

# DEFINING THE FUTURE OF LOTTERY

GESCHÄFTSBERICHT 2023



# OUR MISSION

Die ZEAL Network SE ist der führende deutsche Anbieter staatlicher Lotterien und anderer erlaubter Lotterierprodukte im Internet. Unser Ziel ist es, Innovationen und den Wandel im Lotteriesektor voranzutreiben und unsere Online-Marktführerschaft weiter auszubauen.

## **Die Zukunft der Lotterie definieren!**

Als Technologieunternehmen arbeiten wir fortlaufend daran, Innovationen bei unseren Angeboten einzuführen. Wir nutzen dafür unsere langjährige Erfahrung im eCommerce-Bereich, Lotterieurkunde und die Kenntnis über Wünsche, Ziele und Spielverhalten unserer Kundinnen und Kunden.

## **Wir lassen Menschen träumen und leisten einen gesellschaftlichen Beitrag.**

Mit unseren Produkten ermöglichen wir Menschen große Träume. Und mit jedem verkauften Lotterielos leisten wir einen Beitrag für die Gesellschaft mit der Unterstützung gemeinnütziger Zwecke direkt durch unsere Soziallotterien oder durch die Teilnahme unserer Kundinnen und Kunden an den staatlich veranstalteten Lotterien.



# NACHHALTIGKEITS- BERICHT

## Vorwort

Liebe Stakeholder,  
wir sind Game Changer. Wir bringen Menschen zum Träumen. Um unseren Kundinnen und Kunden ein besonderes und sicheres Spielerlebnis zu bieten, nutzen wir innovative Technologien mit dem Anspruch, uns ständig weiterzuentwickeln. Verantwortungsbewusstes Handeln ist dabei ein integraler Wert unseres Geschäftsmodells. Es ist unsere "license to operate" und die Grundlage der uns erteilten Zulassung, im hochregulierten Glücksspielmarkt aktiv zu sein.

Bei ZEAL legen wir einen großen Wert auf Eigenverantwortung. "Act like an owner" ist deshalb eines unserer Leitmotive. Es erfüllt mich mit Stolz, dass das Thema Nachhaltigkeit bei ZEAL nicht einseitig von oben vorgegeben, sondern aus dem Unternehmen heraus aktiv eingefordert wird. Diese positive Dynamik hat maßgeblich zu unserer beachtlichen Entwicklung im dritten Jahr des Nachhaltigkeitsreportings beigetragen, in dem wir erneut sowohl quantitative als auch qualitative Fortschritte erzielt haben.

Wir haben unser Reporting einem Stresstest unterzogen, um uns frühzeitig auf die anspruchsvollen European Sustainability Reporting Standards (ESRS) der EU vorzubereiten. Dieser Test hat unter anderem die Notwendigkeit einer Aktualisierung unserer Wesentlichkeitsanalyse aufgezeigt, um Themen noch präziser hinsichtlich ihrer Auswirkungen und finanziellen Relevanz zu bewerten. Seit 2023 bieten wir zusätzlich zu unseren Lotterierprodukten auch spannende und innovative virtuelle Automatenspiele ("Games") an. Damit sind wir der bisher einzige Anbieter, der ein solches Angebot bereitstellt. Um auch hier unserer Verantwortung und den strengen gesetzlichen Vorgaben gerecht zu werden, haben wir uns noch intensiver mit Produktsicherheitsanforderungen und Spielerschutz auseinandergesetzt und im Rahmen einer Umfeldanalyse geprüft, wo wir zusätzlich die Extrameile gehen können. Unsere kontinuierlichen Anstrengungen in den letzten Jahren wurden auch von ESG-Rating-Agenturen anerkannt, die unsere Nachhaltigkeitsratings weiter verbessert haben.

Mit Blick auf unsere Belegschaft führten wir 2023 eine "Working Hours Policy" ein, die insbesondere Standards und Regelungen zu unseren Arbeitszeiten, zur Zusammenarbeit im Office sowie zum Thema Work-Life-Balance enthält. Unsere hochqualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind eines unserer wichtigsten Erfolgsfaktoren. Auch um ihnen einen Arbeitsplatz zu bieten, der wirtschaftlichen Erfolg mit dem wichtigen Gut einer nachhaltigen und lebenswerten Welt verknüpft, betreiben wir unser Nachhaltigkeitsengagement. Eine besondere Bedeutung hat für uns das Thema Diversity. Um eine diverse Unternehmenskultur gezielt zu fördern, haben wir eine Arbeitsgruppe für das Diversity-Management bei ZEAL etabliert.

Für 2024 haben wir uns zudem vorgenommen, unseren Prozess zur Entwicklung einer umfassenden Nachhaltigkeitsstrategie fortzusetzen. Sie soll langfristig der Fixpunkt sein, der die Richtung unserer Nachhaltigkeitsaktivitäten vorgibt und nach dem wir unsere Ziele und Maßnahmen ausrichten.

Wir sind stolz auf unsere bisherigen Fortschritte im Bereich Nachhaltigkeit und voller Vorfreude darauf, weitere Fortschritte zu erzielen und damit als nachhaltig denkendes Unternehmen die Zukunft des Glücksspiels zu gestalten. Begleiten Sie uns auf diesem Weg!

Mit herzlichen Grüßen



Helmut Becker

## Über diesen Nachhaltigkeitsbericht

Dieser nichtfinanzielle Bericht (Nachhaltigkeitsbericht) dokumentiert ZEALs Fortschritte bei der Erreichung unserer Nachhaltigkeitsziele. Er ist der dritte Bericht, den wir in dieser Art vorlegen und umfasst den Zeitraum des abgelaufenen Geschäftsjahres vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023. Soweit nicht anders ausgewiesen, beziehen sich alle Angaben in diesem Bericht auf die ZEAL Network SE (ZEAL) inklusive unserer Marken LOTTO24, Tipp24, ZEAL Iberia, ZEAL Instant Games, ZEAL Ventures und freiheit+ sowie unsere Standorte in Hamburg (Deutschland), London (Vereinigtes Königreich) und Madrid (Spanien).

Wir haben unsere Nachhaltigkeitsstrategie weiterentwickelt. Wichtige Bausteine waren dabei zum einen die Erkenntnisse aus unserem 2021/22 durchgeführten Stakeholder-Engagement-Prozess, aus der Analyse der neuen EU-Richtlinie zur Unternehmens-Nachhaltigkeitsberichterstattung (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD) sowie aus der Verarbeitung der Ratings, die wir durch die ESG-Rating-Agenturen MSCI, ISS und Sustainalytics erhalten haben. Dafür haben wir Tools entwickelt, mit denen wir unsere Erkenntnisse systematisch sammeln, in Maßnahmen übersetzen und steuern können.

Das Thema Nachhaltigkeit ist bei uns abteilungsübergreifend und damit interdisziplinär im Unternehmen verankert. Insbesondere Vertreter aus den Abteilungen People & Culture, Compliance, Investor Relations, Legal, Risk, Corporate Development, Finance, Projektmanagement sowie Office Management spielen eine zentrale Rolle dabei, weitere Nachhaltigkeitsfortschritte zu erzielen. Sie werden kontinuierlich in nachhaltigkeitsbezogene Fragestellungen und Entscheidungsfindungsprozesse eingebunden.

Für die Vergleichbarkeit unserer Leistungen im Zeitverlauf verwenden wir in diesem Bericht, wann immer möglich, die Darstellung von Dreijahreszeiträumen (2021, 2022, 2023). Wenn erforderlich, wurden Zahlenangaben in diesem Bericht entsprechend gängigen kaufmännischen Standards gerundet. Prozentangaben können sich aufgrund von Rundungsdifferenzen auf 98–102 % summieren.

## METHODIK UND RAHMENWERKE

Um einen möglichst hohen Standard bei unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung zu erzielen und die Vergleichbarkeit unserer ökonomischen und sozioökologischen Leistungen auch branchenweit zu ermöglichen, orientieren wir uns an verschiedenen Rahmenwerken.

Da in unserem Bericht die ZEAL-Stakeholder im Zentrum stehen, orientieren wir uns primär an den Empfehlungen der Global Reporting Initiative (GRI) mit ihrem multiperspektivischen Stakeholder-Ansatz sowie am Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK). Umfang und Detailgrad unserer Nachhaltigkeitsberichterstattung sollen in den nächsten Jahren weiterhin ausgebaut werden, um sukzessive den Erfüllungsgrad der GRI- und DNK-Empfehlungen zu erhöhen. Zudem zeigen wir auf, zu welchen Nachhaltigkeitszielen der Agenda 2030 (Sustainable Development Goals) wir einen Beitrag leisten wollen. Weitere Angaben und Operationalisierungen finden sich im Abschnitt zu unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Wir prüfen in regelmäßigen Abständen, wie wir unsere Nachhaltigkeitsberichterstattung weiter vorantreiben und ausweiten können. Dabei berücksichtigen wir sowohl nationale als auch internationale Initiativen und Standards für die Nachhaltigkeitsberichterstattung von Unternehmen.

## EVALUATION

Für die Evaluation unserer Leistungen im Nachhaltigkeitsbericht setzen wir auf unterschiedliche Maßnahmen. Zum einen haben wir relevante ESG-Daten definiert (ESG – "Environmental, Social, Governance") und in einer zentralen Datenbank, die fortlaufend aktualisiert und bei Bedarf erweitert wird, gesammelt. Zum anderen haben wir ein umfangreiches Risikomanagementsystem installiert, über das mehr im Kapitel Risikomanagement zu erfahren ist.

Weiterhin setzen wir auf klare Zuständigkeiten und Rollen. Die Überwachung unserer ESG-Strategie und -Aktivitäten ist bei ZEAL auf der Ebene des Aufsichtsrats angesiedelt, dessen Mitglieder aktuell für eine Amtszeit von vier Jahren bis zur Hauptversammlung 2026 gewählt sind. Die konkrete Steuerung liegt beim Vorstand. Innerhalb des Vorstands trägt seit dem 1. Oktober 2023 unser CFO Sebastian Bielski die Hauptverantwortung für ESG-Themen. Der Vorstand als Ganzes hat im Jahr 2023 drei Mal im Rahmen von Vorstandssitzungen Umwelt- und soziale Themen sowie deren Auswirkungen, Risiken und Chancen überprüft. Gleichzeitig haben wir zur Koordination und Umsetzung unserer ESG-Strategie und -Aktivitäten verschiedene Verantwortlichkeiten im Unternehmen festgelegt. Zur kontinuierlichen Begleitung und Bewertung der Nachhaltigkeitsprozesse von ZEAL trifft sich eine ESG-Arbeitsgruppe im vierwöchentlichen Rhythmus. Das ESG-Team wurde im Rahmen von Workshops und speziellen Sessions umfangreich zum Thema Nachhaltigkeit geschult.

Innerhalb der Arbeitsgruppe sind die Zuständigkeiten wie folgt:

<b>Bereich</b>	<b>Verantwortung</b>
<b>CO<sub>2</sub>-Reduktion/Management</b>	Helge Poel (Enterprise Security)
<b>Reduce and Reuse-Plan/GREEN ZEAL</b>	Nevra Dingwitz (Office Management)
<b>ESG-Strategie</b>	Sebastian Bielski (CFO) Helge Poel (Enterprise Security)
<b>Verantwortungsvolles Marketing</b>	Carsten Muth (Legal) Jan Kretschmer (Public Policy)
<b>Verantwortungsvolles Gambling</b>	Jan Kretschmer (Public Policy)
<b>Transparente Produkte</b>	Carsten Muth (Legal)
<b>Menschenrechte</b>	Carsten Muth (Legal) Yvonne Gröbbels (People & Culture)
<b>Digitale Technologien/Innovation</b>	Helge Poel (Enterprise Security)
<b>Datenschutz/Datensicherheit</b>	Carsten Muth (Legal) Helge Poel (Enterprise Security)
<b>Mitarbeiterzufriedenheit/Arbeitnehmerrechte/Mitarbeiterschutz</b>	Yvonne Gröbbels (People & Culture)
<b>Diversität</b>	Yvonne Gröbbels (People & Culture)
<b>CSR (Corporate Social Responsibility)</b>	Yvonne Gröbbels (People & Culture)
<b>Stakeholderdialog</b>	Frank Hoffmann (Investor Relations)
<b>Compliance</b>	Carsten Muth (Compliance Officer) Jan Kretschmer (Public Policy) Frank Hoffmann (Investor Relations) Helge Poel (Enterprise Security)
<b>Fairer Wettbewerb</b>	Carsten Muth (Legal)
<b>Korruption/Geldwäsche</b>	Carsten Muth (Legal) Jan Kretschmer (Public Policy)
<b>Lobbyismus</b>	Jan Kretschmer (Public Policy)
<b>Risikomanagement</b>	Carsten Muth (Legal) Helge Poel (Enterprise Security)

## WICHTIG ZU WISSEN

Der Bericht wird in deutscher sowie englischer Sprache veröffentlicht und steht auf unserer Unternehmenswebsite (zealnetwork.de) zur Verfügung. Bei Auslegungsfragen zwischen den verschiedenen sprachigen Sprachversionen des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts ist die deutsche Fassung maßgebend.

Alle unsere Leserinnen und Leser sowie alle Stakeholder sind herzlich eingeladen, uns Feedback, Anregungen oder Fragen zu unserem dritten Nachhaltigkeitsbericht zu übermitteln. Dies ist unter anderem telefonisch über die Nummer +49 (0)40 809036065 oder per E-Mail an [office@zealnetwork.de](mailto:office@zealnetwork.de) möglich.

## Nachhaltigkeitsstrategie und Ziele

### WIR BRINGEN MENSCHEN ZUM TRÄUMEN

Unser Ziel ist es, Menschen zum Träumen zu bringen und glücklich zu machen. Dies wollen wir in einem attraktiven und sicheren Spielumfeld ermöglichen. Es ist unsere Mission, wirtschaftlichen Erfolg und Verantwortung für Umwelt und Gesellschaft in einem erfolgreichen Geschäftsmodell zu vereinen. Unser unternehmerisches Handeln und unsere strategische Ausrichtung basieren auf drei klar festgelegten Werten:

- **Act like an owner:** Wir treffen fundierte Entscheidungen, indem wir die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden verstehen und bewusst Chancen und Risiken abwägen. Wir setzen die Dinge um und sind für das Ergebnis verantwortlich. Wir bleiben fokussiert, halten es einfach und alles, was wir tun, dient der Erfüllung der hohen Erwartungen unserer Kundinnen und Kunden.
- **Be a game changer:** Wir denken in großen Dimensionen und stellen den Status quo in Frage, nehmen Misserfolge und Fehler in Kauf, lieben außergewöhnliche Ideen und sind stolz auf unsere Ambition, das beste E-Commerce-Unternehmen im Bereich Lotterie und Glücksspiel werden zu wollen.
- **Play as a team:** Wir behandeln uns gegenseitig mit Fairness und Respekt. ZEAL ist ein sicheres Umfeld. Wir sind transparent, offen und sagen unsere Meinung auch in schwierigen Situationen. Wir glauben, dass Bescheidenheit und Verletzlichkeit uns stärker machen. Wir stehen füreinander ein und wachsen gemeinsam an jeder Herausforderung, der wir begegnen.

Diese Werte bilden die Grundlage unseres ZEAL Codes (Verhaltenskodex/Code of Ethics) und wurden in diesem Rahmen vom Vorstand entwickelt und freigegeben.

### AKTUALISIERUNG UNSERER NACHHALTIGKEITSSTRATEGIE BIS 2024 – BEREITS ERREICHTES UND GEPLANTES

Im Einklang mit unseren Unternehmenswerten und unter Berücksichtigung unseres Geschäftsmodells arbeiten wir derzeit an einer umfassenden Überarbeitung unserer Nachhaltigkeitsstrategie. Ziel ist es, eine positive Wirkung auf Gesellschaft und Umwelt zu erzielen, während wir gleichzeitig unseren langfristigen wirtschaftlichen Erfolg im Rahmen eines Triple-Bottom-Line-Ansatz sicherstellen.

Unsere neue Nachhaltigkeitsstrategie soll als konkrete Orientierungshilfe den Rahmen für unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten setzen und ZEALs Nachhaltigkeitsprofil definieren.

Mit der Einführung unseres neuen Geschäftsbereichs Games haben wir unser Geschäftsmodell erweitert. Dieser Schritt ist ein Meilenstein in unserer strategischen Unternehmensentwicklung, führt aber gleichzeitig auch zu neuen regulatorischen Anforderungen und veränderten Rahmenbedingungen mit Blick auf unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten, einschließlich der für uns so wichtigen Themen Spielerschutz und Produktsicherheit.

Um den neuen Herausforderungen gerecht zu werden und weiterhin ein möglichst sicheres Kundenerlebnis bieten zu können, haben wir unsere Nachhaltigkeitsstrategie 2023 mit verschiedenen Initiativen weiterentwickelt und dabei wichtige Fortschritte erzielt:

- **Aktiver Dialog mit den Rating-Agenturen:** Wir stehen in einem kontinuierlichen und aktiven Austausch mit relevanten ESG-Rating-Agenturen und konnten unsere Nachhaltigkeitsratings bereits deutlich verbessern.
- **Vorbereitung auf die neuen regulatorischen Anforderungen:** Für ZEAL werden künftig die Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) beziehungsweise die European Sustainability Reporting Standards (ESRS) gelten. Um unsere Ressourcen sinnvoll zu planen, bereiten wir uns seit 2023 intensiv auf die Einführung der neuen EU-Vorgaben für die nichtfinanzielle Berichterstattung von Unternehmen vor. Im Rahmen eines CSRD / ESRS Readiness Check haben wir analysiert, wie gut unser Reporting heute schon die Vorgaben erfüllt und was wir bis zum Inkrafttreten noch unternehmen müssen.
- **Aktualisierung der ESG-Strategie:** Anfang 2023 haben wir unser Stakeholder Mapping zur Identifizierung und Priorisierung unserer Stakeholder aktualisiert und im November 2023 als Vorbereitung auf die Aktualisierung unserer Wesentlichkeitsanalyse gemäß der doppelten Wesentlichkeitsprüfung gemeinsam mit einer externen Beratungsagentur einen ESG-Workshop durchgeführt, um abteilungsübergreifend Wissen und Erfahrungen zu vernetzen und die Grundlagen für unsere Strategie zu erarbeiten. Zu den Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Workshops gehörte auch unsere oberste Managementebene.
- **Umfeldanalyse Spielerschutz:** Um sicherzustellen, dass ZEALs Spielerschutz auch international den höchsten Qualitätsanforderungen entspricht und wir wettbewerbsfähig bleiben, haben wir uns einen umfassenden Überblick über die aktuellen Trends und Best Practices in der Glücksspielbranche verschafft. Der Vergleich mit unseren wichtigsten Wettbewerbern zeigt, dass wir beim Spielerschutz sowie der Produktsicherheit und -transparenz bereits ein hohes Niveau erreicht haben.
- **Diversity-Management:** Ein besonderer Fokus bei ZEAL liegt auf dem Thema Diversity. Für das konkrete Diversity-Management haben wir eine Arbeitsgruppe gebildet, die unsere Diversity-Strategie mit Leben füllt und zahlreiche Maßnahmen steuert.

Anfang 2024 haben wir begonnen, unsere Wesentlichkeitsanalyse gemäß der doppelten Wesentlichkeitsprüfung zu aktualisieren. Auch vor dem Hintergrund unseres erweiterten Geschäftsmodells ist es das Ziel der Wesentlichkeitsanalyse, die relevanten Stakeholder mit ihren Erwartungen und Bedürfnissen neu zu identifizieren und die für uns wesentlichen Themen aus der Inside-Out-Perspektive (positive und negative Auswirkungen der Tätigkeiten von ZEAL auf Gesellschaft und Umwelt) sowie der Outside-In-Perspektive (Chancen und Risiken von Nachhaltigkeitsthemen für die finanzielle Lage eines Unternehmens und die Zukunftsfähigkeit des Geschäftsmodells) zu definieren.

### UNSER INTEGRIERTES GESCHÄFTSMODELL – STATUS QUO

Unser Geschäftsmodell verbindet wirtschaftlichen Erfolg mit ökologischen und sozialen Aspekten. Durch diesen integrierten Ansatz stellen wir sicher, dass wir die Bedürfnisse und Interessen aller unserer Stakeholder berücksichtigen, einen positiven Beitrag für Umwelt und Gesellschaft leisten und unsere negativen Auswirkungen reduzieren beziehungsweise idealerweise beseitigen.

Zu unseren positiven Beiträgen und damit auch Chancen gehören:

- **Ein erfolgreiches Geschäftsmodell:** Mit dem Erfolg unseres Geschäftsmodells steigt der Mehrwert, den wir für das Gemeinwohl leisten können, denn Lotteriemärkte sind umsatzstark, und das Zahlenlotto ist die mit Abstand beliebteste Glücksspielart in Deutschland. Auch wenn die Gewinnwahrscheinlichkeiten für einen Großgewinn für den Einzelnen gering sind, profitiert das Gemeinwohl bei jeder Ziehung, in Form von Steuern und Sozialabgaben aus den Spieleinsätzen.
- **Produkte mit sozialem und umweltbezogenem Mehrwert:** Unsere Sozial- und Umweltlotterien wie zum Beispiel freiheit+, "Das Grüne Glück" oder "Der Blaue Schatz" verstärken unseren Mehrwert für Gesellschaft und Umwelt, denn pro gespieltem Feld geht ein zusätzlicher Beitrag an gemeinnützige Projekte.
- **Resilienz durch ethisches Verhalten und gute Geschäftspraxis:** Unser kundenorientiertes Geschäftsmodell lebt von unserer guten Reputation sowie von unserem verantwortungsvollen und gesetzeskonformen Handeln. Da unsere Stakeholder diesbezüglich hohe Anforderungen an uns stellen, stärkt die Etablierung einer ethischen und guten Geschäftspraxis insgesamt auch die Resilienz unseres unternehmerischen Erfolgs. Besondere Bedeutung kommt hierbei der Vermeidung von branchenspezifischen Risiken und Gefahren bei der Nutzung unserer Produkte zu. Insbesondere die Bereiche Geldwäscheprävention, Jugend- und Spielerschutz, fairer Wettbewerb und transparente Unternehmensführung sowie unabhängige Kontrollinstanzen sind Fokusfelder unseres ethischen Handelns. Strategisch begegnen wir diesen Herausforderungen, indem wir ein systematisches Monitoring unseres Handelns etablieren und eine Kontrolle und größtmögliche Transparenz durch unabhängige Instanzen und Stakeholder sicherstellen. Wir wollen die besten legalen und sicheren Spielmöglichkeiten bieten, ob bei Lotterien oder in unserem neuen Geschäftsfeld Games.

- **Technologien und Innovationen:** Um unsere Vision zu verwirklichen, die Zukunft des Glücksspiels neu zu definieren, setzen wir auf Technologien und Innovationen. Damit wollen wir unseren Kundinnen und Kunden ein noch attraktiveres, noch sichereres Spielerlebnis bieten und unsere Angebote noch zugänglicher gestalten. Ein großer Teil unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist deshalb mit der Produktentwicklung, Skalierung, cloudbasierten Infrastrukturen, Big Data-Verarbeitung und IT-Sicherheit beschäftigt.
- **Attraktive Arbeitsplätze:** Um uns als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren und dadurch motivierte und hochqualifizierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für ZEAL zu begeistern und zu erhalten, setzen wir auf das strategische Management von Rekrutierung, Bindung von Talenten und Sicherstellung der physischen und psychischen Gesundheit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Investition in die Zufriedenheit unserer Belegschaft macht uns langfristig leistungsfähig, kreativ und innovativ.

Den negativen Auswirkungen unseres wirtschaftlichen Handelns, die für uns zugleich auch Risiken darstellen, begegnen wir lösungsorientiert, mit dem Ziel, unseren Negativimpact durch ein entsprechendes Risikomanagement zu minimieren. Dazu gehören:

- **Risiken, die bei gefährdeten Personen zu problematischem Verhalten oder Glücksspielsucht führen können:** Wir nehmen dieses Risiko sehr ernst und befolgen nicht nur die Vorgaben des Staatsvertrags zur Neuregulierung des Glücksspielwesens in Deutschland (Glücksspielstaatsvertrag 2021 - kurz GlüStV), indem wir ein Sozialkonzept für die von uns vertriebenen Glücksspielprodukte vorhalten und die Werbebeschränkungen zum Schutz von gefährdeten Spielerinnen und Spielern sowie Minderjährigen einhalten, sondern setzen darüber hinaus auch technische Innovationen ein, die unsere Kundinnen und Kunden schützen.
- **Risiken, die aus der Verarbeitung personenbezogener Daten resultieren:** Daten bieten uns nicht nur neue Geschäftschancen, sie fordern von uns auch ein hohes Maß an Sorgfalt und Sicherheit. Der Schutz der Daten unserer Kundinnen und Kunden bildet die Vertrauensbasis, auf der sich unser geschäftlicher Erfolg entfaltet. Nur indem wir relevante Daten verarbeiten, können wir den gesetzlichen Anforderungen entsprechen, die sichere Abwicklung von Zahlungen ermöglichen, einen Beitrag zum Schutz von Spielenden und Jugendlichen leisten sowie Datenmissbrauch verhindern.
- **Risiken bei der Einhaltung von Umwelt- und Sozialstandards in unserer Lieferkette:** Mit der Erweiterung unseres Geschäftsmodells um den Bereich Games hat auch das Thema Lieferkette an Bedeutung gewonnen. Die Herausforderung für ZEAL besteht darin, sicherzustellen, dass unsere Zulieferinnen und Zulieferer die Unternehmensstandards einhalten, speziell in Bezug auf Menschenrechte und Arbeitsbedingungen.

