeben sein. Das Novomatic Forum stellt mit seinem professionellen

Team dabei unter Beweis, dass erstklassige Unterhaltung, ein ansprechendes Ambiente, großartiger Service und Umweltschutz einander nicht ausschließen müssen: Als Beispiel sei hier ein Galaevent Ende September 2015 erwähnt, das im Novomatic Forum als **Green Event** stattfand, die „Goldene Kaffeebohne“, die bereits zum 17. Mal an herausragende österreichische Betriebe der heimischen Gastronomieszene verliehen wurde.





Together





Together



Unsere Herausforderungen

Gesellschaftliches Engagement im Einklang mit unseren Unternehmenswerten

Zielgerichtetes Sponsoring zur Förderung von Chancen und Entwicklungsmöglichkeiten, besonders im Bereich Soziales und Wissenschaft sowie Kultur

Intensiver Kontakt und konstruktive Zusammenarbeit mit Forschungs- und Beratungseinrichtungen im Bereich Suchtprävention



Unsere Lösungen

Implementierung eines Corporate Volunteering-Programms

Regelmäßige Adaptierung der Konzern-Sponsoringrichtlinie

Begründung neuer Kooperationen und Förderung von Kleininitiativen zur Stärkung der lokalen Versorgungseinrichtungen

 Siehe Kapitel „Responsible Entertainment“, Seite 41.

Was wir 2015 erreicht haben:

Vorbereitungsarbeiten zur Implementierung des Corporate Volunteering-Programms NOVOTeam

Analyse der bestehenden Sponsorings und Adaptierung der Konzern-Richtlinie

Erweiterung des Netzwerks an Kooperationspartnern im Bereich Suchtprävention

Woran wir gerade arbeiten:

Kontaktaufnahme mit möglichen externen Kooperationspartnern, interne Verankerung des Programms

Umsetzung der Konzern-Richtlinie und ggf. Anpassung der bestehenden Sponsorings

Institutionalisierung des fachlichen Austauschs

Was wir 2016 / 2017 noch vorhaben:

Konkrete Umsetzung von Projekten ab September 2016 geplant

Potenzielle Verschränkung von Sponsorings mit Corporate Volunteering-Projekten zur nachhaltigen Unterstützung der Kooperationspartner

Österreich: Aufgrund der kürzlich erteilten Bewilligung für Landesausstellungen in der Steiermark Kontaktaufnahme zu regionalen Spielerschutz-einrichtungen

Deutschland: Weiterhin aktive Unterstützung der Stiftung Deutsche Sporthilfe

Unser Sponsoring-Managementansatz



G4-DMA /
Managementansatz.

*Chancen
sind wichtig! *

*Wie und in
welchen Bereichen
können wir neue
Chancen und
Möglichkeiten
schaffen?*

CORPORATE VOLUNTEERING

CHANCEN DURCH SPONSORING

*Wie können wir
als NOVOMATIC
ehrenamtliches
Engagement unter-
stützen bzw. selbst
aktiv einen Beitrag
leisten?*

*Wie können wir
andere dabei unter-
stützen, ein positives
Vorbild für die
Jugend und die
Gesellschaft zu sein?*

*Welchen Beitrag
können wir zur
Weiterentwicklung
von Wissenschaft und
Forschung leisten?*



Ehrenamtliches Engagement, aus Liebe zum Menschen.

Links im Bild eine Mitarbeiterin der Abteilung Group-CR, die ein wichtiges Projekt dieses Kapitels repräsentiert: Die Implementierung von Corporate Volunteering bei NOVOMATIC, **NOVOTeam**. Mehr zum Projekt und zur großartigen Einsatzbereitschaft unserer Mitarbeiter auf den nächsten Seiten.

Passing our passion on: Wir sind ein Team, das NOVOTeam.

Wie wir gesellschaftliches Engagement leben. Was die Unabhängigkeitserklärung der Vereinigten Staaten von Amerika damit zu tun hat. Wer oder was das NOVOTeam ist. Was ISTAF mit Licht ins Dunkel und Wiener Mut zu tun hat.



G4-DMA /
Managementansatz.
G4-14 / Vorsorge-
ansatz.

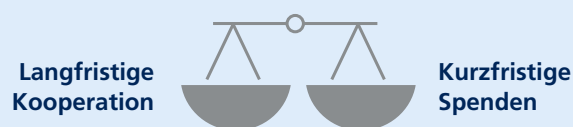
Wir von NOVOMATIC sehen uns als lebendigen Teil der Gesellschaft, mit regionalen ebenso wie mit internationalen Anknüpfungspunkten, wir sind ebenso Teil Gumpoldskirchens wie ein Teil Österreichs, Europas oder Amerikas. Unser Tun hat Auswirkungen auf loka-

ler als auch auf internationaler Ebene. Nicht zuletzt deshalb sehen wir unser gesellschaftliches Engagement als wesentlichen Teil unseres CR-Managements. Allerdings sind wir uns der verschiedenen Zielkonflikte bewusst, die es gilt in Balance zu halten:

Das Abwägen von Interessen, ein Balanceakt



Die lokale Anknüpfung und ein entsprechendes regionales Engagement einerseits, gegenüber unserer internationalen Ausrichtung als global agierender Gaming Technologie-Konzern andererseits.



Unser Bedürfnis nach langfristigen und stabilen Kooperationen mit vertrauenswürdigen Partnern einerseits, gegenüber dem Aufruf zu kurzfristigen Spenden in Notsituationen, etwa bei Umweltkatastrophen, andererseits.



Die wahrgenommene Erwartung der öffentlichen Meinung, den Unternehmenserfolg mit der Allgemeinheit zu teilen, gegenüber dem legitimen Anspruch, den wirtschaftlichen Fortbestand des Unternehmens für die Zukunft zu sichern und somit selektiv in Bezug auf Sponsorings vorzugehen.

Zusätzlich muss ein weiterer wichtiger Punkt berücksichtigt werden, das Streben nach Glück, **the pursuit of happiness**, wie es Thomas Jefferson in der Unabhängigkeitserklärung der Vereinigten Staaten von 1776 formulierte. Entgegen einer allgemeinen Darstellung bezieht sich dieses *Streben nach Glück* nicht rein auf Materielles, vielmehr wurde Glück als subjektives Gut gesehen, nach dem jeder in irgendeiner Form strebt. Diese „Glücksfähigkeit“ kann durch den Staat, aber auch durch gezieltes gesellschaftliches Engagement von Unternehmen gefördert werden. Beispielsweise indem diese, wie ein Unternehmen der LÖWEN-Gruppe, aktive Unterstützung in der deutschen Flüchtlingsproblematik leisten und somit Chancen zur gesellschaftlichen Teilhabe ermöglichen, wo diese sonst nicht gewährt würden. 

Wir haben uns mit diesen Fragen intensiv auseinander gesetzt und uns daher eine konzernweit gültige **Sponsoring-Richtlinie**  gegeben, um nicht nur für uns, sondern auch für unsere (externen) Stakeholder Klarheit zu schaffen, wo wir uns im Bereich Sponsorings engagieren können und wollen. Diese Sponsoring-Richtlinie wird in regelmäßigen Abständen immer wieder überarbeitet und an aktuelle Anforderungen angepasst. Dabei fließt das direkte Feedback unserer Sponsoring-Partner mit ein, da wir unsere Kooperationspartner als *Partner* begreifen und deren Anregungen zur möglichen Weiterentwicklung gerne angenommen werden. Wir bemühen uns dabei, nicht nur auf gesellschaftliche Trends passiv zu reagieren, sondern versuchen vielmehr, diese aktiv aufzugreifen bzw. bestimmte unserer Meinung nach positive Entwicklungen weiter voranzutreiben.

Als Beispiel in diesem Kontext wäre unser neuer Fokus auf „**Sport im Alter**“ zu nennen, um dem demografischen Wandel und den damit verbundenen negativen Begleiterscheinungen positiv entgegen zu wirken: Wir unterstützen seit Kurzem das **Austria Seniorinnen Curling-Nationalteam** und freuen uns, den vier Teammitgliedern die Teilnahme an der Weltmeisterschaft 2016 in Karlstad, Schweden, durch unsere Kooperation zu ermöglichen.

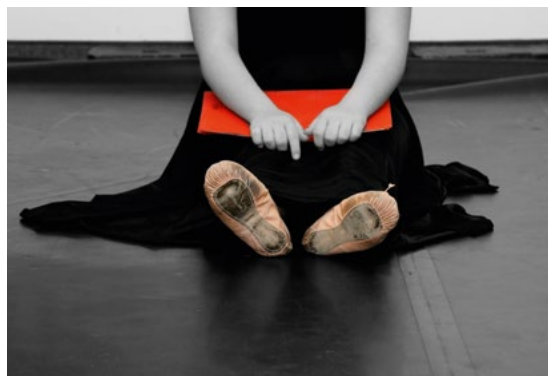
Generell ist uns die **Förderung von Breitensport** ein besonderes Anliegen, da uns die damit verbundene Vermittlung von sozialen Fertigkeiten wie Teamfähigkeit, Mannschaftsgeist und sportlicher Ehrgeiz wichtig ist. Wir verknüpfen dieses Anliegen gerne mit einem

lokalen Kontext und fördern in Deutschland beispielsweise Mannschaften wie Hertha BSC, KSV Hessen Kassel oder auch TV Pfullendorf.



Team des Hertha BSC, Aufstellung 2015.

Wir bewundern zudem die Einsatzbereitschaft von Menschen mit Behinderung, die in verschiedenen Bereichen großartige Leistungen vollbringen und möchten diese Leistungen gerne unterstützen: In diesem Zusammenhang möchten wir zwei Beispiele „vor den Vorhang“ holen, einerseits die österreichische Tanzformation **iDance Company**, mit der wir seit einigen Jahren in einer ausgesprochen positiven Vertragsverbindung stehen. Die Künstler der iDance Company stellen in professionellen Performances ihr tänzerisches Können unter Beweis. Nach dem Prinzip der sozialen Inklusion werden die Mitglieder des Ensembles für ihre künstlerische Tätigkeit bezahlt, dies schafft Arbeitsplätze für Menschen mit Downsyndrom. 



iDance Company.

Ein weiteres Beispiel in diesem Bereich, diesmal aus sportlicher Perspektive, ist unsere ebenfalls seit mehreren Jahren bestehende Kooperation mit **Wolfgang Schattauer**, dem dreifachen österreichischen Weltmeister im Paracycling und zweifachen Bronzegewinner bei den Paralympics 2012 in London (Zeitfahren und Straßenrennen). Wolfgang Schattauer ist in mehrfacher Hinsicht ein Vorbild, einerseits



Nähere Informationen in diesem Kapitel auf Seite 95.



Online verfügbar auf novomatic.com/cr



Nähere Informationen idancecompany.at

finden wir seine Ausdauer bewundernswert (er nahm vor seinem folgenschweren Unfall 1999 an mehr als hundert Triathlons teil, unter anderem startete er fünfmal beim Ironman Hawaii). Andererseits nötigen uns sein Ehrgeiz und die Tatsache, dass er bereits ein Jahr nach seinem Unfall wieder mit dem Training startete, Respekt ab. Wolfgang Schattauer's erklärtes Ziel ist die erfolgreiche Teilnahme an den Paralympics 2016 in Rio de Janeiro, Brasilien.

