

Nachhaltigkeitsbericht

ZEAL – Gemeinwohl gewinnt

Lotteriemärkte sind umsatzstarke Märkte und ein gesamtgesellschaftliches Phänomen. Das Zahlenlotto ist die mit Abstand beliebteste Glücksspielart in Deutschland: Rund 28,7 Millionen Bundesbürger spielen regelmäßig.¹ Doch auch wenn die Gewinnwahrscheinlichkeit für den Großgewinn für den Einzelnen gering ist, für das Gemeinwohl ist der Gewinn bei jeder Ziehung hoch. Der gute Zweck und die Förderung von sozialen Projekten ist zum einen eine rechtliche Anforderung, aber auch ein wesentlicher Teil unseres Geschäftsmodells. Allein durch unsere Vermittlung unter den Marken LOTTO24 und Tipp24 an die staatlichen Veranstalter konnten wir im Geschäftsjahr 2021 wichtige soziale sowie gesellschaftliche Projekte und Aufgaben mit insgesamt € 246 Mio. unterstützen.²

Bei ZEAL können alle gewinnen, denn das Gemeinwohl erhält immer einen wesentlichen Anteil an den von uns vermittelten Spieleinsätzen ("Die Gesellschaft gewinnt", S. 35). Dieser mit der Gesellschaft geteilte Mehrwert (Shared Value) ist für uns der Schlüssel zu nachhaltigem Wachstum und die Grundlage all unserer Geschäftsbeziehungen, intern wie extern.

¹ IfD Allensbach © Statista 2021, "Anzahl der Personen in Deutschland, die Lotto oder Toto spielen, nach Häufigkeit von 2017 bis 2021 (in Millionen)"

² Mehr dazu im Kapitel "Die Gesellschaft gewinnt"

Ein Gewinn für unsere Stakeholder und uns – der Wesentlichkeitsprozess

Um dem Anspruch des Shared Value möglichst optimal zu genügen und die Bedürfnisse und Erwartungen unserer Stakeholder zu erkennen und zu bedienen, hat ZEAL 2021 bis 2022 eine erste Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt, die sich an globalen Standards orientierte. Diese bestand aus:

1. Einer Dokumentenanalyse zur Evaluation externer Einflüsse durch Aufsichtsbehörden, Standard-Setter, Wettbewerber sowie branchenspezifischer Verbände
2. Einem Stakeholder-Screening zur Identifikation und Priorisierung der Stakeholder nach AA1000 und GRI 3.1
3. Einer ESG-Rating Impact-Analyse
4. Einem zweiteiligen Stakeholder-Engagement-Prozess bei dem mehr als 59.571 Stakeholder eingeladen wurden, die Relevanz von insgesamt 48 Themen zu bewerten und mitzuteilen, welche Erwartungen und Wünsche sie an ZEAL richten.

Mit diesem vierteiligen Vorgehen erfüllt ZEAL nicht nur die hohen Standards des deutschen CSR-Richtlinien-Umsetzungsgesetzes¹, sondern auch die Berichtstandards der GRI (Global Reporting Initiative)², des DNK (Deutscher Nachhaltigkeitskodex)³ sowie den AccountAbility-Standard AA 1000⁴.

¹ Richtlinie für die nichtfinanzielle Berichterstattung der EU-Kommission

² Die Global Reporting Initiative (GRI) ist eine internationale, unabhängige Standardisierungsorganisation, die Unternehmen, Regierungen und anderen Organisationen hilft, ihre Auswirkungen auf Themen wie Klimawandel, Menschenrechte und Korruption zu verstehen und zu kommunizieren (<https://www.globalreporting.org/>).

³ Der Deutsche Nachhaltigkeitskodex (DNK) ist ein branchenübergreifender Transparenzstandard, der Unternehmen aller Größen Orientierung bei der Umsetzung ihrer CSR-Berichtspflicht gibt (<https://www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de/>).

⁴ Die AA1000-Standardreihe von AccountAbility ist ein prinzipienbasiertes Rahmenwerk, das von globalen Unternehmen, Privatunternehmen, Regierungen und anderen öffentlichen und privaten Organisationen genutzt wird, um ihre Führungsrolle und Leistung in den Bereichen Rechenschaftspflicht, Verantwortung und Nachhaltigkeit zu demonstrieren (<https://www.accountability.org/standards/>).

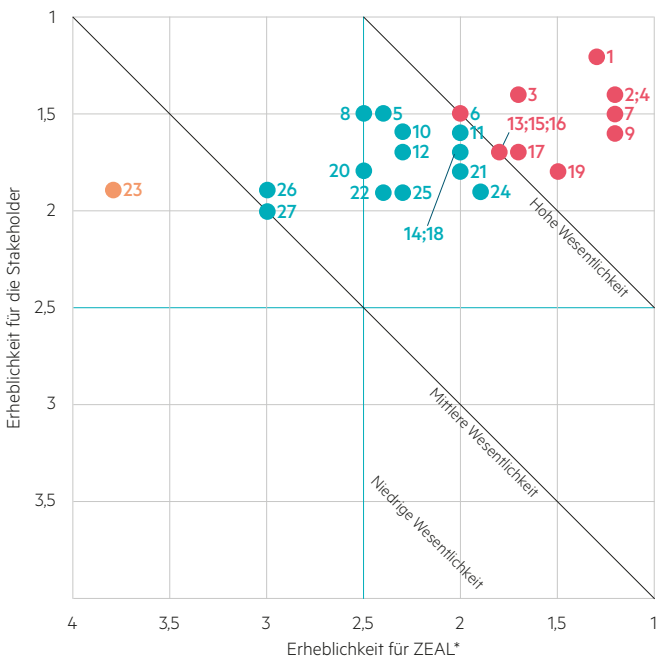
DIE AUSWAHL DER STAKEHOLDER

Grundlage für Auswahl und Priorisierung der Stakeholder waren die Ergebnisse der von September 2021 bis Oktober 2021 durchgeführten Stakeholder-Analyse. Für die Einstufung der Stakeholder-Gruppen wurde ein strukturiertes Auswahlverfahren eingesetzt, mit dessen Hilfe die Stakeholder gemäß der von AA1000 vorgegebenen Perspektiven bewertet werden konnten:

- Abhängigkeit
- Verantwortung
- Spannungen
- Einfluss
- Neue Perspektiven

Für die Einbindung der Stakeholder (Engagement-Prozess) wurden schließlich alle jene internen und externen Stakeholder eingeladen, die Eigenschaften mehrerer Gruppen aufweisen und daher unserer besonderen Aufmerksamkeit bedürfen. Dies waren Mitarbeitende, Shareholder, Aufsichtsrat, Kundinnen und Kunden sowie Vertreterinnen und Vertreter der Landeslotteriegesellschaften und des Managements. Die DSGVO-gerechte Einladung der Stakeholder erfolgte über ZEAL. Im Ergebnis hatten wir insgesamt 390 vollständig abgeschlossene Interviews. Für die Auswertung wurden überwiegend Mehrheitsbeschreibungen verwendet: Dies war nötig, weil sich die empirische Verteilung als sehr breit erwies und nur unter diesen Voraussetzungen Generalisierungen möglich waren. Die Interviews selbst wurden von einem externen Anbieter – der cometis AG – durchgeführt, der einen systematischen Prozess gewährleistete und die den Stakeholdern zugesagte Anonymisierung ihrer Angaben sicherstellte.