- **Risiken durch ein zu geringes Maß von Diversität:** Unsere Stakeholder fordern von uns ein höheres Maß an Diversität. Auch wir fordern mehr Diversität von uns, stehen aber am Anfang eines langen Weges, da die Glücksspielbranche und damit auch unser Unternehmen traditionell eher Männer anspricht. Aber auch eine lange Reise beginnt mit den ersten Schritten – wir wollen uns auch diesbezüglich kontinuierlich weiterentwickeln und eine vielfältigere Unternehmenskultur schaffen.
- **Klimabezogene Risiken:** Wir vertreiben zwar primär digitale Produkte, verursachen aber auch Abfall und Treibhausgase, verbrauchen Strom und Wasser. Der Kampf gegen den Klimawandel ist eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe, zu der auch wir einen Beitrag leisten wollen.

Auf der Grundlage unserer ersten Wesentlichkeitsanalyse 2021/22, der daran anknüpfenden Neubewertung der relevanten Themen für den Nachhaltigkeitsbericht 2022 sowie einer Überprüfung der Ergebnisse in unserem 2023 durchgeführten ESG-Workshop stehen derzeit die folgenden Fokusthemen im Zentrum unserer strategischen Überlegungen:

Strategisches Feld	Strategisch wichtige Maßnahmen und Ziele	Zu finden im Bericht
Attraktiver Arbeitgeber/ Diversity	Rekrutierung und Bindung von Talenten	S. 38–40
	Gute Arbeitsbedingungen in einer sich verändernden Arbeitswelt	S. 44
	Flexibilisierung der Arbeitszeit und Arbeitsmodelle	S. 36–37
	Gute Führung	S. 27/44
	Sicherheit und Gesundheit	S. 40/44/45
	Chancengleichheit, gerechte Bezahlung	S. 36/37/44
	Mitarbeiterentwicklung	S. 27/39/41
	Diversity-Management durch eine Arbeitsgruppe	S. 38
	Förderung von Diversity	S. 37/38/39
Ethisches Verhalten & gute Geschäftspraxis, inklusive Lieferkette	Einbeziehen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	S. 37
	Eigeninitiierte Nachhaltigkeitsprojekte	S. 26
	Korruptions- & Geldwäschebekämpfung,	S. 47
	Abwehr von Manipulation und Kriminalität	S. 45/46
	Regulatorische Stabilität	S. 30/31/32
	Audits	S. 27/44
	Menschenrechte	S. 40
	Transparente Kommunikation	S. 27/44
	Einhaltung von Umwelt- und Sozial-Standards in der Lieferkette	S. 45/46
Spieler- & Jugendschutz/ Verantwortungsvolle Produkte	Unabhängiger Aufsichtsrat	S. 46
	Fairer Wettbewerb	S. 42
	Steuer-Transparenz	S. 21/28
	Verantwortungsvolle, sichere Produktgestaltung	S. 27/28/29
	Prävention, Intervention und Betreuung in Fällen von Glücksspielsucht im Zusammenhang mit unseren Produkten	S. 27
	Minimierung des Suchtrisikos unserer Produkte	S. 31
	Transparente Produkte	S. 31
Umweltschutz/CO <sub>2</sub> -Emissionen	Safe Gaming inklusive Bereitstellung von Informations- & Hilfsangebote zu den Gefahren des Glücksspiels	S. 31
	Verantwortungsvolles Marketing	S. 30/31
	Energieeffizienz, Energiemanagement	S. 24
	Reduktion von Emissionen	S. 23/24
	Nachhaltiger Umgang mit Wasser	S. 25
Datenschutz	Abfallmanagement	S. 24/25/26
	Nachhaltige Geschäftsreisen	S. 23
	Sorgfältiger Umgang mit personenbezogenen Daten	S. 32
Sustainable Finance	Datenschutz-Policy	S. 32/33
	Schulungen zu Datenschutz und Datensicherheit	S. 33
	Verknüpfung von Geschäfts- und Nachhaltigkeitsstrategie	S. 42/49

## VERANTWORTUNG ENTLANG UNSERER WERTSCHÖPFUNGSKETTE

Unsere Wertschöpfungskette, deren Kern das sichere und erfolgreiche Betreiben unserer Online-Plattform ist, gliedert sich grundsätzlich in folgende Bereiche:

- 1. Regulierung und Erlaubniserteilung:** Für ZEAL als Anbieter von Glücksspielangeboten und Lotterien ist die Sicherstellung der Einhaltung von geltenden Gesetzen und Regulierungen in den jeweiligen Angebotssegmenten sowie von entsprechenden Erlaubniserteilungen wesentliche Grundlage unserer Wertschöpfungskette. Der Glücksspielmarkt in Deutschland ist dabei im internationalen Vergleich sehr stark reglementiert und macht ZEAL strenge gesetzliche Vorgaben speziell zum Schutz unserer Spielerinnen und Spieler, zur Produktsicherheit und zur Produkttransparenz.
- 2. Plattformentwicklung:** Kern unserer Wertschöpfung sind unsere Plattformen sowie die Onlineangebote und Produkte, die wir darauf bereitstellen, deren Weiterentwicklung und Innovation die kontinuierliche Aktualisierung der technischen Infrastruktur. Die Entwicklung unserer Plattformen ist der primäre Bereich, in dem ZEAL externe Zulieferer einsetzt, während dies in anderen Unternehmensbereichen nur punktuell geschieht. Im Rahmen unserer Geschäftserweiterung greifen wir neben westlichen Zulieferern auch auf Anbieter aus Osteuropa und Asien zurück.
- 3. Marketing und Werbung:** Um die Visibilität unserer Produkte zu erhöhen und Kundinnen und Kunden für unsere Produkte zu interessieren, betreiben wir verantwortungsvolles Marketing und bewerben unser Angebot auf verschiedenen Kanälen und Medien. Dabei stehen unsere Vermarktungsaktivitäten im Einklang mit allen Gesetzen und nationalen Selbstverpflichtungen.
- 4. Zahlungsmanagement:** Unser Zahlungsmanagement sichert die Verfügbarkeit von Zahlungsoptionen, also Ein- und Auszahlungsmöglichkeiten, insbesondere zur Bezahlung unserer Produkte, den Einsatz von Geldbeträgen und die Ausschüttung von Gewinnsummen. Zahlungen sind bei ZEAL nahezu vollständig automatisiert und werden somit prompt und genau bearbeitet.
- 5. E-Commerce Plattform für Lotterieprodukte:** Dies umfasst das Angebot, die Bereitstellung und die Durchführung unserer digitalen Spielerlebnisse und Lotterieprodukte.
- 6. Kundenzufriedenheitsmanagement/Kundensupport:** Im Rahmen unseres Produktangebots leisten wir Support bei Problemen unserer Kundinnen und Kunden zur Inanspruchnahme unserer Produkte, zum Zahlungsmanagement sowie zu regulatorischen, sicherheits- und compliance-relevanten Themen.
- 7. Security and Compliance:** Um die Sicherheit unserer Produkte, der durch uns erfassten Daten und des Zahlungsmanagements zu gewährleisten, spielt der Bereich Sicherheit und Compliance für uns eine große Rolle. Er umfasst das Monitoring, die Steuerung und verschiedene Maßnahmen, die faire und gesetzeskonforme Produkte sicherstellen.

- 8. Datenanalyse:** Zur Verbesserung unseres Angebots und Optimierung unserer Marketingstrategie erfassen wir Daten und Informationen über die Nutzung unserer Produkte.

## UNSER BEITRAG ZUR AGENDA 2030

Mit der Agenda 2030 haben die Vereinten Nationen ein weltweit anerkanntes Leitbild für die nachhaltige Entwicklung verabschiedet. Um die sogenannten Sustainable Development Goals (SDGs) zu erreichen, muss die Privatwirtschaft und damit auch ZEAL einen Beitrag leisten.

Die SDGs sind für uns eine Möglichkeit, unsere Strategie auch auf gesamtgesellschaftliche Bedürfnisse abzustimmen. Im Rahmen unserer Wesentlichkeitsanalyse haben wir daher mit unseren Stakeholdern überprüft, zu welchen SDGs wir im Rahmen unserer Strategie einen Beitrag leisten können und haben diesen Beitrag entsprechend mithilfe des "SDG Compass" des UNGC und der EU-Plattform "SDG & me" operationalisiert.

## FOLGENDE SDGS STEHEN IM FOKUS UNSERES HANDELNS:



Glücksspiele machen Spaß, können manche Menschen aber auch krank machen. Wir begegnen den negativen Auswirkungen unseres Geschäftsmodells durch einen umfassenden Managementansatz zum Schutz von gefährdeten Spielerpersönlichkeiten und Jugendlichen.

Weiterhin tragen wir zum SDG 3 bei, indem wir ein inklusives, vielfältiges Arbeitsumfeld bieten, das es unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ermöglicht, sich stärkenorientiert zu entwickeln. Zudem sorgen wir dafür, die Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durch umfassende Arbeitsschutzmaßnahmen und eine gute Arbeitsorganisation zu erhalten und zu fördern. Dies bietet eine wichtige Grundlage für unseren Beitrag zum SDG 8.



Seitdem es Lotteriespiele unter staatlicher Aufsicht gibt, fließen daraus Gelder in gesellschaftlich relevante Projekte, wobei die Höhe der Steuern und Sozialabgaben gesetzlich geregelt ist. Entsprechend fließt unser wirtschaftlicher Erfolg auch in Abgaben, die dem Allgemeinwohl zukommen.

Wir betreiben keine Steuervermeidungskonstruktionen, denn wir profitieren von einer guten Infrastruktur, einer attraktiven Region und gut ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit hoher Expertise in ihrem Fachbereich. Für sie schaffen wir interessante Arbeitsplätze, achten auf menschenwürdige Arbeitsbedingungen, Chancengleichheit und ein diskriminierungsfreies Arbeitsumfeld sowie eine gerechte, leistungsorientierte Bezahlung.



Mit unseren Soziallotterien leisten wir einen besonderen Beitrag zum SDG 12. Außerdem tragen wir durch Innovationen und Technologien dazu bei, das Spielerlebnis für unsere Kundinnen und Kunden noch attraktiver und sicherer zu gestalten. Nicht zuletzt tragen wir zu diesem Ziel bei, indem

wir uns zu transparenten Produkten und einer ethisch korrekten Vermarktung verpflichten.

Wir sind bei unserer Arbeit auch auf Hardware angewiesen. Indem wir bei deren Anschaffung auf Reparier- und Aktualisierbarkeit achten sowie funktionsfähige Altgeräte stiften, um beispielsweise an Schulen die digitale Ausbildung von Kindern zu fördern, leisten wir einen weiteren Beitrag zum Unterziel SDG 12.5.



Auch unser Geschäft verursacht Emissionen. Wir erfassen unsere Scope 1-, Scope 2- und Scope 3-Emissionen.

Dem "Measure-to-manage"-Prinzip folgend, erfassen wir unsere Strom- und Wasserverbräuche. Wir streben in beiden Dimensionen eine nachhaltige

Reduktion an und wollen unsere Energieversorgung vollständig auf die Nutzung erneuerbarer Ressourcen umstellen.

Im Rahmen unseres Reduce and Recycle-Plans wollen wir unsere Abfälle und genutzten Ressourcen reduzieren und bereits genutzte Ressourcen bestmöglich wiederverwenden. Wir erfassen unsere Abfälle systematisch und arbeiten an deren kontinuierlicher Verringerung.

## Environment (Umwelt)

Wir sind uns bewusst, dass unser Geschäft Treibhausgase und Abfall verursacht sowie Strom und Wasser verbraucht. Auch wenn ZEAL primär digitale Produkte anbietet, wirken sich auch unsere Aktivitäten, wie das Betreiben von drei Webshops (LOTTO24, Tipp24, freiheit+), auf die Umwelt aus. Wir sehen es als unsere Verantwortung, die von uns verursachten Auswirkungen auf unsere Umwelt so gering wie möglich zu halten, indem wir sie messen, steuern und an Möglichkeiten zur Reduktion oder zum Recycling arbeiten. Als E-Commerce-Unternehmen konzentrieren wir uns dabei auf wichtige Bereiche, wie den Stromverbrauch, der eine unserer Hauptemissionsquellen ist.

Über relevante Umweltthemen berichtet ZEAL einmal pro Jahr im Rahmen seines Nachhaltigkeitsberichts. Die übergeordnete Zuständigkeit für das Thema Nachhaltigkeit und somit auch den Bereich Umwelt liegt bei unserem CFO Sebastian Bielski. Innerhalb des Unternehmens tauscht sich die ESG-Arbeitsgruppe monatlich zu Fortschritten und Problemen in Bezug auf Umweltthemen aus, und die verschiedenen externen Stakeholder werden bei Bedarf eingeladen, um umweltrelevante Aspekte zu besprechen.

### UNSER BEITRAG

Der Klimawandel zählt zu den größten Herausforderungen unserer Zeit und wir wollen unseren Beitrag dazu leisten, ihn zu bekämpfen. Als fundamentalen Teil unserer Nachhaltigkeitsstrategie unterstützen wir daher das auf der UN-Klimakonferenz in Paris im Dezember 2015 beschlossene Abkommen zur Bekämpfung des Klimawandels. Damit haben sich 197 Staaten darauf geeinigt, die globale Erderwärmung im Vergleich zum vorindustriellen Zeitalter möglichst auf 1,5 Grad Celsius, mindestens aber "deutlich unter" 2 Grad Celsius zu begrenzen. Wir sind dabei, ein entsprechendes Umweltmanagementsystem einzuführen, um ZEALs Leistungen zur Einhaltung des Pariser Abkommens zu erfassen. Wir streben an, die dazugehörige Kennzahl künftig auszuweisen.

Wir verpflichten uns dazu, unseren Beitrag zur Einhaltung dieses Ziels zu leisten und entsprechend die eigene Dekarbonisierung voranzutreiben. Dazu wollen wir unseren absoluten Energieverbrauch und unsere CO<sub>2</sub>-Emissionen reduzieren und grüne Energieformen nutzen. Diese Ziele haben wir auch in unserer Nachhaltigkeitsstrategie verankert und tragen so zum Sustainable Development Goal 13 "Maßnahmen zum Klimaschutz" und den Zielen des Pariser Klimaabkommens bei. Das fordern auch unsere Stakeholder, die Klimathemen als besonders wesentlich eingestuft haben, von uns.

Für die Umsetzung der Dekarbonisierung haben wir intern klare Zuständigkeiten zugewiesen: Das Thema CO<sub>2</sub>-Reduktion verantwortet bei ZEAL Helge Poel (Director Enterprise Security). Zudem arbeiten wir seit 2022 mit dem Climate Tech Unternehmen right. based on science GmbH (right<sup>o</sup>) zusammen, um unseren Beitrag zur Einhaltung des Pariser Klimaabkommens zu messen und zu steuern.

right<sup>o</sup> hat das X-Degree Compatibility (XDC) Model entwickelt, um die Klimawirkung wirtschaftlicher Aktivitäten zu berechnen und in einer einfachen Grad-Celsius-Zahl auszudrücken. So wird ein direkter Bezug zum 1,5 °C-Ziel hergestellt. Das XDC Model ist wissenschaftsbasiert, peer-reviewed und integriert ein auch vom Weltklimarat IPCC verwendetes Klimamodell in seine Berechnung. Berechnet wird, um wie viel Grad Celsius sich das Klima erwärmen würde, wenn die gesamte Welt die gleiche Klima-Performance hätte wie das betrachtete Unternehmen. Die Metrik kann auch zur Szenarioanalyse genutzt werden – etwa um zu prüfen, ob geplante Klimaschutzmaßnahmen für die 1,5 °C-Konformität ausreichen.

ZEAL nutzt das XDC Model, um die eigene Klimawirkung auszuwerten und eine wirkungsvolle 1,5 °C-konforme Klimastrategie zu definieren.

## UNSER ZIEL: REDUKTION UND KOMPENSATION VON EMISSIONEN

Wir sind bestrebt, den reduzierbaren Anteil unserer Emissionen sukzessive zu verringern, um sie langfristig zu "vermeiden" und nicht nur zu "kompensieren". Unsere Kompensationsmaßnahmen umfassen die Unterstützung internationaler Klimaschutz- und Kompensationsprojekte wie zum Beispiel das Eden Reforestation Project. 2023 konnten wir unseren physischen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck in Malta abbauen, indem wir zu einem lokalen Cloud-Anbieter gewechselt sind. Darüber hinaus buchen wir unsere Dienstreisen seit Ende Oktober 2023 über GreenPerk, einem Programm der Geschäftsreiseplattform TravelPerk, das es Unternehmen ermöglicht, ihren reiseabhängigen CO<sub>2</sub>-Fußabdruck vollständig auszugleichen. Mit seinen CO<sub>2</sub>-Kompensationen unterstützt ZEAL über GreenPerk weltweit von Verra zertifizierte Nachhaltigkeitsprojekte.

Damit unser Beitrag zur Reduktion von Emissionen wirksam wird, benötigen wir verlässliche Daten. Wir haben 2022 damit begonnen, Strukturen und Prozesse zu etablieren, um unsere Scope 1-, Scope 2- und Scope 3-Emissionen messen zu können. Dazu haben wir das "Environmental Footprint Tool" cozero Log der Cozero GmbH eingeführt, mit dem wir unseren CO<sub>2</sub>-Ausstoß entlang der gesamten Wertschöpfungskette quantifizieren, überwachen und dokumentieren können. Dieses System basiert auf den Empfehlungen des Greenhouse Gas (GHG) Protocols. Da die Scope 3-Emissionen zu einem großen Teil außerhalb unseres Einflussbereiches entstehen, ist ihre Berechnung wesentlich schwieriger und komplexer als die der Scope 1- und Scope 2-Emissionen.

## BEREITS UMGESetzte MASSNAHMEN UND ERREICHTE ZIELE

1. Sammlung unserer Scope 1- und Scope 2-Emissionen (Abgeschlossen: Ende 2022)
2. Erste Wesentlichkeits- und Machbarkeitsanalyse der Scope 3-Kriterien (Abgeschlossen: Ende Q1 2023)
3. Etablierung geeigneter Due-Diligence-Prozesse, um Klimaneutralität zu erreichen (Abgeschlossen: Ende 2023)

## UNSERE CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN

Angewandetes Rahmenwerk	GHG Protocol, zukünftig Science Based Targets
Basisjahr	2021
Einbezogenes Treibhausgas	CO <sub>2</sub>
Ausweisungsmethode Scope 2	Market-/Location-based
Kriterien für Scope 3 Ausstoß	8 von 15 <sup>1</sup>
Konzernweites Reduktionsziel	Netto-CO <sub>2</sub> -Neutralität (Konkretes Zeitziel noch in Diskussion)

<sup>1</sup> auf Basis der durch das GHG Protocol für Scope 3 festgelegten 15 Kriterien

Wir bemessen ZEALs CO<sub>2</sub>-Emissionen und damit unseren Corporate Carbon Footprint gemäß den Empfehlungen des GHG Protocol, das Emissionen in die drei Kategorien Scope 1-, Scope 2- und Scope 3-Emissionen einordnet. Mit dieser Kategorisierung wird sichergestellt, dass direkte und indirekte Emissionsquellen unterschieden und dokumentiert werden können.

Im Rahmen unserer Untersuchung aller vom GHG Protocol aufgeführten Emissionsarten hinsichtlich ihrer Relevanz für ZEAL haben wir ermittelt, dass unsere Scope 1-Emissionen (Emissionen, die vom Unternehmen verantwortet oder kontrolliert werden) nur gering beziehungsweise nicht relevant sind. Die Analyse unserer Scope 2-Emissionen (indirekte Emissionen als Folge der Geschäftstätigkeit) ergab eine mittlere bis hohe Relevanz.

Auch die Berechnung der Scope 3-Emissionen erfolgt nach Kategorien, wobei wir acht der 15 vom GHG Protocol vorgegebenen Emissionsarten für uns als wesentlich identifiziert haben:

- Investitionsgüter
- Eingekaufte Dienstleistungen
- Betriebliche Abfälle
- Vorgelagerte Emissionen: Eingekaufter Strom
- Büroartikel
- Nutzung verkaufter Produkte
- Geschäftsreisen
- Betriebliche Wassernutzung

## CO<sub>2</sub>-Emissionen nach Scope (t)



Das Basisjahr für die Berichterstattung unserer Scope 1-, Scope 2-, und Scope 3-Emissionen ist 2021.

Unsere konzernweiten Scope 1- und Scope 2-Emissionen für das Jahr 2022 beliefen sich in Summe auf 73,83 (market based) beziehungsweise 52,03 (location based) Tonnen CO<sub>2</sub> (2021 market based: 88,42 Tonnen CO<sub>2</sub>; 2021 location based: 59,80 Tonnen CO<sub>2</sub>). Aufgeschlüsselt waren dies:

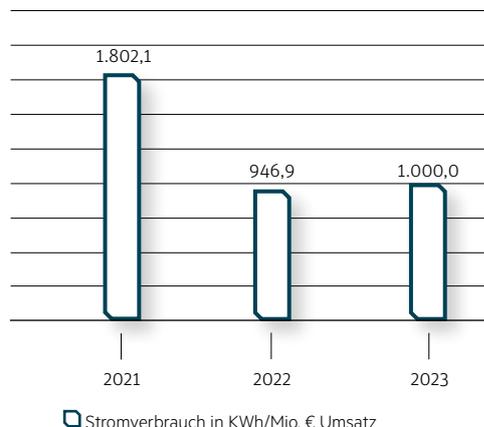
- Scope 1 (2022): < 0,1 Tonnen CO<sub>2</sub> (konzernweit, market und location based); Scope 1 (2021): < 0,1 Tonnen CO<sub>2</sub> (konzernweit, market und location based)
- Scope 2 (2022): 60,77 Tonnen (konzernweit market based) beziehungsweise 40,05 Tonnen (konzernweit location based); Scope 2 (2021): 88,42 Tonnen CO<sub>2</sub> (konzernweit market based) beziehungsweise 59,80 Tonnen CO<sub>2</sub> (konzernweit location based)
- Scope 3 (2022): 13,06 Tonnen (konzernweit market based) beziehungsweise 11,98 Tonnen (konzernweit location based) (die Scope 3-Emissionen wurden erstmals für das Jahr 2022 erhoben)

Basierend auf den oben genannten Werten berechnet sich ausschließlich für die Scope 2-Emissionen mit Hilfe des XDC-Modells eine Gradzahl von 1,4 Grad Celsius (market based, Basisjahr 2022; Zieljahr 2100) (2021: 1,8 Grad Celsius). Damit gehören wir in unserem Sektor (NACE Code 92) zu den Top 10 % der Unternehmen mit den geringsten Temperaturwerten für diese Emissionskategorie.

## UNSER STROMVERBRAUCH

Als E-Commerce-Unternehmen ist es unser Ziel, unseren Energieverbrauch wo immer möglich zu optimieren. Wir verbrauchen Strom primär in unseren Rechenzentren sowie an unseren Standorten in Hamburg und Madrid. Insgesamt haben wir im Jahr 2023 an diesen Standorten 116.055 kWh Strom verbraucht.

## Stromverbrauch



Gesammelter Stromverbrauch in allen Datacentern und Bürogebäuden in kWh pro Mio. € Umsatz.

In Relation zum Umsatz ist unser Stromverbrauch nach dem kontinuierlichen Rückgang der letzten Jahre in 2023 erstmals wieder leicht gestiegen. Dennoch liegt der Verbrauch deutlich unterhalb des Vor-Corona-Niveaus. In den vergangenen Jahren haben wir verschiedene Maßnahmen zur Erhöhung der Energieeffizienz und zur Reduktion des Stromverbrauchs realisiert: beispielsweise die energetische Optimierung unserer Computer und Monitore. Mittlerweile haben fast alle das Energy Star-Zertifikat für höchste Energieeffizienz. Dabei haben wir die vollständige Umstellung unserer Energieversorgung (Elektrizität) auf erneuerbare Energiequellen an allen Standorten erfolgreich umgesetzt.

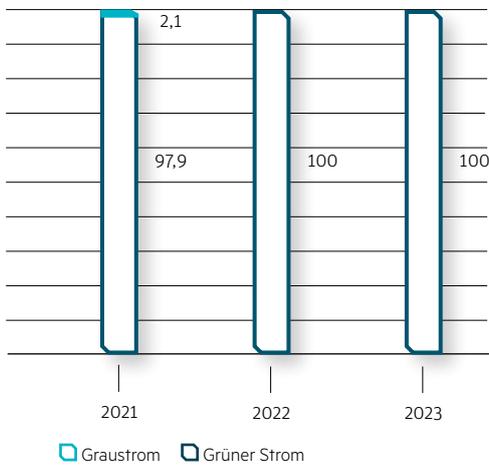
Nach dem Wegfall von Kontaktbeschränkungen und Homeoffice-Pflicht im Rahmen der Pandemie haben wir unsere Arbeitsorganisation nicht wieder auf das Vor-Pandemieniveau umgestellt, sondern unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf vielfachen Wunsch weiterhin Arbeiten von zu Hause ermöglicht. Seit dem 1. September 2022 ist dies in unseren neu verfassten New Work Guidelines geregelt. Mehr Informationen hierzu finden sich im Abschnitt Social.

Die flächendeckende Implementierung digitaler und cloudbasierter Besprechungs- und Organisationstools bietet unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dabei maximale Freiheit und kann gleichzeitig den Energieverbrauch in unseren Büros verringern.

Ein wichtiger Ansatz zur Reduktion unserer Emissionen war auch 2023 der Bezug von Strom aus erneuerbaren Quellen. An unserem Hauptstandort sowie unserem Rechenzentrum in Hamburg haben wir bereits vollständig auf Strom aus erneuerbaren Quellen umgestellt.

