



Lettera al Consumatore sul

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ



Redatta da



SETTEMBRE 2017



**Tutti devono
impegnarsi per
soddisfare i propri
bisogni senza
compromettere quelli
di figli e nipoti**



Caro Consumatore,

il futuro è garantito se rispettiamo uno sviluppo sostenibile; tutti devono impegnarsi per soddisfare i propri bisogni senza compromettere quelli di figli e nipoti.

La sostenibilità può diventare asse portante del futuro solo se tu, per primo, ne comprenderai l'importanza e se, l'esempio di un'Impresa come Sisal, contribuirà a renderti più consapevole, crederci e farne tuo il percorso.

Tutte le Imprese importanti redigono il Rapporto di Sostenibilità per analizzare l'impatto generato con le proprie attività all'esterno e rendicontare quegli effetti collaterali, sociali e ambientali, capaci di avvantaggiare (creando valore condiviso) e non svantaggiare (eliminando danni, impronte e turbative) terze parti che, direttamente o indirettamente, ne sono coinvolte.

Con questa Lettera ti proponiamo una narrazione accessibile della sostenibilità come adottata da Sisal per informarti in maniera efficace, non autoreferenziale.

La Lettera al Consumatore estrae dal Rapporto di Sostenibilità gli elementi che hanno concorso a determinare il Benessere diffuso, quello che ti interessa, affinché possa fare la tua parte.

Sisal si apre con trasparenza e lealtà al tuo giudizio, coinvolgendoti e rendendoti partecipe anche per innescare un circuito virtuoso in cui la sostenibilità venga posta alla base tanto delle attività produttive quanto delle scelte di consumo.

Quando chiediamo responsabilità sociale alle attività produttive dobbiamo chiedere responsabilità civica al Consumatore e a tutta la popolazione.

Sisal lavora in un settore, quello dei giochi, oggetto di diverse problematiche e preoccupazioni.



**Il Rapporto di
Sostenibilità ha una
importanza strategica
per la qualificazione
di ogni attività
produttiva**



Il gioco fa parte della natura umana, importante che non venga trasformato in un mezzo perverso, causando conseguenze negative sulla coesione sociale e sugli equilibri familiari.

Il comparto del gioco pubblico è controllato dall'Agenzia dei Monopoli di Stato che verifica costantemente gli adempimenti cui sono tenuti i concessionari e tutti gli operatori del settore, esercitando una mirata azione di contrasto al gioco praticato illegalmente.

Con particolare attenzione a questo comparto occorre facilitare, tra giocatori e concessionari, un nuovo dialogo costruttivo e di reciproco beneficio, per rigenerare un clima di credibilità e favorire comportamenti virtuosi, complementari e connessi, affinché la cultura della sostenibilità acquisti una prospettiva realistica di successo a tutto campo.

Il comportamento corretto e trasparente, a vantaggio generale, dovrebbe essere illustrato nel Rapporto di Sostenibilità per acquisire un'importanza strategica utile alla qualificazione di ogni attività produttiva. Anche perché è prima di tutto indice di affidabilità e attenzione al futuro, oltre che al presente.

Quando scegli dove giocare dovresti anche **essere più attento e sensibile agli impegni assunti dal concessionario per avere una missione sostenibile, adottando la legalità come strategia globale**. Per questi motivi abbiamo riscontrato come suddetto comportamento, illustrato nel Rapporto di Sostenibilità di Sisal, risulti corretto e trasparente, a vantaggio generale.

Abbiamo preso visione del Rapporto di Sostenibilità 2015 di Sisal, composto di 63 pagine. Un rapporto corposo, che contiene una mole di notizie importanti sul modus operandi di Sisal; la stessa mole comunque rende l'apprezzamento dei contenuti da parte del Consumatore, come di ogni altro



**Testimonianza
della capacità di
stare al passo con i
tempi e di stabilire con il
territorio un legame
duraturo
e di fiducia**



Cittadino, difficile, penalizzando il merito di un impegno, quello di Sisal, e l'importanza di una opportunità, quella per il Consumatore.

La sostenibilità è un antidoto alla crescente infedeltà sociale che caratterizza il nostro tempo, perché crea un naturale senso di appartenenza e solidarietà.

Il profitto, risultato dell'efficienza aziendale e del valore generato, è sacrosanto.

