



# Responsible Marketing Policy

*Pubblicata in data 10 Maggio 2023*



## Indice

<b>Introduzione .....</b>	<b>3</b>
Scopo .....	3
Campo di applicazione .....	3
Responsabilità di redazione e aggiornamento della Policy .....	4
<b>Principi Generali .....</b>	<b>5</b>
Regolamentazione del settore.....	5
<i>Divieto di gioco ai minori</i> .....	6
Sistema di controllo interno .....	7
<b>Marketing Responsabile.....</b>	<b>9</b>
Prodotto - Sviluppo di giochi responsabili.....	9
Comunicazione.....	10
Formazione e awareness .....	11
<b>Certificazioni .....</b>	<b>13</b>



## Introduzione

### Scopo

Con l'obiettivo di costruire un futuro più responsabile, il Gruppo Sisal ha definito un percorso di sostenibilità in linea con le migliori pratiche nazionali ed internazionali ed ha sviluppato un framework capace di tenere insieme i diversi aspetti in cui si sviluppa l'impegno di sostenibilità e le azioni e iniziative che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda di Sostenibilità di Sisal al 2030:

- Essere Leader nel Gioco Responsabile
- Essere un'azienda sempre più Innovativa e Sostenibile
- Offrire un ambiente di lavoro esemplare

La presente Politica definisce le linee guida per definire le azioni e strategie di *Marketing Responsabile* nel rispetto dei principi di responsabilità ed etica del business.

### Campo di applicazione

La presente procedura si applica a livello di Gruppo. La Società, in relazione al proprio ruolo di indirizzo e coordinamento, può autorizzare ciascuna società del Gruppo ad applicazioni parziali ovvero all'adozione di modalità di recepimento gradualmente, ferma restando la preliminare condivisione e tenuto conto delle caratteristiche di ciascuna entità destinataria della presente Policy.



## **Responsabilità di redazione e aggiornamento della Policy**

La presente Policy è approvata dal Chief Institutional Affairs & Communication Officer su proposta del Corporate Communication & Sustainability Director ed è sottoposta a revisione in caso di eventi esterni (e.g. modifiche del quadro normativo di riferimento) o interni (e.g. variazioni della struttura organizzativa interna, etc.) rilevanti, che abbiano impatto sulle attività definite nella Policy stessa.

Le modifiche eventualmente apportate seguono il medesimo iter procedurale previsto per l'approvazione.



## Principi Generali

Nell'ambito della gestione delle proprie attività, il Gruppo Sisal si impegna a sviluppare un approccio etico al business, inteso come l'insieme di comportamenti e di valori che orientano la condotta dell'individuo all'interno e nei confronti della comunità. Per fare ciò, il Gruppo opera nel rispetto delle norme e delle linee guida definite dalle Autorità del settore ed ha definito un Modello Organizzativo in linea con tali principi.

### Regolamentazione del settore

La sicurezza e la tutela del giocatore sono garantite in primo luogo dalle regolamentazioni statali che sono la base del comportamento della Società in quanto concessionario autorizzato per la raccolta di giochi legali con vincita in denaro. In Italia è previsto un regime di riserva legale (art. 43 Costituzione) sul gioco pubblico e pertanto, per svolgere attività di esercizio di un gioco lecito, deve necessariamente essere ottenuta la concessione da parte dello Stato.

La regolamentazione del settore è di competenza del Ministero dell'Economia e delle Finanze ed in particolare dell'ADM – Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (nel prosieguo anche solo ADM) che detta le linee guida per il razionale e dinamico sviluppo del settore verificando la regolarità del comportamento dei concessionari.

L'ADM regola il comparto del gioco pubblico attraverso una verifica preliminare nonché costante dell'operato dei concessionari e una mirata azione di contrasto all'irregolarità. Inoltre, esercita l'attività di controllo del comparto anche con riferimento all'accertamento delle specifiche imposte di settore.



Per quanto riguarda le sue controllate, nel pieno rispetto delle norme previste, il Gruppo opera sulla base delle concessioni rilasciate dagli organi competenti.

Il Gruppo Sisal si impegna a contrastare il gioco illegale come parte integrante della strategia di responsabilità e ha adottato molteplici strategie e politiche volte a tutelare in primis il giocatore.