## Anteil grüner Strom an Gesamtverbrauch

### Bürostandort Hamburg (%)



Die Angaben beziehen sich ausschließlich auf den Bürostandort Hamburg.

## UNSER WASSERVERBRAUCH

Wasser ist eine wesentliche Grundlage für das Leben auf unserem Planeten. Auch wenn es für den Erfolg unseres Geschäftsmodells eine nur untergeordnete Rolle spielt, sehen wir uns in der Pflicht, dazu beizutragen, diese lebensnotwendige Ressource mithilfe von effektivem Wassermanagement effizient zu nutzen und zu schonen.

Wir verbrauchen Wasser sowohl direkt an allen unseren Standorten, als auch indirekt auf Dienstreisen und Events. Wir benötigen die Ressource hauptsächlich in unseren sanitären Einrichtungen und Büroküchen. Wir verdunsten, speichern und binden darüber hinaus kein Wasser, das hier auszuweisen wäre.

Der nachhaltige Umgang und das Management von Wasser bedeuten für uns daher in erster Linie, es nicht zu verschwenden und effizienter zu nutzen. Zugleich achten wir darauf, dass unser Abwasser möglichst wenig mit pharmazeutischen und chemischen Rückständen belastet ist.

Um unseren Verbrauch zu überwachen und Möglichkeiten zur Senkung zu identifizieren, haben wir 2021 ZEALs Wasserverbrauch erstmals gemessen. Im Jahr 2021 betrug unser Wasserverbrauch 74.320 Liter. Zum Zeitpunkt der Berichterstattung lagen uns die Angaben zum Wasserverbrauch in den Jahren 2022 und 2023 nicht im Detail vor.

Die Zuständigkeit für das Wassermanagement liegt in den Händen unseres Office Managements, das dafür zuständig ist, die Daten zu erheben und etwaige Verbesserungsmethoden zu erörtern und umzusetzen.

## UNSER ZIEL: REDUCE AND REUSE (RR)

Unser Managementansatz beim Thema Abfall umfasst die Reduktion und Wiederverwendbarkeit von Abfällen (Reduce and Reuse). Als Unternehmen, das digitale Spielerlebnisse vermarktet, beschränkt sich unser Abfallaufkommen entlang unserer Wertschöpfungskette auf IT-Hardware (Computer, Monitore), Verpackungsmaterial und Schreibpapier sowie sonstige Büroabfälle, wie sie zum Beispiel in unseren Büroküchen anfallen.

## REDUCE: BÜROABFÄLLE

Müll vermeiden, bevor er anfällt – diesem Prinzip folgen wir bereits bei der Beschaffung und kaufen nur das, was wir auch wirklich benötigen.

Workstations haben wir durch Laptops und Dockingstationen, die energieeffizienter arbeiten und überflüssige Hardware in unseren Büros beziehungsweise in den Homeoffices, ersetzt. Da so insgesamt weniger Geräte beschafft werden müssen, sinkt langfristig auch der anfallende Elektromüll.

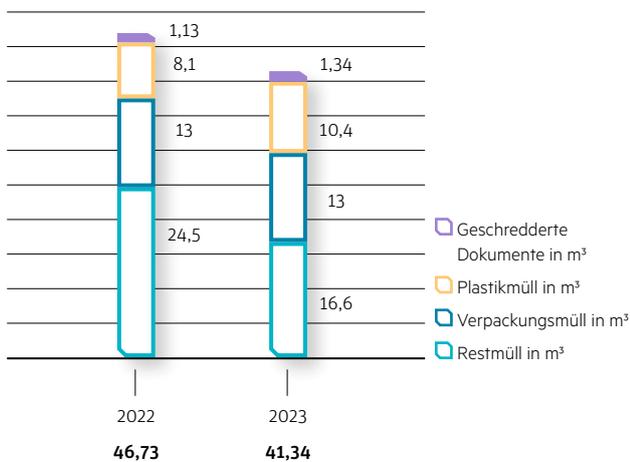
Um möglichst wenig Papierabfall zu produzieren, versuchen wir Papierausdrucke im Büro weitestgehend zu vermeiden. Durch die Einführung verschiedener digitaler Tools für die Dateiablage, die Unterzeichnung von Dokumenten sowie die Verarbeitung und Freigabe von Rechnungen haben wir unseren Papierverbrauch erheblich reduziert. Wir haben FSC-zertifiziertes Kopierpapier gekauft, das damit nachweislich aus verantwortungsvoller Waldwirtschaft stammt, und verwenden grundsätzlich nur Briefumschläge und Post-it's, die mit dem Umweltzeichen "Blauer Engel" zertifiziert sind. Bei Paketverpackungen sind wir außerdem bestrebt, sie möglichst oft wiederzuverwenden.

Beim Einkauf von Getränken und Snacks für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter achten wir auf Herkunft und ökologische Produktion. Zudem greifen wir möglichst auf unverpackte Snacks wie Obst zurück.

Wir haben uns dem Measure-to-manage-Prinzip verpflichtet und erfassen seitdem unsere Büroabfälle wie folgt:

- Sammeln und messen geschredderter Dokumente
- Sammeln und messen von Verpackungsmaterialien
- Sammeln und messen des Restmülls (aufgrund eingeschränkter Zugänglichkeit erfolgt die Berechnung anhand von repräsentativen Stichproben)

## Abfallaufkommen am Bürostandort Hamburg



Die Angaben beziehen sich ausschließlich auf den Bürostandort Hamburg.

2022 ist unser Basisjahr beim Ausweis unseres gesamten Abfallaufkommens, weil es das Ende der Kontaktbeschränkungen aufgrund der Corona-Pandemie und der Homeoffice-Pflicht markiert. Wir messen alle Müllarten und weisen diese separat in diesem Nachhaltigkeitsbericht aus.

### REUSE: IT-HARDWARE

Im Bereich IT-Hardware haben wir gleich zwei Bereiche identifiziert, in denen wir nachhaltiger sein können: beim Stromverbrauch für den Betrieb sowie bei der Lebensdauer unserer Hardware.

Wir begrüßen die Initiative der EU-Mitgliedstaaten und der Europäischen Kommission, zukünftig die Aktualisier- und Reparierbarkeit von Hardware sicherzustellen. Die Neufassung der EU-Ökodesign-Richtlinie sieht Leistungs- und Informationsanforderungen für fast alle Produktkategorien am EU-Markt unter anderem für folgende Aspekte vor:

- Haltbarkeit, Wiederverwendbarkeit, Nachrüstbarkeit und Reparierbarkeit von Produkten
- Vorhandensein chemischer Stoffe, die die Wiederverwendung und das Recycling von Materialien verhindern
- Energie und Ressourceneffizienz
- Rezyklatanteil
- CO<sub>2</sub>- und Umweltaußendruck
- verfügbare Produktinformationen, insbesondere ein digitaler Produktpass

In ihrem Koalitionsvertrag 2021–2025 haben auch die Regierungsparteien des Deutschen Bundestags das Thema aufgegriffen und das "Recht auf Reparatur" als Koalitionsziel verankert. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen defekte Geräte selbst reparieren oder Reparateure frei wählen können, indem Hersteller zum Beispiel Reparaturanleitungen veröffentlichen. Zudem soll die

Reparierbarkeit von Produkten bereits in deren Design einfließen – etwa, indem sie mit handelsüblichem Werkzeug reparierbar sind. Eine Implementierung entsprechender Gesetze soll sukzessive auf alle Produktgruppen ausgeweitet werden. Wir verpflichten uns schon heute dazu, Angaben zu Reparier- und Aktualisierbarkeit bei der Anschaffung neuer Produkte und insbesondere bei der Anschaffung von IT-Hardware mit hoher Priorität in der Entscheidungsfindung zu berücksichtigen. Bei unserer Server-Hardware ist Reparier- und Aktualisierbarkeit schon heute Industriestandard.

Eine weitere, wichtige Komponente unserer Maßnahmen ist die Reduktion von Elektromüll. Unser IT-Gerätepark hat ein durchschnittliches Alter von drei Jahren. Diese verhältnismäßig kurze Laufzeit ist durch IT-Sicherheitsabwägungen begründet, denn unsere IT muss immer auf dem neusten Stand der Technik sein.

Dies bedeutet jedoch nicht, dass wir ausgediente Geräte wegwerfen und unnötigen Elektromüll produzieren. Im Gegenteil: Auch 2023 hat ZEAL fast keinen Elektromüll produziert, denn wir spenden ausgediente und funktionstüchtige Geräte beispielsweise an Schulen, um dort die Ausstattung und Ausbildung zu verbessern. Auf diese Weise verlängern wir den Lebenszyklus unserer Hardware nochmals deutlich und tragen dazu bei, den Zugang junger Menschen zu Technologie zu verbessern. Darüber hinaus hat ZEAL 2023 eine Partnerschaft mit einem Unternehmen geschlossen, das darauf spezialisiert ist, den Lebenszyklus von Elektronikgeräten über die durchschnittliche Nutzungsdauer hinaus zu verlängern.

Durch "Reuse" leisten wir einen Beitrag für Umweltschutz und Bildung.

### GREEN ZEAL

Unser Ziel ist es, Klimaschutz in unseren Arbeitsalltag zu integrieren. Hierzu haben wir 2021 die Initiative GREEN ZEAL ins Leben gerufen, die es sich zur Aufgabe gemacht hat, auch auf die kleinen Dinge zu achten.

Wir ermutigen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv, sich an den Initiativen und Projekten im Rahmen von GREEN ZEAL zu beteiligen. Dazu gehörte zum Beispiel der Austausch unserer Kapsel-Kaffeemaschinen gegen umweltfreundlichere Modelle oder die Installation von sparsamen LED-Beleuchtungen und Bewegungsmeldern innerhalb aller Toiletten- und Duschräume. 2023 haben wir unsere Beleuchtung weiter optimiert, um den Stromverbrauch weiter zu reduzieren – zum Beispiel haben wir auch in unseren Konferenzräumen Bewegungsmelder und energiesparende LED-Beleuchtungen installiert.

## Social

Unser Geschäftsmodell richtet sich an Menschen und wird durch Menschen möglich. Durch unser Handeln soll niemand in seiner Würde verletzt, gekränkt oder in irgendeiner anderen Weise beeinträchtigt werden. Wir übernehmen für unser Produktangebot Verantwortung und schützen unsere Spielerinnen und Spieler entsprechend. Auch von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erwarten wir, dass sie Verantwortung übernehmen und bieten ihnen im Gegenzug ein Arbeitsumfeld mit gleichen Chancen und zahlreichen Möglichkeiten zur Weiterentwicklung. Durch unser Engagement im Bereich Social werden wir als Unternehmen auch in Zukunft erfolgreich sein.

## VERANTWORTUNG

Wir wollen, dass unsere Kundinnen und Kunden uns vorbehaltlos vertrauen können und arbeiten jeden Tag hart daran, ihr Vertrauen zu verdienen, indem wir unsere Angebote verantwortungsvoll gestalten und bewerben.

## MENSCHENRECHTE

Die Wahrung der Menschenrechte ist eine globale Aufgabe, bei der sich jeder Einzelne und jedes Unternehmen beteiligen muss.

ZEAL bekennt sich uneingeschränkt zur Wahrung der Menschenrechte und unterstützt die Resolution 217 A (III) der UN-Generalversammlung zur Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte sowie die Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) auch entlang unserer Lieferketten. Diese sind für uns ein grundlegender Bestandteil verantwortungsvoller Unternehmensführung. Wir tragen dafür Sorge, dass die Menschenrechte in unserem Einflussbereich eingehalten werden – dazu gehören vor allem folgende:

- die Wahrung von Freiheit, Gleichheit und Solidarität (Kapitel Diversität),
- das Verbot der Diskriminierung (Kapitel Diversität),
- das Recht auf Sicherheit (Kapitel Arbeitsschutz und Sicherheit),
- die Anerkennung als Rechtsperson und den Anspruch auf Rechtsschutz sowie den Anspruch auf rechtliches Gehör (Kapitel Integrität),
- die Unschuldsvermutung (Kapitel Integrität),
- der Schutz der Freiheitssphäre (Kapitel Diversität),
- die Gedanken-, Gewissens- und Religionsfreiheit (ZEAL Code),
- die Meinungs- und Informationsfreiheit (ZEAL Code),
- die Versammlungs- und Vereinigungsfreiheit (Kapitel Arbeitnehmerrechte),
- das Recht auf gleichen Lohn (ZEAL Code),
- das Recht auf Erholung und Freizeit (Kapitel Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter) sowie
- das Recht auf Bildung (Kapitel Weiterbildung).

Aufgrund unseres Geschäftsmodells weist unsere Lieferkette nur ein geringes Risiko für Menschenrechtsverletzungen auf. Wir erwarten jedoch auch von unseren Vertragspartnern, dass sie die Menschenrechte uneingeschränkt achten und sich allen Anforderungen, die sich aus dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) sowie weiteren arbeitsrechtlichen Normen ergeben, befolgen.

In den Jahren 2021, 2022 und 2023 konnten wir keinerlei Kontroversen, Beschwerden oder Verfahren im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit bezüglich der Einhaltung der Menschenrechte feststellen. In diesem Kontext wurden auch keine Verstöße gegen Gleichbehandlung registriert.

## VERANTWORTUNGSVOLLES GAMBLING

Glücksspiele machen Spaß, aber sie brauchen klare Regeln, damit problematisches Verhalten und Glücksspielsucht keine Chance haben.

Spielsucht kann sich wie folgt bemerkbar machen:

- Der Betroffene hat das unwiderstehliche Verlangen immer wieder spielen zu müssen.
- Der Betroffene belügt sein Umfeld, um so sein Spielverhalten geheim halten zu können.
- Der Betroffene vernachlässigt seine familiären, beruflichen und privaten Verpflichtungen.
- Der Betroffene leiht sich häufig Geld innerhalb der Familie oder im Freundeskreis.
- Der Betroffene versucht auf illegalen Wegen an Geld zu kommen.
- Der Betroffene kann die gewünschte Erregung nur durch immer höhere Einsätze beim Spielen erreichen.
- Der Betroffene leidet unter Stimmungsschwankungen und innerer Unruhe.

Im Vergleich zu anderen Glücksspielarten hat das Zahlenlotto ein sehr geringes Risiko für problematisches Glücksspielverhalten.<sup>1</sup> Damit bei uns aber nicht nur Jackpot-Gewinnerinnen und Gewinner glücklich sind, verfolgen wir einen stringenten Spieler- und Jugendschutz. Dabei fokussieren wir uns auf vier konkrete Ziele:

- strikter Jugendschutz: Kein Glücksspiel für Minderjährige,
- Reduktion des Suchtrisikos unserer Produkte,
- Prävention, Intervention und Betreuung in Fällen von Glücksspielsucht im Zusammenhang mit unseren Produkten,
- konsequentes Monitoring der praktischen Umsetzung unserer Grundsätze zu verantwortungsvollem Gambling.

<sup>1</sup> [www.bzga.de/fileadmin/user\\_upload/PDF/studien/BZgA-Forschungsbericht\\_Gluecksspielsurvey\\_2019.pdf](http://www.bzga.de/fileadmin/user_upload/PDF/studien/BZgA-Forschungsbericht_Gluecksspielsurvey_2019.pdf)

Nach § 6 GlüStV sind wir dazu verpflichtet, ein Sozialkonzept für die von uns vertriebenen Glücksspielprodukte zu erstellen. Unseres erfüllt in vollem Umfang die gesetzlichen und genehmigungsrechtlichen Anforderungen der Aufsichtsbehörden und unterliegt fortwährenden internen Prüfungen. Da darin vertrauliche Prozesse detailliert beschrieben werden, ist es nicht öffentlich verfügbar. Das Sozialkonzept bildet gemeinsam mit unserem ZEAL Code und unserer Erklärung zu verantwortungsvollem Glücksspiel unsere Grundsätze zu verantwortungsvollem Gambling ab (Responsible Gambling Policy). Darin ist dargestellt, mit welchen Maßnahmen wir den sozialschädlichen Auswirkungen des Glücksspiels vorbeugen und wie wir diese beheben wollen.

Zu unseren Grundsätzen zu verantwortungsvollem Gambling gehören:

- die Aufklärung unserer Spielerinnen und Spieler über die Gefahren von Glücksspielsucht, ihre persönlichen Gewinn- und Verlustchancen sowie über potenziell problematisches Spielverhalten,
- die Unterstützung unserer Spielerinnen und Spieler bei der Vermeidung und Prävention von problematischem Spielverhalten und bei der Suche sowie Inanspruchnahme von Beratungs- und Behandlungsangeboten im Falle von Glücksspielsucht,
- Jugendschutz: Unsere Produkte sind ausschließlich an Erwachsene gerichtet. Wir stellen sicher, dass Minderjährige keinen Zugang erhalten und prüfen unsere Zugangsbeschränkungen kontinuierlich auf mögliche oder tatsächliche Umgehung,
- die Ergreifung von Präventions- und Interventionsmaßnahmen, um den rechtmäßigen Zugang zu unseren Produkten sowie problematisches Verhalten bereits im Vorfeld zu erkennen und zu verhindern und
- die regelmäßige und obligatorische Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zum Umgang mit und der Erkennung von problematischem Spielverhalten.

ZEALs Kontrollmechanismen sowie unser kontinuierliches Monitoring stärken einerseits die Möglichkeit der Selbstkontrolle unserer Spielerinnen und Spieler, andererseits verhindern sie aber auch Missbrauch durch entsprechende Vorkehrungen zur Fremdkontrolle und dokumentieren problematisches Spielverhalten, wodurch Produkte und Inhalte mit besonderem großem Suchtpotenzial identifiziert und nach Möglichkeit angepasst werden können.

Zentrale Grundlage sind unsere jederzeit zugänglichen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB), die über Kontrollmechanismen und Ausschlüsse informieren. Zur Sensibilisierung unserer Spielerinnen und Spieler finden sich auf all unseren Websites, einschließlich der Portale unserer Kooperationspartner (lotto24.de, tipp24.de, lotto.gmx.de, lotto.web.de, lotto.n-tv.de, freiheitplus.de) entsprechende Informationen und Verlinkungen, zum Beispiel zur Website der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) [check-dein-spiel.de](http://check-dein-spiel.de) und zur anonymen kostenlosen Telefonberatung der BZgA unter der Nummer +49 800 1 37 27 00. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieser Glücksspiel-Hotline können wochentags von Montag bis Donnerstag zwischen 10:00 und 22:00 Uhr sowie freitags bis sonntags zwischen 10:00 und 18:00 Uhr kontaktiert werden. Zur Finanzierung der Telefonberatung der BZgA tragen wir im Rahmen unserer Mitgliedschaft im Deutschen Lottoverband bei. Auf unseren Websites weisen wir auch auf unsere interne Kundenhotline mit der Nummer +49 40 299 960 808 hin, unter der für das Thema Glücksspielsucht sensibilisierte und geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter montags bis samstags von 9:00 bis 24:00 Uhr erreichbar sind. Weitere externe Hilfe zur Glücksspielsucht finden Spielerinnen und Spieler unter [www.bundesweit-gegen-gluecksspielsucht.de](http://www.bundesweit-gegen-gluecksspielsucht.de).

Mithilfe der nachstehenden und ebenfalls auf den Spielerschutzseiten unserer Websites aufgeführten Verhaltenstipps zur Vermeidung von Glücksspielsucht können unsere Kundinnen und Kunden selbst etwaigen Gefährdungen vorbeugen. Dort empfehlen wir:

- nur zum Freizeitvergnügen zu spielen, nicht um Probleme zu lösen,
- den Spieleinsatz als Verlust anzusehen und nicht als erwarteten Gewinn,
- das eigene Budget einhalten und Limits zu setzen,
- nur mit eigenem, niemals mit geliehenem Geld zu spielen,
- nicht den eigenen Verlusten hinterherzujagen, sondern einen kühlen Kopf zu bewahren,
- Glücksspiele niemals als Lösung für private, finanzielle oder soziale Probleme zu betrachten,
- ausschließlich nüchtern und stets bei klarem Verstand zu spielen sowie
- regelmäßig Pausen einzulegen.

Einem unkontrollierten Geldeinsatz unserer Kundinnen und Kunden wirken wir durch das gesetzlich monatliche Einzahlungslimit entgegen, das anbieterübergreifend bei € 1.000 pro Monat für lizenzierte Glücksspiel-Websites liegt. Wir haben uns gegen die Möglichkeit der Beantragung über die Erhöhung des gesetzlich festgelegten Einzahlungslimits für unsere Kundinnen und Kunden bei der Glücksspielbehörde entschieden. Von allen Personen, die bei den Befragungen der BZgA im Zeitraum von 2015 bis 2019 angaben, in den letzten zwölf Monaten mindestens ein Glücksspiel gespielt zu haben, lag bei 1,7 % ein mindestens problematisches Verhalten vor. Weitere 10 % wiesen ein auffälliges Glücksspielverhalten auf.<sup>1</sup> Gemessen an diesen Zahlen freuen wir uns

über den vergleichsweise großen Anteil unserer Kundinnen und Kunden, die unsere Präventionsangebote nutzen. 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. Zur Selbsteinschätzung und besseren Beurteilung des eigenen Glücksspielverhaltens raten wir zur Durchführung eines Selbsttests, der beispielsweise auf der Webseite der BZgA ([check-dein-spiel.de](https://www.check-dein-spiel.de)) kostenlos angeboten wird. Zugleich weisen wir unsere Kundinnen und Kunden darauf hin, dass ein solcher Selbsttest niemals eine ärztliche Diagnostik ersetzen kann. Unsere Spielerinnen und Spieler verlinken wir zu einem externen Selbsttest, den sie unter anderem auch problemlos dafür nutzen können, sich bei auffälligem Spielverhalten oder Täuschungsversuchen auch durch Dritte für eine zukünftige Spielteilnahme sperren zu lassen. Längere Sperren richtet unser Kundenservice auf Anfrage ohne Widerspruch ein. Die Sperre umfasst folgende Punkte:

- Bei Beauftragung der Selbstsperre kann die gewünschte Dauer der Sperre angegeben werden. Die Mindestdauer beträgt drei Monate. Wird keine spezielle Dauer gewünscht, beträgt die Sperrzeit ein Jahr.
- Mit Aktivierung der Sperre wird der Zugang zum Benutzerkonto verhindert.
- Nach Absprache mit dem Nutzer wird die Sperre gegebenenfalls zusätzlich an das Spielersperrsystem OASIS gemeldet. Dann betrifft sie auch alle anderen Konten, die der Nutzer bei Anbietern hat, die an das Spielersperrsystem angeschlossen sind. Weitere Informationen zum Spielersperrsystem OASIS sind auf der Website des Regierungspräsidiums Darmstadt zu finden (Link: <https://rp-darmstadt.hessen.de/sicherheit-und-kommunales/gluecksspiel/spielersperrsystem-oasis>).
- Ungespielte Rubbellose und Games werden mit sofortiger Wirkung automatisch gespielt. Etwaige Gewinne werden dem Benutzerkonto gutgeschrieben.
- Bereits bezahlte Spielscheine (inklusive Dauerscheine) nehmen noch an den bereits bezahlten Ziehungen teil. Etwaige Gewinne werden dem Benutzerkonto gutgeschrieben.
- Aktive Dauerscheine werden nach Ablauf der bereits bezahlten Ziehungen automatisch beendet.
- Die Auszahlung eventueller Gewinne oder Guthaben kann über unseren Kundenservice veranlasst werden.
- Nach Ablauf der Sperrzeit bleibt die Sperre zum Schutz der Spielerinnen und Spieler weiter bestehen, bis sie von ihm aktiv aufgehoben wird.

<sup>1</sup> Banz, M. (2019). GLÜCKSSPIELVERHALTEN UND GLÜCKSSPIELSUCHT IN DEUTSCHLAND. Ergebnisse des Surveys 2019 und Trends. BZgA-Forschungsbericht. Köln: Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung. S. 160.

Durch ein mehrstufiges Altersverifikationsverfahren stellen wir sicher, dass unser Angebot von Minderjährigen nicht genutzt werden kann. Das Verfahren umfasst SCHUFA-Identitätsprüfungen, einschließlich Altersprüfungen und zusätzliche Maßnahmen im Rahmen von Know-Your-Customer (Video-Ident/Postident). Wir überprüfen unser Altersverifikationsverfahren kontinuierlich auf Sicherheit und mögliche Manipulationen. Jede Spielerin und jeder Spieler muss sich vor Spielteilnahme registrieren. Im Rahmen des Registrierungsprozesses werden die angegebenen Daten geprüft und verifiziert. Nur einwandfrei verifizierte Benutzerkonten können am angebotenen Glücksspiel teilnehmen, womit wir die Spielteilnahme von Personen unter 18 Jahren ausschließen können. Unser Altersverifikationsverfahren wurde durch die Gemeinsame Glücksspielbehörde der Länder geprüft und genehmigt. Zudem entspricht es den Standards der Kommission für Jugendmedienschutz, die als zentrale Aufsichtsstelle in Deutschland für den Jugendschutz im privaten Rundfunk und den Telemedien fungiert. Mithilfe einer Blocking-Software können unsere Kundinnen und Kunden sich sowie Minderjährige zudem vor der Teilnahme an Online-Glücksspielen schützen. Diese ist auf unseren Spielerschutzseiten ausgewiesen und wird dort näher beschrieben. Wir fordern unsere Kundinnen und Kunden zudem aktiv dazu auf, einen Beitrag zum Schutz Minderjähriger zu leisten und Familienmitglieder unter 18 Jahren nicht unbeaufsichtigt mit mobilen oder stationären Geräten das Internet nutzen zu lassen sowie bereits vorsorglich mit Minderjährigen in ihrem Haushalt über die Gefahren des Internets im Allgemeinen und des (Online-)Glücksspiels im Besonderen zu sprechen.