UNSERE WESENTLICHEN THEMEN



* Einstufungen von Management und Aufsichtsrat

HOHE WESENTLICHKEIT

- 1 Abwehr von Manipulation und Kriminalität
- 2 Datenschutz & Datensicherheit
- 3 Jugendschutz
- 4 Kundenzufriedenheit
- 6 Verantwortungsvolle, sichere Produkte
- 7 Korruptions- & Geldwäschebekämpfung
- 9 Spielerschutz, Prävention von Glücksspielsucht
- 13 Work-Life-Balance, familienfreundlicher Arbeitgeber
- 15 Ausbildung
- 16 Fort- und Weiterbildung
- 17 Unabhängiger Aufsichtsrat
- 19 Rekrutierung & Bildung von Talenten

MITTLERE WESENTLICHKEIT

- 5 Produkttransparenz
- 8 Gerechte Bezahlung, Tarifbindung
- 10 Arbeitssicherheit
- 11 Menschenrechte
- 12 Chancengleichheit (Alter, Geschlecht, Nationalität)
- 14 Transparente Kommunikation
- 18 Digitale Technologien und Innovationen
- 20 Einhaltung von Sozial-Standards in der Lieferkette
- 21 Regelmäßige Audits zur Einhaltung aller Selbstverpflichtungserklärungen
- 22 Bereitstellung von Hilfsangeboten, von Infos zu Gefahren des Glücksspiels
- 24 Fairer Wettbewerb
- 25 Verantwortungsvolles Marketing
- 26 Einhaltung von Umwelt-Standards in der Lieferkette
- 27 Energieeffizienz, Energiemanagement

GERINGE WESENTLICHKEIT

- 23 Steuer Policies & Steuer-Transparenz

UNSERE 5 GEWINNKLASSEN

1. EIN GEWINN FÜR UNSERE KUNDINNEN UND KUNDEN

Das Zahlenlotto ist mit Abstand die beliebteste Glücksspielart in Deutschland. Mehrere Millionen Bundesbürger beteiligen sich regelmäßig daran. 2021 haben wir allein 1,3 Mio. Menschen mit Gewinnen von insgesamt € 293 Mio. glücklich gemacht.

1.1 Verantwortungsbewusstes Spielen

Im Vergleich zu anderen Glücksspielarten hat das Zahlenlotto ein sehr geringes Risiko für problematisches Glücksspielverhalten.¹ Damit bei uns aber nicht nur Gewinner unserer Jackpots glücklich sind, verfolgen wir einen stringenten Spieler- und Jugendschutz. Unser Sozialkonzept nach § 6 GlüStV erfüllt in vollem Umfang die gesetzlichen und genehmigungsrechtlichen Anforderungen der Aufsichtsbehörden und unterliegt fortwährenden internen Prüfungen. In unserem Sozialkonzept ist dargestellt, mit welchen Maßnahmen wir den sozialschädlichen Auswirkungen des Glücksspiels vorbeugen und wie wir diese beheben wollen.

¹ https://www.bzga.de/fileadmin/User_upload/PDF/studien/BZgA-Forschungsbericht_Gluecksspielsurvey_2019.pdf

Zu diesem Konzept gehört:

- die Aufklärung unserer Spielerinnen und Spieler
- die Ergreifung von Präventions- und Interventionsmaßnahmen
- Jugendschutz
- die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Unsere Kontrollmechanismen stärken sowohl die Möglichkeit der Selbstkontrolle unserer Spielerinnen und Spieler, sie verhindern aber auch Missbrauch durch entsprechende Vorkehrungen zur Fremdkontrolle.

Zentrale Grundlage sind unsere AGB, die über Kontrollmechanismen und Ausschlüsse informieren. Zur Sensibilisierung unserer Spielerinnen und Spieler finden sich auf all unseren Websites (lotto24.de, tipp24.de, lotto.gmx.de, lotto.web.de) entsprechende Informationen und Verlinkungen, zum Beispiel zu den Hilfeseiten der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) [spielen-mit-verantwortung.de](https://www.bzga.de/spielen-mit-verantwortung.de).

Einem unkontrollierten Geldeinsatz unserer Kundinnen und Kunden wirken wir durch ein monatliches Einzahlungslimit in Höhe von € 1.000 entgegen. Hinzu kommen individuell wählbare Einsatz-, Einzahlungs- und Verlustlimits. Zudem informieren wir unsere Kundinnen und Kunden täglich beim ersten Login über ihre Spielhistorie der letzten 30 Tage mit kumulierten Einsätzen, Gewinnen und Verlusten. Vor jedem Spiel informieren wir alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer über Risiken, die mit dem

Glücksspiel verbunden sein können, geben Hinweise auf Prävention und Hilfestellung, informieren über die Teilnahme und Ausspielungsbedingungen sowie über alle spielrelevanten Aspekte.

Durch ein mehrstufiges Altersverifikationsverfahren stellen wir sicher, dass unser Angebot von Minderjährigen nicht genutzt werden kann.

Weiterhin haben wir ein Verfahren implementiert, mit dem Spielerinnen und Spieler sich problemlos selbst oder bei auffälligem Spielverhalten oder Täuschungsversuchen auch durch Dritte von einer zukünftigen Spielteilnahme sperren lassen können.

Für unsere 24 internen und sechs externen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Kundenkontakt (Kundensupport, Beauftragte für Zahlungsbetrug und Beauftragte für verantwortungsvolles Spielen) findet einmal jährlich ein verpflichtendes Schulungs- und Sensibilisierungsprogramm zu relevanten Themen statt, wie beispielsweise der Aufklärung über die Wahrscheinlichkeit von Gewinn und Verlust des Glücksspielens, dem Gefährdungspotenzial von Glücksspielen, dem Verbot der Teilnahme Minderjähriger oder Möglichkeiten der Beratung und Behandlung von Glücksspielproblemen.

Neue Mitarbeitende in diesen Teams werden im Rahmen des Onboarding-Prozesses umfangreich geschult.

Darüber hinaus haben wir einen Glücksspielpräventions- und Jugendschutzbeauftragten eingesetzt, der als Schnittstelle zwischen den Spieleanbietern, dem Hilfesystem für Problemspieler und der entsprechenden wissenschaftlichen Begleitung fungiert und zudem die Entwicklung und Umsetzung beziehungsweise die Fortführung etwaiger Maßnahmen zum Spielerschutz koordiniert.

Die Person, die bei uns hauptverantwortlich für das Thema Spielerschutz zuständig ist, hat als Compliance Manager die Kompetenzen, nötige Verbesserungen beim Spielerschutz zügig zu beschließen und umzusetzen. Außerdem hat sie einen direkten Zugang zum gesamten Vorstand, wenn Fragen und Themen in Bezug auf verantwortungsvolles Glücksspiel auf dieser Ebene zu klären sind. Zudem treibt der Compliance Manager die Entwicklungen neuer Prozesse und eines effektiveren Monitorings voran.

Um Spielern eine sichere Umgebung zu bieten und ZEAL noch stärker als Vorreiter in Sachen Spielerschutz zu positionieren, treiben wir konstant Innovationen voran. Ein Beispiel hierfür ist ein neues KI-basiertes Kontrollinstrument, das wir im ersten Quartal 2022 eingeführt haben. Hiermit können wir durch die Erfassung und Evaluierung konkreter Leistungskennzahlen im Bereich verantwortungsvolles Glücksspiel unser Monitoring massiv ausbauen.

1.2 Produkttransparenz

Wir wollen unseren Kundinnen und Kunden möglichst transparent vermitteln, wie hoch ihre Chancen auf einen Gewinn sind. Daher finden sie Angaben hierzu stets auf all unseren Websites (lotto24.de, tipp24.de, lotto.gmx.de, lotto.web.de).

