

Sozialkonzept

nach § 4 des AG GlüStV NRW i.V.m. § 6 Abs. 2 Glücksspielstaatsvertrag (GlüStV)
des Gewinnssparvereins bei der Sparda-Bank West e.V.

Grundlage:

Zur Erreichung des Zieles, dass der Gewinnssparverein bei der Sparda-Bank West e.V. (nachfolgend Gewinnssparverein) als Veranstalter eines öffentlichen Glücksspiels die Spieler zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen hat, sieht § 6 des Glücksspielstaatsvertrages (GlüStV) die Verpflichtung des Veranstalters zur Erstellung eines Sozialkonzeptes vor. Ferner sind die Vorgaben des Anhangs „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ zu erfüllen. Dieser Verpflichtung kommt der Gewinnssparverein in folgender Form nach:

Sozial- und Schulungskonzeption

- Beauftragte

Beauftragte für die Entwicklung von Sozialkonzepten ist das Vorstandsmitglied Dr. Ulrike Hüneburg.

- Gesetzliche Grundlage

Das Gewinnssparen ist eine Lotterie gem. Abschnitt III GlüStV (Lotterien mit geringerem Gefährdungspotential). Diese Lotterie wird ausschließlich von der Sparda-Bank West eG für volljährige Kunden der Sparda-Bank West eG angeboten, eine Teilnahme ist folglich nur über die Sparda-Bank West eG möglich.

- Technische Abwicklung

Die technische Abwicklung erfolgt über das Kernbankensystem der Bank (aktuell: agree21 der Atruvia AG). Die Lospreisbuchung wird folglich am Kundenkonto disponiert. Eine Ausführung des Loskaufs erfolgt nur bei entsprechender Deckung.

Die Bindung der Lotterieabwicklung an das Datenverarbeitungssystem der Sparda-Bank West eG gewährleistet gleichzeitig, dass Minderjährige an der

Lotterie nicht teilnehmen, da durch eine technische Sperre in der EDV eine Losanlage von noch nicht volljährigen Spielinteressierten nicht möglich ist.

Durch die permanente Kontodisposition und die persönliche Betreuung der Gewinnssparer durch Bankmitarbeiter im Servicebereich ist der im GlüStV geforderte Spielerschutz umfassend gegeben.

Gemäß § 4 der Satzung des Gewinnssparvereins kann der Beitritt zum Gewinnssparverein (und damit der Loskauf) schriftlich (Brief, Fax, E-Mail), telefonisch, mündlich, über das Online-Banking und über die Selbstbedienungsgeräte erfolgen.

Grundsätzlich gilt für alle Vertriebskanäle, dass nur legitimierte (nach Geldwäschegesetz und §154 AO) Kunden mit einem bei der Sparda-Bank West geführten Girokonto Lose erwerben können.

1. Schriftlicher Auftrag:

- Prüfung des Auftrages (volljährig, Maximalzahl an Losen wird durch die Umsetzung nicht überschritten usw.)
- Unterschriftenvergleich anhand der vorhandenen Kontounterlagen
- Kundenwunsch per E-Mail wird nur ausgeführt, wenn der Auftrag aus dem gesicherten Bereich des Onlinebanking (Legitimation siehe Vertriebskanal Onlinebanking) oder der Selbstbedienungsgeräte erfolgte. Hinweis: Hier gibt es eine Funktion "Nachricht an die Bank". Diese muss mit einer TAN-Eingabe bestätigt werden. Bei anderen E-Mails wird der Kunde gebeten, den Auftrag schriftlich oder über das Onlinebanking einzureichen.
- Erfassung des Loskaufs im Kernbankensystem

2. Telefonischer Auftrag:

- Der Zugang des Kunden über die Telefonbank (und damit die Legitimation) erfolgt mittels seiner individuellen Kunden-/Personennummer, PIN-Nummer und Geburtsdatum.
- Nennt der Kunde anschließend z.B. das Kennwort "Gewinnsparen" oder "Beratung", wird er mit einem Mitarbeiter verbunden.
- Der Mitarbeiter nimmt dann den Kundenwunsch entgegen, prüft den Kundenwunsch (volljährig, Maximalzahl an Losen usw.) und erfasst den Loskauf im Kernbankensystem.