Für unsere derzeit 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. Die Teilnahme und vollständige Absolvierung bei diesen Schulungen lag im Jahr 2023, wie auch in den Jahren 2022 und 2021, erneut bei 100 %. Über unser Intranet fließen zudem kontinuierlich Informationen zu wichtigen Themenfeldern im Hinblick auf Glücksspiel und Spielerschutz. Zusätzlich planen wir, künftig allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Webinare zum Thema verantwortungsvolles Gambling anzubieten, um im Unternehmen eine noch größere Sensibilität für dieses wichtige Thema herzustellen.

Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Teams mit Kundenkontakt werden im Rahmen des Onboarding-Prozesses umfangreich geschult, insbesondere auch in Bezug auf das Thema Produktsicherheit. Externe Vertreter erhalten ebenfalls umfangreiche Schulungen zu Produkten, Richtlinien und Prozessen. Darüber hinaus haben wir einen Spielerschutzbeauftragten, der als Schnittstelle zwischen den Spieleanbietern, dem Hilfesystem für gefährdete Spielerpersönlichkeiten 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. Dazu findet ein regelmäßiger Austausch mit Stakeholdern sowie Expertinnen und Experten zum Thema verantwortungsvolles Gambling statt, zum Beispiel im Rahmen von Konferenzen oder Paneldiskussionen.

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 2022 bei uns eingeführtes KI-basiertes Kontrollinstrument, mit dem wir durch die Erfassung und Evaluierung konkreter Leistungskennzahlen im Bereich verantwortungsvolles Glücksspiel unser Monitoring massiv ausbauen konnten. Zudem können wir mithilfe des Kontrollinstruments problematisches Spielverhalten und gefährdete Spielerinnen und Spieler frühzeitig erkennen. 2023 verzeichneten wir insgesamt 71 Interaktionen mit unseren Kundinnen und Kunden, um auf Risiken hinzuweisen, über Spielerschutzmöglichkeiten zu informieren, problematischem Spielverhalten vorzubeugen und Spielerschutzmaßnahmen einzuleiten.

Als Bestandteil unserer Kernziele zu verantwortungsvollem Spielen planen wir, zukünftig kontinuierlich und transparent zu berichten über:

- Fälle abgewiesener Spieler aufgrund nicht bestandener Altersverifikation,
- Fälle durch unsere Kontrollmechanismen gemeldeter Spieler mit problematischem Spielverhalten und
- Spieler, denen durch uns oder auf eigenen Wunsch der Zugang zu Produkten gesperrt wurde.

Bereits jetzt erfassen wir etwaige Kontroversen, Rechtsverfahren sowie mutmaßliche und verifizierte Verstöße durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von ZEAL oder Dritte gegen unsere Grundsätze zu verantwortungsvollem Gambling. 2023 wurden diesbezüglich keine Verstöße, Rechtsverfahren oder Kontroversen

festgestellt (2022: keine; 2021: keine). Dies schließt auch ausdrücklich mögliche Kontroversen im Zusammenhang mit dem Thema Jugendschutz ein. Auch gab es im Jahr 2023 keine Kontroversen und Rechtsverfahren im Hinblick auf das Thema Kundensicherheit (2022: keine; 2021: keine). Zudem wurden 2023 keine Verstöße gegen Vorschriften, die ein Bußgeld oder eine Sanktion zur Folge hatten, im Zusammenhang mit den Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Kundengesundheit und -sicherheit festgestellt (2022: keine; 2021: keine). Beschwerden gegen unsere Produkte sowie gegen die uns gesetzten Grundsätze nehmen wir jederzeit über alle unsere Kontaktkanäle auf und behandeln diese stets mit größtmöglicher Priorität.

## VERANTWORTUNGSVOLLES MARKETING

Für unsere Branche ist verantwortungsvolles Marketing eine wichtige Aufgabe, denn unsere Produkte haben Risiken, über die wir aufklären und die wir nicht verschleiern. Wir bieten unseren Kundinnen und Kunden eine risikofreie und angenehme Spielerfahrung, und das beginnt bereits bei der Bewerbung unserer Angebote, die wir derzeit über unsere Marken LOTTO24 und Tipp24 vermitteln. Hierzu verwenden wir ein ganzheitliches und durch die zuständige Aufsichtsbehörde geprüfetes Kommunikationskonzept. Der Anteil der Angebote, für die Werbung betrieben wird, beträgt 100 %.

Dabei liegt der Fokus unserer Werbeaktivitäten auf dem Vertrieb von LOTTO 6aus49, Eurojackpot, freiheit+ und der "Die Deutsche Traumhauslotterie". Bei der Bewerbung dieser Produkte setzen wir sowohl auf Performance-Marketing als auch selektiv auf Brand-Marketing. Als weiteres Marketinginstrument versenden wir E-Mails im Rahmen unseres Customer-Relationship-Managements.

Unseren grundlegenden Ansatz zum Schutz von Spielerinnen und Spielern haben wir im ZEAL Code festgehalten. 2023 haben wir zudem eine gesonderte Erklärung zum Verantwortungsvollen Marketing (Responsible Marketing Policy) veröffentlicht, in der für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Marketingbereich die Möglichkeiten und Grenzen eindeutig definiert und damit Entscheidungsprozesse vereinfacht werden.

Schon heute stehen unsere Vermarktungsaktivitäten in Einklang mit allen Gesetzen und nationalen Selbstverpflichtungen sowie den Anforderungen der uns erteilten Erlaubnisse. Wesentliche Grundlage ist für uns der Glücksspielstaatsvertrag 2021 (kurz GlüStV 2021), das Jugendschutzgesetz (JuSchG), der Jugendmedienschutz-Staatsvertrag (JMStV), der Medienstaatsvertrag (MStV) sowie das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG). 2023 gab es keine Verstöße gegen Vorschriften, die ein Bußgeld oder eine Sanktion zur Folge hatten, im Zusammenhang mit den Produkt- und Dienstleistungsinformationen von ZEAL sowie der Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens (2022: keine; 2021: keine).

Unser Marketing steht im engen Zusammenhang mit unserer Verantwortung, sicheres Gambling zu gewährleisten und umfasst folgende Verpflichtungen zu Platzierung, Gestaltung und Inhalt unserer Werbeaktivitäten:

- **Verpflichtung zu Ehrlichkeit:** Unsere Marketingmaßnahmen und Kampagnen sollen unseren Zielgruppen das Lotterieangebot und unsere Produkte realistisch und ohne unzulässige Übertreibungen vorstellen sowie relevante Informationen nicht vorenthalten.
- **Verpflichtung zur Ablehnung von positiven Verzerrungen und Übertreibungen:** Wir vermitteln unseren Kundinnen und Kunden transparent, wie hoch ihre Chancen auf einen Gewinn sind. Diese Angaben finden sich auf all unseren Websites und den Portalen unserer Partner.
- **Verpflichtung zum Ausschluss minderjähriger und gefährdeter Zielgruppen:** Wir vermarkten nicht an Personen unter 18 Jahren, denn diese können die Absicht von Werbung nicht immer erkennen beziehungsweise einordnen. Zudem versenden wir keine Werbung an Spielerinnen und Spieler, die in der Vergangenheit bereits aufgrund von auffälligem Glücksspielverhalten gesperrt waren.
- **Verpflichtung zur Platzierung von Hinweisen zu Suchtgefahren und Hilfsangeboten für gefährdete Spielerpersönlichkeiten:** Alle Werbemaßnahmen werden mit Hinweisen zu Suchtgefahren sowie einem Spielverbot für Minderjährige sowie Verweisen auf Hilfsangebote versehen.
- **Verpflichtung zu barrierefreien Informationen:** Hinweise zu den Suchtgefahren und Hilfsangeboten in einfacher, lokaler Sprache und einem möglichst barrierefreien Zugang zu diesen Informationen.
- **Vereinbarung restriktiver Werberichtlinien mit Geschäftspartnern und Lieferanten**

### Auditierung unserer Marketingvorgaben

Alle Aktivitäten werden durch unsere Legal- und Compliance-Abteilungen überwacht und freigegeben.

Zudem ermutigen wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Partner sowie Kundinnen und Kunden aktiv, uns tatsächliche oder vermutete Verstöße – bei Bedarf auch anonym über unser Hinweisgeberportal – gegen die uns selbst gesetzten Grundsätze zu verantwortungsvollem Marketing sowie gegen die jeweils geltenden gesetzlichen Vorgaben mitzuteilen. Wir behandeln diese Hinweise mit größtmöglicher Priorität.

2023 haben wir keine Verstöße, Verfahren oder Kontroversen in Zusammenhang mit unethischem oder gesetzeswidrigem Marketing festgestellt (2022: keine; 2021: keine).

### TRANSPARENTE PRODUKTE

Zum Schutz der Spielerinnen und Spieler und zur verantwortungsvollen Vermarktung zählen auch transparente Produkte. Herzstück der Aufklärungsarbeit von ZEAL sind transparente Produktbeschreibungen und gut sichtbare Warnhinweise. Diese Produktbeschreibungen erfüllen alle Aufklärungspflichten nach § 7 GlüStV und beinhalten die zugrundeliegenden Teilnahmevoraussetzungen, Spielbedingungen, Spielformeln, Gewinnklassen, Auszahlungsquoten, Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten, Suchtrisiken sowie den Zeitpunkt und die Art der Gewinnziehung. 100 % unserer Produkte sind bereits auf diese Weise beschrieben.

Ein wesentlicher Aspekt im Hinblick auf Produkttransparenz sind gut sichtbare Warnhinweise zu eventuellen Produktgefahren. Weitere Informationen hierzu haben wir im Kapitel Spielerschutz zusammengestellt. Zudem können entsprechende Informationen auf unseren Websites und den Portalen unserer Kooperationspartner abgerufen werden. Insbesondere der Hilfe & Service-Bereich unserer Websites hält detaillierte Informationen zu unseren verschiedenen Produkten bereit. Zudem bieten wir unseren Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, uns persönlich zu kontaktieren, zum Beispiel per E-Mail oder über unsere Service-Hotline.

Wir setzen uns auch dafür ein, dass unsere Glücksspielprodukte einer kontinuierlichen und rigorosen unabhängigen Bewertung unterzogen werden, um sicherzustellen, dass sie weiterhin fair und zufällig funktionieren und gemäß den veröffentlichten Regeln arbeiten.

2023 konnten wir allein 1,6 Mio. (2022: 1,5 Mio.; 2021: 1,3 Mio.) Menschen mit Gewinnen von insgesamt € 615 Mio. (2022: € 411 Mio.; 2021: € 293 Mio.) glücklich machen. Dabei verzeichneten wir 33 Millionentreffer (2022: 13 Millionentreffer; 2021: 10 Millionentreffer).

### DIGITALE TECHNOLOGIEN UND INNOVATIONEN

Digitale Technologien und Innovationen stellen für unser Geschäftsmodell Wettbewerbsvorteile dar, denn durch sie können wir unseren Kundinnen und Kunden ein attraktives Spielerlebnis bieten und sie gleichzeitig vor den Nebenwirkungen des Glücksspiels schützen. Zahlreiche Kolleginnen und Kollegen befassen sich deshalb bei ZEAL mit der Produktweiterentwicklung, Skalierung, Performanceoptimierung, mit selbst-skalierenden cloud-basierten Infrastrukturen, Big Data-Verarbeitung und IT-Sicherheit sowie Compliance.

## IT-Sicherheit

Wir schützen uns gegen Cyber- und E-Crime durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen. So stellen wir sicher, dass personenbezogene Daten unserer Kundinnen und Kunden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Verlust, unberechtigtem Zugriff oder unzulässigen Veränderungen sowie gegen Missbrauch geschützt sind. So verwenden wir zum Beispiel, wo immer möglich, Verschlüsselungstechnologien. Bei der Einführung neuer Soft- und Hardware haben wir einen klaren Überprüfungsprozess definiert, der sicherstellt, dass die neue Software beziehungsweise der neue Rechner unsere Sicherheits- und Datenschutzanforderungen erfüllt. Diese Sicherheitsmaßnahmen werden laufend an die verbesserten technischen Möglichkeiten angepasst. Zusätzlich werden die von uns implementierten Maßnahmen jährlich nach ISO-Richtlinie 27001 sowie durch den TÜV-Datenschutz auditiert und zertifiziert.

## Produktsicherheit, Performanceoptimierung

Eine hochmoderne Datenerfassung gibt uns noch bessere Kontrollmöglichkeiten, mit denen wir problematisches Spielverhalten schneller und zuverlässiger identifizieren können. Zu den von uns verwendeten innovativen Technologien gehört zum Beispiel der "Game-Scanner" von Mindway AI, ein auf künstlicher Intelligenz (KI) basierendes Tool, das unsere bisherigen Überwachungssysteme 2022 ersetzt hat. Das System erkennt automatisiert und frühzeitig, auf Basis wissenschaftlicher Erkenntnisse und Algorithmen, Glücksspielsuchtgefährdete Spielerinnen und Spieler. Diese werden je nach ihrem Verhalten in drei Risikogruppen eingeteilt. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Teams Payment, Fraud & Verification (PFV) überprüfen das Tool täglich und bearbeiten die Fälle nach einem vordefinierten Prozess. Falls Kundinnen und Kunden als potenziell gefährdet eingestuft werden, umfasst das Spektrum unserer Maßnahmen Infomails, Kontosperrungen und Anrufe.

Durch die Kooperation mit Mindway AI und einer damit verbundenen fortlaufenden Optimierung des Game-Scanners verbessern wir kontinuierlich das bereits hohe Spielerschutz- und Compliance-Niveau bei unseren Angeboten. So werden die Algorithmen des Tools durchgehend trainiert und weiterentwickelt, wodurch sich deren Evaluierung von problematischem Spielverhalten immer weiter verbessert.

## DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

Der sorgfältige Umgang mit personenbezogenen Daten ist für uns als Glücksspielanbieter elementar. Der Schutz der Daten ist die Vertrauensbasis, auf der sich unser geschäftlicher Erfolg entfalten kann.

Die Europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) sieht vor, dass personenbezogene Daten so verarbeitet werden, dass die Rechte des Einzelnen nicht beeinträchtigt werden. Zu den personenbezogenen Daten, die wir erheben, zählen Kundendaten, Mitarbeiterdaten und Lieferantendaten sowie Daten von Bewerberinnen und Bewerbern sowie von Besucherinnen sowie Besuchern unserer Websites.

Aufgrund der hohen Bedeutung ist das Thema Datensicherheit bei ZEAL auf Vorstandsebene angesiedelt und fällt in die Zuständigkeit unseres CTOs Paul Dingwitz.

Entsprechend der gesetzlichen Vorgaben haben wir zudem einen Datenschutzbeauftragten bestimmt. Seit 2019 ist Dr. Uwe Schläger, Datenschutz Nord GmbH, als Datenschutzbeauftragter bestellt und unter der E-Mail-Adresse [datenschutzbeauftragter@lotto24.de](mailto:datenschutzbeauftragter@lotto24.de) erreichbar. Er handelt unabhängig und in Übereinstimmung mit den Vorgaben der EU-DSGVO.

Darüber hinaus haben wir auf all unseren Websites und kundenorientierten Plattformen (zum Beispiel [tipp24.de](http://tipp24.de), [lotto24.de](http://lotto24.de)) detaillierte Datenschutzerklärungen veröffentlicht, in denen wir unsere Kundinnen und Kunden transparent informieren, wie wir ihre Daten verarbeiten, wenn sie unsere Dienste nutzen.

Um die Wichtigkeit der Datenschutz- und Datensicherheitsfragen im gesamten Unternehmen zu verankern, haben wir als Ergänzung des ZEAL Codes eine Datenschutz-Policy entwickelt, deren Gültigkeit sich auf den gesamten Konzern (ZEAL-Gruppe: ZEAL Network SE, LOTTO24 AG, ZEAL Iberia ES und weitere verbundene Unternehmen) und alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie weitere Personen erstreckt, zu denen wir im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit Daten verarbeiten. Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen der Datenschutz-Policy über ihr Konto auf der HR-Plattform "hiBob" und im Rahmen des Onboarding-Verfahrens zustimmen. Damit stellen wir sicher, dass unsere Datenschutz-Policy an die gesamte Belegschaft und die gesamte Unternehmensgruppe kommuniziert wird. Die Policy umfasst folgende Angaben:

- Grundsätze des Umgangs mit personenbezogenen Daten von Kundinnen und Kunden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern,
- Art und Umfang der Prozesse und Regeln für die Speicherung und den Umgang mit Daten innerhalb der ZEAL-Gruppe,
- Erläuterungen zur Erhebung und zum Umgang beziehungsweise zur Weitergabe personenbezogener Daten inklusive aller Wahlmöglichkeiten und Rechte, die betroffene Personen im Kontext unserer Datenverarbeitung haben. Dies beinhaltet das umfassende Recht auf Einsicht, Anpassung und Löschung aller konzernweit erfassten personenbezogenen Daten durch Berechtigte im Einklang mit der in Deutschland gültigen EU-DSGVO, sofern dies nicht durch rechtliche Erfordernisse eingeschränkt ist.

- Vorgaben zur Weitergabe von Daten an Dritte, die nur erfolgt, wenn unsere Kundinnen und Kunden gemäß der EU-DSGVO eingewilligt haben oder eine gesetzliche Pflicht vorliegt.
- Überblick über alle Maßnahmen, die ZEAL ergreift, um die Sicherheit der Kundendaten zu gewährleisten, und Erläuterung, wie sich Betroffene an uns wenden können, wenn sie Fragen zu unseren Datenschutzpraktiken haben.
- Prinzipien für den Umgang mit neuen Technologien, sowie
- Verhaltensregeln bei Verstößen.

2023 konnten keine Verstöße gegen unsere Datenschutz-Policy festgestellt werden (2022: keine; 2021: keine).

Im Einklang mit der EU-DSGVO führen wir zur Verankerung der Bedeutung von Datenschutz und Datensicherheit für ZEAL für unsere gesamte Belegschaft, also für 100 % unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, mindestens einmal im Jahr eine verpflichtende Schulung zu diesen Themen durch. Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten darüber hinaus eine spezielle Einführungsveranstaltung. 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 sicherzustellen, erfolgt die Wissensabfrage laufend während der Schulung. Zum Bestehen der Schulung müssen mindestens 80 % der Fragen korrekt beantwortet werden.

Die Schulungen für den Bereich Datenschutz und Datensicherheit sind als circa 45-minütiges Modul mit anschließender, inkludierter Lernkontrolle aufgebaut. Sofern Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Online-Schulung bereits durchlaufen haben, muss im Folgejahr jeweils nur die Lernkontrolle erfolgreich absolviert werden. Um auf aktuelle Entwicklungen, wie neue regulatorische Anforderungen, zu reagieren, wird das Schulungsmaterial kontinuierlich überarbeitet und auf den neuesten Stand gebracht. Außerplanmäßige Schulungen werden dann durchgeführt, wenn geänderte Gesetze, neue Rahmenbedingungen, aktualisierte interne Richtlinien oder die Häufung von Verstößen dies begründen.

Zur Koordination all dieser Maßnahmen verfügen wir über ein Managementsystem für Informationssicherheit (ISMS), das im Rahmen jährlicher Audits gemäß ISO-Richtlinie 27001 zertifiziert wird und unter anderem auch die Anforderungen zur Business Continuity regelt. Unser Business Continuity Management System ermöglicht wiederum die schnelle Reaktion auf plötzliche Veränderungen in der Produktionsumgebung, sodass wir im Falle eines Vorfalls unseren Geschäftsbetrieb aufrechterhalten oder so schnell wie möglich wieder aufnehmen können.

Derzeit wird unsere Produktionsumgebung in einer hochverfügbaren Cloud-Konfiguration betrieben. Um die Verfügbarkeitsziele zu erreichen, werden alle geschäftskritischen Systeme über mehrere physisch verteilte Standorte repliziert, mit automatischer Wiederherstellung und Failover-Mechanismus im Falle der Nichtverfügbarkeit einzelner Rechenzentren. Für große, einmalige Ereignisse verfügt ZEAL über einen Backup- und Wiederherstellungsprozess, der die Wiederherstellung der Produktionssysteme auch dann ermöglicht, wenn unser Cloud-Anbieter nicht verfügbar ist. Zu diesem Zweck replizieren wir ständig unsere Daten von unserem primären auf ein sekundäres Rechenzentrum und speichern die Backups an einem externen Standort bei einem externen Anbieter. Im Falle einer Krisensituation können unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von jedem beliebigen Ort aus arbeiten. Die Systeme von ZEAL sind größtenteils virtuell mit redundanten Zugangssystemen und daher jederzeit zugänglich.

Bisher konnten keinerlei Verstöße festgestellt werden, durch die die Datensicherheit ernsthaft gefährdet war.

## MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER UND ARBEITSUMFELD

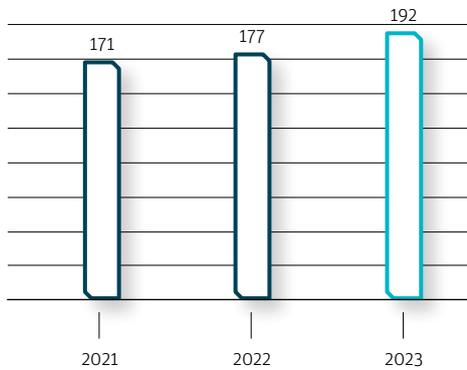
Unsere motivierten und leistungsfähigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind unser größtes Asset. Deren Wohlbefinden und Zufriedenheit trägt wesentlich zu Schlüsselfaktoren wie der Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden, der Stärke unserer Marke und schlussendlich zu unserem wirtschaftlichen Erfolg bei. Wir arbeiten kontinuierlich daran, Talente zu finden, zu fördern und langfristig an uns zu binden und ihre Leistungskraft durch entsprechende Maßnahmen und ein optimales Arbeitsumfeld sicherzustellen.

### Zusammensetzung unserer Belegschaft

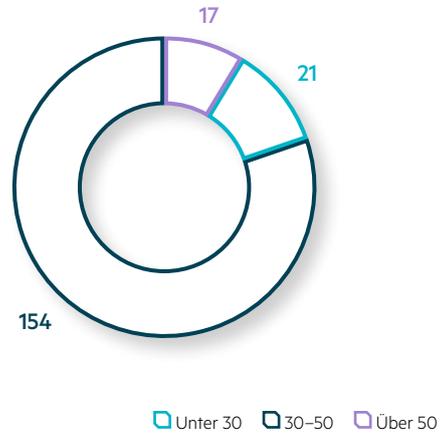
Im Vergleich zum Vorjahr haben wir die Berechnungsmethode für die Daten zu unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern angepasst. Somit weisen wir nun erstmals die stichtagsbezogenen Werte zum 31. Dezember des jeweiligen Jahres aus. Zum Stichtag 31. Dezember 2023 beschäftigte ZEAL insgesamt 192 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (31. Dezember 2022: 177). Davon waren 39 % weiblich, 61 % männlich und 0 % divers (31. Dezember 2022: 36 % weiblich; 64 % männlich; 0 % divers), und das durchschnittliche Alter lag bei 40 Jahren (31. Dezember 2022: 39 Jahre). Am 31. Dezember 2023 waren von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern insgesamt 192 fest angestellt (31. Dezember 2022: 177) und Null in einer kurzfristigen Beschäftigung (31. Dezember 2022: Null). Weitere Informationen zu unserer Belegschaft sind nachfolgend aufgeführt:

## Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

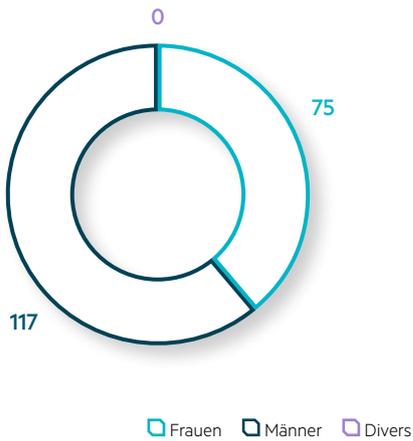
### ... Gesamtzahl



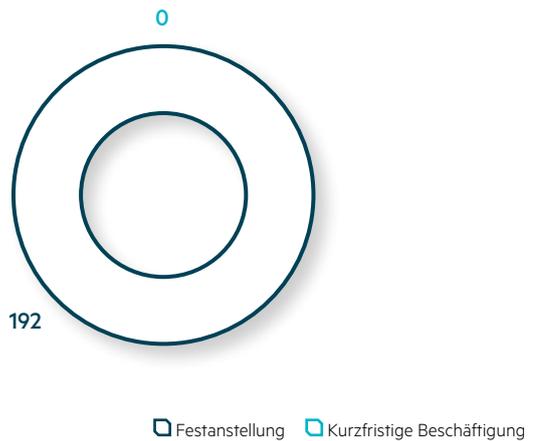
### ... nach Alter



### ... nach Geschlecht



### ... nach Beschäftigungsart



### Gesamtzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Zum 31.12.	2021	2022	2023
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insgesamt	171	177	192
davon Männer	114	114	117
davon Männer (in %)	66,7	64,4	60,9
davon Frauen	57	63	75
davon Frauen (in %)	33,3	35,6	39,1

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Beschäftigungsart

Zum 31.12.	2021	2022	2023
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Vollzeit	136	146	159
davon Frauen	33	41	54
davon Männer	103	105	105
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Teilzeit	35	31	33
davon Frauen	24	22	21
davon Männer	11	9	12
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Festanstellung	171	177	192
Kurzfristig Beschäftigte	0	0	0

### Neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Zum 31.12.	2021	2022	2023
Neu eingestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter insgesamt	22	28	27
Nach Land			
Deutschland	18	25	22
davon Frauen	7	11	12
davon Männer	11	14	11
Spanien	4	1	4
davon Frauen	2	1	3
davon Männer	2	0	1
Vereinigtes Königreich	0	2	0
davon Frauen	0	2	0
davon Männer	0	0	0

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Altersstruktur

Zum 31.12.	2021	2022	2023
Durchschnittsalter	39	39	40
Nach Altersgruppe			
Unter 30 Jahre	16	20	21
30 bis 50 Jahre	142	144	154
Über 50 Jahre	13	13	17

### Nationalitäten

Zum 31.12.	2021	2022	2023
Anzahl der Nationalitäten	23	32	28

Hinsichtlich der Ausbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedienen wir uns in erster Linie Schätzwerten. So gehen wir davon aus, dass über 95 % unserer Belegschaft einen Schulabschluss besitzen. Zudem schätzen wir, dass von unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern bis zu 90 % einen Bachelor-Abschluss, bis zu 40 % einen Master-Abschluss und bis zu 5 % promoviert haben.