1.3 Kundenzufriedenheit

Ein wesentliches Element unserer langfristig erfolgreichen Geschäftstätigkeit ist die Loyalität unserer Bestandskunden. Daher messen wir deren Zufriedenheit jährlich im Rahmen mehrerer Befragungen, um herauszufinden, welche Erwartungen unsere Kunden an uns stellen und wo wir uns noch verbessern können.

Kennzahlen	2021	2020	2019
Kundenzufriedenheit ¹			
– LOTTO24	89 %	81 %	84 %
– Tipp24	88 %	82 %	83 %

¹ Quelle: Kundenzufriedenheitsumfrage im November-Dezember 2021, November 2020 sowie Dezember 2019.

1.4 Digitale Technologien und Innovationen

Um unsere Kundinnen und Kunden zu schützen und ihnen das bestmögliche Angebot zu bieten, nutzen wir zahlreiche innovative digitale Technologien. Hierfür sind wir aufgrund einer hochmodernen Datenerfassung in der Lage, den Erfolg aller Kampagnen in Echtzeit zu messen und sowohl die Effizienz unserer Maßnahmen als auch das Verhalten des Kunden einzustufen.

Ein Beispiel für eine solche innovative Anwendung ist der "Game-Scanner" von Mindway AI, der unsere bisherigen Überwachungssysteme ersetzen wird, um über noch bessere Kontrollmöglichkeiten zu verfügen und so problematisches Spielverhalten noch schneller zu identifizieren.

Als kundenzentrisches Technologieunternehmen legen wir hohen Wert auf die Weiterentwicklung unserer Hochleistungsplattform und unserer Angebote. Zahlreiche Kolleginnen und Kollegen beschäftigen sich bei uns mit Produktweiterentwicklung, Skalierung, Performanceoptimierung, mit selbst-skalierenden cloudbasierten Infrastrukturen, Big Data-Verarbeitung und IT-Sicherheit sowie Compliance.

1.5 Datenschutz und Datensicherheit

Das Vertrauen unserer Kundinnen und Kunden ist eine wichtige Basis für unseren wirtschaftlichen Erfolg. Die Sicherheit ihrer Daten hat für uns deshalb Priorität, weshalb das Thema direkt bei unserem Vorstand angesiedelt wurde und in das unmittelbare Verantwortungsgebiet unseres CTOs Paul Dingwitz fällt.

Datenschutz und Datensicherheit umfassen bei ZEAL zahlreiche Maßnahmen von der Erhebung und dem Umgang mit Daten bis zur Schulung unserer Mitarbeitenden. Um all diese Maßnahmen zu koordinieren, verfügen wir über ein Managementsystem zum Schutz von Informationen (ISMS), das im Rahmen jährlicher Audits gemäß ISO-Richtlinie 27001 zertifiziert wird. Bisher haben wir keinerlei Verstöße festgestellt, durch die die Datensicherheit ernsthaft gefährdet war.

Um die Wichtigkeit von Datensicherheitsfragen im gesamten Unternehmen zu verankern, muss die Belegschaft von ZEAL mindestens einmal im Jahr eine Schulung zur Datensicherheit absolvieren. Die Schulungen umfassen grundlegende technische und verhaltensbezogene Themen, wie die Definition von Sicherheitsvorfällen, das Erkennen von Phishing-Angriffen und Verhaltensvorgaben im Umgang mit Verstößen. Der Umgang mit Passwörtern und mobilen Geräten ist ebenfalls Teil der Schulung. Um die Effektivität dieser Schulungen sicherzustellen, steht am Ende der Schulung ein Abschlusstest, bei dem mindestens 80 % erreicht werden müssen.

Auch zur praktischen Umsetzung der Datenschutz-Vorgaben gibt es jährliche Schulungen in deren Rahmen der Geltungsbereich der Datenschutz-Grundverordnung und die Rechte erläutert werden, die Einzelpersonen im Rahmen der aktuell gültigen Datenschutzverordnung haben. Konkrete Fallstudien verdeutlichen die Bedeutung des Datenschutzes für ZEAL als Unternehmen. Auch am Ende dieser Schulung steht ein Abschlusstest, bei dem die Mitarbeitenden zum Bestehen mindestens 80 % erreichen müssen.

Die Schulungen für den Bereich Datenschutz und Datensicherheit dauern durchschnittlich jeweils ca. 45 Minuten, gefolgt von einer ca. 20-minütigen Lernkontrolle. Sofern Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Online-Schulung bereits durchlaufen haben, ist im Folgejahr jeweils nur die erfolgreiche Absolvierung der Lernkontrolle erforderlich. Das Schulungsmaterial wird regelmäßig überarbeitet und an aktuelle Entwicklungen angepasst.

Darüber hinaus haben wir auf unseren kundenorientierten Plattformen (z. B. tipp24.de, lotto24.de) detaillierte Datenschutzerklärungen veröffentlicht, in denen wir unsere Kundinnen und Kunden transparent informieren, wie wir ihre Daten verarbeiten, wenn sie unsere Dienste nutzen.

Unsere konzernweite Datenschutz-Richtlinie beinhaltet insbesondere:

- Grundsätze des Umgangs mit personenbezogenen Daten von Kundinnen und Kunden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.
- Art und Umfang der Prozesse und Regeln für den Umgang mit Daten innerhalb der Gruppe.
- Erläuterungen zur Erhebung und zum Umgang beziehungsweise Weitergabe personenbezogener Daten inklusive aller Wahlmöglichkeiten und Rechte, die betroffene Personen im Kontext unserer Datenverarbeitung haben.
- Überblick über alle Maßnahmen, die ZEAL ergreift, um die Sicherheit der Kundendaten zu gewährleisten, und wie sich Betroffene an uns wenden können, wenn sie Fragen zu unseren Datenschutzpraktiken haben.
- Prinzipien für den Umgang mit neuen Technologien.
- Verhaltensregeln bei Verstößen.

2. EIN GEWINN FÜR UNSERE MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind die Grundlage unseres Erfolgs. Das Wohlergehen unserer Belegschaft steht an erster Stelle – wir führen daher unsere anonyme Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterbefragung im Wochenrhythmus durch, um frühzeitig Problembereiche zu identifizieren und Maßnahmen ergreifen zu können.

Die Corona-Pandemie hat die Art und Weise, wie wir arbeiten, verändert. Auch unter diesen neuen Bedingungen ist es uns gelungen, beachtliche Erfolge zu erzielen:

- Hohe Zufriedenheitswerte: Wir konnten das Zufriedenheitsniveau unserer Angestellten auf einem hohen Niveau halten. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiterbefragungen haben für den Zeitraum 1. April 2020 bis 1. Februar 2022 einen Anstieg des Employee Net Promoter Scores (eNPS) von 15 auf 42 ergeben (mögliche Bandbreite zwischen -100 bis +100). Dabei wird vor allem die gute Beziehung zu Vorgesetzten und Kollegen geschätzt.
- Niedrige Fluktuationsraten: Im Jahr 2021 lag unsere Fluktuationsrate bei 3,45 % (2020: 3,0 %); trotz des leichten, pandemiebedingten Anstiegs liegen wir damit weit unter dem Durchschnittsniveau in Deutschland.¹

WAS WIR DAFÜR GETAN HABEN:

- **Flexibilisierung der Arbeitszeit und Arbeitsmodelle**
- **Leading by Objectives und Stärkung der Eigenverantwortung**
- **Gesundheitsförderung**
- **Attraktive Vergütung**
- **Möglichkeit zur Weiterentwicklung**
- **Diverses und inklusives Arbeitsumfeld**

2.1 Flexibilisierung der Arbeitszeit und Arbeitsmodelle

Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer stellen zunehmend hohe Anforderungen an eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Familienfreundlichkeit stellt bei der Auswahl und Bewertung eines potenziellen Arbeitgebers ein wichtiges Kriterium dar.