In particolare, il Gruppo Sisal lavora al fianco delle associazioni di categoria e degli enti locali per dare vita a progetti sempre più efficaci nella lotta al gioco illecito, analizzando e monitorando i potenziali rischi per il territorio; attraverso la stretta collaborazione con ADM, il Gruppo può garantire la protezione dei clienti, oltre alla sicurezza e alla trasparenza degli strumenti e dell'offerta di gioco.

### ***Divieto di gioco ai minori***

Il rispetto della normativa vigente riguardo il divieto assoluto del gioco minorile è un pilastro fondamentale dell'impegno del Gruppo Sisal nella promozione del gioco consapevole e responsabile.

I minori rappresentano infatti una categoria che necessita di elevati livelli di controllo e Sisal è costantemente impegnata nella costruzione di sistemi di sicurezza digitale e nello sviluppo di tecnologie e strumenti che siano in grado di impedire l'accesso all'offerta di gioco online a chi non risulti cittadino italiano maggiorenne e in possesso di un codice fiscale valido.

Sul canale fisico è fatto divieto ai punti vendita di far accedere i minori nei punti specializzati (agenzie di scommesse) e di accettare richieste di gioco da parte di minori di 18 anni nei punti generalisti (bar e tabaccai); in caso di dubbio sull'età del cliente l'esercente deve richiedere un documento d'identità. Inoltre, in tutte le sale dedicate esclusivamente al gioco, su tutti gli strumenti di gioco e gli allestimenti dei punti vendita è fatto obbligo di esporre in



maniera visibile, nei punti di ingresso al locale, la vetrofania recante il divieto di accesso e di gioco per i minori di anni 18 e la dicitura "Il gioco è vietato ai minori e può causare dipendenza patologica".

### **Sistema di controllo interno**

Il Gruppo Sisal ha definito un insieme di regole, procedure e strutture organizzative che consentono una conduzione dell'impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi prefissati.

In particolare, sulla base dell'entrata in vigore del Decreto Legislativo n. 231/2001 (di seguito anche "Decreto"), il Gruppo Sisal ha elaborato e adottato, sin dal 2006, un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito anche "Modello Organizzativo") finalizzato a ridurre il rischio che vengano commessi i reati elencati nel Decreto.

Il Modello Organizzativo si compone dei seguenti elementi fondamentali e interdipendenti:

- Codice Etico
- Sistema di protocolli e procedure interne, contromisure per la prevenzione del rischio di reato
- Organismo di Vigilanza con il compito di vigilare sull'idoneità e l'efficace attuazione del Modello Organizzativo
- Mappa dei poteri conferiti
- Sistema sanzionatorio

Nel codice etico sono analizzati e descritti i principi generali e le modalità di condotta nello svolgimento delle attività professionali, la trasparenza nella contabilità, le modalità di gestione dei sistemi informatici e della riservatezza dei dati personali, le misure a tutela della salute, della sicurezza e dell'ambiente.



Chiunque può segnalare qualsiasi condotta che costituisca o possa costituire una violazione o induzione ad una violazione di leggi e regolamenti, nonché dei valori e principi sanciti dal Codice Etico e di comportamento di Sisal, dal Modello 231 e dalle policy e procedure aziendali tramite i canali di segnalazione Sisal, tra cui la piattaforma per la ricezione e la gestione delle segnalazioni, disponibile in tutte le lingue parlate nel Gruppo<sup>1</sup>, gestita da una terza parte in ottica di garanzia di indipendenza. *Per maggiori dettagli, si rimanda ai documenti “Codice Etico Sisal S.p.A.” e “Policy Whistleblowing Sisal”.*

Con l’obiettivo di verificare l’attuazione presso i punti vendita degli adempimenti delle Concessioni in essere, delle norme nazionali applicabili e delle procedure interne emesse, il Gruppo conduce attività di audit presso i punti vendita diretti e partner mediante la funzione Internal Audit. Il Gruppo effettua inoltre attività di mystery shopping, finalizzate alla misurazione puntuale ed oggettiva della conformità della rete dei punti vendita rispetto a:

- la presenza dei materiali informativi dedicati al tema di gioco responsabile e la loro visibilità sul punto di vendita;

la risposta del personale nella gestione di situazione di gioco problematico (livello di conoscenza dei temi di gioco responsabile ed eventuale indirizzo a servizi dedicati a seguito di specifiche richieste del cliente).