Im Vorstand (3 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- und Berufshintergrund sowie Internationalität an. Diese Aspekte werden auch jetzt schon auf Vorstandsebene repräsentiert. ZEAL ist im Online-Glücksspielgeschäft tätig, was die Kandidatenauswahl aus branchenspezifischen Gründen im Vergleich zu anderen Branchen einschränkt.

Auf der zweiten Managementebene hatten wir im Jahr 2023 einen Frauenanteil von 36 % (2022: 34 %; 2021: 17 %). Unser Ziel, den Frauenanteil hier bis 2025 auf 30 % zu heben, haben wir damit bereits erreicht. 2023 machten Frauen insgesamt 39,4 % unserer gesamten Belegschaft aus (2022: 36,7 %; 2021: 34,1 %).

### Mitarbeiterzufriedenheit und -fluktuation

Die Grundlage unseres Erfolgs der letzten Jahre ist ein Arbeitsumfeld, in dem sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärkenorientiert entwickeln können. Gemäß unserem Anspruch "Act like an owner" setzen wir auf die Eigenverantwortlichkeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Zu unserem Managementkonzept gehören:

- Flexibilisierung der Arbeitszeit und Arbeitsmodelle,
- Leading by Objectives und Stärkung der Eigenverantwortung,
- Gesundheitsförderung,
- attraktive Vergütung,
- Mitarbeiteraktienprogramm,
- die Möglichkeit zur Weiterentwicklung sowie
- ein diverses und inklusives Arbeitsumfeld.

Unsere New Work Policy umfasst:

- die Verwendung der HR-Plattform "HiBob",
- die Option für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr als 30 Tage Urlaub zu nehmen,
- die Möglichkeit, bis zu vier Wochen pro Jahr von einem EU-/EWR-Mitgliedsland aus zu arbeiten,
- die Förderung des Arbeitsklimas durch das feste Einplanen von Zeitfenstern für den privaten Austausch während Besprechungen und dem Arbeitstag,
- die persönliche Anwesenheitspflicht während Unternehmens-events,
- die Möglichkeit für Teams, gemeinsam mit ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern spezielle Bedürfnisse zu definieren,
- die Verpflichtung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Besucherinnen und Besucher, sich zu registrieren,
- die Verpflichtung für jeden Büronutzer, die Räumlichkeiten sauber zu halten und Ressourcen wie Wasser und Energie sparsam zu verwenden, sowie
- die grundsätzliche Erlaubnis von Hunden im Büro nach Absprache mit dem Team und dem Vorgesetzten. Hundehalter müssen sicherstellen, dass das Tier keine Belästigung oder Gefahr für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und andere Tiere darstellt.

Zudem haben wir 2023 eine Working Hours Policy eingeführt. Diese steht auf unserer Unternehmenswebsite (zealnetwork.de) als Download zur Verfügung und enthält insbesondere Standards und Regelungen zu Arbeitszeiten, zur Zusammenarbeit im Office sowie zum Thema Work-Life-Balance.

Um frühzeitig Problembereiche zu identifizieren und Maßnahmen zu ergreifen, führen wir seit 2016 im Wochenrhythmus anonyme Mitarbeiterbefragungen durch. Sie fördern neben ihrer Monitorfunktion auch die Auseinandersetzung mit unserem Unternehmen und den Austausch zwischen Führungskräften und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Kernindikator ist der eNPS, der Employee Net Promoter Score, der die Weiterempfehlungsbereitschaft der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter misst. Diese Bereitschaft wird skaliert auf einer 11-Punkte-Skala und als Summe der Promotoren (hohe Weiterempfehlungsbereitschaft) abzüglich der Detraktoren (geringe Weiterempfehlungsbereitschaft) angegeben (mögliche Bandbreite zwischen -100 bis +100).

2021	2022	2023
<b>eNPS: 65</b>	<b>eNPS: 62</b>	<b>eNPS: 56</b>
Promotoren: 68 %	Promotoren: 65 %	Promotoren: 62 %
Neutrale: 31 %	Neutrale: 33 %	Neutrale: 32 %
Detraktoren: 3 %	Detraktoren: 3 %	Detraktoren: 6 %
Participation Rate gesamte Befragung: 64 %	Participation Rate gesamte Befragung: 64 %	Participation Rate gesamte Befragung: 64 %

Im Rahmen von wöchentlich durchgeführten Befragungen wird der eNPS quartalsweise erhoben, alle Angaben stellen Mittelwerte eines Jahres dar. Folgende Kategorien werden von Officevibe (verwendetes Tool für die Mitarbeiterbefragung) als Orientierung für die Performance des Unternehmens angegeben:

- -61 bis -100: "critical" ("kritisch")
- -31 bis -60: "very low" ("sehr niedrig")
- 0 bis -30: "low" ("niedrig")
- 1 bis 10: "good" ("gut")
- 11 bis 30: "very good" ("sehr gut")
- 31 bis 60: "great" ("großartig")
- 61 bis 100: "amazing" ("erstaunlich positiv")

Ab 2022 haben wir die Participation Rate um die "Missing Data" bereinigt, was zu Veränderungen beim eNPS-Wert und der Participation Rate im Vergleich zu den Vorjahren geführt hat. 2023 betrug der eNPS-Wert 56 (2022: 62; 2021: 65) und fällt damit laut Officevibe in die Kategorie "great" ("großartig").

#### Fluktuationsrate (arithmetisches Mittel der Monatsraten) unter ausschließlicher Berücksichtigung der arbeitnehmerseitigen Abgänge

	2021	2022	2023
Durchschnittlicher Personalbestand	155	166	<b>180</b>
Fluktuation für Betrachtungszeitraum	1,96	1,47	<b>0,64</b>

Die Fluktuationsrate betrug 2023 0,64 % (2022: 1,47; 2021: 1,96) und befand sich damit erneut auf einem sehr guten Niveau. Wir werten dies als weiteren Beleg für das attraktive Arbeitsumfeld, das ZEAL seiner Belegschaft bietet.

#### Flexibilisierung der Arbeitszeit und Arbeitsmodelle

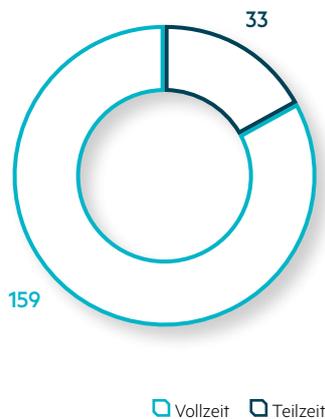
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stellen zunehmend hohe Anforderungen an eine gute Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben. Familienfreundlichkeit ist bei der Auswahl und Bewertung eines potenziellen Arbeitgebers ein wichtiges Kriterium. Um im Wettbewerb Talente überzeugen zu können, verfolgt ZEAL das Ziel, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine möglichst hohe Vereinbarkeit von individuellen Lebenskonzepten mit dem Berufsleben zu ermöglichen.

Wir fördern die berufliche Chancengleichheit von Frauen und Männern sowie die Vereinbarkeit von Beruf und familiären Verpflichtungen. Bei ZEAL kann die vertraglich festgelegte Arbeitszeit 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. 2023 haben rund 20 % unserer Teilzeitarbeiterinnen und -mitarbeiter ihre Teilzeit in Vollzeitarbeitszeiten umgewandelt (2022: rund 9 %). Insgesamt 10 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beziehungsweise 5,6 % unserer Belegschaft befanden sich 2023 in Elternzeit.

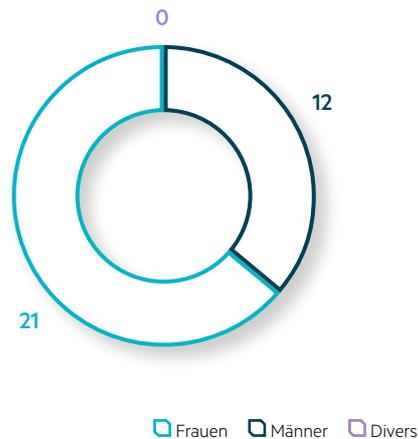
Die Möglichkeit einer Freistellung zu besonderen Anlässen wie Umzug, Heirat, Geburt eines Kindes sowie sieben zusätzliche, bezahlte Urlaubstage bei Krankheit des Kindes geben unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern noch mehr Planungssicherheit und Flexibilität. 2023 haben rund 15 % die Möglichkeit genutzt, sich für besondere Anlässe freistellen zu lassen (Vorjahr: rund 17 %), und rund 17 % nutzten 2023 das Angebot von bezahlten Urlaubstagen bei Krankheit des Kindes (Vorjahr: rund 14 %).

Durch unsere Urlaubsregelung haben ZEAL Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, nach Absprache mehr als 30 Tage Urlaub zu nehmen. So möchten wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Flexibilität bieten und ihre Gesundheit und Produktivität schützen. 2023 haben circa 32 % davon Gebrauch gemacht (2022: 31 %). In diesem Zusammenhang spielt auch mobiles Arbeiten als fester Teil unserer Arbeitskultur eine wichtige Rolle. So stellen wir Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (nach Absprache mit ihrem Manager und Team) beispielsweise frei, vier Wochen pro Jahr von einem EU- oder EWR-Land aus zu arbeiten. 2023 haben insgesamt rund 14 % unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieses Angebot wahrgenommen (2022: 13 %).

## Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach Arbeitszeitmodell



## Teilzeit nach Geschlecht



Die Regelungen zur Flexibilisierung der Arbeitszeit und Arbeitsmodelle 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 erklärt. Die entsprechenden Regelungen sind zugleich Teil unserer New Work Policy und unserer Working Hours Policy (weitere Informationen hierzu befinden sich im Kapitel Mitarbeiterzufriedenheit und -fluktuation). 2023 haben unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Durchschnitt drei Tage pro Woche von zu Hause gearbeitet (2022: drei Tage).

### Versammlungsfreiheit, Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen

Wir respektieren die Arbeitnehmerrechte auf Versammlungsfreiheit, Vereinigungsfreiheit und Kollektivvertragsvereinbarungen. Bei ZEAL gibt es aktuell keine Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer mit Tarifvertrag. Grundsätzlich stehen wir aber der Gründung von Arbeitnehmervertretungen und kollektiver Vereinbarungen offen gegenüber und werden entsprechende Bestrebungen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht behindern.

Wir respektieren es auch, wenn unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich einer Gewerkschaft anschließen und würden dann auch konstruktiv mit Arbeitnehmervertretern und deren Organisation zusammenarbeiten. Im Hinblick auf die Versammlungsfreiheit und die Vereinigungsfreiheit gab es bei ZEAL im Jahr 2023 keine Kontroversen (2022: keine; 2021: keine).

### Diversität

Vielfalt, Gleichberechtigung und Inklusion (Diversity, Equity and Inclusion – DEI) werden für Unternehmen immer wichtiger, denn eine vielfältige Belegschaft wirkt sich nicht nur positiv auf die Arbeitgebermarke aus, sondern kann auch Unternehmenskultur und Mitarbeiterzufriedenheit positiv beeinflussen. Außerdem trägt ein vielfältiges Arbeitsumfeld dazu bei, den Fachkräftemangel zu kompensieren und bessere Arbeitsergebnisse zu erzielen. Um die vorhandene Vielfalt in einem Unternehmen zu nutzen und auszubauen, muss sie gezielt gesteuert werden. Dies geschieht durch Diversity-Management.

Als internationales Unternehmen legt ZEAL natürlich großen Wert auf Vielfalt und eine ausgewogene Vertretung aller Geschlechter, Herkünfte, Religionen und Altersgruppen. Wir sind uns bewusst, dass wir in diesem Bereich noch Entwicklungspotenzial haben und unsere Vielfalt in bestimmten Bereichen noch steigern können.

Wir streben nach einer Belegschaft, die die Vielfalt unserer Gesellschaft widerspiegelt. Damit Diversität aber ein wirklicher Vorteil wird, muss sie auf dem Gleichstellungsprinzip basieren und gelebt werden. Dazu gehört, dass wir den bewussten Umgang sowie die Akzeptanz und Gleichstellung unterschiedlicher Menschen in Unternehmen, unabhängig von zum Beispiel Alter, Geschlecht, ethnischer Herkunft, Hautfarbe, Behinderung, Religion, Staatsangehörigkeit, Weltanschauung oder sexueller Orientierung, fördern.

Unsere Arbeitskultur ermöglicht Chancengleichheit unabhängig von diesen oder anderen diskriminierenden Merkmalen. Wir fördern den Abbau von Vorurteilen und sensibilisieren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den Themen Diversität, Inklusion und interkulturelle Kompetenz. Unsere Branche zieht häufig eher Männer an, weshalb wir generell einen geringeren Frauenanteil aufweisen können als es in anderen Branchen der Fall ist. Das spiegelt sich auch in unserem Aufsichtsrat und im Vorstand wider.

Mit gezieltem Diversity-Management und direkter Verantwortung dieses Themas bei unserem Finanzvorstand Sebastian Bielski möchten wir jedoch einen Beitrag zu einer vielfältigen Unternehmenskultur leisten und langfristig diverser werden. Um den Frauenanteil wie auch die Diversität unseres Unternehmens insgesamt zu fördern, haben wir uns mit den Empfehlungen der Charta der Vielfalt auseinandergesetzt und einen Maßnahmenplan entwickelt, den wir nun Schritt für Schritt umsetzen. Zudem arbeiten wir mit der Agentur Trust in SODA zusammen, um unsere Diversität auch durch gezielte Rekrutierung von Talenten zu erhöhen.

Teil des Maßnahmenplans war die Etablierung einer eigenen DEI-Arbeitsgruppe im Jahr 2022, die das Diversity-Management bei ZEAL unterstützt. Sie hat Vorschläge zum Thema Diversity ausgearbeitet und dem Vorstand vorgestellt.

Zur regelmäßigen Messung des Engagements unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Ergebnisse unserer Maßnahmen haben wir 2023 eine DEI-Umfrage eingeführt. Diese lieferte uns wertvolle Erkenntnisse über Diversity-Aspekte im Unternehmen, die als positiv wahrgenommen werden, genauso wie Anhaltspunkte für mögliche Verbesserungen. Besonders positiv bewertet wurde bei der Umfrage ZEALs fairer und respektvoller Umgang mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Es freut uns sehr, dass sich unsere Belegschaft in unserem Unternehmen wohl und wertgeschätzt fühlt. Aus der Umfrage nehmen wir aber auch mit, dass wir Vielfalt, Gleichberechtigung und Inklusion bei ZEAL noch stärker mit konkreten Maßnahmen fördern müssen.

Kurzfristige Ziele	Beschreibung	Status
Arbeitsgruppe bestimmen	Arbeitsgruppe, die das Thema bei ZEAL intern unterstützen wird	Abgeschlossen
Leitlinien	ZEAL Code (Code of Ethics)	Abgeschlossen
Flexible Arbeitsmodelle	Vereinbarkeit von Beruf, Pflege und Familie	Abgeschlossen
Analyse Personalstruktur	Wie verteilen sich die Geschlechter? Welche kulturellen Hintergründe hat unsere Belegschaft auf unterschiedlichen Erfahrungsebenen? Wie ist die Altersstruktur der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf die verschiedenen Hierarchien, Bereiche und Abteilungen verteilt? Wo ist der Bedarf für mehr Diversität besonders hoch?	Abgeschlossen
Diversity-Kalender als Ausdruck unserer Wertschätzung einer diversen Unternehmenskultur	Zum Beispiel Informationen zum Weltfrauentag oder zum internationalen Tag von Menschen mit Behinderung	In Planung
Diversity-Erfolgsgeschichten im Intranet	Erfolgsgeschichten aus gemischten Teams; Statements von Führungskräften zu ihrem Diversity-Management oder die Erfahrungen von Rollenvorbildern sollen Anreize setzen und die Vorteile von Vielfalt erlebbar machen	In Diskussion
Führungskräfte als Vorbilder	Ein klares Zugeständnis von unseren Führungskräften an unseren Diversity-Anspruch	In Diskussion
Diversity-Veranstaltungen	Zum gezielten Abbau von Vorurteilen und zum Austausch von Erfahrungen	In Diskussion

Mittelfristige Ziele	Beschreibung	Status
Neutrale Stellenanzeigen und Dokumente	Um unsere Offenheit für Bewerberinnen und Bewerber mit unterschiedlichen Voraussetzungen und Hintergründen klar zum Ausdruck zu bringen	In Planung
Einarbeitungspläne/Onboarding	Für Chancengleichheit beim Karrierestart	In Diskussion
Stellenprofile	Klare Kompetenzprofile mit Ergebnissen und Zielvereinbarungen, die die Chancengleichheit bei der Auswahl sicherstellen sollen	In Diskussion

Langfristige Ziele	Beschreibung	Status
Externe Unterstützung einholen	Um Problembereiche und Potenziale noch besser identifizieren und einen Handlungsplan entwickeln zu können	Läuft
Fokusgruppen	Gerade in der Anfangszeit von Diversity-Management: Austausch von unterschiedlichen Führungskräften, Beschäftigten und internen sowie externen Netzwerk-Partnern, um Erfahrungen weiterzugeben und das Konzept an die Gegebenheiten bei ZEAL anzupassen	Läuft
Senior Trainee Programm	Wiedereinstieg hochqualifizierter Kräfte nach mehrjähriger Elternzeit	In Diskussion
Flexibles Arbeitsplatzkonzept	Kein fester Arbeitsplatz, sondern freie Wahl des Arbeitsplatzes, der am besten zur momentanen Tätigkeit passt; Rückzugs- und Entspannungsmöglichkeiten sowie große Gemeinschaftsküche und Aufenthaltsraum zum kollegialen Zusammensein	In Erprobung

Wir setzen uns dafür ein, Barrieren für die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen oder anderen benachteiligten Gruppen abzubauen und eine inklusive Unternehmenskultur zu fördern. 2023 war bei uns eine Person mit Behinderung beschäftigt (2022: eine Person).

Um auch nach außen ein positives Signal zu setzen, bemühen wir uns um eine gendergerechte Sprache. Dadurch möchten wir möglichst viele Menschen in der Ansprache inkludieren. Gleichzeitig bemühen wir uns um möglichst geringe Sprachbarrieren (Unternehmenssprache Englisch) für eine gute Zusammenarbeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus 28 verschiedenen Nationen im Jahr 2023 (2022: 32; 2021: 23).

Wie in den Jahren zuvor gab es auch 2023 bei uns keine Kontroversen im Hinblick auf die Themen Diversität und Diskriminierung.

### **Mitarbeiterinnen- und Mitarbeitergewinnung und Bindung von Talenten**

Wir bieten unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ein attraktives Gesamtpaket aus konkurrenzfähiger Vergütung, umfangreichen Zusatzleistungen und Weiterbildungsangeboten sowie einer partnerschaftlichen Unternehmenskultur auf Augenhöhe. 2023 stellten wir insgesamt 14 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein (2022: 33; 2021: 26), davon 12 in Deutschland (2022: 29; 2021: 22), 0 im Vereinigten Königreich (2022: 2; 2021: 0) und 2 in Spanien (2022: 2; 2021: 4). Unser gesamter Rekrutierungsprozess ist diskriminierungsfrei und auf Vielfalt ausgerichtet. 2023 entfielen 55,94 % der Neueinstellungen auf Frauen (2022: 48,48 %; 2021: 50 %).

ZEAL zahlt 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 diesem festgelegten Rahmen überprüfen wir die bestehenden Gehälter und passen diese dann an, um unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern weiterhin ein marktübliches und leistungsgerechtes Gehalt zu bieten. 2023 betrug das durchschnittliche Monatsgehalt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei ZEAL ohne Berücksichtigung der Vergütung von Vorstandsmitgliedern und Studenten € 5.926 (2022: € 5.978; 2021: € 5.782).

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. Dieser ist auf unserer Website einsehbar (Link: [www.zealnetwork.de/de/ueber-uns/unternehmensfuehrung/verguetung/](http://www.zealnetwork.de/de/ueber-uns/unternehmensfuehrung/verguetung/)). Darin enthalten ist auch eine Beschreibung des Aktienvergütungssystems für den Vorstand. Der Long-Term Incentive Plan ist als aktienkursbezogene Vergütungskomponente ausgestaltet und stellt ein wesentliches Instrument zur Sicherung der Langfristigkeit und Nachhaltigkeit der Vorstandsvergütung dar. Darüber hinaus werden die Interessen von Vorstand und Aktionären noch stärker miteinander verknüpft.

Um die Verbundenheit mit dem Unternehmen zu stärken und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Beteiligung am Unternehmenserfolg und zu ermöglichen, erleichtern wir unseren unbefristeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den Erwerb von Unternehmensanteilen im Rahmen eines breit angelegten Mitarbeiteraktienplans (Employee Stock Purchase Plan; ESPP). Beteiligungspakete werden im jährlich einmaligen Erwerb in einer Spanne von € 900 bis € 3.600 angeboten, und ZEAL gewährt den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen festen Brutorabatt von 20 % (inkl. Steuern und Abgaben) des investierten Endbetrags. Insgesamt 48 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben 2023 an unserem ESPP teilgenommen und Unternehmensanteile an ZEAL gehalten (2022: 41; 2021: 42). Dies entspricht einem Anteil von 26,7 % an der gesamten Belegschaft (2022: 20,6 %; 2021: 25,2 %). Umfangreiche Zusatzleistungen umfassen je nach Standort bezuschusste Fahrkarten für den öffentlichen Nahverkehr, betrieblich gefördertes Bike-Leasing, Zuzahlungen zu Beiträgen für das Fitnessstudio, kostenloses Essen und Getränke im Büro, Einkaufsrabatte, ein Budget für die persönliche Entwicklung, Sprachkurse, Team- und Firmenveranstaltungen, Kita-Vouchers, Beiträge zur Krankenversicherung, Lebensversicherung und eine betriebliche Altersvorsorge. 2023 machten 53,3 % unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von dem Angebot einer Bezuschussung der Fahrkarten des öffentlichen Nahverkehrs Gebrauch (2022: 22,1 %). Zudem haben 41,7 % unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Zuzahlungen von ZEAL zu den Fitnessstudio-Beiträgen genutzt (2022: 22,6 %). Insgesamt 3,9 % unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nutzten 2023 die Möglichkeit, Kita-Vouchers zu erhalten (2022: 6,0 %).

Die Bindung und Förderung von Talenten sind uns besondere Anliegen, da sie den weiteren Geschäftserfolg von ZEAL sicherstellen. Verantwortlich für dieses Thema ist unser Learning & Development Manager. Dessen Aufgabe ist die Leitung von Projekten, die der Personalentwicklung dienen (weitere Informationen hierzu finden Sie im Kapitel Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterbilden und ihre Entwicklung fördern).

2023 haben wir einen neuen Prozess für das Leistungsmanagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingeführt. Dieser beinhaltet Scorecards, 360°-Feedback und Zielvorgaben für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um deren Leistung regelmäßig zu messen und zu überprüfen und Entwicklungsmaßnahmen zu gewährleisten.

Wir verwenden das OKR (Objectives and Key Results)-Framework, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in einem kontinuierlichen, flexiblen Prozess einzubinden und so deren Identifikation mit dem Unternehmen zu stärken. Abhängig von der Geschäftseinheit und dem Ansatz der zuständigen Person im Management können Ziele bei uns als Einzel-, Team- oder Geschäftseinheitsziele festgelegt werden. Dabei besteht die Möglichkeit, vierteljährliche, halbjährliche oder jährliche Ziele zu setzen. Es gibt bei uns keine Standardvorlage oder -methode für die Festlegung von Zielen. Es gilt jedoch der Grundsatz, dass die Ziele SMART, das heißt spezifisch, messbar, ausführbar, realistisch und terminiert sein sollten. Mindestens einmal im Jahr wird die Erreichung dieser Ziele überprüft. Sollten die gesetzten Ziele erreicht und vorab eine entsprechende Vereinbarung getroffen worden sein, erhalten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter daraufhin ihre persönliche Bonuszahlung.

Im Tagesgeschäft stellen wir eine transparente Kommunikation und faire Aufgabenverteilung mit der RASCI-Methode<sup>1</sup>, einem verbreiteten Projektmanagement-Instrument, sicher. Beide Verfahren, das heißt SMART und RASCI-Methode, werden regelmäßig auditiert. Eine aktive Teilhabe der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an jedem Prozessschritt fördert und fordert das Engagement jedes Einzelnen.

Unser erfolgreiches Rekrutierungs- und Talentmanagement spiegelt sich in Top-Bewertungen auf Internet-Portalen und einer sehr niedrigen Fluktuationsrate von 0,64 % im Jahr 2023 wider (2022: 1,47 %; 2021: 3,45 %).