Eine besondere Herausforderung ergab sich aus den Folgen der Corona-Pandemie auf die Arbeitswelt: seit dem Beginn der Corona-Pandemie stieg der Anteil der im Homeoffice arbeitenden Beschäftigten in Deutschland von 4 % auf etwa 15–30 %.² Da ZEALs Geschäftsmodell auf digitalisierten Arbeitsprozessen basiert, konnten wir zu Pandemie-Beginn dem gesamten Team mobiles Arbeiten ermöglichen. 2021 wurden circa 90 % der Stunden im mobilen Arbeiten geleistet. Auch nach Pandemie-Ende werden wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (nach Absprache mit ihrem Manager und Team) mobiles Arbeiten ermöglichen, vier Wochen pro Jahr davon weltweit von jedem beliebigen Ort aus. Generell werden zwei Tage pro Woche (sogenannte "In-OfficeDays") Büropräsenz für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erforderlich sein. Damit möchten wir die teamübergreifende Zusammenarbeit zwischen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern fördern. All diese Regelungen sind in einer speziellen Richtlinie festgehalten, die alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten. Darin sind ihre Rechte und Pflichten bezüglich der verschiedenen Maßnahmen zur Flexibilisierung des Arbeitsverhältnisses detailreich und verständlich erklärt.

¹ <https://www.iwkoeln.de/studien/joerg-schmidt-arbeitskraefftefluktuation-im-jahr-2020-pandemie-hinterlaesst-spuren.html>

² <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/1204173/umfrage/befragung-zur-homeoffice-nutzung-in-der-corona-pandemie/>

Berufliche Chancengleichheit von Frauen und Männern sowie Vereinbarkeit mit familiären Verpflichtungen fördern wir gezielt. Die vertraglich festgelegte Arbeitszeit kann frei eingeteilt werden (Vertrauensarbeitszeit). Wo erwünscht, bieten wir zudem die Möglichkeit von Teilzeitarbeit an, die je nach Bedarf auch wieder in Vollzeitstellen umgewandelt werden kann, wenn sich die Lebenssituation ändert. Die Freistellung zu besonderen Anlässen wie Umzug, Heirat, Geburt eines Kindes sowie sieben zusätzliche, bezahlte Urlaubstage bei Krankheit des Kindes geben unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern noch mehr Planungssicherheit.

2.2 Leading by Objectives

Unsere strategischen Ziele werden durch konkrete, messbare Zielvereinbarungen greifbar gemacht. Wir verwenden das OKR- (Objectives and Key Results)-Framework, um in einem kontinuierlichen, flexiblen Prozess die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einzubinden und so deren Identifikation mit dem Unternehmen zu stärken. Im Tagesgeschäft stellen wir eine transparente Kommunikation und faire Aufgabenverteilung mit der RASCI-Methode¹, einem verbreiteten Projektmanagement-Instrument, sicher.

¹ Die RASCI-Matrix ist ein Projektmanagement-Instrument, das dazu beiträgt, die Rollen und Zuständigkeiten der verschiedenen Organisationen und Personen in komplexen Strukturen zu klären. RASCI ist ein Akronym, das sich aus den fünf am häufigsten verwendeten Schlüsselkriterien ableitet: Verantwortlich, Rechenschaftspflichtig, Unterstützend, Konsultiert und Informiert (Responsible, Accountable, Supporting, Consulted and Informed).

Beide Verfahren werden regelmäßig auditiert. Eine aktive Teilhabe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an jedem Prozessschritt fördert und fordert das Engagement jedes Einzelnen.

2.3 Gesundheitsförderung

Eine gesunde Arbeitsumgebung ist Voraussetzung für das Wohlbefinden unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Wir arbeiten unter strengen Hygienestandards, sodass sich unsere Teams auch unter Pandemie-Bedingungen jederzeit sicher fühlen können.

Um arbeitsbedingten Erkrankungen vorzubeugen, sind unsere Schreibtisch-Arbeitsplätze unter Ergonomie-Gesichtspunkten optimiert, das heißt es wird regelmäßig kontrolliert, dass Tische und Stühle optimal eingestellt sind. Zudem bekommen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßige Workshops durch den Betriebsarzt zum Thema ergonomisches Arbeiten. Unser Angebot an die Mitarbeitenden umfasst zudem die Betreuung durch den Betriebsarzt, Gesundheitstage und verschiedene Sportangebote, außerdem wird der Besuch von Fitnessstudios, Schwimmbädern oder anderen Sporteinrichtungen von ZEAL bezuschusst.

Ein aktives Stressmanagement ist Teil unserer Präventionsstrategie, weshalb unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter regelmäßig Trainings zum Thema mentale Gesundheit am Arbeitsplatz erhalten. Dabei wirken Eins-zu-Eins-Gespräche über Stressoren wie Arbeitsbelastung oder Teamkonflikte beratend. Bei Bedarf vermitteln wir im vertraulichen Rahmen externe, psychotherapeutische Angebote.

Durch diese Gesundheitsfürsorge konnten wir eine niedrige Krankheits- und Unfallrate von 2,78 % im Jahr 2021 (2020: 2,49 %) erreichen.

2.4 Attraktive Vergütung

Wir zahlen ein marktübliches, wettbewerbsfähiges Gehalt. Die Vergütung richtet sich dabei nach Position, Verantwortung und Aufgaben, nicht nach persönlichen Merkmalen wie Geschlecht oder Herkunft. Zusätzlich zum fixen Gehalt tragen variable, leistungsbezogene Gehaltsbestandteile zur Motivation bei. Im Rahmen der persönlichen Entwicklungsgespräche wird die Höhe der Vergütung regelmäßig geprüft und gegebenenfalls angepasst. In einem festgelegten jährlichen Rahmen führen wir eine Überprüfung der bestehenden Gehälter durch und passen diese dann an, um unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weiterhin ein marktübliches und leistungsgerechtes Gehalt bieten zu können.

Um die Verbundenheit mit dem Unternehmen zu stärken und den Mitarbeitenden eine Beteiligung am Unternehmenserfolg und ihrer Arbeit daran zu ermöglichen, erleichtern wir unseren unbefristeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Erwerb von Unternehmensanteilen im Rahmen eines breit angelegten Mitarbeiteraktienplans (Employee Stock Purchase Plan; ESPP).¹ Beteiligungspakete werden im jährlich einmaligen Erwerb in einer Spanne von € 900 bis € 3.600 angeboten, und ZEAL gewährt den Mitarbeitenden einen festen Brutorabatt von 20 % (inkl. Steuern und Abgaben) des investierten Endbetrags.

¹ Ein Mitarbeiterbeteiligungsprogramm (Employee Stock Purchase Plan, ESPP) ist ein vom Unternehmen geführtes Programm, bei dem die teilnehmenden Mitarbeiter Aktien des Unternehmens zu einem vergünstigten Preis erwerben können.

Umfangreiche Zusatzleistungen umfassen je nach Standort bezuschusste Fahrkarten für den öffentlichen Nahverkehr, betrieblich gefördertes Bike-Leasing, Zuzahlungen zu den Beiträgen für das Fitnessstudio, kostenloses Essen und Getränke im Büro, Einkaufsrabatte, ein Budget für die persönliche Entwicklung, Sprachkurse, Team- und Firmenveranstaltungen, Beiträge zur Krankenversicherung, Lebensversicherung und eine betriebliche Altersvorsorge.