Importante che detto profitto rispetti il bene comune, concorra al senso civico e operi anche nell'interesse generale.

I Consumatori, tra tutti gli altri portatori d'interesse, vanno tenuti nella dovuta considerazione; per questo abbiamo adottato un metodo diverso, che risulti più convincente, per definire, in modo realistico e trasparente, la portata di un Rapporto di Sostenibilità connotato di terzietà; arricchito con una visione innovativa, alleggerito da dati tecnici e/o strutturali, semplice e focalizzato nell'interesse concreto dei Consumatori, in particolare, e di tutta la cittadinanza, in generale.

Questo è l'obiettivo del Rapporto di Sostenibilità che, pertanto, vogliamo far apprezzare e divulgare con maggiore efficacia, con il riconoscimento OK CODACONS.

Preliminarmente intendiamo confermare con puntualità il significato pratico dei concetti generali espressi da Sisal per descrivere e qualificare la propria attività.

I 70 anni di Sisal sono un'importante testimonianza della sua capacità di stare al passo con i tempi e di stabilire con il territorio un legame duraturo di fiducia, con un approccio organico alla responsabilità sociale d'impresa.

L'innovazione ha consentito a Sisal una efficace



Con i servizi di pagamento si attiva un percorso ispirato dalle esigenze dei Consumatori attraverso una rete certificata



diversificazione dell'attività mantenendo l'impegno per una gestione sostenibile, promuovendo il gioco responsabile e sostenendo la comunità ed il territorio. Da una realtà sostanzialmente monoprodotto si è giunti ad un portafoglio giochi completo e diversificato, oggi integrato da un'offerta di servizi di pagamento che oggi rappresenta la maggioranza dell'intero volume d'affari.

Il gioco rende più semplice e divertente la vita valorizzando il tempo libero con l'offerta della migliore proposta di intrattenimento e servizi, in modo responsabile e sostenibile nel tempo.

Ai giocatori è offerto un programma certificato, basato su un modello di gioco legale, consapevole ed equilibrato, con particolare attenzione alla tutela delle fasce più vulnerabili.

Con i servizi di pagamento si attiva un percorso ispirato dalle esigenze dei Consumatori che, di fatto, ha tramutato ricevitorie, bar e tabaccherie in modelli originali di *one stop shop*, dove poter bere un caffè, giocare al SuperEnalotto, effettuare operazioni di pagamento e accedere in futuro ad altri servizi di prossimità. In un mondo sempre più dinamico i Consumatori richiedono due elementi chiave nell'ambito dei servizi di pagamento: semplicità e capillarità. Il successo della strategia di SisalPay si basa sull'ascolto e sull'anticipazione dei bisogni. SisalPay garantisce i massimi standard di sicurezza e trasparenza di erogazione del servizio attraverso una rete certificata che oggi gestisce circa 200 milioni di transazioni all'anno.

Passiamo ad esaminare i contenuti del Rapporto di Sostenibilità con cui viene affermato il comportamento positivo di Sisal nel Mercato (sistema Consumatori-Imprese), nella Società (sistema Comunità-Istituzioni) e nel Territorio (sistema Ambiente-Biodiversità),



**Monitoraggio
costante del rischio
dei giochi e diffusione
del Programma di
Gioco Responsabile**



indicando i più significativi, con semplice e sintetica correttezza, affinché tu possa meglio apprezzarli.

Ad ispirare la strategia di sostenibilità di Sisal è la convinzione che un approccio responsabile rappresenti l'unico modo per garantire una creazione di valore costante nel tempo.

La tutela dei Consumatori con la realizzazione e l'applicazione del Programma di Gioco Responsabile è prioritaria per la stessa strategia operativa.

L'attenzione e l'ascolto privilegiato dei Consumatori e della Comunità hanno permesso a Sisal di avviare un programma di responsabilità sociale, bilanciando gli interessi e le aspettative di tutti i soggetti di riferimento e integrarli nelle strategie aziendali.

Il sostegno ai progetti di ricerca è finalizzato al monitoraggio costante del rischio dei giochi e alla diffusione del Programma di Gioco Responsabile. Detti progetti, infatti, rappresentano degli strumenti indispensabili per analizzare e monitorare la percezione e la sensibilità su queste tematiche.

L'obiettivo è quello di definire gli elementi e i criteri di protezione a tutela dei giocatori e adottare le strategie utili ad evitare eventuali rischi.