Spitzensportler als Vorbilder für den sportlichen Nachwuchs fördern wir natürlich auch in Deutschland über unsere deutschen Tochterunternehmen. Zu nennen ist hier beispielsweise die Unterstützung von **Robert Harting**, Ausnahme-Diskuswerfer und erster deutscher Olympiasieger seit mehr als zehn Jahren in dieser Disziplin (Goldmedaille 2012 in London). Aufgrund eines Kreuzbandrisses 2015 kurzfristig außer Gefecht gesetzt, setzt Robert Harting seinen Ehrgeiz auf eine weitere Goldmedaille bei den Olympischen Sommerspielen in Rio de Janeiro 2016. Ein ebenfalls nahezu sicheres Ticket für Rio de Janeiro 2016 konnte der junge Berliner Turmspringer **Patrick Hausding** für sich reservieren, der

erst im Februar 2016 die Internationalen Deutschen Hallen-Meisterschaften im Wasserspringen im Drei-Meter-Bewerb für sich entschied. Wir möchten aber auch Nachwuchssportlern die Möglichkeit bieten, sich auf ihren Leistungssport zu konzentrieren. In diesem Kontext steht unsere Unterstützung der knapp 19jährigen Schwimmerin **Selina Hocke**, die 2013 Deutsche Meisterin über 50m- und 200m-Rücken wurde.

Wir fördern allerdings nicht nur Einzelsportler oder Mannschaften des Breitensports. Es ist uns auch wichtig, Institutionen zu unterstützen, die sich ebenfalls dem Sport verschrieben haben, wie die **Stiftung Deutsche Sporthilfe**: Die Deutsche Sporthilfe hat es sich insbesondere zum Ziel gesetzt, Möglichkeiten zu schaffen, um Ausbildung und Spitzensport zu vereinbaren, sodass Top-Athleten nach ihrer sportlichen Laufbahn eine erfolgreiche berufliche „Zweit-Karriere“ erwartet. Insgesamt unterstützt die Deutsche Sporthilfe nach eigenen Angaben rund 3.800 Athleten aus über fünfzig olympischen und paralympischen Sportarten sowie aus ausgewählten weiteren Sportarten. 



Nähere Informationen
sporthilfe.de



Robert Harting beim ISTAF 2015.



Turmspringer Patrick Hausding.

Neben langfristigen Kooperationen veranstaltet die Deutsche Sporthilfe auch jährliche Events, um zusätzliche Sponsoringeinnahmen generieren zu können: **Der Ball des Sports** ist eines dieser Events, das mit unserer Unterstützung gewinnbringend veranstaltet werden kann. 2015 erlebte dieser Ball seine bereits 45. Auflage und erzielte einen Benefizerlös von rund einer Dreiviertel-million Euro.

Über unsere deutschen Töchter unterstützen wir aber auch Sportevents, um Spitzensportlern den benötigten Rahmen für ihre sportlichen Höchstleistungen zu geben. In diesem Zusammenhang ist das **Internationale Stadionfest ISTAF** in Berlin zu nennen, das nur vierzehn Tage nach den Olympischen Sommerspielen 2016 seine 75. Auflage erlebt und somit beweist, dass Leichtathletikbewerbe traditionsreich und publikumswirksam sein können: In insgesamt fünfzehn Disziplinen werden im September 2016 rund 160 Sportler vor mehr als 55.000 Zuschauern erwartet.

Schließlich wollen wir an dieser Stelle nochmals auf *the pursuit of happiness* zurückkommen sowie unseren Ansatz, dort Entwicklungschancen einzuräumen, wo sie benötigt werden: Wir verfolgen hierzu einen unbürokratischen Ansatz der Soforthilfe in Deutschland, unsere Kollegen von Crown Technologies unterstützten



Ball des Sports 2015, Showeinlage.



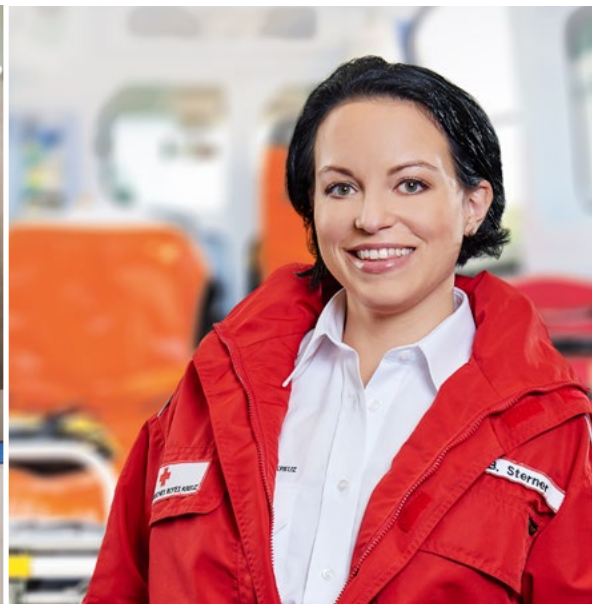
Ball des Sports 2015, li. Maria Höfl-Riesch, re. Franziska van Almsick.

2015 die **Hamburger Flüchtlingsinitiative** durch den logistischen Support dieser Einrichtung. Zudem unterstützten wir 2015 das Angebot von Deutschkursen der Stadt Rellingen finanziell, da das Erlernen der Sprache zu den wohl größten Hürden eines erfolgreichen Ankommens und Heimisch-Fühlens von Flüchtlingen zählt. In Österreich unterstützt NOVOMATIC seit Längerem den **Verein Wirtschaft für Integration**, der sich um ein nachhaltiges Engagement in den Bereichen Chancen und Bildung, Arbeitsmarkt, politische Partizipation und Information und Bewusstseinsbildung einsetzt. Laufende Projekte in diesem Zusammenhang sind u.a. die Veranstaltung einer österreichweit einzigartigen Karrieremesse für Diversity, **fair.versity 2015**, in deren Rahmen der Verein Wirtschaft für Integration als Organisator eines Business-Speed-Dating fungierte.

Als „Einräumen von Chancen“ können allerdings auch andere Sponsoringkooperationen bezeichnet werden, wie zum Beispiel jene seit Jahren bestehende Kooperation mit der **Wiener Staatsoper** zur Förderung des Gesangsnachwuchses: Im Rahmen dieser Kooperation fördert NOVOMATIC die intensive und fordernde Ausbildung eines Stipendiaten zum Nachwuchssänger von Weltformat. Zusätzlich besteht seit 2015 eine Kooperation zur Förderung des Ballettnachwuchses an der Wiener Staatsoper.

Selbstverständlich ist NOVOMATIC auch ein verlässlicher Partner der vermutlich bekanntesten österreichischen Fundraising-Aktion, **Licht ins Dunkel**. NOVOMATIC trug mit einer großzügigen Spende dazu bei, dass auch die 43. Spendenaktion rund um Weihnachten 2015 ein voller Erfolg wurde. NOVOMATIC wird diese wichtige soziale Institution sicherlich auch in den kommenden Jahren unterstützen. Unsere lokale Verankerung ist uns auch im Bereich Sponsoring besonders wichtig: Im Berichtszeitraum förderten wir verschiedene Institutionen aus Kunst und Kultur, neben dem **Niederösterreichischen Landes- und Kulturpreis**, der jährlich herausragende Leistungen in Architektur, Bildender Kunst, Literatur und Musik würdigt, unterstützten wir auch die **NÖ Tonkünstler oder das Stadttheater Baden** mit namhaften Beiträgen.

Gesellschaftliches Engagement bedeutet nicht nur Geldspenden, sondern auch und vor allem das Spenden von Zeit.



Bettina Sterner, Mitarbeiterin Group-CR bei NOVOMATIC und seit August 2000 Teil der österreichischen ehrenamtlichen Rotkreuz-Familie.

„Warum ich mich in meiner Freizeit für das Rote Kreuz engagiere? Aus Liebe zum Menschen, ganz einfach. Ich möchte einen Beitrag für unsere Gesellschaft leisten und auch Verantwortung übernehmen. Das kann mitunter ziemlich anstrengend oder auch fordernd sein, wenn ich als Rettungssanitäterin in Mödling meinen

Dienst in der Nacht bis sieben Uhr morgens versehe, zum Beispiel. Was ich allerdings in all den Jahren noch nie hatte: Ich bin noch kein einziges Mal aus dem Dienst gegangen, ohne das beruhigende und absolut großartige Gefühl gehabt zu haben, etwas Sinnvolles und Positives geleistet zu haben.“

Diese Statements von Kollegen, die sich in ihrer Freizeit ehrenamtlich (und somit unentgeltlich, jedoch mit Verve und Einsatzbereitschaft) engagieren, machen gleich mehrere Punkte deutlich: Gesellschaftliches Engagement bedeutet nicht nur das Spenden von kleineren oder größeren Geldbeträgen. Wenngleich die finanzielle Unterstützung unabdingbar ist, um Ressourcen für nachhaltige Projekte bereit zu stellen, kommt gesellschaftliches Engagement ohne Hände, die auch mit anpacken, nicht aus. Nach einer IFES-Studie aus 2013  engagiert sich rund die Hälfte aller Österreicher freiwillig, pro Woche werden etwa 15,5 Mio Arbeitsstunden geleistet, dies entspricht einem Gegenwert von rund EUR 134 Mio, bei Kalkulation mit dem Mindestlohn. Unzählige Österreicher – darunter auch viele unserer Mitarbeiter – leisten somit einen wichtigen und unerlässlichen Beitrag für das Gemeinwohl, indem sie im Akutfall Soforthilfe leisten oder in Bereitschaft auf Abruf bereit sind.

Aber warum tun sie das, unsere drei Kollegen, die wir hier im Bericht vor den Vorhang holen, ebenso wie die namenlos gebliebenen Freiwilligen? Nicht nur aus altruistischer Liebe zum Menschen, sondern weil jeder auch ein Stück weit selbst von diesem ehrenamtlichen Engagement profitiert. Durch diese Freiwilligkeit können die Helfer auch für sich selbst viel mitnehmen, sie lernen nicht nur Kompetenzen wie Teamgeist oder Selbstorganisation, sondern auch Stressresistenz und das Setzen von Prioritäten ebenso wie Achtsamkeit und Empathie. Diese Fähigkeiten sind nicht nur in der Freizeit das Um und Auf, sondern auch im Berufsleben von Vorteil.

Beiden Seiten derselben Medaille zollt NOVOMATIC tiefen Respekt, der Förderung des Gemeinwohls durch aktive Beteiligung und Unterstützung außerhalb beruflicher Verpflichtungen und der Förderung der Per-



Nähere Informationen:
auf der Homepage des
BM für Soziales,
sozialministerium.at



Ronald Rother, Mitarbeiter Quality Assurance Production bei NOVOMATIC Gaming Industries GmbH und Jugendfußballmannschaftstrainer mit Leidenschaft.

„Klar bin ich ehrenamtlich Trainer im Jugendfußball, wer kümmert sich denn sonst um den Nachwuchs, wenn nicht wir Freiwillige? Es ist sicherlich eine Herausforderung, alle, die selbst Kinder haben, wissen das. Trotzdem stehe ich regelmäßig am Spielfeldrand, weil es einfach cool ist. Ich kann den Jungs viel beibringen, nicht nur

im sportlichen Bereich, sondern ich unterstütze sie auch in ihrer Persönlichkeitsentwicklung. Und ich selbst lerne auch immer wieder dazu, es ist einfach nie langweilig und es macht großen Spaß.“

sönlichkeitsentwicklung dieser ehrenamtlichen Mitarbeiter. Wir von NOVOMATIC haben für uns daher festgestellt, uns in diesem Bereich engagieren zu wollen: Wenn Unternehmen ehrenamtliches Engagement ihrer Mitarbeiter unterstützen möchten, wird dies als **Corporate Volunteering** bezeichnet.