2.5 Möglichkeit zur Weiterentwicklung

Die Bindung und Förderung von Talenten sind uns ein besonderes Anliegen. Um das Thema zukünftig noch stärker in den Vordergrund zu rücken, haben wir die Stelle des Learning & Development Managers neu geschaffen. Dessen Aufgabe ist die Leitung von Projekten, die der Personalentwicklung dienen, unter anderem der Aufbau eines Programms zur Förderung von Personalentwicklungsmaßnahmen. Dieses Programm soll basierend auf Kennzahlen wie der Mitarbeiterzufriedenheit oder individuellen Entwicklungsfortschritten gesteuert werden.

Schulungen zu branchenrelevanten Themen, wie etwa der Aufklärung über die Wahrscheinlichkeit von Gewinn und Verlust des Glücksspielens, dem Gefährdungspotenzial von Glücksspielen, dem Verbot der Teilnahme Minderjähriger oder Möglichkeiten der Beratung und Behandlung von Glücksspielproblemen, finden regelmäßig statt.

Individuelle Weiterbildungsangebote basieren auf den jährlichen Gesprächen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Leistungsbeurteilungen und internen Befragungen. Im Rahmen dessen ergeben sich beispielsweise Empfehlungen für Coachings zu einem speziellen Thema oder fachliche beziehungsweise technische Weiterbildungen. Dabei werden auch die Teilnahme an Sprachkursen, individuellen Coachings oder Weiterbildungen in puncto Sozialkompetenzen unterstützt.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter erhält ein jährliches Fortbildungsbudget von € 1.500 (Führungskräfte € 2.500). Hier von nahmen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 2021 durchschnittlich € 354 in Anspruch (2020: € 510; 2019: € 668). Dieser Rückgang ist primär auf die pandemiebedingt eingeschränkten Weiterbildungsmöglichkeiten zurückzuführen, welche zudem in der Regel online günstiger sind. In Zukunft werden wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch gezielter dazu ermuntern, das für sie zur Verfügung stehende Trainingsbudget auszunutzen.

2.6 Rekrutierung von Talenten

Wir bieten unseren Angestellten ein attraktives Gesamtpaket aus konkurrenzfähiger Vergütung, großzügigen Weiterbildungsangeboten und einer partnerschaftlichen Unternehmenskultur auf Augenhöhe. Im Jahr 2021 stellten wir insgesamt 26 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein, davon 22 in Deutschland und 4 in Spanien (2020: insgesamt 30 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter). Unser erfolgreiches Rekrutierungs- und Talentmanagement spiegelt sich in Top-Bewertungen auf Internetportalen wider.

2.7 Diverses Arbeitsumfeld

Bei ZEAL leben wir ein wertschätzendes Miteinander. Unsere Arbeitskultur ermöglicht Chancengleichheit unabhängig von Geschlecht, Alter, Herkunft, sexueller Orientierung, Behinderung oder anderen diskriminierenden Merkmalen. Wir fördern den Abbau von Vorurteilen und sensibilisieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den Themen Diversität, Inklusion und interkultureller Kompetenz. Unser gesamter Rekrutierungsprozess ist diskriminierungsfrei und auf Vielfalt ausgerichtet. So fiel 2021 die Hälfte der Neueinstellungen auf Frauen.

Im Jahr 2021 machten Frauen 34,1 % unserer gesamten Belegschaft aus (2020: 34,8 %).

Durch die neu geschaffenen Rahmenbedingungen und Flexibilität, die weniger Präsenz im Büro erlauben, stellen wir natürlich sicher, dass eine geringe Sichtbarkeit (durch beispielsweise Kinderbetreuung) keine Nachteile für die Karriereentwicklung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit sich bringt.

Im Vorstand (4 Personen) und im Aufsichtsrat (6 Personen) sind aktuell keine Frauen vertreten. Über den Frauenanteil hinaus streben wir aber eine angemessene Diversität im Hinblick auf die Aspekte Alter, Geschlecht, Bildungs- oder Berufshintergrund und Internationalität an. Diese Aspekte werden auch jetzt schon auf Vorstandsebene repräsentiert. ZEAL ist zudem im Online-Glücksspielgeschäft tätig. Die Kandidatenauswahl ist aus branchenspezifischen Gründen im Vergleich zu anderen Branchen daher eingeschränkt. Auf der zweiten Managementebene haben wir aktuell einen Frauenanteil von 17 % (2020: 30 %), bis 2025 streben wir hier einen Anteil von 30 % an.

Um auch nach außen ein positives Signal zu setzen, bemühen wir uns um eine gendergerechte Sprache, um möglichst viele Menschen in der Ansprache zu inkludieren.

Wir bemühen uns um möglichst geringe Sprachbarrieren (Unternehmenssprache Englisch) für eine gute Zusammenarbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus derzeit über 23 verschiedenen Nationen. Dabei werden interkulturelle Unterschiede respektiert und als Bereicherung angesehen.

Anzahl Mitarbeiter	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
ZEAL gesamt	167	178	218
Davon Frauen	57	62	85
Davon Teilzeitarbeitnehmer	35	35	59
Davon Frauen in Teilzeit	24	29	41
Altersdurchschnitt der Belegschaft in Jahren	38	37	36
Nationalitäten	23	25	25
Mitarbeiter (Vollzeitäquivalente)	157	161	181

3. DIE GESELLSCHAFT GEWINNT

3.1 Ein nachhaltiges Geschäftsmodell

Gesellschaftliche Verantwortung ist zentraler Bestandteil unseres Geschäftsmodells. Wir wollen die Welt ein bisschen besser machen. Durch nachhaltiges Wachstum, Abgaben für gesellschaftliche Projekte und unsere eigenen Soziallotterien schaffen wir einen Mehrwert für das Gemeinwohl.

Lotterien und das Gemeinwohl

Seitdem es Lotteriespiele unter staatlicher Aufsicht gibt, fließen daraus Gelder in gesellschaftlich relevante Projekte. Etwa 40 % der Spieleinsätze bei den Lotterierprodukten der staatlichen Landeslotteriegesellschaften flossen in den letzten Jahren als Steuern und Zweckabgaben dem Gemeinwohl zu.

Nach Angaben des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB) wurden 2021 mehr als € 3,2 Mrd. (2020: über € 3,1 Mrd.) in Form von Steuern und Abgaben an die jeweiligen Landeshaushalte oder die Destinatäre abgeführt. Das sind bundesweit jeden Tag rund € 8,8 Mio. für das Gemeinwohl – Gelder, ohne die viele Projekte in den Bereichen Wohlfahrt, Sport und Kultur sowie in der Denkmalpflege und im Umweltschutz in Deutschland nicht finanzierbar wären.

Auch ZEAL leistet gerne seinen Beitrag für die finanzielle Grundlage unseres Gemeinwesens und betreibt dabei selbstverständlich keine Steuervermeidungskonstruktionen. Im Jahr 2021 zahlte ZEAL € 31,4 Mio. an Steuern und Sozialabgaben.

Unser Beitrag

Im Geschäftsjahr 2021 konnten wir durch unsere Vermittlungstätigkeit wieder Mittel für wichtige soziale und gesellschaftliche Projekte im Umfang von € 246 Mio. generieren, was dem Betrag des Vorjahres entspricht.

Mit unseren Soziallotterien leisten wir einen zusätzlichen Beitrag. Unser Produktportfolio umfasst 5 % Angebote mit einem zusätzlichen gesellschaftlichen Mehrwert.