Ricordiamo innanzitutto la ricerca "IL GIOCO D'AZZARDO, LE LUDOPATIE", condotto da Markonet per Codacons in collaborazione con Sisal e con l'Amministrazione Autonoma dei Monopoli di Stato (AAMS, oggi incorporata nella Agenzia delle dogane e dei monopoli).

La ricerca, che è durata quindici mesi effettivi, ha avuto l'obiettivo di **studiare e approfondire i rischi del gioco nel suo complesso, dedicando una particolare attenzione alle ripercussioni nei contesti familiari, per poter fornire indicazioni scientifiche e documentate sul fenomeno.**

Obiettivo essenziale è stato quello di indicare procedure e modalità di prevenzione; attraverso un percorso di valutazioni sono stati analizzati i



Un piano a lungo termine a sostegno dello sport, del talento, della cultura e della ricerca scientifica



diversi giochi, i rischi, le tipologie di intervento esistenti, le strutture, la disciplina legislativa in Italia e all'estero, approfondendo i diversi approcci possibili al GAP - Gioco d'Azzardo Patologico mediante attività di monitoraggio, analisi, informazione, prevenzione e assistenza.

Questa ricerca ha rappresentato e rappresenta, ancora dopo 6 anni, una base significativa su cui impostare strategie informate di contrasto ai fenomeni di ludopatia, potendosi anche avvalere dei diversi "case history" raccolti direttamente e in ulteriori ricerche realizzate in altre parti del mondo.

I principali obiettivi sono sempre quelli di vietare il gioco ai minori, prevenire l'eccesso di gioco e orientare i giocatori problematici fornendo assistenza alle fasce più deboli. Oggi è attiva una *helpline* a livello nazionale sul sito web www.giocaeresponsabile.it, completamente gratuita, per fornire un sostegno immediato attraverso informazioni approfondite, orientamento verso i servizi di cura e un percorso di trattamento assistito con il supporto di terapeuti esperti.

L'impegno di Sisal nell'ambito della sostenibilità sociale si è tradotto dal 2009 nella creazione di un piano a lungo termine rivolto alla Comunità, in cui rivestono un'importanza fondamentale la pianificazione e la realizzazione di progetti per la valorizzazione della cultura del gioco e dello sport. Questo piano sostiene l'innovazione, la cultura, il sociale, la ricerca scientifica (prevenzione dei comportamenti di gioco in eccesso e tutela del gioco legale), l'interazione con i Consumatori e la riduzione dell'impatto ambientale, evolvendo la *governance* con un codice etico e di comportamento.

In particolare ricordiamo:

- **Storie di Gioco:** una ricerca realizzata dalla Fondazione Giangiacomo Feltrinelli in collaborazione con Sisal, per valorizzare la cultura del gioco nella società come strumento di divertimento, intrattenimento e aggregazione sociale negli ultimi settanta anni in Italia.
- **Oltre il gioco:** un'iniziativa promossa da Sisal insieme a Roma Cares e AS Roma, per sostenere la "Liberi Nantes



Informare il
giocatore e renderlo
consapevole dei
rischi associati a
comportamenti di
gioco in eccesso



Football Club", la prima squadra di calcio in Italia interamente composta da rifugiati e richiedenti asilo e riconosciuta dal 2007 dall'UNHCR.

- **Pardo Non Perde:** attraverso questa iniziativa il giornalista sportivo Pierluigi Pardo ha realizzato delle giocate sulla base dei suggerimenti più convincenti pervenuti da appassionati di calcio; l'intero ammontare giocato e le vincite sono stati devoluti a favore della Liberi Nantes.
- **Settimana europea dello sport:** Sisal ha partecipato attivamente a questa campagna della Commissione Europea volta a promuovere lo sport e l'attività fisica, consolidare le iniziative esistenti e generare nuove attività, incoraggiando i Cittadini ad essere attivi e praticare regolarmente attività fisica.
- **Meic – Memoria Evoluzione e Identità Condivisa:** progetto nato per valorizzare la dimensione culturale del fare impresa di Sisal; il primo grande traguardo è stato la creazione dell'Archivio Storico del Gruppo che dal 2014, entrando a far parte della rete di Museimpresa, è diventato partner e protagonista di una serie di eventi culturali.
- **GoBeyond:** un concorso, ideato da SisalPay e supportato da partner d'eccellenza come Condé Nast, Google, RTL e Wired, nato per valorizzare e accompagnare le idee imprenditoriali affinché possano trasformarsi in Imprese di successo.
- **Fondazione ItaliaCamp:** promuove e sostiene l'innovazione sociale e lo sviluppo di nuove risposte a domande reali del Paese, favorendo la creazione di un modello di interazione strategica tra il settore pubblico, le imprese e il terzo settore.
- **Contro le barriere architettoniche:** Sisal ha sostenuto per il settimo anno consecutivo l'Associazione FIABA in occasione della *Giornata Nazionale Fiabaday per l'abbattimento delle barriere*