Wir hatten bereits in unserem letzten CR-Bericht angekündigt, die Voraussetzungen für die Implementierung von Corporate Volunteering bei NOVOMATIC schaffen zu wollen, allerdings mussten wir im Zuge der Konzeptionierung feststellen, dass ein solches Großprojekt einer noch intensiveren Auseinandersetzung mit dem Thema bedarf. Wir haben uns daher 2015 Unterstützung durch eine externe Fachexpertin geholt, um das Projekt auf eine für alle Seiten zufriedenstellende Weise umzusetzen. Der offizielle Kickoff zur Information aller Personalverantwortlichen am Standort Gumpoldskirchen

fand am 14. Dezember 2015 statt. Anfang Februar 2016 wurden in einer eigenen internen Informationsveranstaltung Details zur Umsetzung bekannt gegeben. Ziel ist es, dass bereits im September 2016 die ersten konkreten Projekte realisiert werden können. In weiterer Folge soll das Konzept auch auf Deutschland, Italien und Großbritannien ausgeweitet werden.

Wir möchten unser Corporate Volunteering-Konzept auf **zwei Säulen** stützen: Einerseits möchten wir unseren Mitarbeitern die Möglichkeit geben, im Rahmen eines „**Zeitgeschenks**“ in Form eines Arbeitstages nach ihrem Wunsch ehrenamtlich aktiv zu werden. Dies ist unserer Meinung nach besonders für jene Mitarbeiter interessant, die sich ohnehin bereits freiwillig engagieren und für diesen Einsatz von NOVOMATIC einen Tag „geschenkt“ bekommen. Wir möchten auf diese Weise bereits bestehendes Engagement würdigen und belohnen. Auf der anderen Seite



Maximilian Posset, Mitarbeiter Logistik bei NOVOMATIC Gaming Industries GmbH und engagierter Oberfeuerwehrmann bei der Freiwilligen Feuerwehr Gumpoldskirchen in Niederösterreich.

„Ich bin schon sehr lange bei der Freiwilligen Feuerwehr in Gumpoldskirchen, das ist direkt am Firmensitz der NOVOMATIC. Unsere Freizeit für Ihre Sicherheit, heißt es so schön bei uns im Feuerwehrverband. Das ist genau das, worum es geht. Ich verbringe Zeit mit meinen Kameraden, gleichzeitig helfe ich aber auch Menschen

in schwierigen Situationen. Man weiß nie, wann eine Einsatzalarmierung kommt, wir sind alle mehr oder weniger immer in Bereitschaft. Egal, ob es um das Auspumpen von Kellern nach einem Hochwasser geht, oder um das Öffnen von Türen, damit die Rettung in das Haus eines Patienten kann. Wir sind da.“

planen wir, mit verschiedenen karitativen Organisationen in langfristige Kooperation zu treten und diese mit gemeinsamen Projekten in Form von „Aktions-tagen“ oder Projektzeiträumen zu unterstützen. Ziel ist es, dass sich von diesen Angeboten auch jene Mitarbeiter und Kollegen angesprochen fühlen, die zum Beispiel aufgrund von familiären Verpflichtungen sonst keiner freiwilligen Tätigkeit nachgehen können, sich aber grundsätzlich ein karitatives Engagement vorstellen können. Die Umsetzung dieser Projekte wird ebenfalls im Rahmen der Arbeitszeit unserer Mitarbeiter erfolgen. Auf diese Weise möchten wir von NOVOMATIC einen aktiven Beitrag zum Gemeinwohl leisten. Die Auswahl der entsprechenden Projekte bzw. der möglichen Kooperationspartner soll bis September 2016 abgeschlossen sein.

Um dem Teamgedanken besondere Rechnung zu tragen, wurde das „Projekt Corporate Volunteering bei NOVOMATIC“ auf den Namen **NOVOTeam** getauft. Wir erhoffen uns, dass dieser Name, NOVOTeam, eine positive Grundstimmung im Rahmen der Umsetzung der

karitativen Kooperationen sowie das gemeinsame Erreichen von Zielen versinnbildlicht.

NOVOTeam 
ZUSAMMEN SIND WIR STARK

An dieser Stelle wollen wir jedoch nicht unerwähnt lassen, dass unter dem Titel „**LÖWEN-Azubis helfen**“ bereits erste Schritte Richtung Corporate Volunteering in Deutschland gestartet wurden: 2015 wurden erneut zwei soziale Projekte im Umkreis der LÖWEN-Zentrale in Bingen durch die tatkräftige Unterstützung der LÖWEN-Azubis verwirklicht. Im August 2015 erklärten sich sechzehn Lehrlinge bereit, die Räumlichkeiten eines Jugendtreffs in **Stromberg** herzurichten. Neben dem gründlichen Säubern der Räume wurden auch Möbel zusammengebaut sowie Wände und Decken des Jugendtreffs neu gestrichen. Insgesamt investierten die jungen Kollegen in Deutschland rund 100 Arbeitsstunden in dieses soziale Engagement, das auch vom Unternehmen mitgetragen wurde.



LÖWEN-Azubis helfen, Stromberg August 2015.



LÖWEN-Azubis helfen, Bingen-Büdesheim Oktober 2015.

Nur wenig später kam es im Oktober 2015 zu einem zweiten Einsatz der LÖWEN-Azubis, als es nämlich um die Grundsteinlegung des Stadtteiltreffs in **Bingen-Büdesheim** ging und reichlich Manpower gefragt war: Dreizehn Auszubildende legten gemeinsam mit erfahrenen Landschaftsgärtnern Hand an, um die Büdesheimer Freianlage mitzugestalten. Neben dem Verlegen von Pflastersteinen und den Basisarbeiten für die Begrünung der Fläche wurden auch Erdarbeiten erledigt. Das Besondere an dem seit 2013 bestehenden Sozialprojekt „LÖWEN-Azubis helfen“ ist, dass die Initiative für die jeweils realisierten Projekte von den LÖWEN-Azubis selbst ausgeht. Sie bringen die Ideen für den nächsten karitativen Einsatz und motivieren sich gegenseitig zur Teilnahme. Diese Motivation und Einsatzbereitschaft haben wir als bedeutsam für den Erfolg von Corporate Volunteering-Projekten erkannt. Wir binden unsere Kollegen daher aktiv bereits in der Konzeptionierungsphase mit ein und bauen auf ihr Know-How. 

Soziales Engagement wird in Italien groß geschrieben.

Die NOVOMATIC-Italia Gruppe ist in zwei italienischen Städten besonders stark vertreten, namentlich in Rimini und in Rom. Entsprechend werden lokale Einrichtungen und Organisationen unterstützt, um aus verschiedenen Gründen benachteiligten Menschen neue Chancen zu eröffnen: Beispielsweise unterstützt NOVOMATIC-Italia eine NGO namens **Unione Italiana Ciechi e Ipovendenti** (*Italienische Vereinigung der Blinden und Sehbehinderten*), mit Sitz in Rimini, deren Ziel es u.a. ist, Sondertherapieformen anzubieten wie etwa gemeinsame Segelausflüge. Dank der Unterstützung durch NOVOMATIC-Italia konnte ein Segelboot entsprechend aufgerüstet werden.

Zusätzlich unterstützt NOVOMATIC-Italia auch die italienische Form von „Licht ins Dunkel“, **Telethon** genannt. Einmal im Jahr wird im Zuge einer landesweit ausgestrahlten TV-Sendung um Spenden zur Förderung von medizinischen Forschungsprojekten gebeten. Nicht zuletzt aufgrund eines namhaften Beitrages durch NOVOMATIC-Italia konnte ein Forschungsprogramm zur Erforschung von seltenen Stoffwechselerkrankungen gefördert werden.

Wir sind ebenfalls stolz auf die Unterstützung einer weiteren italienischen Hilfseinrichtung, dem **Shelter Project** der **Associazione Genitori Ematologia Oncologia Pediatrica** (etwa: *Vereinigung der Eltern von Kindern mit hämato-onkologischen Erkrankungen*). Dieses Projekt hat es sich zum Ziel gesetzt, an z.B. Leukämie erkrankten Kindern und ihren Eltern Familienräume für die Dauer ihrer Behandlung im Krankenhaus zur Verfügung zu stellen. Da NOVOMATIC-Italia 2015 besonderen Einsatz zeigte, wurde unsere italienische Tochter sogar mit einem Preis als „Ethical Company“ ausgezeichnet.



Nähere Informationen auch im CSR-Bericht der LÖWEN-Gruppe, online einsehbar unter loewen.de

UN Global Compact: Communication on Progress



Nähere Informationen:
sustainabledevelopment.un.org/sdgs

NOVOMATIC ist seit Mai 2014 Mitglied des **UN Global Compact**, einer Initiative, die im Jahr 2000 auf Betreiben des damaligen UN-Generalsekretärs Kofi Annan gegründet wurde. Ziel des UN Global Compact ist es, auf internationaler Ebene soziale und ökologische Nachhaltigkeit voranzutreiben und das gesellschaftliche Engagement von Unternehmen zu fördern. Über **zehn Prinzipien** wird festgehalten, in welchen Bereichen das Netzwerk Handlungsbedarf sieht und sich Maßnahmen von seinen Mitgliedern wünscht. Um dem weltweiten Netzwerk mehr Gewicht zu verleihen, sind mit dem Beitritt auch gewisse Verpflichtungen verbunden, u.a. ist ein jährlicher Fortschrittsbericht (**Communication on Progress**) zu erstellen, der die Bemühungen des berichtenden Mitglieds dokumentiert, die zehn Prinzipien des UN Global Compact in seinem Wirkungsbereich zu fördern und umzusetzen. Dieser Fortschrittsbericht ist auch online auf der Homepage des UN Global Compact zur Verfügung zu stellen. Somit ist sowohl der erste als auch unser aktueller Fortschrittsbericht online zu finden.



Nähere Informationen:
unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/36511

Im Berichtszeitraum wurden seitens der Vereinten Nationen die so genannten **Sustainable Development Goals** verabschiedet, die die Millennium Goals ablösen sollen und sich im Unterschied zu diesen erstmals auch an Entwicklungsländer sowie Unternehmen und NGOs richten.

Insgesamt wurden 17 Oberziele (und 169 Unterziele) definiert, in Punkt 12.6 der Sustainable Development Goals wird beispielsweise explizit auf die Bedeutung der Nachhaltigkeitsberichterstattung Bezug genommen. Da die Ziele 2015 diskutiert und verabschiedet wurden sowie per 1. Jänner 2016 international Geltung erlangt haben, haben wir uns dazu entschlossen, im Rahmen unseres Fortschrittsberichts auch auf die Sustainable Development Goals Bezug zu nehmen.

In der nachfolgenden Übersicht finden sich daher insgesamt vier Informationen wider: Aufbauend auf den zehn Prinzipien des UN Global Compact informieren wir, welche Indikatoren der Global Reporting Initiative äquivalent sind, wo es Entsprechungen zu den Sustainable Development Goals gibt und welche Fortschritte wir 2015 bei jedem der zehn Prinzipien des UN Global Compact verzeichnen konnten.