3.2 Starke Partnerschaften

Wir sind bestrebt, durch Partnerschaften mit Wohltätigkeitsorganisationen – wie beispielsweise der spanischen ONCE – die Welt ein kleines bisschen besser zu machen. ONCE, eine spanische Organisation für Sehbehinderte, unterstützt Menschen, die blind sind oder eine Sehbehinderung haben, dabei, ein unabhängiges Leben zu führen. Das 1938 gegründete Unternehmen ist stolz darauf, eine Reihe von spezialisierten Dienstleistungen geschaffen zu haben, die es Tausenden von Menschen ermöglicht haben, ihr Potenzial zu entfalten. Zu ihren Aufgaben gehört es,

Arbeitsplätze zu schaffen, Stipendien anzubieten sowie Krankenhäuser, Schulen und speziell ausgestattete Sport- und Freizeiteinrichtungen zu bauen. Um den finanziellen Handlungsspielraum zu vergrößern und den Online-Vertrieb zu optimieren, ging ONCE 2012 eine Partnerschaft mit unserer Tochtergesellschaft ZEAL Iberia ein, die seitdem den digitalen Vertriebskanal, vom Produktmanagement bis hin zur Spielerakquise und -bindung, verwaltet.

Zudem haben wir bereits 2016 als erster deutscher Lotterievermittler die Deutsche Fernsehlotterie, die traditionsreiche Soziallotterie zugunsten hilfsbedürftiger Menschen, in unser Produktangebot aufgenommen, womit wir indirekt weitere soziale und gesellschaftliche Projekte unterstützen.

Bei der von uns aufgelegten Spielgemeinschaft "Das Grüne Glück" können unsere Kundinnen und Kunden mit dem Erwerb von Anteilen das Pflanzen von Bäumen in Entwicklungsländern unterstützen, da wir je verkauftem Spielgemeinschaftsanteil einen Baum, bei zwei Anteilen drei Bäume und bei vier Anteilen acht Bäume spenden. Im Geschäftsjahr 2021 wurden dadurch mit Hilfe unseres Projektpartners "Eden Reforestation Projects" mehr als 209.000 Bäume durch die heimische Bevölkerung gepflanzt. Seit Start der Spielgemeinschaft sind es bereits mehr als 437.000 Bäume. So bietet dieses Projekt neben einem aktiven Einsatz gegen den Klimawandel auch Erwerbsperspektiven für die lokale Bevölkerung.

Mit der Soziallotterie freiheit+, die ZEAL im Auftrag der BildungsChancen gGmbH entwickelt hat, fördern wir seit März 2020 Bildungsprojekte in Deutschland und der ganzen Welt. Sie soll es Menschen ermöglichen, ihre individuellen Potenziale zu entfalten – ein Ziel, dessen Erreichen letztendlich der gesamten Gesellschaft zugutekommt. Allein seit 2020 wurden so bereits über € 7 Mio. an 157 Bildungsprojekte vergeben. In 2021 waren es allein € 5,4 Mio. an 103 Bildungsprojekte. Gefördert werden dabei Projekte der drei Initiatoren Stifterverband, SOS-Kinderdörfer weltweit und Deutsche Kinder- und Jugendstiftung, aber auch

zahlreiche Projekte freier Träger. Durch letztere konnten in diesem Jahr unter anderem der von der Journalistin Sandra Maischberger gegründete Verein Vincentino e. V. in Berlin sowie der unter Schirmherrschaft der Kinder- und Jugendbuchautorin Cornelia Funke stehende Verein coach@school e. V. aus Hamburg unterstützt werden.

Auch der Bildungsbereich ist von der Corona-Krise nicht verschont geblieben. Deshalb hat die BildungsChancen gGmbH als Veranstalter der Lotterie freiheit+ schon zu Beginn der Pandemie reagiert und seitdem 24 schnelle Direkthilfen zu je € 1.000 vergeben. In Zeiten von Corona überaus wichtige Projekte – wie die Kinderschutzhäuser "Mattisburgen", die von der Ein Platz für Kinder gGmbH getragen werden – konnten so unterstützt werden. Zusätzlich gehen aktuell von allen Fördermitteln, die über die Lotterie generiert werden, bis zu 10 % in bildungsrelevante Corona-Hilfen. Das sind Mittel, die zum Beispiel dem Verein Ackerdemia e. V., der Familien während der Lockdowns interessante und sinnvolle Beschäftigungsmöglichkeiten in Form eines Ackerprogramms anbietet, geholfen haben. Ziel ist hierbei, die Wertschätzung für Natur und Lebensmittel in der Gesellschaft zu steigern und eine gesunde und nachhaltig konsumierende Lebensweise zu stärken. Ackerbotschafter und Schirmherr von Ackerdemia ist Christoph Biemann, bekannt aus der "Sendung mit der Maus", wo er mit seinen Sachgeschichten seit 1983 Jung und Alt Wissenswertes aus dem Alltag vermittelt.

3.3 Verantwortungsvolles Marketing

Wir sind uns unserer Verantwortung im Rahmen von Glücksspielwerbung bewusst. Als Anbieter von Online-Lotterien legen wir dabei vor allem Wert auf Jugendschutz sowie die Prävention von Glücksspielsucht.

Unser Handlungsplan umfasst Platzierungs- und Content-Vorgaben:

- Keine Werbung im Umfeld von Inhalten, die überwiegend an Minderjährige gerichtet sind.
- Hinweise zu den Suchtgefahren und Hilfsangeboten.
- Vereinbarungen restriktiver Werberichtlinien mit Geschäftspartnern und Lieferanten.

In 2022 werden wir zudem unseren Code of Conduct veröffentlichen, in dem klare Regeln für ein verantwortungsvolles Marketing vorgegeben werden.

Auch bestehen konkrete zeitliche Beschränkungen für das Angebot von Online-Rubbellosen. Der Glücksspielstaatsvertrag gibt zeitliche Werbebeschränkungen für Slots, Poker und Tischspiele zwischen 6:00 – 21:00 Uhr vor. Dieses gilt für den Rundfunk und das Internet.

3.4 Einhaltung von Sozial- & Umwelt-Standards in der Lieferkette

ZEAL ist aufgrund der Unternehmensgröße nicht unmittelbar durch das Lieferkettengesetz verpflichtet. Trotzdem achten wir bei der Auswahl unserer Vertragspartner sorgfältig auf mögliche Risiken für die Verletzung von Menschenrechten. Unsere Vertragspartner haben ihren Firmensitz in westlichen Industrieländern, insbesondere der EU und den USA und erbringen weitestgehend elektronische Dienstleistungen. Die in diesen Ländern geltenden hohen Standards gewährleisten die Einhaltung der Menschenrechte in hohem Maß. Zudem bestehen regelmäßig bei der Erbringung elektronischer Dienstleistungen nur sehr geringe Risiken für die Verletzung von Menschenrechten in der Lieferkette. Zum aktuellen Zeitpunkt haben wir daher noch keine konkreten Risikoanalysen veranlasst.

3.5 Fairer Wettbewerb

Für ZEAL ist ein fairer Wettbewerb sehr wichtig. Um als vertrauenswürdiger Geschäftspartner und Arbeitgeber wahrgenommen zu werden, ist ethisches und integriertes unternehmerisches Handeln ein wichtiger Faktor, auf den wir viel Wert legen. Daher achten wir die hohen Ansprüche unserer Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und Geschäftspartner. Wir verlangen von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, den geltenden rechtlichen und gesetzlichen Vorgaben sowie unseren internen Richtlinien zu folgen.