<sup>1</sup> 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)

## Arbeits- und Gesundheitsschutz

Wir schaffen eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung. Damit reduzieren wir unsere finanziellen Risiken, die durch gesundheitsbedingte Ausfälle oder psychische und physische Belastungen entstehen und schützen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor Unfällen. Die größten, mit unserem Geschäftsmodell verbundenen, gesundheitlichen Risiken resultieren aus der Beschaffenheit unserer Arbeitsplätze, den Folgen von zu langem Sitzen und durch Stress verursachte psychische und physische Belastungen.

Das Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz umfasst daher für uns insbesondere den unmittelbaren Schutz vor Gefahren am Arbeitsplatz durch angemessenes, gesundheitsförderliches Arbeitsmobiliar und Einrichtungen, die Vermeidung von Arbeitsunfällen, zum Beispiel durch Stolperfallen oder nicht gewartete elektrische Geräte, sowie die Förderung eines gesunden Lebensstils bei der beruflichen Tätigkeit. Zu unserer Sicherheitskultur gehören deshalb regelmäßige Gefährdungsbeurteilungen, die Bestellung mehrerer Arbeitsschutzbeauftragter sowie die konsequente Einbindung und Sensibilisierung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zum Beispiel durch Schulungen.

Für die Umsetzung konkreter Projekte sind unsere Arbeitsschutzbeauftragten verantwortlich, die sich bei Bedarf jederzeit beratende Unterstützung durch externe Expertinnen und Experten einholen können, beispielsweise bei der Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung. Auch unsere geschulten Facility-Manager prüfen regelmäßig die Ausstattung und Technik an unseren Arbeitsplätzen.

ZEAL bietet Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Gästen ein sicheres und gesundes Umfeld gemäß internationalen Standards und anwendbaren Gesetzen. Für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist es bei ZEAL verpflichtend, an einer internen Schulung zum Thema Arbeits- und Gesundheitsschutz teilzunehmen. Dabei erhalten sie beispielsweise einen Überblick zu vorhandenen Notausgängen in ihrem Bürogebäude oder Informationen zu konkreten Abläufen in Notfallsituationen. Einmal im Jahr müssen alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an einer 30-minütigen Schulung teilnehmen, um ihren Kenntnisstand zu unseren Arbeits- und Gesundheitsvorschriften aufzufrischen. Wenn es zu Änderungen in den entsprechenden Vorschriften kommt, informieren wir unsere Belegschaft unverzüglich. Viermal im Jahr prüfen externe Experten, ob wir weiterhin alle gesetzlichen Anforderungen im Zusammenhang mit dem Arbeits- und Gesundheitsschutz erfüllen.

Wir erwarten von allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie stets mit den geltenden Vorschriften sowie Richtlinien vertraut sind und diese immer genau befolgen. Sollte es dennoch zu Verstößen gegen Arbeits- und Gesundheitsschutzvorschriften kommen, verfolgen und sanktionieren wir diese konsequent. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind dazu verpflichtet, alle Situationen oder Prozesse, die ein Risiko für Gesundheit, Sicherheit oder Umwelt darstellen könnten, umgehend zu melden.

Um arbeitsbedingten Erkrankungen vorzubeugen, erhalten unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verschiedene Angebote, insbesondere die Betreuung durch den Betriebsarzt, Gesundheitstage, verschiedene Sportangebote und ein aktives Stressmanagement.

Der Betriebsarzt hält beispielsweise regelmäßig Workshops zum Thema ergonomisches Arbeiten. Gleichzeitig sind unsere Schreibtisch-Arbeitsplätze unter Ergonomie-Gesichtspunkten optimiert, das heißt, es wird regelmäßig kontrolliert, dass Tische und Stühle optimal eingestellt sind.

Durch das Angebot von Gesundheitstagen versuchen wir ebenfalls das Wohlergehen unserer Belegschaft zu fördern. Die beiden 2023 angebotenen Gesundheitstage haben rund 38 % unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wahrgenommen (2022: 42 %).

Unser Sportangebot umfasst vor allem die Bezuschussung von Besuchen in Fitnessstudios, Schwimmbädern oder anderen Sporteinrichtungen. Dieses Angebot haben 2023 insgesamt 41,7 % unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter genutzt (2022: 22,6 %). Zudem können sie alle einmal in der Woche an einem angeleiteten Online-Training teilnehmen, insbesondere um Verspannungen oder Rückenschmerzen vorzubeugen. 2023 nutzten insgesamt 156 Teilnehmerinnen und Teilnehmer dieses Angebot. Alle zwei Wochen können sich unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zudem von einem professionellen Physiotherapeuten während der Arbeitszeit behandeln und beraten lassen – 2023 buchten sie insgesamt 292 Termine.

Aktives Stressmanagement ist ebenfalls 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 vorbeugend. Bei Bedarf vermitteln wir im vertraulichen Rahmen externe, psychotherapeutische Angebote. Darüber hinaus bieten wir unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an, zu flexiblen Zeiten zu arbeiten, sofern ihr Tätigkeitsbereich dies erlaubt und versuchen so, ihnen eine optimale Work-Life-Balance zu ermöglichen.

Dank unserer Maßnahmen zur Gesundheitsfürsorge betrug die Unfallrate 2023 nur 1,96 % (2022: 0,51 %; 2021: 2,78 %), es gab drei arbeitsbedingte Verletzungen (2022: 1; 2021: 1), keine Todesfälle (2022: keine; 2021: keine), die Krankheitsrate lag bei 3,66 % (2022: 3,61 %; 2021: 2,78 %), und die Anzahl der meldepflichtigen arbeitsbedingten Krankheitsfälle betrug Null (2022: Null; 2021: Null). Die durchschnittlichen Arbeitsstunden pro Woche pro Mitarbeiterin beziehungsweise Mitarbeiter lagen 2023 bei 38,6 (2022: 38,1; 2021: 38,0). Es gab im Berichtsjahr bei ZEAL keine Kontroversen bezüglich des Themas Arbeits- und Gesundheitsschutz (2022: keine; 2021: keine) und keine Vorfälle von Verletzungen unserer Arbeits- und Gesundheitsvorschriften (2022: keine; 2021: keine).

## Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterbilden und ihre Entwicklung fördern

Mit unserem Weiterbildungs- und Trainingsprogramm stellen wir sicher, dass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich im Sinne der ZEAL-Unternehmensstrategie entwickeln und alle dafür notwendigen Kompetenzen vermittelt bekommen. Grundsätzlich werden unsere Weiterbildungs- und Trainingsmaßnahmen allen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern angeboten, sodass unsere gesamte Belegschaft die Möglichkeit hat, sich beruflich weiterzuentwickeln.

Zu unserem Weiterbildungsprogramm gehören regelmäßige Schulungen entsprechend den jeweiligen Aufgaben und Verantwortungsbereichen.

Zudem bieten wir individuelle Weiterbildungsangebote, die auf den jährlichen Gesprächen mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Leistungsbeurteilungen und internen Befragungen basieren. Dies können zum Beispiel Empfehlungen für Coachings zu einem speziellen Thema, fachliche beziehungsweise technische Weiterbildungen oder Schulungen zum Aufbau von Sozialkompetenzen sein.

Dafür erhält jede Mitarbeiterin beziehungsweise jeder Mitarbeiter ein jährliches Fortbildungsbudget von € 1.500, Führungskräfte erhalten € 2.500, wovon unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 2023 durchschnittlich € 1.754 in Anspruch nahmen (2022: € 1.064; 2021: € 354). Insgesamt hat ZEAL 2023 Weiterbildungskosten in Höhe von € 315.790 aufgewendet (2022: € 211.677).

Knapp 13 % unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben 2023 anstatt Bürotagen an beruflichen Weiterbildungen teilgenommen (2022: 9 %).

Um die Weiterbildung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter noch besser zu fördern, haben wir bei ZEAL die Stelle eines Learning & Development Managers neu geschaffen, die seit dem 1. Februar 2023 besetzt ist. Seine Aufgabe ist die Leitung von Projekten, die der Personalentwicklung dienen - unter anderem der Aufbau und die fortlaufende Weiterentwicklung eines Programms zur Förderung von Personalentwicklungsmaßnahmen. Dessen Steuerung erfolgt über Kennzahlen wie die Mitarbeiterzufriedenheit oder individuelle Entwicklungsfortschritte. Zudem ermuntert der Learning & Development Manager unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gezielt dazu, das für sie zur Verfügung stehende Trainingsbudget auszunutzen und die vielfältigen Angebote wahrzunehmen. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können über Formulare zu allen Schulungen, die über unser Learning Management System stattfinden, Feedback geben. Ein 2024 beginnender Leistungsmanagement-Zyklus soll dazu beitragen, die Entwicklung unserer Belegschaft mit einem strukturierten Prozess weiter zu unterstützen. Zudem werden wir 2024 ein neues Programm zur Entwicklung von Führungskräften einführen.

Neben freiwilligen Weiterbildungsangeboten gibt es bei ZEAL verpflichtende Schulungen für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu den Themen Datenschutz und Informationssicherheit. Ergänzend dazu werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in kritischen Bereichen zusätzlich im Kontext von verantwortungsvollem Gambling geschult. Die grundsätzlich geltenden Richtlinien werden allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an einem zentralen Ort zur Verfügung gestellt und deren Einhaltung wird in regelmäßigen Abständen auditiert.

Die Details zu Umfang, Durchführung und Kontrolle der Schulungen sind in den jeweiligen Kapiteln aufgeführt.

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Die Übernahme von Verantwortung gehört fest zu unseren Werten. Als Anbieter von Lotterierprodukten tragen wir eine besonders große Verantwortung gegenüber der Gesellschaft, denn Glücksspiel kann zu Suchtverhalten führen. Zugleich haben Lotteriangebote aber auch eine wichtige, gesellschaftliche Funktion, denn sie sind traditionell eine wesentliche Säule 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 2023 rund € 3,3 Mrd. (2022: € 3,2 Mrd.; 2021: € 3,2 Mrd.) in Form von Steuern und Abgaben an die jeweiligen Landeshaushalte oder die Destinatäre abgeführt. Das waren im Jahr 2023 bundesweit jeden Tag rund € 9,0 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 als steuerpflichtiges Unternehmen seinen Beitrag für die finanzielle Grundlage unseres Gemeinwesens. Wir betreiben keine Steuervermeidungskonstruktionen. Verantwortlich für das Thema Steuern ist unser CFO Sebastian Bielski.

2023 zahlte ZEAL insgesamt € 39,2 Mio. Steuern und Sozialabgaben (2022: € 30,3 Mio.; 2021: € 31,4 Mio.) und generierte durch unsere Vermittlungstätigkeit wie in den Vorjahren Mittel für wichtige soziale und gesellschaftliche Projekte im Umfang von € 319 Mio. (2022: € 286 Mio.; 2021: € 246 Mio.).

Mit unseren Soziallotterien leisten wir einen zusätzlichen Beitrag. Unsere eigenen Lotterierprodukte, wie zum Beispiel Freiheit+ und Die Deutsche Traumhauslotterie, sind Charity Lottery Produkte, bei denen unser Partner, die BildungsChancen gGmbH, einen Beitrag für soziale Projekte leistet.

In Summe haben derzeit alle, das heißt 100%, unserer Produkte einen sozialen und/oder ökologischen Impact und kommen dem Gemeinwohl zugute.

Eine ausführliche Auflistung aller Steuern, die ZEAL mit seinen Tochtergesellschaften in verschiedenen Jurisdiktionen und Ländern abführt, befindet sich im finanziellen Teil unseres Geschäftsberichts.

## STAKEHOLDERDIALOG

Für verantwortungsvolles, unternehmerisches Handeln ist der Dialog mit unseren Stakeholdern unersetzlich. Durch den kontinuierlichen Austausch mit ihnen können wir die Ziele und Bedürfnisse der unterschiedlichen Interessengruppen, die wir im Rahmen unserer Wesentlichkeitsanalyse erfasst haben, in unserer Geschäftstätigkeit berücksichtigen und Probleme sowie Streitfragen frühzeitig erkennen. In unserem ESG-Workshop wurde das Konzept Sustainable Finance diskutiert, welches den Teilnehmerinnen und Teilnehmern zufolge das Potenzial bietet, Geschäfts- und Nachhaltigkeitsstrategie miteinander zu verknüpfen und damit unterschiedliche Stakeholder-Erwartungen, wie die von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Aktionären, aufzulösen. Dieses Konzept gewinnt auch dadurch an Relevanz, dass die Banken als wichtige Stakeholder in der Geschäftstätigkeit zunehmend Fortschritte beim Thema Nachhaltigkeit erwarten. Einen Überblick über unsere Aktivitäten im Bereich des Stakeholderdialogs einschließlich zentraler Daten und Maßnahmen sind im Folgenden ausgeführt.

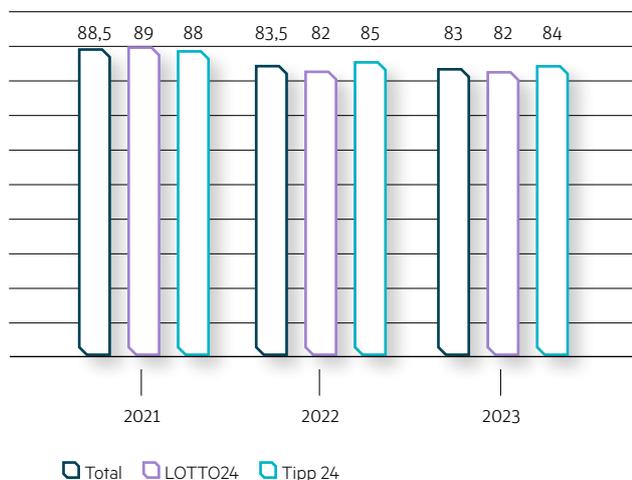
### KUNDENZUFRIEDENHEIT

ZEAL definiert die Zukunft der Lotterie und des Glücksspiels, indem wir ein aufregendes, aber sicheres Kundenerlebnis bieten und gleichzeitig einen Beitrag zum Wohl der Gesellschaft leisten. Deshalb messen wir die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden regelmäßig im Rahmen von Kundenzufriedenheitsbefragungen.

Wir befragen unsere Kundinnen und Kunden online per Einladung via E-Mail. 2023 nahmen insgesamt 1.842 Kundinnen und Kunden für LOTTO24 (n = 833) und Tipp24 (n = 1.009) daran teil. Damit hat sich die Zahl der Befragungen und somit auch deren aggregierte Aussagekraft im Vergleich zum Vorjahr (2022: 1.068 befragte Kundinnen und Kunden) nochmals erhöht.

Dank eines weitgehend stabil gehaltenen Befragungsinstruments aus den vergangenen Jahren liegen Normen vor, mit denen wir zudem Veränderungen zuverlässig erfassen und auf diese reagieren können.

## Kundenzufriedenheit (%)



2023: n = 1842 (n = 833 LOTTO24 + n = 1.009 Tipp24), Darstellung der Top3Boxes auf einer 7-Punkte-Skala von 1 (= sehr unzufrieden) bis 7 (= sehr zufrieden)

Ein wichtiger Indikator ist dabei die Erfassung der Gesamtzufriedenheit für die wir eine 7-Punkte-Skala von 1 (= sehr unzufrieden) bis 7 (= sehr zufrieden) einsetzen und die Top3-Boxen (Skalenspunkte 7, 6 und 5) zusammengefasst ausweisen.

Die Werte zeigen, dass die Gesamtzufriedenheit im Vergleich zu den Vorjahren konstant auf einem stabilen und erfreulichen Niveau von über 80 % liegt. Gleichwohl ist es unser dauerhaftes Ziel, die größtmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen. Entsprechend hat die Zufriedenheit unserer Kundinnen und Kunden in unserem täglichen Handeln höchste Priorität, und wir reagieren stets schnellstmöglich auf ihre Anliegen und Anfragen. So antworteten wir 2023 unter anderem zeitnah auf rund 246.000 Tickets beziehungsweise Kundenanfragen via E-Mail (2022: 203.000 Tickets).

### DIALOG MIT SHAREHOLDERN, ESG-RATING-AGENTUREN UND WEITEREN STAKEHOLDERN

Dank eines kontinuierlichen und aktiven Austauschs mit unseren Shareholdern können wir ein Verständnis dafür entwickeln, welche Bedürfnisse und Einschätzungen sie mitbringen und inwiefern wir unser unternehmerisches Handeln im Einklang mit ihren berechtigten Interessen gewährleisten können. Gleichzeitig hilft uns der Dialog dabei, das Verhalten unserer Shareholder als Investoren in unser Unternehmen besser einzuschätzen und Probleme bereits im Vorfeld zu adressieren. Im Interesse unserer Shareholder sind wir dabei bestrebt, ein größtmögliches Maß an Transparenz über unser Handeln, unsere Strategien und unsere Entscheidungsgrundlagen zu gewährleisten.

Unsere Aktionäre rufen wir aktiv dazu auf, sich einzubringen und ihre Rechte wahrzunehmen. Das deutsche Recht gibt dabei strenge und durch uns nicht veränderbare Regeln vor. Diese beinhalten eine Schwelle für das Recht auf Tagesordnungsergänzung bei Hauptversammlungen von 5 % aller ausgegebenen Aktien oder einem anteiligen Betrag von € 500.000. Das Stimmrecht bei Hauptversammlungen ist in Deutschland vom Grundprinzip "one share, one vote" geprägt.

2023 haben wir den Austausch mit relevanten ESG-Rating-Agenturen weiter vertieft. Als Teil einer Rating Impact Analyse haben wir dazu unsere Nachhaltigkeitsratings geprüft und systematisch ausgewertet und konnten auf dieser Basis ergebnisorientiert in den Dialog mit den Ratingagenturen treten. So gelang es uns, unsere Nachhaltigkeitsratings 2023 erneut zu verbessern und Ziele für die weitere Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung unserer Nachhaltigkeitsperformance zu definieren. Hiervon profitieren wir als Unternehmen, da wir durch ESG-Ratingverbesserungen für Investoren attraktiver werden. Gleichzeitig bedeutet eine stärkere Ratingperformance einen Gewinn für unsere Stakeholder, dass sie unseren Beitrag zu einer nachhaltigen Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft belegen.

Um uns mit Expertinnen und Experten aus der Wissenschaft, der Politik sowie unserer Branche auszutauschen und aktuelle Informationen zu Themen wie Glücksspielaufsicht, Online-Glücksspiel oder den Schutz von Spielerinnen und Spielern zu erhalten, haben wir im Jahr 2023 erneut am Symposium Glücksspiel der Universität Hohenheim teilgenommen. Gemeinsam mit Expertinnen und Experten aus verschiedensten Bereichen informiert eine Forschungsgruppe der Universität im Rahmen des Symposiums zu aktuellen Themen rund um das Glücksspiel.

### STARKE PARTNERSCHAFTEN

Im Rahmen unserer Corporate Social Responsibility übernehmen wir Verantwortung, indem wir Partnerschaften mit Wohltätigkeitsorganisationen – wie beispielsweise der spanischen Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE) – eingehen. 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, ihr Potenzial zu entfalten.

Zu ONCEs 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.

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

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. 2023 wurden so mit Hilfe unseres Projektpartners "Eden Reforestation Projects" mehr als 235.000 Bäume (2022: 243.000; 2021: 209.000 Bäume) durch die heimische Bevölkerung gepflanzt. Seit Start der Spielgemeinschaft sind es bereits mehr als 879.000 Bäume. So bietet dieses Projekt neben einem aktiven Einsatz gegen den Klimawandel auch Erwerbsperspektiven für die lokale Bevölkerung. Bisher wurden in diesem Zusammenhang Projekte in Nepal, Honduras, Madagaskar, Äthiopien, Kenia und Mosambik unterstützt.

Neben der Spielgemeinschaft "Das Grüne Glück" haben wir 2023 mit "Der Blaue Schatz" unsere zweite Umweltlotterie gestartet. In Kooperation mit unserem Partner MBRC the ocean wird durch die Spielgemeinschaft mit jedem gekauften Anteil Plastikmüll aus dem Ozean geholt und anschließend sinnvoll recycelt. Je nachdem, welche Menge an Plastik aus dem Meer gefischt werden soll, können unsere Spielerinnen und Spieler ihren Einsatz erhöhen. Bis zum Ende 2023 konnte bereits die Plastikmenge von 433.480 PET-Flaschen gesammelt und damit ein Beitrag zur Säuberung der Ozeane geleistet werden.

Mit der Soziallotterie freiheit+, die ZEAL zusammen mit der BildungsChancen gGmbH durchführt, fördern wir seit 2020 Bildungsprojekte in Deutschland und auf der ganzen Welt. Sie soll es Menschen ermöglichen, ihre individuellen Potenziale zu entfalten – ein Ziel, dessen Erreichen letztendlich der gesamten Gesellschaft zugutekommt. Seit 2020 wurden so bereits über € 19 Mio. an Bildungsprojekte vergeben, 2023 waren es allein € 6,4 Mio. (2022: € 5,9 Mio.; 2021: € 5,4 Mio.). Gefördert werden dabei Projekte der drei Initiatoren Stifterverband, SOS-Kinderdörfer weltweit und Deutsche Kinder- und Jugendstiftung, aber auch zahlreiche Projekte freier Träger. 2023 unterstützten wir insgesamt 58 Bildungsprojekte (2022: 69; 2021: 103).

Wir sind fortlaufend darum bemüht, unsere Sozial- und Umweltlotterien durch verschiedene Marketing-Maßnahmen noch sichtbarer zu machen und so durch höhere Verkaufszahlen auch mehr Spenden für den guten Zweck zu generieren. Darüber hinaus suchen wir nach Möglichkeiten, wie sich weitere Projekte einbinden lassen und die aktiven Projekte qualitativ weiterentwickelt werden können. Dafür sind wir im ständigen Austausch mit aktuellen, aber auch potenziellen neuen Anbietern entsprechender Geschäftsmodelle.

## SOZIALE STANDARDS IN DER LIEFERKETTE

ZEAL ist aufgrund der Unternehmensgröße nicht unmittelbar durch das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG), das die unternehmerische Verantwortung für die Einhaltung von Menschenrechten in globalen Lieferketten regelt, verpflichtet. Trotzdem achten wir bei der Auswahl unserer Vertragspartner sorgfältig auf mögliche Risiken für die Verletzung von Menschenrechten.

Unsere Vertragspartner haben ihren Firmensitz insbesondere in der EU und den USA und erbringen weitestgehend elektronische Dienstleistungen. Die in diesen Ländern geltenden hohen Standards und strengen gesetzlichen Vorgaben gewährleisten die Einhaltung der Menschenrechte in hohem Maß. Zudem bestehen bei der Erbringung elektronischer Dienstleistungen nur sehr geringe Risiken für die Verletzung von Menschenrechten in der Lieferkette. 2023 haben wir daher keine konkreten Risikoanalysen veranlasst. Wir verlangen aber von unseren Geschäftspartnern, dass sie die in unserem ZEAL Code dargelegten Grundsätze und Anforderungen an soziale und ökologische Themen, einschließlich Menschenrechten und Nichtdiskriminierung, sowie zu Governance-Themen erfüllen.

## Governance

Gute Unternehmensführung braucht ein solides Fundament, das Kultur und Handeln des Unternehmens in den gewünschten Bahnen hält und zugleich sicherstellt, dass alle, die mit uns interagieren, wissen, worauf wir als Unternehmen Wert legen. Unsere Anforderungen hinsichtlich Integrität und Ethik haben wir in einem Verhaltenskodex (auch Code of Ethics oder Code of Conduct), dem ZEAL Code, für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich festgeschrieben und in Prozesse und Überwachungsmaßnahmen übersetzt.

Der ZEAL Code wurde 2022 in einer aktualisierten Fassung veröffentlicht und steht allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Interessenten in deutscher, englischer und spanischer Sprache zur Verfügung. Neben den allgemeinen Compliance-Feldern legen wir vor allem Wert auf die Einhaltung der besonderen Compliance-Felder Glücksspielregulierung, Datenschutz, IT-Sicherheit, Kapitalmarkt, Wettbewerb, Anti-Korruption, Gesundheit- und Arbeitsschutz, gute Arbeitsbedingungen und Chancengleichheit auf dem Grundsatz der Gleichbehandlung. Für eine höhere Verbindlichkeit

müssen alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den ZEAL Code anerkennen. Wir planen, abhängig vom jeweiligen Risiko der Geschäftsbeziehung, auch von unseren Vertragspartnern eine entsprechende Kenntnisnahme und Befolgung unserer Handlungsgrundsätze zu verlangen.

## INTEGRITÄT – DIE BASIS FÜR UNSEREN ERFOLG

Wir sind davon überzeugt, dass ethisches Verhalten und wirtschaftlicher Erfolg kein Widerspruch sind. Ein integriertes Geschäftsgebaren sichert unsere Reputation als vertrauenswürdiger und zuverlässiger Geschäftspartner. Integrität bedeutet, das Richtige zu tun, auch wenn niemand zuschaut. Diesen Kern haben wir in unserem ZEAL Code klar definiert und dabei auch festgelegt, wie uns dieser Wert im Arbeitsalltag in der Zusammenarbeit untereinander und mit anderen Interessengruppen wie unseren Kundinnen und Kunden, Geschäftspartnern oder Investoren leiten soll.

Unsere Reputation als vertrauenswürdiger und zuverlässiger Geschäftspartner ist ein wichtiger Faktor für nachhaltigen Erfolg. Daher sollen unser Verhalten, unsere Kommunikation und alle anderen Interaktionen mit unseren Interessengruppen das Vertrauen in uns stärken. "Compliance" bedeutet im weitesten Sinne "Einhaltung von Regeln". Für ZEAL bedeutet dies die Einhaltung aller relevanten Gesetze, Regulierungen und internationalen Richtlinien, insbesondere des Glücksspielstaatsvertrags, der EU-DSGVO, der IT-Sicherheit und der Finanzvorschriften. Entsprechend legen wir auch großen Wert auf die Feststellung, dass es bei ZEAL 2023 keine Verstöße gegen regulatorische Vorgaben im Zusammenhang mit Glücksspiel gab.