UN Global Compact	Sustainable Development Goals	Global Reporting Initiative (G4)	Communication on Progress (COP) NOVOMATIC
Human Rights: Businesses should support and respect the protection of internationally proclaimed human rights.	End poverty in all its forms everywhere / Access to land End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture / Access to land End hunger, achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture / Indigenous rights	GRI-Indikatoren G4-HR2 / G4-HR9 / G4-HR12 / G4-SO1 / G4-SO2	HR2: Nicht anwendbar, da NOVOMATIC nicht in Verfahren betreffend die Rechte indigener Menschen involviert ist. HR9: Teil des Compliance Management-Systems der NOVOMATIC. HR12: Keinerlei Verfahren betreffend Verstöße gegen Menschenrechte. SO1: GRI versteht diesen Indikator dahingehend, dass lokale Gemeinschaften in Entwicklungsprogramme mit eingebunden sind. Dies geschieht im Rahmen der jeweils nach nationalen Vorgaben durchzuführenden Genehmigungsprozesse, z.B. bei Bauvorhaben. SO2: Kein signifikanter negativer Impact auf lokale Gemeinschaften zu verzeichnen, da sich NOVOMATIC strikt an die jeweils geltenden rechtlichen Rahmenbedingungen hält. COP: 2015 wurden die für den Standort Gumpoldskirchen wesentlichen Lieferanten einer Analyse auch in Bezug auf soziale Risiken (somit auch mit Blick auf die Einhaltung von Menschenrechten) unterzogen. Es konnte kein gravierendes Risiko festgestellt werden. Die Analyse der Lieferanten wird 2016 weiter ausgebaut.
Human Rights: Businesses should make sure they are not complicit in human rights abuses.		GRI-Indikatoren G4-HR1 / G4-HR10 / G4-HR11	HR1: NOVOMATIC hat seinen Konzernsitz in Österreich, die Charta der Menschenrechte besitzt hier Verfassungsrang. Entsprechend werden diese Grundsätze eingehalten, ohne dass es gesonderter Vereinbarungen bedarf. Zudem ist das Sicherstellen der Einhaltung von Gesetzesvorgaben Aufgabe des internen Compliance Management-Systems der NOVOMATIC. HR10: Sämtliche Lieferanten der NOVOMATIC müssen vor Vertragsunterfertigung unseren Code of Conduct zur Kenntnis nehmen und dies auch schriftlich bestätigen. HR11: Keine signifikanten negativen Einflüsse entlang der Lieferkette festgestellt, soweit dies im Rahmen der erstmals durchgeführten Analyse 2015 möglich war.
Labour: Businesses should uphold the freedom of association and the effective recognition of the right to collective bargaining.	Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Freedom of association and collective bargaining Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Labor / management relations	GRI-Indikatoren G4-11 / G4-HR4 / G4-LA4	G4-11: Siehe Erläuterung im Kapitel „Enjoy working with us“, Seite 49. HR4 bezieht sich auf das Risiko von Zwangsarbeit bei Lieferanten. 2015 wurde erstmals eine Überprüfung der wesentlichen Lieferanten für den Standort Gumpoldskirchen durchgeführt, es konnte kein signifikantes soziales Risiko festgestellt werden (COP). LA4 bezieht sich auf Mindestfristen für Informationen an Operations. Dieser Indikator ist auf NOVOMATIC in dieser Form nicht anwendbar.
Labour: Businesses should uphold the effective abolition of child labour.	Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Abolition of child labor	GRI-Indikator G4-HR5	HR5 bezieht sich auf Lieferanten, bei denen ein signifikantes Risiko festgestellt wurde bezüglich Kinderarbeit. Dieser Indikator ist für NOVOMATIC nicht zutreffend.
Labour: Businesses should uphold the elimination of discrimination in respect of employment and occupation.	End poverty in all its forms everywhere / Earnings, wages and benefits Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all / Employee training and education Achieve gender equality and empower all women and girls / Equal remuneration for women and men	GRI-Indikatoren G4-10 / G4-EC5 / G4-EC6 / G4-LA1 / G4-LA3 / G4-LA9 / G4-LA11 / G4-LA12 / G4-LA13 / G4-HR3	G4-10 (Zahl der Mitarbeiter nach Geschlecht und Form des Arbeitsvertrages) wird ausführlich auf Seite 49 des Kapitels „Enjoy working with us“ berichtet. EC5 bezieht sich auf das Einstiegsgehalt in Relation zum lokalen Mindestgehalt nach Geschlecht und ist für NOVOMATIC nicht zutreffend, da die Gehaltsschemata von NOVOMATIC nicht nach Gender differenzieren.

UN Global Compact	Sustainable Development Goals	Global Reporting Initiative (G4)	Communication on Progress (COP) NOVOMATIC
	Achieve gender equality and empower all women and girls / Gender equality Achieve gender equality and empower all women and girls / Non-discrimination Achieve gender equality and empower all women and girls / Parental leave Achieve gender equality and empower all women and girls / Women in leadership Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Diversity and equal opportunity Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Employee training and education Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Employment Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Equal remuneration for women and men Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Non-discrimination Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Parental leave Reduce inequality within and among countries / Equal remuneration for women and men		EC6 bezieht sich auf die Quote der Senior Manager, die lokal rekrutiert wurden und ist für NOVOMATIC ebenfalls nicht zutreffend, da nicht nach Herkunft, sondern nach Qualifikation rekrutiert wird. LA1 bezieht sich auf die Fluktuationsrate und wird im Kapitel „Enjoy working with us“ auf Seite 56 erstmals auch für LÖWEN Deutschland und NOVOMATIC-Italia berichtet. LA3 bezieht sich auf die Rückkehrzeiten nach der Karenz und wird im vorliegenden Bericht erstmals nicht berichtet, da diese Daten nur für Österreich, nicht aber für Deutschland und Italien vorliegen. LA9 (Aus- und Weiterbildungsstunden) wird im Kapitel „Enjoy working with us“ auf Seite 54 berichtet. LA11 bezieht sich auf regelmäßige Performancegespräche mit den Mitarbeitern und kann aufgrund der fehlenden Datengrundlage (noch) nicht berichtet werden. Dies ist Ziel des CR-Softwaretools, das bis Ende 2016 für Österreich, Deutschland, Italien und Großbritannien implementiert werden soll, siehe Anhang / Nachhaltigkeitsprogramm der NOVOMATIC. LA12 bezieht sich auf Informationen bezüglich der Zusammensetzung von Aufsichtsrat und Management mit Blick auf Gender und andere Diversitätsaspekte. Soweit es sich um das CR Committee des Aufsichtsrats der NOVOMATIC Gaming Industries GmbH bezieht, findet sich die entsprechende Information auf Seite 11 dieses Berichts; weitere Informationen sind im Geschäftsbericht der NOVOMATIC für das Geschäftsjahr 2015 zu finden. LA13 meint eine genderabhängige Bezahlung und kann für NOVOMATIC nicht berichtet werden, da die Gehaltsschemata nicht auf Gender abstellen. Zudem wäre dies im klaren Widerspruch zur internen Anti-Diskriminierungspolitik, die bis Ende 2016 konzernweit Geltung erlangen wird (COP). HR3 kann demzufolge ebenfalls nicht berichtet werden (Meldungen von Diskriminierungsfällen aufgrund von Gender).
Environment: Businesses should support a precautionary approach to environmental challenges.	Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages / Air quality Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all / Sustainable water withdrawals Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Energy efficiency Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work / Material efficiency Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation / Environmental investments Build resilient infrastructure, promote inclusive and sustainable industrialization and foster innovation / Research and development	GRI-Indikatoren G4-EC2 / G4-EN1 / G4-EN3 / G4-EN8 / G4-EN15 / G4-EN16 / G4-EN17 / G4-EN20 / G4-EN21 / G4-EN27 / GE-EN31	EC2 bezieht sich auf das interne Risikomanagement eines Unternehmens und auf die Frage, ob auch ökologische Risiken mit einbezogen wurden. Dies kann für NOVOMATIC bestätigt werden. EN1 bezieht sich auf die eingesetzten Materialien nach Gewicht bzw. Volumen. Dieser Indikator kann aus Geschäftsgründen nicht berichtet werden. EN3 bezieht sich auf den Energieverbrauch des Unternehmens und wird erstmals auch für LÖWEN Deutschland berichtet. Zusätzlich kann als weiterer Fortschritt Folgendes berichtet werden: LÖWEN Deutschland prüft aktuell alle operativen Einheiten auf Energieeffizienz, diese Maßnahme soll bis 2016 abgeschlossen sein (Zertifizierungsprozess). Am Standort Gumpoldskirchen wurde 2015 ein Energieeffizienzaudit durchgeführt, 2016 werden auf Basis der Audit-ergebnisse Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz am Standort abgeleitet (COP). EN15 bezieht sich auf die Emission von Treibhausgasen, auch diese wurden 2015 erstmals bezüglich den Standort Gumpoldskirchen am Beispiel der CO₂-Emissionen bedingt durch Flugreisen berichtet. Diese Offenlegung soll einerseits den Transparenzansatz der NOVOMATIC unterstreichen, zudem müssen Daten gemessen werden, um sie zu managen („if you can't measure it, you can't manage it“) (COP).

UN Global Compact	Sustainable Development Goals	Global Reporting Initiative (G4)	Communication on Progress (COP) NOVOMATIC
			EN16, EN17, EN20, EN21 werden aktuell noch nicht berichtet, aufgrund der fehlenden validen Datenbasis. EN27: Produktökologie ist ein wesentlicher Aspekt für NOVOMATIC, dies spiegelt sich u.a. auch in der aktualisierten Wesentlichkeitsmatrix 2015 wider, siehe Seite 16 dieses Berichts. EN31 wird aus Geschäftsgründen nicht veröffentlicht.
Environment: Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.	Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all / Sustainable water withdrawals Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all / Water efficiency Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all / Water-related ecosystems and biodiversity Ensure availability and sustainable management of water and sanitation for all / Water quality Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all / Energy efficiency Ensure access to affordable, reliable, sustainable and modern energy for all / Renewable energy	GRI-Indikatoren G4-EN1 / G4-EN2 / G4-EN3 / G4-EN4 / G4-EN5 / G4-EN6 / G4-EN7 / G4-EN8 / G4-EN9 / G4-EN10 / G4-EN11 / G4-EN12 / G4-EN13 / G4-EN14 / G4-EN15 bis G4-EN21 / G4-EN22 bis G4-EN28	COP: Das Handlungsfeld „NOVOMATIC goes green“ wurde bewusst als solches bezeichnet, um den dahinterstehenden strategischen Managementansatz auch nach Außen zu kommunizieren (bisherige Bezeichnung „Umwelt und Betriebsökologie“). Erklärtes Ziel von NOVOMATIC ist es, auch in diesem Handlungsfeld konzernweit interne Standards zu verankern, die gewisse Mindestvorgaben vorsehen, z.B. die Implementierung einer Konzern-Umweltpolitik. Zusätzlich soll die für 2016 geplante CR-Software dabei unterstützen, das Umweltmanagement der NOVOMATIC auch international aktiv zu steuern. <i>Anm.: Um Überschneidungen und Wiederholungen zu vermeiden, wird an dieser Stelle nicht nochmals auf die einzelnen GRI-Indikatoren eingegangen.</i>
Environment: Businesses should undertake initiatives to promote greater environmental responsibility.		GRI-Indikatoren G4-EN29 / G4-EN30 / G4-EN31 / G4-EN32 / G4-EN33 / G4-EN34	Bezüglich EN29 ist eine Nullmeldung zu berichten, da gegen NOVOMATIC keine Verfahren aufgrund von Verstößen gegen Umweltrecht aufhängig sind. EN30 kann mangels Datengrundlage (noch) nicht erhoben werden. EN31 wird aus Geschäftsgründen nicht berichtet. EN32 und EN33: Für den Standort Gumpoldskirchen wurde 2015 erstmals eine Analyse der umsatzstärksten Lieferanten durchgeführt und eine Einschätzung von ökologischen Risiken getroffen. Nähere Informationen hierzu auf Seite 24 des Berichts (COP). Bezüglich EN34 erstattet NOVOMATIC für den Berichtszeitraum und den genannten Berichtsscope eine Nullmeldung.
Environment: Businesses should encourage the development and diffusion of environmentally friendly technologies.		GRI-Indikatoren G4-EN6 / G4-EN7 / G4-EN19 / G4-EN27 / G4-EN31	<i>Anm.: Um Überschneidungen und Wiederholungen zu vermeiden, wird an dieser Stelle nicht nochmals auf die einzelnen GRI-Indikatoren eingegangen.</i>
Anti-corruption: Businesses should work against corruption in all its forms, including extortion and bribery.		GRI-Indikatoren G4-S6 / G4-SO3 / G4-SO4 / G4-SO5 / G4-SO6	G4-S6: Hier wird auf den konzernweit gültigen Code of Conduct sowie unsere CR Policy verwiesen, nähere Informationen auf Seite 7 und Seite 8 dieses Berichts. SO3: Aus Geschäftsgründen wird dieser Indikator nicht im Detail berichtet, sondern lediglich festgehalten, dass Compliance-Risiken selbstverständlich im Rahmen des Internen Risikokontrollsystems Berücksichtigung finden. SO4 und SO5: Ausführliche Informationen zu diesem Punkt finden Sie auf Seite 70 und Seite 71 dieses Berichts. SO6 wird aus Geschäftsgründen nicht berichtet.