4. EIN GEWINN FÜR UNSERE UMWELT

Wir wollen unseren Beitrag zu Klimaschutz und Umwelt leisten. Wir glauben daran, dass jedes Unternehmen einen Beitrag leisten kann, auch wenn dieser Beitrag durch unser Geschäftsmodell sehr viel geringer ist als der anderer Industrien. Als Handlungsfelder haben wir folgende Themenbereiche definiert:

- Reduktion von Abfällen
- Reduktion des Energieverbrauchs
- Verlängerung den Lebenszyklus unserer Hardware-Produkte

4.1 Reduktion von Abfällen

Wir vermarkten digitale Spielerlebnisse. Wir produzieren keine Lottoscheine und verbrauchen auch sonst nur wenige Ressourcen. Abfälle fallen bei uns nur im Rahmen des normalen Büroalltags an. Seit 2020 messen wir in unseren Büros die Menge an Verpackungsabfällen:

- 2020 lag der Verbrauch bei 1,16 Tonnen
- 2021 lag der Verbrauch bei 1,12 Tonnen

2021 haben wir das erste Mal auch die Menge geschredderter Dokumente gemessen.

- Für das Gesamtjahr waren das 0,55 Tonnen

Um die Erfassung aller Büroabfälle zu komplettieren, werden wir ab 2022 auch Daten zu unserem Restmüll erfassen, den wir für das aktuelle Gesamtjahr auf Basis repräsentativer Stichproben hochrechnen werden.

Trotz der insgesamt, vor allem im Vergleich mit produzierenden Industrien, geringen Abfallmengen, die bei ZEAL anfallen, überprüfen wir unsere alltäglichen Prozesse kontinuierlich auf Optimierungspotenzial. Hierfür haben unter anderem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus unterschiedlichen Bereichen im Rahmen eines Hackathons die Initiative GREEN ZEAL ins Leben gerufen, die auch auf die kleinen Dinge schaut und bewirkt hat, dass unsere bisherigen Kapsel-Kaffeemaschinen gegen umweltfreundlichere Modelle ausgetauscht wurde. Außerdem verwenden wir nur noch mit dem "blauen Engel" zertifizierte Briefumschläge und Post-Its und verwenden Paketverpackungen soweit möglich mehrmals. Mithilfe der Einführung verschiedenster digitaler Tools zur Datei-ablage, Unterschrift und Rechnungsbearbeitung und -freigabe konnten wir unseren Papierverbrauch signifikant senken.

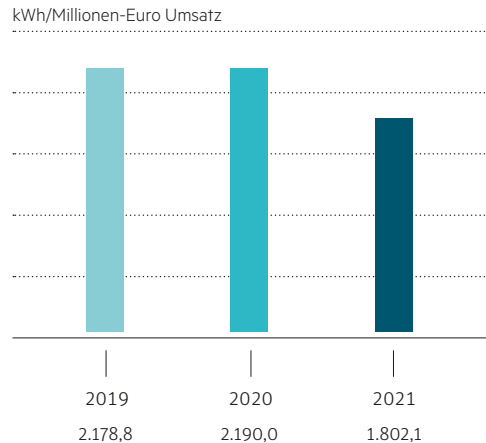
4.2 Reduktion des Energieverbrauchs

Wir verbrauchen Energie für den Betrieb unserer Bürogebäude und globalen Rechenzentren.

In den letzten Jahren konnten wir den Stromverbrauch für unsere Bürogebäude und Rechenzentren deutlich senken.

- 2019 lag der Stromverbrauch bei 447.291 Kilowattstunden, das entspricht 2.178,8 kWh/ Millionen-Euro Umsatz.
- 2020 verbrauchten wir 190.531 Kilowattstunden und damit 2.190,0 kWh/ Millionen-Euro Umsatz.
- 2021 betrug unser Energieverbrauch 155.938 Kilowattstunden beziehungsweise 1.802,1 kWh/ Millionen-Euro Umsatz

UMSATZGEWICHTETER ENERGIEVERBRAUCH



An unserem Bürostandort in Hamburg lag der Anteil erneuerbarer Energien 2021 bei 97,9 %. Im Jahr 2020 lag dieser Wert noch bei nur 72,2 %. Wir sehen uns somit auf einem guten Weg, hier in den nächsten Jahren bei 100 % zu liegen.

Wenn man bedenkt, dass der globale Energieverbrauch aller Rechenzentren im Jahr 2018 1 % des weltweiten Stromverbrauchs entsprach, zeigt es auf, wie wichtig es auch für uns ist, hierbei zu handeln. Seit Sommer 2020 beziehen wir bereits den Strom für unser Datacenter in Hamburg zu 100 % aus erneuerbaren Energiequellen. Externe Rechenkapazitäten beziehen wir ebenso nur aus hochmodernen Zentren mit nachhaltigem Energiemanagement und einem hohen Anteil von erneuerbaren Energien. Unser Provider AWS hat sich verpflichtet, bis 2030 ausschließlich erneuerbare Energien zu nutzen.

4.3 Verlängerung des Lebenszyklus unserer Hardware-Produkte

Einen weiteren Beitrag für die Umwelt leisten wir im Bereich der von uns genutzten Hardware-Produkte im IT-Bereich.

Schon bei der Beschaffung aller Hardware, die wir in unserem konzerneigenen Rechenzentrum in Hamburg einsetzen, achten wir auf Haltbarkeit und Energieeffizienz. Unsere Computer und Monitore verfügen fast durchgehend über eine Energy Star-Zertifizierung der höchsten Energieeffizienz-Klassen.

Weniger effiziente Altgeräte, die älter als fünf Jahre sind, ersetzen wir dabei laufend durch neue, effizientere Hardware. Unser IT-"Fuhrpark" ist durchschnittlich drei Jahre alt. Ausgediente Hardware entsorgen wir nur in Ausnahmefällen – in 2021 fiel fast kein Elektromüll bei ZEAL an. Stattdessen spenden wir die Geräte etwa an Schulen, um dort für bessere Ausstattung und Ausbildung zu sorgen. Hierdurch verlängert sich der Lebenszyklus unserer Hardware nochmals deutlich.

5. WIR ALLE GEWINNEN DURCH EINE GUTE GOVERNANCE

Unsere Corporate Governance reicht von der Leitung bis zur Überwachung unseres Unternehmens. Da Vertrauen und Integrität die Wertepfeiler unseres Geschäftsmodells darstellen, ist die frühzeitige Erkennung von Risiken für uns elementar. Wir dulden keinerlei Betrug oder sonstiges Fehlverhalten. Weder von unseren Führungskräften noch von unseren Mitarbeitenden oder Zulieferern.

Aufsichtsrat und Vorstand haben gemäß § 161 AktG eine Entsprechenserklärung zum Deutschen Corporate Governance Kodex abgegeben und den Aktionären sowohl auf Seite 21 als auch auf der Website der Gesellschaft (zealnetwork.de) dauerhaft zugänglich gemacht.

5.1. Leitung und Geschäftsführung durch den Vorstand/Maßstäbe der Unternehmensführung

Unsere Führungskräfte erhalten neben dem Grundgehalt eine variable Vergütung mit kurz- und langfristiger Anreizwirkung, die an individuelle und unternehmensbezogene Themen geknüpft ist. Die Feststellung der Zielerreichung sowie die Festlegung neuer Ziele wird regelmäßig durch den Aufsichtsrat vorgenommen. In den Verträgen des Vorstands sind Rückforderungsklauseln enthalten. Ausdrückliche Malus-Regelungen sind auf Schadensersatz bei Dienstvergehen beschränkt. Das aktuelle Vergütungssystem von Vorstand und Aufsichtsrat ist im Detail im Vergütungsbericht beschrieben.

5.2. Code of Conduct

Wir fördern eine transparente, offene und diverse Unternehmenskultur. Unsere Anforderungen hinsichtlich Integrität und Ethik haben wir in einem Verhaltenskodex (Code of Conduct) für unsere Mitarbeitenden verbindlich festgeschrieben, den wir in den ersten Monaten des Jahres 2022 in einer aktualisierten Fassung auch veröffentlichen werden. Neben den allgemeinen Compliance-Feldern legen wir besonderen Wert auf die Einhaltung der besonderen Compliance-Felder Glücksspielregulierung, Datenschutz, IT-Sicherheit, Kapitalmarkt, Wettbewerb, Korruption, Arbeitsschutz, Arbeitsbedingungen und allgemeine Gleichbehandlung.