Unsere eigenen Richtlinien und Policies, allen voran unser ZEAL Code, zeigen auf, wie wir unsere Werte leben wollen und wie wir die Einhaltung von Regeln in unserem Alltag sicherstellen.

Wir setzen uns nachdrücklich für die Schaffung eines Arbeitsumfelds und einer Arbeitskultur ein, die ethisches Verhalten fördert und Compliance-Verstöße verhindert. Wir erwarten von allen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dass sie die Verantwortung für ihr Handeln übernehmen und sich persönlich für die Einhaltung der Gesetze und unserer internen Richtlinien verantwortlich fühlen. Integrität bedeutet für uns, nach bestem Wissen und Gewissen die richtige Entscheidung in Einklang mit unseren Werten und ethischen Erwartungen zu treffen, auch wenn es keine schriftlichen Regeln gibt, und darauf aufmerksam zu machen, wenn etwas gegen das Rechtsempfinden verstößt.

Aufsichtsrat und Vorstand haben gemäß § 161 Aktiengesetz eine Entsprechenserklärung zum Deutschen Corporate Governance Kodex abgegeben und den Aktionären auf der Website der Gesellschaft ([zealnetwork.de](http://zealnetwork.de)) dauerhaft zugänglich gemacht.

## COMPLIANCE MANAGEMENT

Compliance bedeutet für uns die Reduktion rechtlicher Risiken, die Sicherung unserer Reputation und die Steuerung unserer Unternehmenskultur. ZEAL hat mehrere Richtlinien, die auf dem ZEAL Code basieren und dem gesamten ZEAL-Team als Leitfaden dienen, um in schwierigen Situationen die richtige Entscheidung treffen zu können. Beispiele sind unsere Regeln zur Annahme oder Gewährung von Einladungen und Geschenken von Geschäftspartnern, oder das Vier-Augen-Prinzip bei Finanzfragen.

ZEAL verfügt über ein Compliance-Management-System (CMS), das aus einer Reihe auf dem etablierten Prüfungsstandard IDW PS 980 basierender Maßnahmen und Prozesse besteht. Es unterstützt unser Ziel, nach ethischen Grundsätzen zu handeln und alle geltenden Gesetze sowie internen Regelungen und Selbstverpflichtungen einzuhalten. Wir achten insbesondere auf die Einhaltung der Vorgaben in den Bereichen Glücksspielregulierung, Datenschutz, IT-Sicherheit, Wettbewerb, Geldwäsche, Korruption und Betrug, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sowie Arbeitsbedingungen und allgemeine Nichtdiskriminierung.

Unsere Maßnahmen sind datenbasiert und das Ergebnis gründlicher, regelmäßiger Risikoanalysen (siehe Kapitel Risiko Management). Außerdem beobachten wir ständig die Entwicklung der rechtlichen Anforderungen, um die Effektivität und Effizienz unseres CMS kontinuierlich sicherzustellen. Regelmäßige Informationsveranstaltungen und Schulungen sorgen für eine hohe und immer aktuelle Compliance-Kompetenz des gesamten ZEAL-Teams. Jedes Mitglied ist aufgefordert, (potenziell) unethisches Verhalten an unser Compliance-Team zu melden. Dafür stellen wir verschiedene Meldewege wie unser Hinweisgebersystem (Whistleblowing-System) bereit (siehe Kapitel Gegen Geldwäsche und Korruption). Die verschiedenen Kanäle stehen auch ausdrücklich unseren Geschäftspartnern zur Verfügung, da ZEAL besonderen Wert auf ethisches Verhalten im Umgang mit Dritten legt und daher auch relevante Geschäftspartner vor dem Abschluss einer Vertragsbeziehung eingehend überprüft. Unser Compliance-Team steht ständig über unsere internen Kontaktmöglichkeiten für Fragen, Zweifel oder Verbesserungsvorschläge zu compliancerelevanten Prozessen zur Verfügung. Der eingehende Input wird dokumentiert und analysiert, um auf dessen Basis das CMS kontinuierlich zu verbessern.

Alle Führungskräfte sind dazu im Sinne eines "Tone-from-the-top" verpflichtet, durch ihr eigenes Verhalten und ihre Haltung eine Kultur des Risikomanagements vorzuleben, die alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dazu anhält, geltende Regelungen einzuhalten und Verstöße zu vermeiden. Führungskräfte, deren Verantwortungsbereiche mit besonders sensiblen Compliance-Themen zusammenhängen, treffen sich halbjährlich zu Workshops, um mögliche Risiken zu analysieren und zu bewerten sowie entsprechende risikoreduzierende Maßnahmen festzulegen. Die Gespräche

beinhalten zudem eine Sensibilisierung und Schulung für unsere Risiko- und Compliance-Kultur. Der Compliance-Beauftragte ist für die Koordination dieser Workshops sowie für das gesamte CMS verantwortlich und berichtet direkt an den Vorstand.

Nach der Geschäftsordnung für den Vorstand, § 5 Abs. 3, ist der CEO für die Zusammenarbeit mit dem Aufsichtsrat und seinen Mitgliedern sowie für die Unterrichtung des Aufsichtsratsvorsitzenden über außergewöhnliche Ereignisse mit besonderer Tragweite zuständig. Nach § 8 Abs. 3 soll der Vorstand den Aufsichtsrat regelmäßig, zeitnah und umfassend über alle für das Unternehmen relevanten Fragen der Strategie, der Planung, der Geschäftsentwicklung, der Risikolage, des Risikomanagements und der Compliance informieren. Er geht unter Angabe von Gründen auf Abweichungen des Geschäftsverlaufs von den aufgestellten Plänen und Zielen ein. Die Informations- und Berichtspflicht gegenüber dem Aufsichtsrat obliegt dem gesamten Vorstand unter Koordination des Vorstandsvorsitzenden. Berichte des Vorstands an den Aufsichtsrat erfolgen in der Regel in Textform. Sachdienliche Unterlagen, insbesondere der Jahresabschluss, der Konzernabschluss und der Prüfungsbericht, sind den Mitgliedern des Aufsichtsrats rechtzeitig vor der Sitzung zuzuleiten.

Wirtschaftliche, leistungsbezogene Komponenten sind Teil des ZEAL-Vorstandsvergütungssystems. Nachhaltigkeitskriterien werden darin aktuell nicht explizit einbezogen, könnten auf Ermessen des Aufsichtsrats jedoch über die Definition von Short-Term Incentive-Zielen hinzugefügt werden. Die Details zur Vorstandsvergütung sind in einem separaten Vergütungsbericht abrufbar unter [www.zealnetwork.de](http://www.zealnetwork.de) aufgeführt.

Eine schlagkräftige Strategie zur Prävention und Vermeidung von Compliance-Risiken erfordert geeignete, informierte und unabhängige Kontrollinstanzen. Zentrale Bedeutung kommt hierbei neben einer ausgewiesenen Branchenexpertise für unser Tätigkeitsfeld und damit zusammenhängenden spezifischen Erfordernissen und Gefahren unserem Aufsichtsrat zu. Die Unabhängigkeit der Aufsichtsratsmitglieder steht im Einklang mit dem deutschen Aktienrecht und dem Deutschen Corporate Governance Kodex.

Wir sind davon überzeugt, dass unser schlanker und praxisnaher Ethik- und Compliance-Management-Ansatz ein Wettbewerbsvorteil für ZEAL ist, da er uns nicht nur als vertrauenswürdigen Glücksspielanbieter und verlässlichen Geschäftspartner am Markt positioniert, sondern auch als attraktiven Arbeitgeber mit geringem bürokratischen Aufwand. Weitere konkrete Maßnahmen zur Sicherstellung integrierter Unternehmenstätigkeit sowie Daten, beispielsweise zu Verstößen oder Beschwerden, sind in den Kapiteln zu fairem Wettbewerb, Korruptions- und Geldwäschebekämpfung, Lobbyismus und Risikomanagement bei ZEAL aufgeführt. Nachstehend weisen wir zudem wesentliche Kennzahlen zu unserem Compliance-Management aus. Die Beziehungen zu nahestehenden Unternehmen und Personen stellen wir ausführlich und gemäß

IAS 24 (Related Party Disclosures) in Anhangangabe 30 zum Konzernabschluss dar. Vollständige Angaben zum Geschäftsjahr 2023 sind im Geschäftsbericht 2023, ebenfalls im Abschnitt 30 des Anhangs, aufgeführt.

2023 wurden bei ZEAL zwei Compliance-Risiken festgestellt. Über beide Risiken wurde der Aufsichtsrat entsprechend der internen Prozesse zeitnah in Kenntnis gesetzt.

## **FAIRER WETTBEWERB**

Der Lotteriemarkt in Deutschland ist streng reguliert und wird von den 16 staatlichen Gebietsmonopolen der Landeslotteriegesellschaften des Deutschen Lotto- und Totoblocks (DLTB) dominiert. Wir schätzen die Freiheit des Wettbewerbs und setzen uns für faire Bedingungen für alle Marktteilnehmer ein, denn diese ermöglichen es uns und unseren Mitbewerbern, Innovationen voranzutreiben und gleichzeitig die gesetzlichen Anforderungen an unsere Produkte und Dienstleistungen einzuhalten. Wir halten die gesetzlichen Vorgaben zum fairen Wettbewerb ein und legen diese unserem Managementansatz zugrunde. Als gewerblicher Spielvermittler bietet ZEAL eine vom staatlichen Eigenvertrieb unabhängige Alternative, staatliche Lotterien und andere Glücksspielprodukte über ein einheitliches Angebot zu nutzen. ZEAL befolgt dabei die in der Bundesrepublik Deutschland und in der EU gültigen Gesetze und Vorschriften, insbesondere die Glücksspiel- und wettbewerbsrechtlichen Anforderungen.

Wir treffen keine Preisabsprachen und legen keine Absatzquoten oder Marktaufteilungen fest. Solche Gebaren werden von uns nicht geduldet. Wir halten uns auch an das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) und akzeptieren keine wettbewerbsverfälschenden Handlungen, wie beispielsweise die Herabsetzung von Mitbewerbern oder den Einsatz irreführender Werbung (siehe auch Abschnitt Verantwortungsvolles Marketing). Zu unserem Managementansatz gehört ebenfalls, dass wir Vereinbarungen mit Lieferanten oder Kundinnen und Kunden immer eindeutig treffen und diese im Rahmen von Verträgen dokumentieren. Mündliche oder gar verdeckte Nebenabreden werden nicht geduldet und haben auch keine Gültigkeit. Zudem schließen wir wettbewerbswidriges Verhalten durch unseren ZEAL Code (Verhaltenskodex/ Code of Ethics) aus und stellen ein Hinweisgebersystem (Whistleblower System) zur anonymen Anzeige etwaiger Verstöße bereit.

Da Fairness im Wettbewerb für uns von großer Bedeutung ist, haben wir zudem eine Partnerschaft mit der Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main e. V. (Wettbewerbszentrale), einer bundesweit und grenzüberschreitend tätigen Selbstkontrollinstitution zur Durchsetzung des Rechts gegen den unlauteren Wettbewerb, geschlossen. Die Wettbewerbszentrale steht uns vor allem bei wettbewerbsrechtlichen Fragestellungen beziehungsweise bei Fragen zur rechtlichen Praxis im Wettbewerb als Berater zur Verfügung. Dies ermöglicht uns unter anderem, wettbewerbsrechtliche Risiken frühzeitig zu erkennen und

zu managen. Auf diese Weise kommen wir auch unserer sozialen Verantwortung nach, uns für faire Geschäftsbeziehungen und einen fairen Wettbewerb in unserer Branche einzusetzen.

In den vergangenen drei Jahren hatten wir keinerlei Rechtsverfahren wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens und auch keine anderen monetären Verluste, die aus unethischem oder rechtswidrigem Verhalten resultierten.

### GEGEN GELDWÄSCHE UND KORRUPTION

Insbesondere im Glücksspielsektor besteht ein höheres Risiko für Geldwäsche, das entsprechend ein Kernthema des gesamten Ethik- und Compliance-Managementsystems von ZEAL ist, und dem wir mit einer Vielzahl von Maßnahmen begegnen. Grundlage dafür ist unsere 2023 veröffentlichte Anti-Geldwäsche Erklärung (Anti-Money Laundering Policy, kurz: AML-Policy), die online eingesehen und heruntergeladen werden kann (Link: [www.zeal-network.de/de/ueber-uns/downloads/](http://www.zeal-network.de/de/ueber-uns/downloads/)). Zu unseren Maßnahmen gehört, dass wir bei ZEAL auf Bargeldtransaktionen verzichten und unsere Erlaubnisse transparent auslegen:

Die LOTTO24 AG, über die wir die Endkundenangebote in Deutschland vertreiben, wird reguliert und die entsprechende Erlaubnis erteilt durch:

- Gemeinsame Glücksspielbehörde der Länder (GGL);
  - Erlaubnis zur gewerblichen Spielvermittlung
  - Erlaubnis zur Veranstaltung von Games
- Malta Glücksspielbehörde
  - Lizenz für B2B-Spieleanbieter

Weiterhin führt die LOTTO24 AG jährliche Prüfungen des Geldwäscherisikos durch. Die letzte Prüfung fand im November 2023 statt und erfolgte im Einklang mit den Vorgaben des ISO Standards 31000. Wir berücksichtigen dabei insbesondere die von der Nationalen Risikoanalyse der Bundesrepublik Deutschland 2018/2019 identifizierten Bereiche:

- hohe Geldwäschebedrohung bei gleichzeitig niedrigem Risiko einer Terrorismusfinanzierung,
- Verschleierungen durch eine hohe Zahl an Transaktionsmöglichkeiten beim Online-Spiel, beispielsweise durch Nutzung mehrerer Zahlungskonten unterschiedlicher Zahlungsanbieter,
- Missbrauch von Spielkonten für illegal erworbene Gelder,
- Falschdeklaration von Auszahlungen als Glücksspielgewinn.

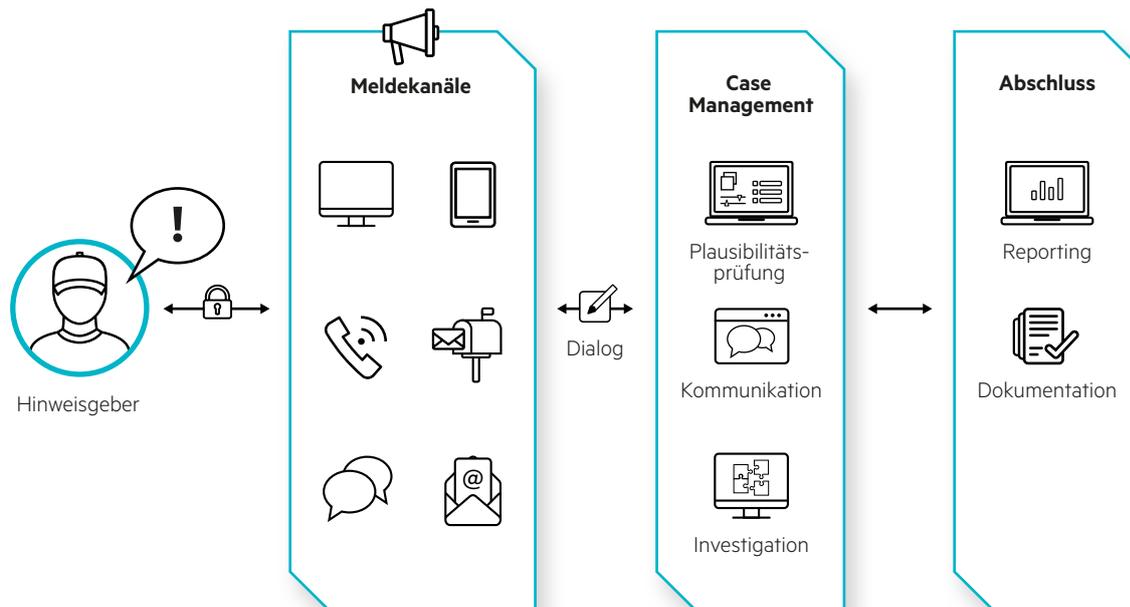
Um alle AML-Themen angemessen zu behandeln, arbeitet ZEAL mit der Chevron-Gruppe zusammen, einem führenden Beratungsunternehmen im europäischen Glücksspielsektor. Der CEO der Gruppe, Jochen Biewer, wurde zum Money Laundering Reporting Officer (MLRO) von LOTTO24 ernannt und zusätzlich wurde Nikolas Lotz, ein COO eines Unternehmens der Chevron Gruppe, zum stellvertretenden MLRO ernannt. Der MLRO ist verantwortlich für die AML-Strategie von LOTTO24. Die Strategie enthält

Verpflichtungen und Aufgaben, die alle relevanten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von ZEAL jederzeit einhalten müssen. Die Überwachung dieser Pflichten erfolgt durch den MLRO und die jeweiligen Fachabteilungen. Die AML-Strategie umfasst:

- die Umsetzung effektiver und effizienter AML-Verfahren für die tägliche Verwaltung und Administration durch ein AML-Managementsystem;
- die Entwicklung und Durchführung angemessener Kontrollen, um sicherzustellen, dass alle anwendbaren gesetzlichen und aufsichtsrechtlichen AML-Anforderungen der jeweiligen Gerichtsbarkeit eingehalten werden;
- die Sicherstellung, dass die lokalen Richtlinien und Verfahren mit den lokalen AML-Gesetzen/Vorschriften übereinstimmen;
- die Entwicklung und Aufrechterhaltung von Verfahren, die sicherstellen, dass ungewöhnliche und verdächtige Transaktionen aufgedeckt werden;
- die Einrichtung und Aufrechterhaltung risikobasierter Verfahren, einschließlich einer verstärkten Sorgfaltspflicht für Kunden, die ein höheres Risiko darstellen, wie z. B. politisch exponierte Personen (PEP), und entsprechend der vorgenommenen Risikokategorisierung;
- die Einrichtung und Aufrechterhaltung risikobasierter Systeme und Verfahren zur Überwachung laufender Kundenaktivitäten;
- ein Verfahren zur Meldung verdächtiger Aktivitäten intern und gegebenenfalls an die zuständigen Strafverfolgungsbehörden;
- die Aufbewahrung geeigneter Aufzeichnungen für die vorgeschriebenen Mindestzeiträume;
- die Einführung und Aufrechterhaltung risikobasierter Verfahren zur Sorgfaltspflicht der Mitarbeiter, zur Identifizierung und zur Überprüfung der Zuverlässigkeit;
- regelmäßigen Schulungen und Sensibilisierungen aller betroffenen Mitarbeiter. Die Nichteinhaltung unserer internen Vorschriften zur Verhinderung von Geldwäsche oder sonstigem unethischen Verhalten kann Disziplinarmaßnahmen bis hin zur Entlassung nach sich ziehen;
- die Bereitstellung angemessener Managementinformationen und die Berichterstattung an die Geschäftsleitung über die Einhaltung der Anforderungen durch ZEAL.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden in regelmäßigen Abständen über die hier dargelegten Grundsätze und die Möglichkeit, unser Hinweisgebersystem (Whistleblower-System) zu nutzen, informiert. Detaillierte Informationen zu unserem Hinweisgebersystem folgen in diesem Kapitel.

Zur Vermeidung beziehungsweise Reduzierung von Zahlungsbetrug haben wir die Abteilung "Payment, Fraud and Verification" eingerichtet, die 2023 sechs Vollzeitmitarbeiterinnen und -mitarbeiter umfasste.



Wie Geldwäsche erfüllt auch Korruption im In- wie im Ausland einen Straftatbestand, den wir nicht dulden und der ein Risiko für unsere Reputation darstellt. Wir tolerieren keine Form der Korruption, wie Bestechung, Untreue, Erpressung oder andere Formen korrupten Verhaltens. Vor allem akzeptieren wir nicht, dass unser Lotteriedeckungsangebot zu vorstehenden Zwecken missbraucht wird. Daher fordern wir auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf, uns Verstöße und Fehlverhalten unverzüglich mitzuteilen. Bezüglich des korrekten Umgangs mit Geschenken und Einladungen haben wir als Orientierungspunkt für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Richtlinie ausgearbeitet.

Wir verfolgen jeden Versuch von Geldwäsche, der unrechtmäßigen Einflussnahme und Korruption umgehend und schließen dabei auch die Beendigung der Zusammenarbeit nicht aus. 2023 gab es bei ZEAL und unseren Zulieferern keine gemeldeten oder entdeckten Fälle von Geldwäsche oder Korruption. Im Berichtszeitraum wurden auch keine Interessenkonflikte bekannt.

Wir fördern bei ZEAL ausdrücklich eine offene Unternehmenskultur, in der unsere Belegschaft "mutig denken" und offen Bedenken äußern kann. Es soll für jeden immer möglich sein, etwaige Zweifel am korrekten Verhalten anderer im Rahmen unseres Geschäftsbetriebs frei auszusprechen. Dazu stehen verschiedene Kanäle und Möglichkeiten offen: Tatsächliche oder vermutete Verstöße sowie Bedenken können wahlweise gegenüber Vorgesetzten geäußert, direkt an den Vorstand gerichtet oder anonym über unser öffentlich zugängliches Hinweisgebersystem (Whistleblowing-System) unter [zeal.whistleblownetwork.net](http://zeal.whistleblownetwork.net) übermittelt werden. Das Hinweisgebersystem richtet sich damit auch ausdrücklich an Kundinnen und Kunden, Lieferantinnen und Lieferanten sowie sonstige Dritte außerhalb des Unternehmens, die auf diese Weise verdächtige Fälle melden können.

Unsere Hinweisgeberrichtlinie (Whistleblower-Policy) ist ebenfalls öffentlich über unser Hinweisgebersystem zugänglich. Das System ist für ZEAL-Angestellte in allen relevanten Sprachen verfügbar. Darüber hinaus können Hinweise auch auf folgenden Wegen übermittelt werden:

- per E-Mail an [ethics@zealnetwork.de](mailto:ethics@zealnetwork.de),
- per Post an ZEAL Network SE, Ethics & Compliance, Carsten Muth Straßenbahnring 1, 20251 Hamburg,
- persönlich an unseren Compliance Officer Carsten Muth ([carsten.muth@zealnetwork.de](mailto:carsten.muth@zealnetwork.de)) sowie
- an unsere externe Beraterin Maxie-Lina Mehling ([maxie@ethicsandcompliance.de](mailto:maxie@ethicsandcompliance.de); [www.ethicsandcompliance.de](http://www.ethicsandcompliance.de)).

Unsere Compliance-Abteilung bearbeitet alle Hinweise unter Hinzuziehung von externen Compliance-Spezialisten und leitet erforderliche Schritte in die Wege. Hinweisgeber werden durch uns in keiner Weise denunziert, benachteiligt, bestraft oder anderweitig belangt.

Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden im Rahmen ihres Onboarding Prozesses proaktiv mit unserem Hinweisgebersystem und den verschiedenen Kanälen zur Äußerung von Bedenken hinsichtlich Compliance-Themen vertraut gemacht. Anlässlich der Kommunikation von Compliance-Themen verweist ZEAL regelmäßig auf das Hinweisgebersystem. 2023 wurden darüber oder die weiteren Kanäle weder intern noch extern Beschwerden eingereicht.

## LOBBYING UND VERBANDSMITGLIEDSCHAFTEN

Lobbyismus als Teilnahme am politischen und gesellschaftlichen Diskurs ist Teil unserer gesellschaftlichen und unternehmerischen Verantwortung. Es liegt im Interesse unseres Unternehmens und unserer Aktionäre, dass wir unsere Perspektive in den politischen Diskurs einbringen und potenziell geschäftsschädigende Streitfragen adressieren – dies immer im Einklang mit unseren Compliance- und Antikorruptionsleitlinien. Dabei verpflichten wir uns den Grundsätzen von Überparteilichkeit, demokratischer Meinungsbildung, Pluralismus und Transparenz. ZEAL unterstützt keine politischen Parteien, Kandidierende und Amtsträger – unser politisches Engagement ist stets themen- und ergebnisbezogen. Dies haben wir in unserem ZEAL Code verankert.

Als Teil unseres Transparenzversprechens machen wir unsere Mitgliedschaft in Verbänden öffentlich. Im Jahr 2023 waren dies:

- Deutscher Lottoverband
- CDU Wirtschaftsrat
- SPD Wirtschaftsforum
- Berufsverband der Compliance Manager
- Wettbewerbszentrale
- World Lottery Association

Wesentliche Themen unserer lobbyistischen Tätigkeiten sind:

- Glücksspielregulierung
- Datenschutz
- Kapital- und Finanzmarktthemen

## STRUKTUREN

Unsere Nachhaltigkeitsstrategie beinhaltet das Schaffen von klaren Zuständigkeiten für ESG-relevante Themenbereiche. ZEAL verfolgt dabei einen systematischen Ansatz und siedelt Verantwortung in unserer Unternehmensführung, aber auch in einzelnen Ressorts mit jeweils voneinander abweichenden Schwerpunkten an. Während dem Aufsichtsrat die Überwachung unserer ESG-Strategie obliegt, erfüllt der Vorstand die zentrale Leitungsfunktion aller nachhaltigkeitsrelevanten Ziele und Weichenstellungen sowie deren Nachverfolgung. Auf Basis dieser grundlegenden Entscheidungen findet die Koordination und Implementierung der strategischen Nachhaltigkeitsziele durch unsere Direktoren mit verschiedenen Themenschwerpunkten statt.