3. Mündlicher Auftrag:

- Der Kunde äußert in der Filiale gegenüber dem Mitarbeiter den Wunsch zum Loskauf.
- Der Mitarbeiter führt die Legitimationsprüfung anhand des vorgelegten Ausweispapieres durch.

- Der Mitarbeiter prüft den Kundenwunsch (volljährig, Maximalzahl an Losen usw.) und erfasst den Loskauf im Kernbankensystem.

4. Onlinebanking:

- Der Zugang zum Onlinebanking erfolgt mittels SpardaNetKey/Alias und PIN-Nummer. Somit ist die Legitimation des Kunden erfolgt. Der SpardaNetKey ist eine Ziffernkombination, die der Kunde zur Anmeldung im onlinebanking erhält. Den SpardaNetKey kann der Kunde auch in einen Alias (individuelle Kombination aus Buchstaben und Ziffern) ändern.
- Mittels Service-Auftrag „Gewinnssparlose kaufen“ oder „Gewinnssparlose kündigen“ kann der Kunde den Wunsch zum Loskauf/zur Loskündigung übermitteln.
- Die Übermittlung erfolgt durch Freigabe in der SpardaSecureGo+ App oder durch das Sm@rt-TAN Plus-Verfahren (beide Möglichkeiten dienen der 2-Wege-Authentifizierung).
- Der Kundenwunsch wird per Service-Auftrag in die Aufgabenliste an den Gewinnssparverein übermittelt.
- Die Erfassung des Loskaufs im Kernbankensystem erfolgt aktuell durch einen Mitarbeiter nach Prüfung des Auftrages (volljährig, Maximalzahl an Losen usw.).
- Der Loskauf-Online-Auftrag wird in Kürze automatisiert erfasst. Wir werden dazu auf ein bewährtes System, welches auch andere genossenschaftliche Gewinnssparvereine nutzen, zuzugreifen. Hierbei ist sichergestellt, dass die Prüfungshandlungen weiterhin erfolgen. Der in den vorherigen Aufzählungspunkten beschriebene Weg des Online-Loskauf-Auftrags für den Kunden verändert sich dadurch nicht.

5. Selbstbedienungsgeräte

- Der Zugang zu den Selbstbedienungsgeräten erfolgt mittels BankCard und zugehöriger PIN-Nummer. Somit ist die Legitimation des Kunden erfolgt.
- Vergleichbar mit der TAN-gesicherten E-Mail aus dem Onlinebanking kann der Kunde hier durch eine „Mitteilung an die Bank“ den Wunsch zum Loskauf übermitteln.
- Der Kundenwunsch wird per Service-Auftrag in die Aufgabenliste an den Gewinnssparverein übermittelt.
- Die Erfassung des Loskaufs im Kernbankensystem erfolgt durch einen dazu berechtigten Mitarbeiter nach Prüfung des Auftrages (volljährig, keine Maximalzahl an Losen usw.).

Vor dem Losverkauf nimmt der Gewinnssparer die Satzung und die Sparordnung mit Auslosungsbestimmungen zur Kenntnis. Beide Dokumente sind auch im Internet unter www.sparda-west.de/gewinnsparen veröffentlicht. Ferner erfolgt

eine jährliche Veröffentlichung der Sparordnung mit Auslosungsbestimmungen in der Kundenzeitschrift sparda aktuell der Sparda-Bank West eG.

Hiermit werden die Aufklärungspflichten gem. § 7 GlüStV umfassend erfüllt, insbesondere zu den Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten, den Suchtrisiken und deren Prävention sowie Therapie und dem Teilnahmeverbot Minderjähriger. Auffällig gewordene Spieler können durch das Setzen einer Sperre im Kernbankensystem von der weiteren und zukünftigen Spielteilnahme ausgeschlossen werden. Dies kann auch auf freiwilliges Verlangen des Spielers geschehen.