---

<sup>1</sup> La piattaforma è disponibile al seguente link: <https://sisal.integrityline.com/frontpage>. Le segnalazioni possono essere inviate anche per posta all’indirizzo: “Servizio Segnalazioni” Via Ugo Bassi, 6 - 20159 Milano.





## Marketing Responsabile

Le attività di marketing responsabile si esplicitano nei diversi ambiti in cui operano le varie divisioni aziendali:

- Prodotto - Sviluppo di giochi responsabili
- Comunicazione
- Formazione e awareness

Il Gruppo ha pertanto previsto attività a presidio nelle aree descritte nei capitoli successivi.

### Prodotto - Sviluppo di giochi responsabili

Nell'ambito delle attività per lo sviluppo di soluzioni a protezione dei propri giocatori, Sisal si impegna nella realizzazione di giochi che “by design” minimizzino il rischio di sviluppare problematiche legate al gioco e si impegna inoltre a non rilasciare sul mercato giochi che:

- siano razionalmente e oggettivamente in grado di attirare l'attenzione o l'interesse dei minori;
- possano degradare l'immagine o lo status di persone appartenenti a minoranze etniche, gruppi religiosi, sesso, orientamento sessuale, preferenze politiche o classi protette.

Con l'obiettivo di raggiungere tali obiettivi, il Gruppo ha definito un set strutturato di controlli, applicato ai processi di design, approvazione, sviluppo, test e lancio dei nuovi giochi; tali controlli si applicano al lancio di tutti i nuovi giochi e alle modifiche sostanziali a giochi esistenti.



Il Gruppo Sisal infatti si impegna a non rilasciare sul mercato prodotti le cui valutazioni abbiano indicato un elevato livello di rischio del gioco. Al riguardo, ha istituito un apposito Comitato Prodotti che ha il compito di richiedere modifiche o l'adozione di eventuali azioni di mitigazione aggiuntive in caso di criticità. Il Comitato Prodotti è presieduto dal Leadership Team o loro delegati.

Il processo di disegno dei giochi e le misure adottate in ambito Gioco Responsabile, si ispirano ai più elevati standard internazionali in materia.

*Per maggiori dettagli si rimanda al documento "Procedura per la valutazione del rischio di nuovi giochi e modifica di giochi esistenti".*

## **Comunicazione**

Dal 2013 Sisal si è dotata di una policy interna per la comunicazione commerciale dei giochi con vincite in denaro che negli anni è stata aggiornata in considerazione delle modifiche normative introdotte e che nel 2019 ha visto una rivisitazione in base a quanto stabilito dal Decreto Dignità (decreto-legge 12 luglio 2018, n. 87, rubricato "Disposizioni urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese", convertito con modificazioni dalla legge 9 agosto 2018, n. 96) e successive Linee Guida AgCom.

Tutte le comunicazioni del Gruppo Sisal che hanno ad oggetto prodotti o servizi di gioco con vincita in denaro sono di natura informativa, nel pieno rispetto delle norme vigenti, con l'obiettivo di fornire ai giocatori tutti gli strumenti necessari per compiere delle scelte consapevoli a tutela del consumatore e realizzare un più efficace contrasto del disturbo da gioco patologico.



Il Gruppo Sisal si assume l'impegno nelle proprie comunicazioni commerciali di evitare di rivolgersi o fare riferimento, anche indiretto, ai minori di 18 anni, al fine di eliminare il rischio di uso e abuso da parte di minorenni.

Sono previste, in conformità a quanto stabilito dalle linee guida AgCom, comunicazioni di responsabilità sociale di impresa su iniziative CSR e su attività che non riguardano i giochi con vincita in denaro (es. *gaming for fun*). I messaggi sono inoltre posti al vaglio dell'ufficio legale per una loro validazione.

*Per maggiori dettagli si rimanda al documento "Policy per la comunicazione commerciale dei giochi con vincite in denaro".*

## **Formazione e awareness**

Il Gruppo Sisal offre un percorso formativo sul Gioco Responsabile, sviluppato dal team di Gioco Responsabile e destinata a tutti i dipendenti di Sisal.