**Tecnologie
all'avanguardia che
garantiscono modalità
di gioco sicuro, vietato
ai minori, che risulti
responsabile ed
equilibrato**



architettone, promuovendo azioni innovative sull'accessibilità che possano avere ricadute positive sul sistema socio-economico di tutto il Paese.

- **AIRC:** per il sedicesimo anno consecutivo, Sisal ha sostenuto gli attuali 104 progetti pluriennali sui tumori femminili.
- **Fondazione Veronesi:** per il quarto anno consecutivo Sisal ha promosso l'iniziativa "Pink is Good" a sostegno della ricerca scientifica per sconfiggere il tumore al seno.
- **Telethon:** per l'undicesimo anno consecutivo Sisal, attraverso l'iniziativa #nonmiarrendo, ha sostenuto la ricerca scientifica contro le malattie genetiche rare.

Una indagine mirata ha restituito a Sisal un quadro di **positività e di maturità della rete di vendita nei confronti dei temi di gioco responsabile e del divieto di gioco ai minori, in linea con i parametri oggetto del monitoraggio.**

Nel 2015, Sisal ha arricchito il Programma di Gioco Responsabile con iniziative che rispettano pienamente i rigorosi criteri internazionali (i cosiddetti *Responsible Gaming Standards*) stabiliti dalla *European Lotteries* e da *World Lottery Association* al massimo livello, Level 4.

Nel corso del 2015 Sisal, nell'ambito di Sistema Gioco Italia, la federazione di filiera dell'industria del gioco e dell'intrattenimento, ha contribuito alla nuova stesura del documento "Linee di indirizzo per la comunicazione commerciale dei giochi con vincita in denaro" presentato dallo IAP (Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria) per rafforzare la disciplina esistente. Appare evidente che Sisal ha assunto l'impegno fondamentale di informare il giocatore e renderlo consapevole dei rischi associati a comportamenti di gioco in eccesso puntualizzando regole di fruizione che promuovono un approccio consapevole al gioco.



Sisal
promuove
comportamenti
di gioco sicuri
ed equilibrati



Sisal offre ai propri giocatori l'opportunità di giocare online attraverso i portali e le applicazioni digitali dell'Impresa utilizzando tecnologie all'avanguardia che garantiscono modalità di gioco sicure, vietate ai minori e promuovendo uno stile di gioco responsabile ed equilibrato.

Per garantire un gioco legale e sicuro, oltre agli impegni assunti nel proprio Programma di Gioco Responsabile, Sisal collabora con le associazioni di categoria per realizzare attività di contrasto al gioco illecito, al riciclaggio, al match-fixing (frode sportiva), aiutando gli enti locali ad individuare le problematiche che comportano rischi potenziali per il territorio, rafforzando il controllo ed il divieto del gioco ai minori.

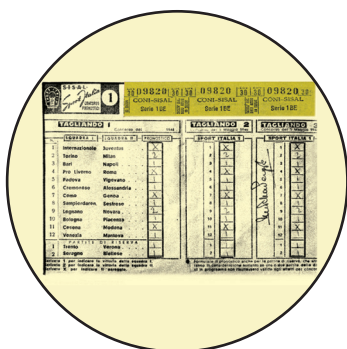
Per le proprie attività di comunicazione, Sisal si attiene rigorosamente ad una procedura di verifica e approvazione di tutti i messaggi pubblicitari, nonché a una pianificazione media che garantisca il rispetto delle norme e dei regolamenti in materia di gioco responsabile, assumendo un ruolo fondamentale nell'educazione a comportamenti di gioco sicuri ed equilibrati.