GRI-Index

	GRI-Index Core	Beschreibung GRI	Zusatzinformation GRI	Seiten- verweis CR-Bericht 2015	externe prüferische Durchsicht	Gemeinsam- keiten mit UN Global Compact	Gemein- samkeiten mit OECD Leitsätzen
Allgemeine Standardangaben							
Strategie und Analyse	G4-1	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers zum Nachhaltigkeitsmanagement.	Interview mit dem Vorstandsvorsitzenden der NOVOMATIC AG zur CR-Strategie	Einleitung, Seite 12.			
	G4-3	Name der Organisation.	NOVOMATIC AG.	Einleitung, Seite 4.			
	G4-4	Die wichtigsten Marken, Produkte und Dienstleistungen.		Einleitung, Seite 4.			
	G4-5	Hauptsitz der Organisation.	Wiener Straße 158, 2352 Gumpoldskirchen, Österreich.	Einleitung, Seite 4.			
	G4-6	Anzahl der Länder, in denen das Unternehmen tätig ist.	Die Übersicht der Allgemeinen Standardangaben in diesem CR-Bericht verweist auf bestimmte Abschnitte des Geschäftsberichts der NOVOMATIC für das Geschäftsjahr 2015.	Einleitung, Seite 4 und Seite 17.			
	G4-7	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform.	Die Übersicht der Allgemeinen Standardangaben in diesem CR-Bericht verweist auf bestimmte Abschnitte des Geschäftsberichts der NOVOMATIC für das Geschäftsjahr 2015.	Einleitung, Seite 4.			
	G4-8	Märkte, die bedient werden (einschließlich geografischer Aufschlüsselung, beliefelter Branchen und Art der Abnehmer und Empfänger).	Die Übersicht der Allgemeinen Standardangaben in diesem CR-Bericht verweist auf bestimmte Abschnitte des Geschäftsberichts der NOVOMATIC für das Geschäftsjahr 2015.	Einleitung, Seite 5.			
	G4-9	Größe der Organisation einschließlich Gesamtzahl der Beschäftigten, Geschäftsstandorte, Umsatzerlöse, Gesamtkapitalisierung.	Die Übersicht der Allgemeinen Standardangaben in diesem CR-Bericht verweist auf bestimmte Abschnitte des Geschäftsberichts der NOVOMATIC für das Geschäftsjahr 2015. Eine Darstellung der Menge der gelieferten Produkte oder Dienstleistungen wird im Geschäftsbericht nicht gegeben.	Einleitung, Seite 4.			
	G4-10	Gesamtzahl der Beschäftigten nach Arbeitsvertrag und Geschlecht; Gesamtzahl der fest angestellten Mitarbeiter nach Beschäftigungsart und Geschlecht; Gesamtbelegschaft nach Angestellten und weisungsgebundenem Personal sowie nach Geschlecht; Gesamtbelegschaft nach Region und Geschlecht; Tätigkeiten, die von freiberuflichem Personal durchgeführt werden; Schwankungen bezüglich der Anzahl der Arbeitnehmer.	Anzahl der Beschäftigten nach Geschlecht und Arbeitsvertrag sowie nach Region wird für Österreich im Kapitel „Enjoy working with us“ dargestellt.	„Enjoy working with us“, Seite 49.		X	X
	G4-11	Prozentsatz aller Arbeitnehmer, die von einem Kollektivvertrag umfasst sind.	In jenen Ländern, in denen es entsprechende Kollektivvertragsregelungen gibt, finden diese bei den Dienstverträgen auch Anwendung.	„Enjoy working with us“, Seite 49.			
	G4-12	Lieferkette der Organisation.		Einleitung, Seite 24.			
	G4-13	Wichtige Veränderungen während des Berichtszeitraums bezüglich Größe, Struktur, Eigentumsverhältnisse.		Einleitung, Seite 6, 12 und 13.			
	G4-14	Berücksichtigung des Vorsorgeansatzes.	Der Vorsorgeansatz wird je Handlungsfeld einzeln dargestellt.				
	G4-15	Extern entwickelte wirtschaftliche, ökologische und gesellschaftliche Chartas, die befürwortet werden.	UN Global Compact (Beitritt im Mai 2014); OECD Leitsätze für multinationale Unternehmen (Erklärung im Mai 2014).	Einleitung, Seite 14.			
	G4-16	Mitgliedschaften in Verbänden.		Kapitel „Corporate Governance“, Seite 71.			
Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenzen	G4-17	Alle Unternehmen, die im konsolidierten Jahresabschluss geführt sind / Angabe der Unternehmen, die nicht Teil des Konsolidierungskreises sind.		Geschäftsbericht NOVOMATIC AG 2015; Einleitung, Seite 17.			
	G4-18	Verfahren zur Festlegung der Berichtsinhalte und Abgrenzung der Aspekte.	Entstehung Wesentlichkeitsmatrix. Die Abgrenzung der Wesentlichkeit einzelner Aspekte wird im jeweiligen Berichtsscope je Kapitel beschrieben.	Stakeholderbezogenes Issue Management, Seite 18. Berichtsscope des jeweiligen Kapitels / Kapiteleinleitung.	X		

	GRI-Index Core	Beschreibung GRI	Zusatzinformation GRI	Seiten- verweis CR-Bericht 2015	externe prüferische Durchsicht	Gemeinsam- keiten mit UN Global Compact	Gemein- samkeiten mit OECD Leitsätzen
Ermittelte wesentliche Aspekte und Grenzen	G4-19	Auflistung der wesentlichen Aspekte.		Stakeholder- bezogenes Issue Ma- nagement, Seite 17.			
	G4-20	Abgrenzung Wesentlichkeit innerhalb der Organisation; spezifische Beschränkungen.	<i>Siehe Beschreibung der wesentlichen Aspekte weiter unten in dieser Übersicht.</i>				
	G4-21	Abgrenzung Wesentlichkeit außerhalb der Organisation; spezifische Beschränkungen.	<i>Siehe Beschreibung der wesentlichen Aspekte weiter unten in dieser Übersicht.</i>				
	G4-22	Auswirkung jeder Neudarstellung einer Information sowie Gründe hierfür.		Einleitung, Seite 10 und 15.			
	G4-23	Wichtige Änderungen im Umfang und in den Grenzen der Aspekte.		Einleitung, Seite 6 und 15.			
Einbindung von Stake- holdern	G4-24	Liste der von der Organisation eingebundenen Stakeholdergruppen.		Einleitung, Seite 15 und 18.			
	G4-25	Grundlage für die Ermittlung und Auswahl der Stakeholder.		Einleitung, Seite 18.			
	G4-26	Ansatz der Organisation zur Einbindung von Stakeholdern, Häufigkeit der Einbindung.	Unsere internen Stakeholder wurden aktiv in die Erstellung des vorliegenden CR-Berichts eingebunden.	Einleitung, Seite 18.			
	G4-27	Die wichtigsten Themen und Anliegen, die durch die Einbindung der Stakeholder aufgekommen sind. Wie hat die Organisation darauf reagiert.		Einleitung, Seite 15.			
Berichts- profil	G4-28	Berichtszeitraum.	Entspricht dem Geschäftsjahr der NOVOMATIC AG; 1. Jänner 2015 bis 31. Dezember 2015.	Einleitung, Seite 6.			
	G4-29	Datum des jüngsten vorhergehenden Berichts.	<i>NOVOMATIC publiziert einmal jährlich einen CR-Bericht, der gemeinsam mit dem Geschäftsbericht derselben Periode veröffentlicht wird. Datum des letzten CR-Berichts: 30. April 2014.</i>	Einleitung, Seite 6.			
	G4-30	Berichtszyklus.	Jährlich.	Einleitung, Seite 6.			
	G4-31	Kontaktstelle für Fragen bezüglich des Berichts oder seiner Inhalte.	<i>Zuständig ist die Leitung Konzern-CR. Die Kontaktdaten werden im Außenumschlag übermittelt, sowie präsent an mehreren Stellen im CR-Bericht platziert. Email: cr@novomatic.com Telefon: +43 2252 606 0</i>	Einleitung, Seite 7.			
	G4-32	Übereinstimmungs-Option.	Core. GRI-Index Version 4. <i>Einzelne Berichtsteile wurden einer externen Prüfung unterzogen, diese sind in der vorliegenden Übersicht markiert.</i>	Einleitung, Seite 6.			
	G4-33	Verfahrensweise bei externer Prüfung.		Prüfungs- erklärung, siehe Anhang.			
Unter- nehmens- führung	G4-34	Führungsstruktur, Komitee des höchsten Kontrollorgans.	<i>NOVOMATIC verfügt seit Ende 2014 über einen Sonderausschuss des Aufsichtsrats, der sich mit CR- und Ethikthemen befasst.</i>	Einleitung, Seite 11.			
Ethik und Integrität	G4-56	Werte, Grundsätze und Verhaltensstandards.	<i>Auf die Unternehmenswerte und -grundsätze wird durchgängig Bezug genommen, insbesondere im Abschnitt CR-Management.</i>	Einleitung, Seite 7 und 8.			

Branchenbezogene allgemeine Standardangaben

	Erforderlich, wenn für Branche verfügbar.	Für Unternehmensbranche der NOVOMATIC nicht verfügbar.
--	---	--

Spezifische Standardangaben

Kategorie Wirtschaft- lich	Manage- mentansatz	<i>Die Managementansätze unserer fünf Handlungsfelder wurden jeweils in der Einleitung der einzelnen Kapitel dargestellt.</i>				
	G4-EC1	Direkter erwirtschafteter und verteilter Wert (Economic Value Generated and Distributed).		Corporate Governance, Seite 76.		X
	G4-EC8	Art und Umfang erheblicher indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen.		Corporate Governance, Seite 76.		
	G4-EC9	Anteil an Ausgaben für lokale Lieferanten an Hauptgeschäftsstandorten.		Corporate Governance, Seite 76.		