La formazione ha carattere obbligatorio ed al fine di:

- definire l'approccio al Gioco Responsabile e le azioni intraprese per diffonderne la cultura;
- aumentare la conoscenza e la consapevolezza di tutti i dipendenti sul gioco problematico;
- sfatare i pregiudizi e le convinzioni errate legate al gioco con vincita in denaro.

Il Gruppo Sisal si impegna a pianificare e strutturare momenti di informazione ed educazione sull'utilizzo dei nostri prodotti, nella continua promozione di comportamenti di gioco sicuri ed equilibrati in tutti i canali in cui è presente il gioco.

Le attività di sensibilizzazione dei giocatori vengono svolte a diversi livelli:



### **CANALE RETAIL**

La rete di punti vendita ha un ruolo fondamentale per l'informazione e la sensibilizzazione a comportamenti di gioco sicuri e consapevoli ed è un importante punto di riferimento per il giocatore sul territorio. È previsto quindi un corso di formazione sul Gioco Responsabile dedicato alla rete di vendita ed è erogato a punti vendita con carattere obbligatorio.

Il corso ha l'obiettivo di:

- Presentare il gioco responsabile e le azioni e progetti intrapresi per tutelare il giocatore;
- Aumentare la conoscenza e consapevolezza dei rivenditori sul gioco problematico;
- Introdurre le leggi e le regolamentazioni emanate per giocare in sicurezza;
- Fornire indicazioni e strumenti ai ricevitori affinché possano contribuire a salvaguardare i propri clienti.

### **CANALE ONLINE**

Tutti i siti proprietari -sito corporate, sito di gioco, siti informativi e portale dei rivenditori- hanno una sezione articolata e approfondita dedicata al Gioco Responsabile per sensibilizzare sia i giocatori che tutti gli stakeholder. I contenuti della sezione hanno l'obiettivo di:

- Promuovere un corretto comportamento di gioco;
- Informare i giocatori in merito alla probabilità di vincita e struttura dei premi;
- Fornire servizi a supporto dei giocatori problematici;
- Fornire avvertimento sul gioco vietato ai minori ed informazioni di dettaglio sulle iniziative di tutela dei minori



## Certificazioni

Il programma di Gioco Responsabile di Sisal ha fra gli obiettivi quello di rendicontare e comunicare in modo costante e trasparente le attività realizzate ed i risultati raggiunti; fra le altre attività, è sottoposto periodicamente ad un processo di certificazione da parte di enti esterni indipendenti che verificano l'effettivo impegno di Sisal nella pianificazione, nello sviluppo e nell'implementazione delle proprie attività.

Nel dettaglio, gli enti esterni che attualmente certificano i processi di Gioco Responsabile sono:

- **European Lotteries (EL):** associazione indipendente che riunisce oltre 70 lotterie statali e operatori di gioco europei ed è particolarmente impegnata a contrastare il gioco illegale e a garantire un'offerta di gioco sostenibile.
- **World Lottery Association (WLA):** organizzazione che rappresenta a livello mondiale i principali operatori di gioco e supporta le attività dei membri certificati, richiedendo un forte impegno a garanzia dei più alti standard di responsabilità, in particolare in relazione ai principi di Gioco Responsabile.

Coerentemente con l'obiettivo di diffondere all'interno ed all'esterno dell'Azienda la cultura del gioco responsabile, il Gruppo ha implementato un esclusivo ed innovativo progetto di Certificazione dei punti vendita (rilasciato da **ITALCERT**) che porti al riconoscimento degli esercizi di gioco legale come punto di riferimento per i consumatori, relativamente alle tematiche di gioco responsabile. Nello specifico, per poter ottenere la certificazione sul gioco responsabile, i punti vendita della rete Sisal devono rispettare tutte le prescrizioni fornite dal Gruppo in materia di gioco responsabile. È prevista inoltre una fase di controllo e miglioramento, in occasione della quale Sisal effettua presso i punti vendita degli Audit e dei Mystery Shopping a campione, per verificare l'effettivo soddisfacimento dei requisiti individuati ed implementare eventuali azioni correttive.