La comunicazione dedicata al gioco responsabile, in particolare **il divieto di gioco ai minori e i rischi provocati dalla dipendenza, è presente su tutti gli strumenti di gioco e sulle ricevute delle giocate.**

Sisal presta particolare attenzione allo sviluppo e alla continuità del rapporto e del dialogo con i propri clienti attraverso le piattaforme digitali, che rappresentano oggi un canale di comunicazione privilegiato per instaurare un contatto diretto e immediato. Il Gruppo si impegna quindi a ideare e sviluppare soluzioni per ottimizzare l'esperienza dell'utente, offrendo anche contenuti di approfondimento legati alla storia dell'Impresa e alle iniziative interne ed esterne di Corporate Social Responsibility. I principali canali online: Sisal.com, storyboard.Sisal.com, mobile.Sisal.com, Sisal.it,



Sisal
si apre con
trasparenza e
lealtà al tuo giudizio,
coinvolgendoti e
rendendoti
partecipe



Sisalpay.it e Sisalwincity.it. I canali social: facebook, linkedin, youtube, twitter e google+.

Sisal ha predisposto e adottato un Codice Etico e di Comportamento, parte integrante del Modello Organizzativo, che definisce i principi di comportamento a cui si devono attenere dipendenti, amministratori, sindaci, collaboratori e partner commerciali nello svolgimento delle proprie attività.

Sisal opera in un settore a basso impatto ambientale; comunque si impegna a monitorare e migliorare le proprie attività, nella consapevolezza che uno sforzo sistematico e capillare di risparmio energetico e di contenimento delle conseguenze delle attività produttive può contribuire al miglioramento generale dell'ambiente. Per questo Sisal ha avviato dal 2009 una serie di iniziative, accomunate dall'obiettivo di **ridurre l'inquinamento e lo spreco di risorse, che riguardano l'ottimizzazione dei processi logistici, la riduzione dei consumi cartacei, il risparmio energetico e la riduzione delle emissioni.**

APPUNTI DI STORIA

Il 5 maggio del 1946 – a solo un anno dalla fine della Seconda Guerra Mondiale – fu giocata la prima schedina, dando così avvio al concorso a pronostici abbinato alle partite di calcio, consacrato poi con il nome di Totocalcio. Per Massimo Della Pergola, Fabio Jegher e Geo Molo, i tre giornalisti sportivi che il 3 settembre 1945 fondarono S.I.S.A.L. (Sport Italia Società a Responsabilità Limitata), l'obiettivo era di stimolare lo sport e contribuire a ricostruire gli impianti sportivi danneggiati dal conflitto. Una vera e propria missione e una grande speranza, mentre l'Italia cercava di emergere dalla guerra e di ricostruirsi un futuro.



Caro Consumatore,

in questa Lettera abbiamo evidenziato realtà poco conosciute che servono a meglio valutare l'attività di Sisal in maniera più consapevole.

Anche tu devi fare la tua parte, con la responsabilità della consapevolezza, adottando stili di vita attenti e partecipati affinché la cultura della sostenibilità acquisti una prospettiva realistica di successo a tutto campo e diventi una guida per oggi e per domani.

Nota importante

La Lettera al Consumatore si riferisce esclusivamente ai contenuti ed alle azioni così come riportate nel Rapporto di Sostenibilità, alla loro modalità attuativa connessa alla efficacia consumeristica. Non riguarda i servizi ed i prodotti di Sisal, non attesta caratteristiche qualitative e/o tecniche generali o particolari; trascura volutamente gli stakeholder interni, quelli che hanno interesse economico regolato con l'attività produttiva.

Si precisa che CODACONS (tutela Consumatori) e COMITAS (tutela microimprese), nel pieno rispetto delle leggi e delle prassi vigenti, non hanno alcuna connessione d'interessi con le Imprese e non intendono svolgere alcuna azione promozionale e pubblicitaria atta a favorire la diffusione nel mercato di beni/servizi prodotti da terzi; l'obiettivo di CODACONS e COMITAS, si ribadisce, è quello di divulgare le migliori pratiche di tutela consumeristica, la cultura della sostenibilità e favorire la conciliazione in via preliminare nel caso di controversia. Per quanto sopra nulla è dovuto a CODACONS e COMITAS per l'organizzazione dell'iniziativa che è affidata a Markonet srl.