GRI-Index Core	Beschreibung GRI	Zusatzinformation GRI	Seiten- verweis CR-Bericht 2015	externe prüferische Durchsicht	Gemeinsam- keiten mit UN Global Compact	Gemein- samkeiten mit OECD Leitsätzen
Kategorie Gesell- schaft: Arbeits- praktiken und menschen- würdige Beschäfti- gung	G4-EN3 Energieverbrauch innerhalb der Organisation.		„NOVOMATIC goes green“, Seite 84.		X	X
	G4-EN6 Verringerung des Energieverbrauchs.		„NOVOMATIC goes green“, Seite 84.		X	X
	G4-EN8 Gesamtwasserentnahme nach Quelle.		„NOVOMATIC goes green“, Seite 84.		X	X
	G4-EN10 Wiederverwendetes Wasser.		„NOVOMATIC goes green“, Seite 84.		X	X
	G4-EN13 Biodiversität.		„NOVOMATIC goes green“, Seite 86.		X	X
	G4-EN15 Emissionen von Schadstoffen, insbesondere THG.		„NOVOMATIC goes green“, Seite 86.		X	X
	G4-EN23 Gesamtgewicht des Abfalls nach Art und Entsorgungsmethode.		„NOVOMATIC goes green“, Seite 85.		X	X
	G4-EN32 Bewertung Lieferanten.		Einleitung, Seite 24.		X	X
	G4-LA1 Gesamtzahl und Rate neu eingestellter Mitarbeiter sowie Personalfuktuation nach Altersgruppe, Geschlecht und Region.		„Enjoy working with us“, Seite 49.		X	X
	G4-LA6 Art der Verletzung und Rate der Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Abwesenheit sowie Gesamtzahl der arbeitsbedingten Todesfälle.		„Enjoy working with us“, Seite 63.			X
	G4-LA7 Berufserkrankungen.		„Enjoy working with us“, Seite 63.			X
	G4-LA9 Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeiter nach Geschlecht und Mitarbeiterkategorie.	Keine Aufschlüsselung nach Geschlecht aktuell möglich, wird für die Berichterstattung in 2016 angestrebt.	„Enjoy working with us“, Seite 54.			X
	G4-LA12 Zusammensetzung der Kontrollorgane und Aufteilung der Mitarbeiter in Bezug auf Geschlecht, Altersgruppe, Zugehörigkeit zu einer Minderheit und anderen Diversitätsindikatoren.	Zusammensetzung Vorstand und Aufsichtsrat. Information über die Zusammensetzung der Belegschaft am Standort Gumpoldskirchen, für Österreich, Deutschland und Italien.	Geschäftsbericht 2015. „Enjoy working with us“, Seite 55.			
	G4-LA14 Bewertung Lieferanten nach Arbeitspraktiken.		Einleitung, Seite 24.			X
	G4-HR10 Bewertung Lieferanten hinsichtlich Menschenrechten.		Einleitung, Seite 24.			X
	G4-SO4 Informationen und Schulungen über Leitlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung.		„Corporate Governance“, Seite 70.	X	X	X
	G4-SO5 Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Maßnahmen.		„Corporate Governance“, Seite 71.		X	X
	G4-SO9 Bewertung Lieferant hinsichtlich gesellschaftlicher Auswirkungen.		Einleitung, Seite 24.		X	X

Die GRI-Indikatoren zur Produktgesundheit sind nur bedingt auf das spezifische Leistungsspektrum der NOVOMATIC anwendbar.

G4-PR3	Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen; Umfrage zur Kundenzufriedenheit	Alle in Österreich angebotenen Produkte und Dienstleistungen unterliegen gesetzlichen Vorgaben zur Erfüllung von Informationspflichten (abgestuft nach Dienstleistung und Produkt). Dieser Informations- und Kennzeichnungspflicht wird ohne Ausnahme nachgekommen.	„Responsible Entertainment“, Seite 40.			
G4-PR5	Ergebnisse Kundenzufriedenheitsumfrage.		„Responsible Entertainment“, Seite 42.	X	X	X
G4-PR6	Verkauf verbotener oder umstrittener Produkte; Verstoß gegen Werbevorgaben.		„Responsible Entertainment“, Seite 36.			
G4-PR8	Gesamtzahl begründeter Beschwerden in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre des Kunden und die Verletzung des Datenschutzes.	NOVOMATIC achtet strikt auf die Einhaltung von Datenschutzbestimmungen, ein Datenschutzbeauftragter überprüft laufend die vorhandenen Prozesse und ist erster Ansprechpartner bei Beschwerden. Datenschutz wird insbesondere im Sportwetten- und Automaten-glücksspielbereich in Österreich als wesentliches Thema erachtet, in 2015 wurden keine Beschwerden, auch nicht von Aufsichtsbehörden, gemeldet.	„Responsible Entertainment“, Seite 41.			

Nachhaltigkeitsprogramm NOVOMATIC 2015

Zielformulierung / Bekenntnis	Beschreibung Maßnahmen mit Schwerpunkt laufendes Geschäftsjahr	Stand der Umsetzung
Verantwortungsvolle Unternehmensführung		
Integrität und Compliance		
Bewusstseinsbildung: Aktives Auseinandersetzen mit unseren Werten und Grundsätzen; klare Kommunikation unseres Verständnisses von Verantwortungsbewusstsein.	Fortsetzen und Intensivieren des unternehmensweiten Dialogs 2015: Entwicklung einer eLearning-Welcome Schulung für alle Mitarbeiter konzernweit. Ziel ist es, allen neu eingetretenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Unternehmenskultur und die gemeinsamen Werte spielerisch näher zu bringen und so Orientierung zu geben.	Fortlaufend. Fortlaufend.
	2015: Implementierung einer CR Policy, die im Rang eines konzernweiten Leitbilds steht. An der Erstellung der CR Policy, in der die Unternehmenswerte von NOVOMATIC und ihr Verständnis von Verantwortungsbewusstsein verschriftlicht wurden, wurde abteilungsübergreifend gemeinsam gearbeitet, um die Identifikation zu stärken. Die CR Policy wird in mehrere Sprachen übersetzt und an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ausgeteilt. Ebenso wird die CR Policy Teil des NOVOMATIC Welcome Packages für neu eingetretene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.	Übersetzung in mehrere Sprachen: Beginn zweite Hälfte 2016, fortlaufend. Übermittlung an Mitarbeiter: Fortlaufend.
Nachhaltige Integration von Compliance:	Integration von Compliance: Einführung einer eLearning-Compliance Schulung, die konzernweit ausgerollt wird.	Fortlaufend.
	Erweiterung des Aufgabenkreises: Compliance wurde per 1. Jänner 2016 aus der bisherigen Abteilung Konzern-Revision „herausgelöst“ und ein eigener Group Compliance Officer ernannt. Gemeinsam mit einem Compliance Committee, das aus Führungskräften des Konzerns besteht, wird an einer laufenden Erweiterung und Anpassung des bestehenden Compliance Management Systems gearbeitet.	Fortlaufend.
Qualitätsmanagement		
Bewusstseinsbildung und externe Evaluation	Das Qualitätsmanagementsystem der NOVOMATIC Gaming Industries GmbH wird im Drei-Jahres-Rhythmus einer externen Evaluierung nach ISO 9001 unterzogen (Rezertifizierung). Gleiches gilt für das Qualitätsmanagementsystem der ADMIRAL Casinos & Entertainment AG. LÖWEN Deutschland ist nicht nur ebenso wie alle deutschen Tochterunternehmen nach ISO 9001 zertifiziert, 2015 wurde auch mit einer Zertifizierung sämtlicher ADMIRAL-Spielhallen nach einem anerkannten Branchenstandard durch den TÜV-Rheinland begonnen.	Fortlaufend / wiederkehrend. Abschluss der Zertifizierung bis Ende 2016.
Dialog mit Stakeholdern		
Verbesserung des internen Reportingsystems / Erweiterung des Berichtsskopes des jährlichen CR-Berichts	Mittels CR-Softwareplattform (WeSustain) sollen mehrere Ziele künftig erreicht werden: Einerseits soll die Datenqualität an sich durch eine revisionssichere Aufbereitung der Daten verbessert werden, andererseits ist es durch die IT-Unterstützung auch möglich, aktuell noch bestehende Datenlücken zu schließen. Zudem soll die Software die Implementierung eines CR-Kennzahlensystems zur Performancemessung und zur Messung der Zielerreichung erleichtern. Die Vorbereitungsleistungen für die Implementierung dieser Softwarelösung wurden 2015 gestartet, es ist geplant, die Software bis Ende 2016 in Österreich, Deutschland, Italien und Großbritannien erfolgreich zu implementieren. Der Berichtsscope konnte im vorliegenden Bericht für das Jahr 2015 erweitert werden um LÖWEN-Gruppe Deutschland sowie NOVOMATIC-Italia. Geplant ist eine weitere Ausweitung des Berichtsskopes auf Großbritannien mit dem nächsten CR-Bericht 2016.	Erfolgreiche Implementierung der CR-Software für Ende 2016 geplant. Erweiterung des Berichtsskopes des CR-Berichts 2016 um Großbritannien.

Zielformulierung / Bekenntnis	Beschreibung Maßnahmen mit Schwerpunkt laufendes Geschäftsjahr	Stand der Umsetzung
Wesentlichkeitsmatrix: Regelmäßiges update	Die Wesentlichkeitsmatrix, in der die für NOVOMATIC und ihre Stakeholder wesentlichen Themen angeführt sind, wurde 2015 einem Aktualisierungsprozess unterworfen: Neben einer Stakeholder-, einer Peergroup- und einer PESTLE-Analyse wurden auch zwei Workshops durch externe Moderatoren begleitet, um eine aktualisierte Themenliste zu erhalten, die Ausgangsbasis für einen Priorisierungsprozess war. Dieser Aktualisierungsprozess wurde auch einer externen prüferischen Durchsicht unterzogen. Ziel ist es, diese Wesentlichkeitsmatrix in einem Zwei-Jahres-Rhythmus einer Evaluierung zu unterziehen, da diese Matrix grundlegend für das CR-Management der NOVOMATIC ist.	Aktualisierung der Wesentlichkeitsmatrix 2015, nächste Aktualisierung für 2017 geplant.
Externe Überprüfungen	NOVOMATIC lässt jeden CR-Bericht seit Längerem durch externe unabhängige Prüfer in bestimmten Aspekten überprüfen und achtet dabei darauf, dass in jedem Jahr ein anderer Prüffokus gelegt wird. 2015 wurden die Bereiche Compliance Management / Anti-Korruptionsschulungen, Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit einer prüferischen Durchsicht unterzogen. Zusätzlich legt NOVOMATIC Wert darauf, dass auch einzelne systemrelevante Abteilungen regelmäßig einem externen Audit unterzogen werden, um die laufend durchgeführten internen Audits zusätzlich abzusichern. 2017 steht etwa die nächste Überprüfung einer zentralen Abteilung (Responsible Gaming Department / ADMIRAL Casinos & Entertainment AG) an.	Jährlich wiederkehrend. Regelmäßig wiederkehrend bzw. 2017 als nächster Termin für eine prüferische Durchsicht interner Prozesse.
Direkter Kontakt / konstruktives Feedback	NOVOMATIC veranstaltet einmal jährlich einen Stakeholder Dialog, um mit externen Anspruchsgruppen über CR-relevante Themen zu diskutieren, zuletzt im Dezember 2015 (Nähere Informationen hierzu in diesem Bericht). NOVOMATIC wird diese Tradition des direkten Austausches beibehalten. Zudem veranstaltet NOVOMATIC einmal jährlich das Responsible Gaming Symposium, das nicht nur der Fortbildung der mit Responsible Entertainment befassten Mitarbeiter dient, sondern auch Gelegenheit zu informellem Austausch mit Vertretern von Spielerschutzinstitutionen und Forschungsinstitutionen bietet (Nähere Informationen hierzu in diesem Bericht). LÖWEN Deutschland veranstaltet ebenfalls einmal jährlich einen Stakeholder Dialog, LÖWEN Forum Bingen genannt, um den regelmäßigen Kontakt zu externen Stakeholdern zu institutionalisieren. 2015 wurde der jährliche Veranstaltungsrhythmus aufgrund von mehreren Großveranstaltungen am Standort Bingen unterbrochen, für 2016 wurde jedoch das nächste LÖWEN Forum Bingen avisiert. Im Rahmen der quartalsweise stattfindenden CR-Board-Meetings unter der Leitung von Group-CR ergibt sich ein reger Austausch mit Vertretern der internen Stakeholder (Mitarbeiter und Führungskräfte) zu verschiedenen CR-Themen.	Wiederkehrend, einmal jährlich (nächster Termin 6. Dezember 2016). Wiederkehrend, einmal jährlich (Nächster Termin 13. Oktober 2016). Wiederkehrend, einmal jährlich (2016 nächster Termin). Quartalsweise am Standort Gumpoldskirchen stattfindend.
Lokales Engagement	Neben dem informellen Kontakt zu den lokalen Anspruchsgruppen an den Standorten der jeweiligen Gruppenzentralen (Gumpoldskirchen, Bingen, Rom) beteiligt sich NOVOMATIC erstmals auch an der Veranstaltungsreihe „Aktionstage Nachhaltigkeit“ in Niederösterreich.	Mai bis Juni 2016.
Langfristiger Unternehmenserfolg		
Innovation	ACE möchte ihren Mitarbeitern die Möglichkeit geben, ihre Kreativität über ein internes Vorschlagswesen auszuleben. Die Vorbereitungsmaßnahmen für die Implementierung dieses Tools wurden 2015 gestartet und sollen bis Ende 2016 zum Abschluss gebracht werden. LÖWEN Deutschland konnte vor einigen Jahren eine solche Plattform bereits erfolgreich implementieren (Nähere Informationen in diesem Bericht).	Implementierung bis Ende 2016 geplant.
Kundenzufriedenheit	Um die Zufriedenheit unserer Kunden mit unseren Produkten und Services gezielt und vor allem regelmäßig zu erfragen, setzt NOVOMATIC mehrere Befragungstools ein: B2B-Kunden werden über eine laufende Befragung der NOVOMATIC Gaming Industries GmbH um ihr konstruktives Feedback gebeten. Im operativen Bereich Landesausspielungen und Sportwetten (B2C-Kunden) wurde 2015 erstmals eine Kundenzufriedenheitsbefragung, unterstützt durch ein externes Meinungsforschungsinstitut, durchgeführt. Die Ergebnisse dieser Befragung lagen Anfang 2016 der Geschäftsleitung vor, im ersten Quartal 2016 wurden aus den Befragungsergebnissen konkrete Maßnahmen abgeleitet, die bis Ende 2016 umgesetzt sein sollen. Es ist geplant, diese Kundenzufriedenheitsbefragung im Zwei-Jahres-Rhythmus zu wiederholen.	Fortlaufend. Durchführung 2015, Ableitung von Maßnahmen erstes Quartal 2016, neuerliche Durchführung für 2017 geplant.