5.3. Korruptions- und Geldwäschebekämpfung

Zur Vermeidung beziehungsweise Reduzierung von Zahlungsbetrug gibt es bei ZEAL die Abteilung "Payment, Fraud and Verification", welche derzeit fünf Vollzeitmitarbeiter umfasst.

Für die frühzeitige Erkennung von Risiken ist es wichtig, dass Betrug, Miss- oder Fehlverhalten seitens der Mitarbeitenden oder Führungskräfte des Unternehmens gemeldet und angemessen sanktioniert wird. ZEAL fördert eine transparente, offene und diverse Unternehmenskultur, in der unsere Belegschaft "mutig denken" und Bedenken äußern kann. Wir ermutigen jeden,

etwaige Zweifel hinsichtlich des korrekten Verhaltens Anderer im Rahmen des Geschäftsbetriebs zu äußern. Um die Barriere solcher Anzeigen niedrig zu halten, hat ZEAL ein öffentlich zugängliches Hinweisgebersystem (Whistleblowing-System) unter zeal.whistleblownetwork.net eingerichtet, über das Angestellte oder externe Hinweisgeber Compliance-Verstöße bei ZEAL anonym melden können. Das System ist in allen für ZEAL-Angestellte relevanten Sprachen verfügbar. Alle Hinweise werden von der Compliance-Abteilung unter Hinzuziehung von externen Compliance-Spezialisten bearbeitet und die nötigen Schritte in die Wege geleitet.

Unsere Mitarbeitenden werden in regelmäßigen Abständen über die Möglichkeit, das Whistleblower-System zu nutzen, informiert. In den Jahren 2019, 2020 und 2021 haben wir keine Meldungen über unser Hinweisgebersystem erhalten.

5.4. Compliance-Management-System

Integrität und ethisches Verhalten sind ein Grundpfeiler des Handelns der Mitarbeitenden von ZEAL. Um dies zu bestärken und zu gewährleisten, haben wir ein Compliance-Management-System eingeführt. Dieses setzt sich aus einer Vielzahl von internen Prozessen und Maßnahmen zusammen. Es dient unserem Anspruch, nach ethischen Grundsätzen zu handeln und uns an alle geltenden Gesetze, internen Regelungen und freiwilligen Selbstverpflichtungen zu halten. Dabei liegen uns die Themenbereiche Glücksspielregulierung, IT-Sicherheit, Datenschutz, Kapitalmarkt, Korruption, Wettbewerb, Arbeitsbedingungen, Arbeitsschutz und allgemeine Gleichbehandlung besonders am Herzen.

Alle Führungskräfte sind im Sinne eines "Tone from the top" dazu aufgefordert, durch eigenes Handeln und eigene Haltung eine Risikokultur vorzuleben, die alle Mitarbeitenden dazu anhält, geltende Regelungen einzuhalten und Verstöße zu vermeiden. Die Führungskräfte, deren Verantwortlichkeitsbereiche neuralgische Berührungspunkte zu den sensibelsten Compliance-Feldern aufweisen, treffen sich regelmäßig in Workshops, um mögliche Compliance-Risiken zu analysieren und zu bewerten sowie entsprechende Präventions- und Gegenmaßnahmen festzulegen. Verantwortlich für die Koordination der Compliance-Workshops und für das Compliance-Management-System ist der Compliance-Beauftragte, der direkt an den Vorstand berichtet.

Die Wirksamkeit unseres Compliance-Management-Systems überprüfen wir laufend und passen es an aktuelle Entwicklungen, neue rechtliche Anforderungen und veränderte Risiken an. Compliance-Risiken analysieren wir systematisch und regelmäßig über alle Geschäftsbereiche und nutzen die Ergebnisse dieser Analyse als Grundlage unseres globalen Risikomanagements.

6. SDG-INDEX

Unser Beitrag zu den SDGs der UN

Die 17 UN Sustainable Development Goals (SDGs) wurden 2015 im Rahmen der "2030 Agenda for Sustainable Development" von allen UN-Mitgliedsstaaten verabschiedet. Diese 17 globalen Nachhaltigkeitsziele in Bereichen wie Gesundheit, Bildung, faire Arbeit und Umwelt richten sich an staatliche und private Akteure auf der ganzen Welt. Auch wir bei ZEAL leisten einen Beitrag zum Erreichen dieser Ziele. Die durch unsere Nachhaltigkeitsmaßnahmen adressierten SDGs werden zur besseren Orientierung im vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht jeweils an den Seitenrändern hervorgehoben. Insgesamt können wir einen positiven Beitrag zu neun der 17 SDGs zeigen. Unterdessen haben wir folgende drei SDGs identifiziert, zu denen wir mit unserem Geschäftsmodell und unserer Unternehmenspolitik in besonderem Maße beitragen können:

SDG 3 – Gesundheit und Wohlergehen

Durch unsere zahlreichen Maßnahmen zum Schutz von gefährdeten Spielern und Minderjährigen bieten wir ein sicheres Umfeld für verantwortungsvolles Spielen in einem kontrollierten Rahmen. Hierzu geben wir den Spielern zahlreiche Werkzeuge zur Selbstkontrolle an die Hand, bieten aber auch externe Kontrolle, wo nötig.

SDG 8 – Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum

Maximal flexible Arbeitsmodelle unter anderem durch das Arbeiten von zu Hause, Vertrauensarbeitszeiten und zusätzlich bezahlte Urlaubstage zu besonderen Anlässen ermöglichen eine ausgeglichene Work-Life-Balance und erlauben die Vereinbarkeit von Karriere und Familie, wodurch vor allem unsere weiblichen Kollegen profitieren. Durch Fortbildungsmaßnahmen und attraktive Bezahlung basierend auf fairen, nachvollziehbaren Zielen wollen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter fördern und langfristig binden.

SDG 12 – Nachhaltiger Konsum und Produktion

ZEAL steht für transparente, sichere Produkte und verantwortungsvolles Marketing. Hierdurch erzielen wir zufriedene Kundinnen und Kunden und können gleichzeitig durch die Erlöse aus den Lotterien zahlreiche gemeinnützige Organisationen unterstützen.



Verantwortungsvolles Spielen (S. 30),
Verantwortungsvolles Marketing (S. 36)



Möglichkeiten zur Weiterentwicklung (S. 33)
freiheit+ (S. 35)



Reduktion des Energieverbrauchs (S. 37)
Verlängerung des Lebenszyklus
unserer Hardware-Produkte (S. 37)



Flexibilisierung der Arbeitszeit und
Arbeitsmodelle (S. 32)
Attraktive Vergütung (S. 33),
Rekrutierung von Talenten (S. 34)
Einhaltung von Sozial- & Umwelt-
Standards in der Lieferkette (S. 36)



Digitale Technologien und Innovationen (S. 31)
Datenschutz und Datensicherheit (S. 31)



Flexibilisierung der Arbeitszeit und
Arbeitsmodelle (S. 32)
Diverses Arbeitsumfeld (S. 34)



Produkttransparenz (S. 31)
Kundenzufriedenheit (S. 31)
Verantwortungsvolles Marketing (S. 36)



Einhaltung von Sozial- & Umwelt-
Standards in der Lieferkette (S. 36)



Lotterien und das Gemeinwohl (S. 35)
Korruptions- und Geldwäsche-
bekämpfung (S. 38)