- Maßnahmen zur Früherkennung von Spielsuchtgefährdung

Die Mitarbeiter der Sparda-Bank West eG sind gehalten, das Spielverhalten der Kunden zu überwachen und zu prüfen, ob Anhaltspunkte zum Bestehen einer Glücksspielsucht vorliegen.

Anhaltspunkte sind beispielsweise: Eine auffällig hohe Anzahl an Losen im Verhältnis zum monatlichen Geldeingang, ein innerhalb von 12 Monaten um 50 % oder mehr angestiegener Spieleinsatz und die Finanzierung des Spieleinsatzes innerhalb dieses Zeitraums aus einem debitorischen Konto.

Sofern sich hiernach ein Anhaltspunkt für das Bestehen einer Glücksspielsucht ergibt, wird der Gewinnssparer auf bestehende Hilfs- und Therapiemöglichkeiten hingewiesen. Sofern sich das Spielverhalten des betreffenden Kunden in der Folge nicht ändert, wird die kontoführende Bank diesem Kunden den Erwerb weiterer Lose verwehren, auf eine Reduzierung des Spieleinsatzes oder auf das Setzen einer Spielersperre hinwirken.

Über Erkenntnisse aus dieser Vorgehensweise berichtet der Gewinnssparverein jährlich an die Genehmigungsbehörde.

- Schulung

Die zuständigen Bankmitarbeiter und die Mitarbeiter des Gewinnssparvereins werden vom Gewinnssparverein über die Möglichkeiten zur Früherkennung von Spielsuchtgefährdung, Suchterkennungsmerkmale allgemein und über die zuvor genannten Merkmale zur Suchterkennung, über Möglichkeiten zur Prävention und zur Therapie durch eine Arbeitsanweisung geschult.

Grundlage für die Arbeitsanweisung sind die von den in der Sparordnung mit Auslosungsbestimmungen genannten Informationsstellen zur Spielsucht, Prävention und Behandlung zur Verfügung gestellten Informationen. Diese Arbeitsanweisung wird durch eine vom Gewinnssparverein erstellte Ausarbeitung publiziert.

- Kundenaufklärung

Die mit dem Verkauf der Gewinnsparelose befassten Bankmitarbeiter und die zusätzlich mit der Bestandspflege der Gewinnsparelose befassten Mitarbeiter des Gewinnsparevereins werden bei Abschluss eines Loskaufvertrags den Gewinnspareler auf eine evtl. Suchtgefährdung und deren Prävention sowie Behandlungsmöglichkeit hinweisen, wenn der Gewinnspareler mit auffällig vielen Losen teilnimmt, und ihm damit eine Selbsteinschätzung der Suchtgefährdung ermöglichen.

Die Aufklärung über die Wahrscheinlichkeiten von Gewinn und Verlust erfolgt in der Sparordnung mit den Auslosungsbestimmungen.

Die im GlüStV geforderte Aufklärung über die Möglichkeit zu Beratung und Therapie erhalten Betroffene durch Veröffentlichung der einschlägigen Internetseite www.bzga.de, der von den deutschen genossenschaftlichen Gewinnsparevereinen betriebenen Informationsseite www.bundesweit-gegen-gluecksspielsucht.de, über die kostenlose und anonyme Spielsuchthotline 0800 - 1 37 27 00 sowie in der Sparordnung mit den Auslosungsbestimmungen. Weitere Hilfsmöglichkeiten bietet zum Beispiel der Deutsche Caritasverband e.V. mit seinen regionalen Beratungsstellen.

- Allgemeine Bestimmungen

Eine vom Umsatz abhängige Vergütung wird nicht an die Bankmitarbeiter und Mitarbeiter des Gewinnsparevereins gezahlt.

Düsseldorf, 13.10.2025



Gewinnspareverein bei der Sparda-Bank West e.V.

Hinweis: Die Bezeichnungen Gewinnspareler, Kunde, Bankmitarbeiter, Mitarbeiter und sonstige männlich geschriebene Bezeichnungen werden geschlechtsneutral verwendet.