Zielformulierung / Bekenntnis	Beschreibung Maßnahmen mit Schwerpunkt laufendes Geschäftsjahr	Stand der Umsetzung
Responsible Entertainment		
Kontinuierliche Verbesserung der Responsible Gaming Management-Prozesse		
Interne Filialaudits	Für sämtliche Filialen der ADMIRAL Casinos & Entertainment AG wird jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres ein interner Auditplan erstellt, sodass jede Filiale im Laufe eines Kalenderjahres zumindest einmal einem internen Filialaudit auf Basis einer standardisierten Checkliste unterzogen wird. Die Ergebnisse werden für den Vorstand übersichtlich aufbereitet und dienen als Grundlage für eventuelle zusätzliche Schulungsmaßnahmen der Filialmitarbeiter.	Fortlaufend.
Externe Audits	ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE) unterzieht sich jährlich in jeweils zu mindestens einem Bundesland, in dem ACE tätig ist, einem externen Mystery Testing mit Fokus auf Jugend- und Spielerschutzaspekte. Der Testbericht wird direkt dem Vorstand übermittelt, auf diese Weise ist sichergestellt, dass erforderlichenfalls Verbesserungsmaßnahmen rechtzeitig ergriffen werden können.	Fortlaufend / regelmäßig wiederkehrend.
	ACE unterzieht sich auch in regelmäßigen Intervallen einer externen prüferischen Durchsicht der internen Responsible Gaming-Prozesse, um über das externe Feedback zusätzliche Optimierungsmöglichkeiten zu entdecken.	Fortlaufend / regelmäßig wiederkehrend.
	Zusätzlich werden alle operativen Einheiten, damit auch ACE selbst, in regelmäßigen Abständen einem externen Zertifizierungsaudit unterzogen (Qualitätsmanagement und Datenschutz). Dies gilt auch für LÖWEN Deutschland, die sämtliche ADMIRAL-Spielhallen durch TÜV-Rheinland einer externen Überprüfung unterziehen lässt.	Fortlaufend / regelmäßig wiederkehrend.
Corporate Responsible Gaming Code / konzernweite interne Standards	NOVOMATIC hat es sich zum Ziel gesetzt, konzernweit interne Mindeststandards auszurollen, um verbindliche Guidelines zu schaffen, wie Glücksspieldienstleistungen und Sportwetten verantwortungsvoll angeboten werden. Zu diesen internen Standards gehört auch die Entwicklung eines Corporate Responsible Gaming Code, der ähnlich dem Code of Conduct konzernweit verbindlich Geltung erlangen und den aktuellen Responsible Gaming Codex (gültig in Deutschland, Österreich und Italien) ersetzen soll.	Fortlaufend / Beginn der Implementierung 2015.
Zertifizierung European Lotteries Association	NOVOMATIC-Italia hat es sich zum Ziel gesetzt, „full member“ der European Lotteries Association zu werden und den strengen Zertifizierungsprozess zu bestehen. Die Vorbereitungsmaßnahmen wurden 2015 bereits begonnen, der Zertifizierungsprozess soll bis Ende 2016 abgeschlossen sein.	Zertifizierungsprozess bis Ende 2016 abgeschlossen.
Objektive Information für Spielteilnehmer und Angehörige		
Informative Folder	Zu den internen Group Standards gehört auch die Konzeptionierung einheitlicher Informationsbroschüren, die nicht nur objektive Informationen jeweils für die Segmente Automatenglücksspiel und Sportwetten bereit halten, sondern auch Informationen und Kontaktadressen lokaler Hilfs- und Therapieeinrichtungen bieten.	Beginn Ende 2014 / fortlaufend.
Bestens ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter		
Bewusstseinsbildung: Sensibilisierung möglichst aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	Neben allen Mitarbeitern, die im operativen Bereich Automatenglücksspiel und Sportwetten tätig sind und somit bereits vor Aufnahme ihrer Tätigkeit bezüglich Anzeichen eines problematischen Spiel- oder Wettverhaltens ausführlich geschult wurden, werden auch neue Mitarbeiter am Standort Gumpoldskirchen im Rahmen der regelmäßig stattfindenden NOVOWelcomeDays informiert. Zusätzlich wird intern an einer konzernweit einheitlichen Welcome-eLearning-Schulung gearbeitet, in der sich ebenfalls Module zum Bereich Responsible Gaming finden.	Fortlaufend / Rollout eLearning-Schulung bis Ende 2016 geplant.
Mitarbeiter und Arbeitgeberverantwortung		
Arbeitssicherheit		
Sicherstellung der Arbeitssicherheit, Reduktion der Arbeitsunfälle	Sämtliche Arbeitsplätze werden einer regelmäßigen Evaluierung durch externe und interne Sicherheitsfachkräfte unterzogen, die Arbeitsplätze wurden softwaregestützt auf Basis des Zürcher Systems nach ihrem Risiko für einen Arbeitsunfall eingestuft, entsprechend der Einstufung wurden Gegenmaßnahmen getroffen, z.B. besondere Schutzkleidung oder Anschaffung von Werkzeugen.	Fortlaufend / Arbeitsplatzevaluierungen und Schulungen der Mitarbeiter.
	2015 wurden die Vorbereitungshandlungen getroffen, um bereits bestehende Maßnahmen in ein strategisches Betriebliches Gesundheitsmanagementsystem zu überführen. Für Mai 2016 ist zudem der Zertifizierungsprozess zur Erlangung des Niederösterreichischen Gütesiegels „Betriebliche Gesundheitsförderung“ geplant, um das interne Konzept einem externen Feedback gegenüber zu stellen. Das für den Standort Gumpoldskirchen implementierte Konzept des Betrieblichen Gesundheitsmanagements wird 2016 auch Richtung Deutschland ausgerollt.	Fortlaufend.

Zielformulierung / Bekenntnis	Beschreibung Maßnahmen mit Schwerpunkt laufendes Geschäftsjahr	Stand der Umsetzung
Mitarbeiterentwicklung und -förderung		
Sicherung von qualifiziertem Nachwuchs; Sicherstellen der Gewinnung, Förderung und Qualifizierung akademischer Führungskräfte	NOVOMATIC legt großes Augenmerk auf die Sicherung von qualifiziertem Nachwuchs und hat daher das bestehende Trainee-Programm einem Relaunch unterzogen.	Fortlaufend.
Bedarfsgerechte Ausbildung: Neugewichtung, Optimierung und Ausbau der Ausbildungsangebote	Gemeinsam mit einem externen Anbieter für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen wurde das interne Fortbildungsangebot einer Überprüfung unterzogen. Zusätzlich sind die Führungskräfte des Headquarters aktiv in die Konzeptionierung neuer Fortbildungsangebote eingebunden.	Fortlaufend.
Diversity		
Gelebte Vielfalt und Work-Life-Balance	Gelebte Vielfalt begreift NOVOMATIC nicht nur in Form von unterschiedlichen Nationalitäten und Sprachkenntnissen, wichtig und als ein strategisches Ziel erkannt ist die positive Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Hierbei geht es nicht nur um Teilzeit- und Karenzmodelle, vielmehr soll es in Zukunft möglich sein, das Arbeitsverhältnis flexibel an die jeweiligen Lebensphasen anpassen zu können. Das Grundzertifikat beruf+familie sowie der zur Erlangung des Zertifikats vereinbarte Maßnahmenkatalog sollen uns bei der Zielerreichung unterstützen.	Fortlaufend / regelmäßiger Rezertifizierungsprozess alle drei Jahre.
Commitment		
Stärkung des Mitarbeitercommitments / Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit	2015 wurden am Standort Gumpoldskirchen die Mitarbeiter von NOVOMATIC AG und NOVOMATIC Gaming Industries GmbH bezüglich ihrer Haltung zu ihrem Arbeitgeber und möglichem Verbesserungspotenzial befragt. Erste Maßnahmen aus diesen Ergebnissen wurden 2016 abgeleitet, zudem fand Anfang 2016 auch eine Befragung der Mitarbeiter von ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, ADMIRAL Sportwetten GmbH sowie HTM Hotel und Tourismus Management GmbH statt. Die Ergebnisse dieser Befragung sollen im zweiten Halbjahr 2016 vorliegen. LÖWEN Deutschland plant für 2017 eine weitere Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung, die letzte wurde 2015 durchgeführt, sodass 2016 Raum für die Umsetzung geeigneter Maßnahmen war.	Regelmäßig wiederkehrend / alle zwei Jahre.
Generationenwechsel		
Investition in die Zukunft	NOVOMATIC ist sich des demografischen Wandels und der damit verbundenen Implikationen bewusst. Daher wurde 2015 mit den Vorbereitungshandlungen für einen Zertifizierungsprozess zur Erlangung des Gütesiegels NESTOR Gold begonnen. Der Zertifizierungsprozess soll NOVOMATIC dabei helfen, ein Arbeitsumfeld zu schaffen, das für alle Lebensphasen der Mitarbeiter adäquate Bedingungen bietet und zudem auch die Möglichkeit eröffnet, ältere Mitarbeiter länger gesund und motiviert im Unternehmen zu halten.	Zertifizierungsprozess bis Ende 2016 abgeschlossen, wiederkehrende Rezertifizierungen.
Umwelt und Betriebsökologie		
Umweltmanagementsystem gemäß ISO 14001	NOVOMATIC verfügt in ihren operativen Tochtergesellschaften über ein nach ISO 14001 zertifiziertes Umweltmanagementsystem. Kürzlich wurde NOVOMATIC Gaming Industries GmbH einem Überwachungsaudit unterzogen; die wiederkehrenden Rezertifizierungen finden im Drei-Jahres-Rhythmus statt. Ziel ist es, das Zertifikat weiterhin führen zu dürfen.	Fortlaufend / wiederkehrend.
Produktökologie und Ressourcenschonung	NOVOMATIC unterzog sich 2015 einem Energieeffizienzaudit, in dessen Rahmen nicht nur Maßnahmen zur Steigerung der Ressourceneffizienz vorgeschlagen wurden, es wurde auch ein klares Ziel einer Effizienzsteigerung um Minus 0,6 Prozent an Energieeinsparungen für den Standort Gumpoldskirchen bis Ende 2016 vorgeschrieben.	Zielerreichung bis Ende 2016.
Ausbau eines Kennzahlensystems zum Ökocontrolling	Mittels CR-Softwareplattform (WeSustain) sollen mehrere Ziele künftig erreicht werden: Einerseits soll die Datenqualität an sich durch eine revisionssichere Aufbereitung der Daten verbessert werden, andererseits ist es durch die IT-Unterstützung auch möglich, aktuell noch bestehende Datenlücken zu schließen. Zudem soll die Software die Implementierung eines CR-Kennzahlensystems zur Performancemessung und zur Messung der Zielerreichung erleichtern. Die Vorbereitungsleistungen für die Implementierung dieser Softwarelösung wurden 2015 gestartet, es ist geplant, die Software bis Ende 2016 in Österreich, Deutschland, Italien und Großbritannien erfolgreich zu implementieren.	Implementierung der CR-Software bis Ende 2016.