### Hauptverantwortliche für unsere ESG-Strategie und -Aktivitäten



## RISIKOMANAGEMENT

Die frühzeitige Identifikation von Risiken sichert unsere Handlungsfähigkeit und unternehmerische Resilienz. Innerhalb des Unternehmens ist das Risiko- und Chancenmanagement ein zentraler Bestandteil der internen Geschäftsplanung und beeinflusst so alle möglichen Dimensionen unseres Handelns sowohl auf ökonomischer, ökologischer und sozialer Ebene, als auch im Kontext von Governance und Compliance. Unser Compliance Officer berichtet direkt an den Vorstand, sodass dieser jederzeit über Lage und Perspektiven von ZEAL informiert ist. Innerhalb unseres Vorstands verantwortet Sebastian Bielski seit dem 1. Oktober 2023 Themen im Zusammenhang mit dem Risikomanagement von ZEAL.

Unser Managementansatz umfasst klare Verantwortlichkeiten, Prozesse und Instrumente, mit denen wir Risiken frühzeitig erkennen und ihnen adäquat begegnen können. Für unser allgemeines Risikomanagement nutzen wir das KI-basierte Governance, Risk & Compliance Tool "Alyne", das wir 2022 im Unternehmen eingeführt haben. Mittels Alyne erfassen wir nicht nur die Risiken für das Gesamtunternehmen, die im Rahmen von Assessments im Laufe des Jahres überprüft werden, sondern beginnen auch damit, unser internes Kontrollsystem in Alyne einzuführen und planen für die ESG-Risiken den gleichen Ansatz.

Ein Vorteil unseres Ansatzes ist, dass wir das Risikomanagement in unterschiedlichen Bereichen des Unternehmens angesiedelt und damit umfassender angelegt haben.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter wird bei den eigenen Entscheidungen durch das softwarebasierte Risikomanagement unterstützt und kann so auf dessen Expertise zurückgreifen. So kann das gesamte Unternehmen in Bezug auf die möglichen und tatsächlichen Risiken aller Prozesse und Entscheidungen kompetent handeln.

Management und Aufsichtsrat beurteilen darüber hinaus jeweils mindestens einmal jährlich unsere Risikomanagementprozesse, sodass wir unseren datenbasierten Ansatz optimal mit ZEALs strategischen Zielen kombinieren können.

Außerdem haben wir 2022 begonnen, ein zusätzliches internes Kontrollsystem (IKS) aufzubauen, das finanzkritische Prozesse sowie deren Risiken und Kontrollen erfasst. Beide Systeme, Alyne und IKS, wurden 2023 verbunden, um unseren Risikomanagementprozess noch umfassender und sicherer zu gestalten.

## CORPORATE GOVERNANCE STANDARDS

In der nachstehenden Übersicht sind maßgebliche Governance- sowie Reporting-Standards, die wir erfüllen, sowie nähere Angaben zu Prüfzyklen aufgeführt. Der Anwendungsbereich der Prüfungen ist die ZEAL Network SE als Gruppe.

Bereich	Standard
Angewandte Standards für die Prüfung der Rechnungsführung	ISA (International standard on auditing) und die deutschen Standards des IDW (Institut der Wirtschaftsprüfer)
Angewandte Standards für die Prüfung von nichtfinanziellen Informationen	ISO27001
Häufigkeit der Prüfung von Finanzinformationen (pro Jahr)	Jährlich mit halbjährlichen Überprüfungen
Häufigkeit der Prüfung von nichtfinanziellen Informationen (pro Jahr)	Jährlich
Angewandte Standards für die Finanzberichterstattung	IFRS (International Financial Reporting Standards)
Angewandte Standards für die nichtfinanzielle Berichterstattung	Global Reporting Initiative (GRI), ISO27001
Zertifizierung des Business Continuity Management Systems nach einem internationalen Standard	Wir replizieren ständig unsere Daten von unserem primären auf ein sekundäres Rechenzentrum und speichern die Backups an einem externen Standort bei einem externen Anbieter. Im Falle einer Krisensituation können unsere Mitarbeiter von jedem beliebigen Ort aus arbeiten.
Zertifizierung des Informationssicherheits-Managementsystems nach einem internationalen Standard	ISO27001
Kontroversen im Zusammenhang mit der Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit von Systemen und Standards	0

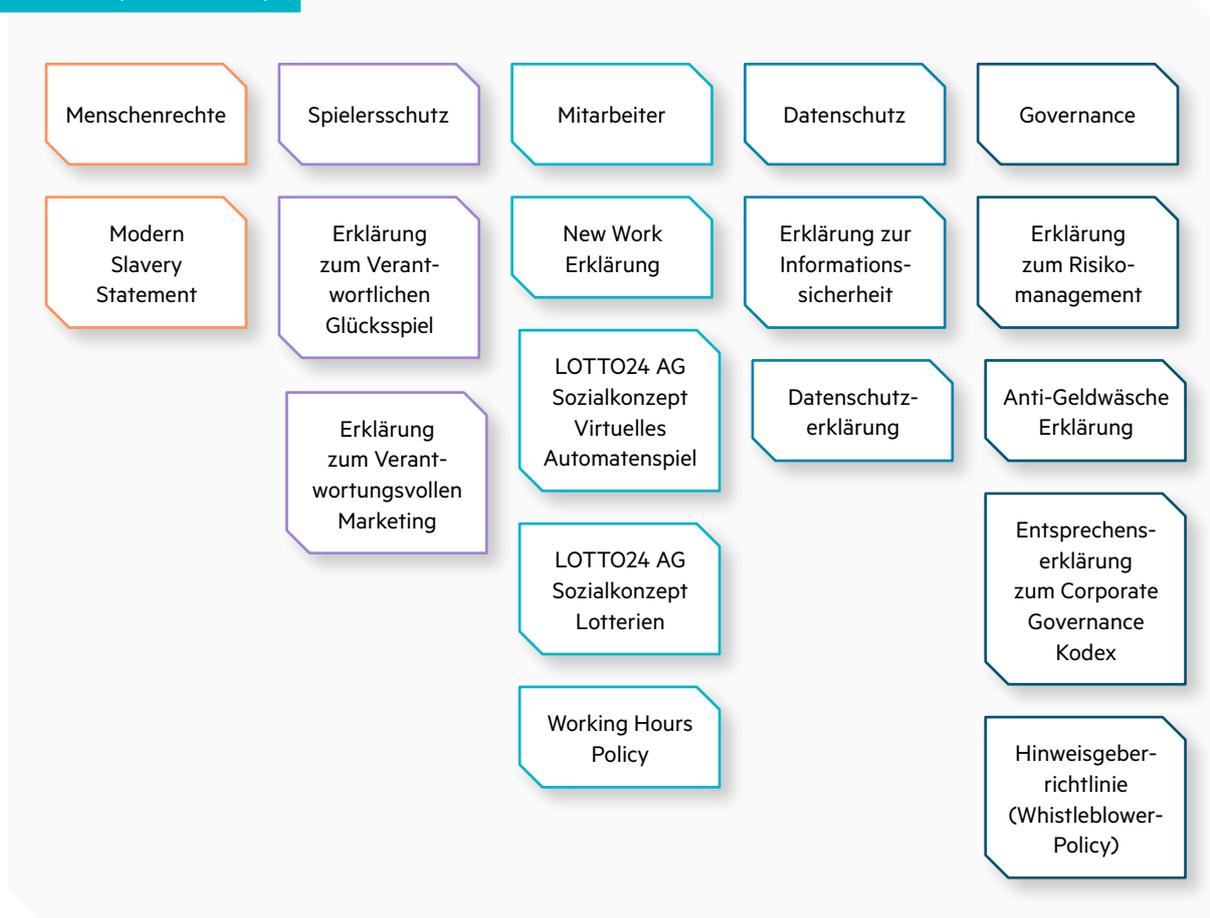
## ETHISCHE LEITPRINZIPIEN

Die nachstehende Übersicht beschreibt die Gesamtheit unserer Leitprinzipien. Das Fundament bildet dabei unser in 2022 aktualisierter ZEAL Code, der zentrale Verpflichtungen zu allen Themenbereichen, inklusive Korruptionsprävention, Finanzberichterstattung, Umwelt- und Sozialthemen, enthält. Darauf aufbauend haben wir weitere detaillierte Konzepte und Verfahrensweisen in den Bereichen Spielerschutz, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Datenschutz und Governance. Ebenso übersetzen wir zum Beispiel durch interne Richtlinien ("Group Policies") für uns relevante Werte und Gesetze, sodass unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Arbeitsalltag zugleich Anleitung und Orientierung erhalten.

Für weiterführende Informationen in Ergänzung zu diesem Nachhaltigkeitsbericht haben wir zusammenfassende Beschreibungen unserer Leitprinzipien für die untenstehenden Themenbereiche erstellt. Die jeweiligen Dokumente in der nachstehenden Übersicht können auf unserer Corporate Webseite [zealnetwork.de](http://zealnetwork.de) abgerufen werden.

Der ZEAL Code, unsere Leitprinzipien und unsere internen Group Policies sind grundsätzlich konzernweit gültig, mit der Einschränkung unserer Sozialkonzepte (Responsible Gambling Policies), die in der LOTTO24 AG angesiedelt sind, da wir dort den Großteil unserer Produkte vertreiben.

### ZEAL Code (Code of Ethics)



### GLOSSAR

#### AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES)

Der AA1000 Stakeholder Engagement Standard (SES) von AccountAbility ist ein allgemein anwendbares Rahmenwerk für die Gestaltung, Bewertung, Umsetzung und Kommunikation eines hochwertigen Stakeholder Engagements.

#### Deutscher Nachhaltigkeitskodex (DNK)

Der Deutsche Nachhaltigkeitskodex (DNK) ist ein branchenübergreifender Transparenzstandard für die Berichterstattung unternehmerischer Nachhaltigkeitsleistungen. Um den DNK zu erfüllen, erstellen Anwenderunternehmen in der Datenbank eine Erklärung zu 20 DNK-Kriterien und den ergänzenden nichtfinanziellen Leistungsindikatoren.

#### Deutscher Corporate Governance Kodex (DCGK)

Der Deutsche Corporate Governance Kodex (DCGK) stellt die grundlegenden gesetzlichen Vorschriften für die Leitung und Überwachung börsennotierter Gesellschaften in Deutschland dar und nimmt international und national anerkannte Standards guter und verantwortungsvoller Unternehmensführung in Form von Empfehlungen auf.

#### Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO)

Die Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) ist eine EU-Verordnung, die Regelungen für den Umgang mit personenbezogenen Daten einheitlich festlegt. Dies gilt für private und öffentliche Verantwortliche in der gesamten EU. Ziel ist es, den Schutz persönlicher Informationen innerhalb der EU zu garantieren und gleichzeitig den freien Datenfluss innerhalb des Europäischen Binnenmarkts zu ermöglichen.

#### Diversität

Diversität bezeichnet den bewussten Umgang sowie die Akzeptanz und Gleichstellung unterschiedlicher Menschen in Unternehmen, unabhängig von zum Beispiel ethnischer Herkunft, Hautfarbe, Alter, Geschlecht, Staatsangehörigkeit, Religion, Weltanschauung oder sexueller Orientierung.

#### Erneuerbare Energien

Als erneuerbare Energien werden Energiearten bezeichnet, die als nachhaltige Ressourcen gelten, weil sie sich selbst erneuern und somit als Ressource nicht erschöpft werden können. Zu den erneuerbaren Energien gehören zum Beispiel Windenergie, Solarenergie und Wasserkraft. Diese werden auch unter der Kategorie "Grünstrom" zusammengefasst, während "Graustrom" Strom aus Quellen unbekannter Herkunft und Energieträgern bezeichnet.

#### ESG

E = Umwelt, S = Soziales, G = Governance. ESG bezieht sich auf nichtfinanzielle Faktoren, die Anleger zur Prüfung potenzieller Investitionen verwenden. Sie beziehen sich auch auf die Nachhaltigkeitsauswirkungen und -beiträge eines bestimmten Unternehmens und die damit verbundenen Risiken für das Unternehmen. Von Unternehmen wird zunehmend erwartet, dass sie über ESG-Faktoren berichten.

#### EU-Ökodesign-Richtlinie

Seit 2005 legt die EU-Ökodesign-Richtlinie einen Rahmen für einheitliche Anforderungen an ökologisches Design von Produkten innerhalb der EU fest. Sie fördert den Markt für effiziente und umweltfreundliche Produkte und ermöglicht erhebliche Einsparungen an Energie und Ressourcen im Bereich Geräte und Produkte.

#### Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)

Das Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) ist der aktuell am weitesten verbreitete Standard zum Bilanzieren von Treibhausgasemissionen. Seine Entwicklung wird vom World Resources Institute (WRI) und dem World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) koordiniert.

#### Global Reporting Initiative (GRI)

Die Global Reporting Initiative (GRI) ist eine internationale Standardisierungsorganisation für Nachhaltigkeitsberichte. Sie ist international akzeptiert und stellt für Nachhaltigkeitsberichte weltweit den de-facto Standard dar. Die GRI geht auf eine Initiative aus dem Jahr 1997 von CERES, einer US-amerikanischen Investoreninitiative, und der Finanzinitiative des Umweltprogramms der Vereinten Nationen zurück.

### Glücksspielstaatsvertrag

In Deutschland wird das Angebot von Lotterien im Internet durch den Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV) geregelt. Der aktuelle GlüStV ist seit dem 1. Juli 2021 in Kraft, hat eine unbestimmte Laufzeit und ist frühestens zum 31. Dezember 2028 von einzelnen Bundesländern kündbar. Er beinhaltet spielformübergreifende Vorschriften, die auch für die gewerbliche Spielvermittlung relevant sind.

### International Labour Organization (ILO)

Die International Labour Organization (ILO, deutsch: Internationale Arbeitsorganisation) ist die älteste Sonderorganisation der Vereinten Nationen. Sie wurde im Jahr 1919 gegründet mit dem Ziel, weltweit gültige Arbeits- und Sozialstandards zu definieren.

### NACE (französisch: Nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne)

NACE ist ein System zur Klassifizierung von Wirtschaftszweigen und wurde durch die Europäische Union auf Basis der International Standard Industrial Classification of all Economic Activities (ISIC) der Vereinten Nationen entworfen.

### OKR (Objectives and Key Results)-Framework

Das Rahmenwerk Objectives and Key Results (OKR) verbindet die Aufgaben von Teams und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit den Unternehmensstrategien, Plänen und Visionen. Ziele werden in qualitative Objectives und quantitative Key Results unterteilt.

### IDW PS 980

Die IDW PS 980 ist ein vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) gesetzter Standard zur Feststellung der Wirksamkeit von Compliance-Management-Systemen. Er ist auf die Prüfung von Compliance-Management-Systemen eines Unternehmens unabhängig von der jeweiligen Branche anwendbar.

### Sustainable Development Goals (SDGs)

Die Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen sind eine Sammlung von 17 miteinander verknüpften globalen Zielen für eine nachhaltige Entwicklung. Sie wurden unter dem Titel "Transformation unserer Welt: Die Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung (kurz: Agenda 2030)" veröffentlicht. Die Aufforderung an die Unternehmen mitzuwirken, geht vor allem von der internationalen Staatengemeinschaft, in Europa maßgeblich von den EU-Mitgliedsstaaten und der EU-Kommission, von einzelnen Initiativen wie dem UN Global Compact, der Global Reporting Initiative und dem World Business Council for Sustainable Development, aber auch von Investorengruppen aus und findet sich in gesetzlichen Vorgaben sowie entsprechenden Standards wieder.

### Wesentlichkeitsanalyse

Eine Wesentlichkeitsanalyse ist ein Verfahren zur Ermittlung der wichtigsten (wesentlichen) wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Themen und Herausforderungen eines Unternehmens. Grundsätzlich hat sie mehrere Funktionen: Sie hilft dabei, die relevanten Stakeholder und damit Adressaten der Nachhaltigkeitsberichterstattung zu identifizieren, ermöglicht die Priorisierung von Verantwortungsbereichen sowie Handlungsfeldern und reduziert auf diese Weise die Komplexität. Auch hilft sie bei der Auswahl geeigneter strategischer Ziele, Policies, Zertifizierungen, Kennzahlen oder Berichterstattungsschwerpunkte.

## GRI Reporting Framework

### Disclosure Table

GRI-Indikator		Angabe/Referenz in Report
<b>GRI 2:</b>	<b>Allgemeine Angaben</b>	
2-1 a	Rechtlicher Name der Organisation	Über diesen Nachhaltigkeitsbericht
2-1 b	Rechtsform der Organisation	Über diesen Nachhaltigkeitsbericht
2-1 c	Hauptsitz der Organisation	Hamburg/Deutschland
2-1 d	Tätigkeitsländer der Organisation	Über diesen Nachhaltigkeitsbericht
2-2 a	Alle Entitäten der Organisation, die im Nachhaltigkeitsbericht berücksichtigt werden	Über diesen Nachhaltigkeitsbericht
2-2 b	Wenn die Organisation über einen geprüften Konzernabschluss oder öffentlich zugängliche Finanzinformationen verfügt, müssen die Unterschiede zwischen der Liste der Entitäten, die in der Finanzberichterstattung enthalten sind, und der Liste, die in der Nachhaltigkeitsberichterstattung enthalten ist, angegeben werden	Keine Unterschiede Über diesen Nachhaltigkeitsbericht
2-3 a	Berichtszeitraum und Häufigkeit der Nachhaltigkeitsberichte	Über diesen Nachhaltigkeitsbericht
2-3 b	Berichtszeitraum für die Finanzberichterstattung	1. Januar 2023–31. Dezember 2023
2-3 c	Datum der Veröffentlichung des Berichts oder der berichteten Informationen	20. März 2024
2-3 d	Kontaktstelle für Fragen zum Bericht oder zu den berichteten Informationen	Über diesen Nachhaltigkeitsbericht
2-6 a	Branche oder Branchen, in denen das Unternehmen tätig ist	Über ZEAL; Unser integriertes Geschäftsmodell
2-6 b	Wertschöpfungskette des Unternehmens	Beschreibung unserer Wertschöpfungskette
2-7	Angestellte	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
2-9	Führungsstruktur und Zusammensetzung	Erklärung zur Unternehmensführung
2-11	Vorsitzender des höchsten Kontrollorgans	Peter Steiner (Vorsitzender des Aufsichtsrats) Erklärung zur Unternehmensführung
2-12	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen	Erklärung zur Unternehmensführung; Evaluation; Compliance Management
2-15	Interessenkonflikte	Im Berichtszeitraum wurden keine Interessenkonflikte bekannt Erklärung zur Unternehmensführung; Gegen Geldwäsche und Korruption
2-16	Übermittlung kritischer Anliegen an das höchste Kontrollorgan	Compliance Management
2-26	Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen	Gegen Geldwäsche und Korruption
2-27	Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen	Im Jahr 2023 gab es bei ZEAL keine Verstöße gegen Gesetze oder regulatorische Vorgaben im Zusammenhang mit Glücksspiel Governance
2-28	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	Lobbying und Verbandsmitgliedschaften
2-29	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	Stakeholder-Mapping und wesentliche Themen
<b>GRI 3:</b>	<b>Wesentliche Themen</b>	
3-1	Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen	Stakeholder Mapping und wesentliche Themen
3-2	Liste der wesentlichen Themen	Stakeholder Mapping und wesentliche Themen
3-3	Management von wesentlichen Themen	Stakeholder Mapping und wesentliche Themen

<b>GRI-Indikator</b>		<b>Angabe/Referenz in Report</b>
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung</b>		
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	Konzern-Lagebericht
<b>GRI 205: Antikorruption</b>		
205-2	Kommunikation und Schulungen zu Richtlinien und Verfahren zur Korruptionsbekämpfung	Gegen Geldwäsche und Korruption
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	Für das Jahr 2023 sind keine Korruptionsfälle bei ZEAL bekannt Gegen Geldwäsche und Korruption
<b>GRI 206: Wettbewerbswidriges Verhalten</b>		
206-1	Rechtsverfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten, Kartell- und Monopolbildung	Im Jahr 2023 gab es bei ZEAL keine Rechtsverfahren wegen wettbewerbswidrigen Verhaltens Fairer Wettbewerb
<b>GRI 207: Steuern</b>		
207-1	Steuerkonzept	Konzern-Lagebericht
207-2	Tax Governance, Kontrolle und Risikomanagement	Risikomanagement
<b>GRI 301: Materialien</b>		
301-3	Wiederverwertete Produkte und ihre Verpackungsmaterialien	Reuse: IT-Hardware
<b>GRI 302: Energie</b>		
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	Unser Stromverbrauch
302-3	Energieintensität	Unser Stromverbrauch
302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	Unser Stromverbrauch
302-5	Senkung des Energiebedarfs für Produkte und Dienstleistungen	Unser Stromverbrauch/Digitale Technologien und Innovation
<b>GRI 303: Wasser und Abwasser</b>		
303-1	Wasser als gemeinsam genutzte Ressource	Unser Wasserverbrauch
303-5	Wasserverbrauch	Unser Wasserverbrauch
<b>GRI 304: Biodiversität</b>		
304-2	Erhebliche Auswirkungen von Aktivitäten, Produkten und Dienstleistungen auf die Biodiversität	Environment
304-3	Geschützte oder renaturierte Lebensräume	Unser Ziel: Reduktion und Kompensation von Emissionen
<b>GRI 305: Emissionen</b>		
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	Unsere CO <sub>2</sub> -Emissionen
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	Unsere CO <sub>2</sub> -Emissionen
305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	Unsere CO <sub>2</sub> -Emissionen (Messung im Gange)
305-4	Intensität der Treibhausgasemissionen	Unsere CO <sub>2</sub> -Emissionen
305-5	Senkung der Treibhausgasemissionen	Unser Ziel: Reduktion und Kompensation von Emissionen

<b>GRI-Indikator</b>	<b>Angabe/Referenz in Report</b>	
<b>GRI 306: Abfall</b>		
306-1	Anfallender Abfall und erhebliche abfallbezogene Auswirkungen	Reduce: Büroabfälle
306-2	Management erheblicher abfallbezogener Auswirkungen	Reduce: Büroabfälle
306-3	Angefallener Abfall	Reduce: Büroabfälle
<b>GRI 401: Beschäftigung</b>		
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter; Mitarbeiterzufriedenheit und Fluktuation; Mitarbeitergewinnung und Bindung von Talenten
401-3	Elternzeit	Flexibilisierung der Arbeitszeit und Arbeitsmodelle
<b>GRI 403: Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz</b>		
403-1	Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	Arbeits- und Gesundheitsschutz
403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	Arbeits- und Gesundheitsschutz
403-3	Arbeitsmedizinische Dienste	Arbeits- und Gesundheitsschutz
403-5	Mitarbeiterschulungen zu Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	Arbeits- und Gesundheitsschutz
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	Arbeits- und Gesundheitsschutz
403-7	Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	Arbeits- und Gesundheitsschutz
403-8	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz abgedeckt sind	Arbeits- und Gesundheitsschutz
403-9	Arbeitsbedingte Verletzungen	Arbeits- und Gesundheitsschutz
403-10	Arbeitsbedingte Erkrankungen	Arbeits- und Gesundheitsschutz
<b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung</b>		
404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiterbilden und ihre Entwicklung fördern
<b>GRI 405: Diversität und Chancengleichheit</b>		
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	Diversität
<b>GRI 406: Nichtdiskriminierung</b>		
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Im Jahr 2023 gab es bei ZEAL keine Kontroversen im Hinblick auf das Thema Diskriminierung. Diversität
<b>GRI 407: Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen</b>		<b>Vereinigungsfreiheit und Kollektivverhandlungen</b>
<b>GRI 408: Kinderarbeit</b>		<b>Monitoring und Leitprinzipien</b>
<b>GRI 409: Zwangs- oder Pflichtarbeit</b>		<b>Monitoring und Leitprinzipien</b>
<b>GRI 414: Soziale Bewertung der Lieferanten</b>		
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	Unser zentraler Verhaltenskodex: Der ZEAL Code

<b>GRI-Indikator</b>		<b>Angabe/Referenz in Report</b>
<b>GRI 415:</b>	<b>Politische Einflussnahme</b>	<b>Lobbying und Verbandsmitgliedschaften</b>
<b>GRI 416:</b>	<b>Kundengesundheit und -sicherheit</b>	
416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	Verantwortungsvolles Gambling
416-2	Gesamtzahl der Verstöße gegen Vorschriften und/oder freiwillige Verhaltensregeln im Zusammenhang mit den Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Gesundheit und Sicherheit	2023 gab es bei ZEAL keine Verstöße im Zusammenhang mit den Auswirkungen von Produkten und Dienstleistungen auf die Kundengesundheit und -sicherheit. Verantwortungsvolles Gambling
<b>GRI 417:</b>	<b>Marketing und Kennzeichnung</b>	
417-1	Anforderungen für die Produkt- und Dienstleistungsinformationen und Kennzeichnung	Reuse: IT-Hardware; Verantwortungsvolles Marketing
417-2	Verstöße im Zusammenhang mit Produkt- und Dienstleistungsinformationen und der Kennzeichnung	Im Jahr 2023 gab es keine Verstöße im Zusammenhang mit den Produkt- und Dienstleistungsinformationen von ZEAL sowie der Kennzeichnung von Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens. Verantwortungsvolles Marketing
417-3	Verstöße im Zusammenhang mit Marketing und Kommunikation	Im Jahr 2023 gab es bei ZEAL keine Verstöße, Verfahren oder Kontroversen in Zusammenhang mit unethischem oder gesetzeswidrigem Marketing. Verantwortungsvolles Marketing
<b>GRI 418:</b>	<b>Schutz der Kundendaten</b>	<b>Datenschutz und Datensicherheit</b>

[zealnetwork.de](http://zealnetwork.de)