Zielformulierung / Bekenntnis	Beschreibung Maßnahmen mit Schwerpunkt laufendes Geschäftsjahr	Stand der Umsetzung
Gesellschaftliches Engagement		
Mitarbeiter beteiligen sich aktiv	NOVOMATIC hat 2015 damit begonnen, Corporate Volunteering in Österreich zu implementieren und hat dabei auf die Unterstützung und Expertise einer externen Fachfrau zurückgegriffen. Die ersten Corporate Volunteering-Projekte sollen unter dem Titel „NOVOTeam“ bereits Ende September 2016 umgesetzt werden. Nach einer Evaluierung in der zweiten Hälfte des Jahres 2017 wird das Konzept auch auf Deutschland und Italien ausgerollt.	In Umsetzung begriffen, erste Projekte September 2016, Rollout Deutschland und Italien per 2017 geplant.
Nachhaltige Spenden und Sponsorings	Mit der Implementierung der CR-Software (WeSustain) wird es NOVOMATIC künftig möglich sein, ihre großzügigen Spenden und Sponsorings einer effektiven Evaluierung zu unterziehen. Zudem soll im Rahmen der wiederkehrenden Aktualisierung der Konzern-Sponsoringstrategie auch eine Klarstellung bezüglich der Abgrenzung von Spenden und Sponsorings getroffen werden. Der Fokus von NOVOMATIC liegt klar auf langfristigen Sponsoringkooperationen.	Implementierung der CR-Software bis Ende 2016 erfolgreich abgeschlossen. Veröffentlichung der neuen Konzern-Sponsoringstrategie im dritten Quartal 2016.
Nachhaltigkeitsmanagement		
Strategieprozess	2015 fanden interne Meetings und Workshops statt, um die CR-Managementstrategie für die nächsten Jahre festzulegen. Ergebnis dieser internen Beratungen war u.a. die Umbenennung der fünf Handlungsfelder, um die strategische Ausrichtung der fünf Handlungsfelder stärker nach Außen zu tragen.	Fortlaufend.
Kommunikation: Stärkung des Bewusstseins und Wissens der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über die Nachhaltigkeitsziele und -aktivitäten des Unternehmens	Ausbau und Intensivierung der Führungskräfte-Kommunikation zu Nachhaltigkeitsthemen und zur Bedeutung des Themas für NOVOMATIC, u.a. durch eigene Präsentationen an den Vorstand der NOVOMATIC sowie durch den regelmäßigen Austausch mit den Mitgliedern des CR Committees des Aufsichtsrats der NOVOMATIC Gaming Industries GmbH.	Fortlaufend.
Risikomanagement	Systematische Evaluierung von potenziellen Risiken aus CR-Perspektive: CR ist aktiv in das laufende Risikokontrollmanagement der NOVOMATIC mit eingebunden, um sämtliche relevanten Risiken auch aus CR-Perspektive zu beurteilen.	Fortlaufend.



Bescheinigung über die unabhängige Prüfung mit begrenzter Sicherheit gemäß den Vorgaben zu sonstigen Prüfungen (KFS/PG 13)

An die Novomatic AG, Österreich

Wir haben auftragsgemäß eine Prüfung mit dem Ziel der Erlangung einer begrenzten Sicherheit bezogen auf ausgewählte Informationen des CSR-Berichts 2015 der Novomatic AG durchgeführt. Die „Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhandberufe“ (AAB 2011) in der Fassung vom 21. Februar 2011, herausgegeben von der Kammer der Wirtschaftstreuhandler, sind Grundlage dieses Auftrags. Unsere Haftung gegenüber der Gesellschaft und auch gegenüber Dritten ist gemäß Abschnitt 8 der AAB 2011 beschränkt.

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter

Die Aufstellung des CSR-Berichts 2015 unter Beachtung der in den Sustainability Reporting Guidelines Vol. 4 der Global Reporting Initiative (GRI G4) genannten Grundsätze zur Bestimmung der Berichtsinhalte und zur Bestimmung der Berichtsqualität („GRI-Grundsätze“)

- | | |
|-----------------------------|--------------------|
| ▪ Wesentlichkeit | ▪ Klarheit |
| ▪ Einbezug von Stakeholdern | ▪ Genauigkeit |
| ▪ Nachhaltigkeitskontext | ▪ Aktualität |
| ▪ Vollständigkeit | ▪ Vergleichbarkeit |
| ▪ Ausgewogenheit | ▪ Zuverlässigkeit |

liegt in der Verantwortung des Vorstandes der Novomatic AG. Diese Verantwortung umfasst die Auswahl und Anwendung geeigneter Methoden zur Erstellung des Nachhaltigkeitsberichts, die Vornahme von Annahmen und Schätzungen einzelner Nachhaltigkeitsangaben, die unter den gegebenen Umständen plausibel sind, sowie die Gestaltung, die Umsetzung und die Aufrechterhaltung von Systemen und Prozessen, soweit sie für die Erstellung des CSR-Berichts 2015 von Bedeutung sind.

Beschränkung des Prüfungsumfangs

Unsere Aufgabe ist es, auf Grundlage unserer Arbeiten eine Beurteilung darüber abzugeben, ob uns Sachverhalte bekannt geworden sind, die uns zu der Annahme veranlassen, dass die ausgewählten Indikatoren im Kapitel „Corporate Governance“ zu den Aspekten „Korruptionsbekämpfung“ (Seite 69-70, GRI SO4) und „Produktverantwortung“ (Seite 73, Ausschussquote bei Spritzgussteilen), sowie der ausgewählte Indikator im Kapitel „Responsible Entertainment“ zum Aspekt „Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen“ (Seite 42, Abschnitt „Die Meinung unserer Kunden ist uns wichtig“, GRI PR5) des CRS-Berichts 2015 nicht in Übereinstimmung mit den in den Sustainability Reporting Guidelines Vol. 4 genannten GRI-Grundsätzen aufgestellt worden sind. Unsere Prüfung beschränkte sich auf den Standort Gumpoldskirchen.

Verantwortung des unabhängigen Prüfers

Wir haben unsere Prüfung unter Beachtung der österreichischen berufssüblichen Grundsätze zu sonstigen Prüfungen (KFS/PG 13) durchgeführt. Danach haben wir unsere Berufspflichten einschließlich Vorschriften zur Unabhängigkeit einzuhalten und den Auftrag unter Berücksichtigung des Grundsatzes der Wesentlichkeit so zu planen und durchzuführen, dass wir unsere Beurteilung mit einer begrenzten Sicherheit abgeben können.



Prüfungsvorgehen

Bei einer Prüfung zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit sind die durchgeführten Prüfungshandlungen im Vergleich zu einer Prüfung zur Erlangung einer hinreichenden Sicherheit weniger umfangreich, sodass dementsprechend nur eine geringere Sicherheit gewonnen wird. Die von uns durchgeführten Arbeiten erfolgten, auch unter der Verwendung angemessener Stichproben, auf Grundlage unseres pflichtgemäßen Ermessens in einem Umfang, der zur Erlangung einer begrenzten Sicherheit erforderlich ist. Im Rahmen unseres Auftrags haben wir daher auf der Basis von Risiko- und Wesentlichkeitsbeurteilungen entsprechende Nachweise eingeholt, um diese begrenzte Sicherheit bezogen auf die Übereinstimmung der Angaben gemäß Prüfumfang mit den angeführten GRI-Kriterien zu gewinnen. Unsere Prüfungshandlungen umfassten dabei insbesondere folgende Arbeiten in der Zentrale der Novomatic AG in Gumpoldskirchen, Österreich:

- Einsichtnahme in die relevante Dokumentation des Prozesses zur Erstellung des CSR-Berichts 2015 sowie in die vorhandenen Dokumente und Systeme zum Nachhaltigkeitsmanagement und deren stichprobenhafte Überprüfung.
- Befragungen der bei der Erstellung der Berichtsinhalte wesentlich beteiligten Mitarbeiter aus den Bereichen Corporate Social Responsibility, Group Compliance, Interne Revision, HR Aus- und Weiterbildung, Responsible Gaming und Qualitätsmanagement.
- Stichprobenhafte Rückverfolgung und Nachberechnung für eine Auswahl der gemäß Prüfumfang im CSR Bericht 2015 enthaltenen ausgewählten Indikatoren.

Schlussfolgerung

Auf der Grundlage unserer Arbeiten sind uns keine Sachverhalte bekannt geworden, die uns zu der Annahme veranlassen, dass die in den Kapiteln „Corporate Governance“ (Seite 69-70, GRI SO4 sowie Seite 73, Ausschussquote bei Spritzgussteile) und „Responsible Entertainment“ (Seite 42, Abschnitt „Die Meinung unserer Kunden ist uns wichtig“, GRI PR5) angeführten und sich auf den Standort Gumpoldskirchen beziehenden quantitativen Angaben des CSR-Berichts 2015 nicht in wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den Kriterien Wesentlichkeit, Einbezug von Stakeholdern, Nachhaltigkeitskontext, Vollständigkeit, Ausgewogenheit, Klarheit, Genauigkeit, Aktualität, Vergleichbarkeit und Zuverlässigkeit der Sustainability Reporting Guidelines Vol. 4 der GRI stehen.

PwC Wirtschaftsprüfung GmbH

Wien, 29. April 2016

Dr. Aslan Milla
Wirtschaftsprüfer

Eigentümer, Herausgeber und Verleger

NOVOMATIC AG
Wiener Straße 158
2352 Gumpoldskirchen
Tel. +43 (0) 2252-606-0
Firmenbuchnummer: FN 69548b
www.novomatic.com

Redaktion: Dr. Monika Poeckh-Racek (Leiterin Konzern-CR und Konzern-RG), Bettina Sterner (Konzern-CR).

Gestaltung: pjure isobar Werbeagentur GmbH.

Fotos: dpa, Herta BSC, Sonja Kadlec MA, Jürgen Knoth, Thomas Merz, NOVOMATIC, Robert Polster, Sporthilfe.at, Sporthilfe/Herschelmann, tagesspiegel.de, Constanze Trzebin, Markus Wache.

Druck: AV + Astoria Druckzentrum GmbH.

