

Lettera al Consumatore sul

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ





Redatta da



Caro Consumatore,



Tutti devono impegnarsi per soddisfare i propri bisogni senza compromettere quelli degli altri



il futuro è garantito se rispettiamo uno sviluppo sostenibile; tutti devono impegnarsi per soddisfare i propri bisogni senza compromettere quelli degli altri. 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 un Rapporto 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.

Sisal, che dal 2009 redige il proprio Rapporto di Sostenibilità, per il secondo anno, rinnova il suo impegno anche attraverso questa Lettera, con la quale si apre con trasparenza e lealtà al tuo giudizio, coinvolgendoti in un auspicato circuito virtuoso in cui la sostenibilità venga posta alla base tanto delle attività produttive quanto delle scelte di consumo. A tal fine ti proponiamo una narrazione sintetica della sostenibilità adottata da Sisal per informarti in maniera efficace, non autore ferenziale, evidenziando gli elementi che hanno concorso a determinare il Benessere diffuso, quello che ti interessa, affinché possa tu fare la tua parte.

Quando chiediamo responsabilità sociale alle attività



Il comportamento corretto e trasparente, a vantaggio generale, ha un'importanza strategica utile alla qualificazione di ogni attività produttiva



produttive dobbiamo anche chiedere responsabilità civica ai Consumatori e alla popolazione. Tutti insieme per la sostenibilità di oggi e per un futuro migliore.

Sisal lavora nel settore del gioco pubblico, controllato dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli che verifica costantemente gli adempimenti cui sono tenuti i concessionari e tutti gli operatori, esercitando una mirata azione di contrasto al gioco praticato illegalmente. Con particolare attenzione a questo comparto occorre facilitare, tra giocatori e concessionari, un dialogo costruttivo e di reciproco beneficio, per favorire comportamenti virtuosi, complementari e connessi, affinché la cultura della sostenibilità acquisti una prospettiva realistica di successo a tutto campo.

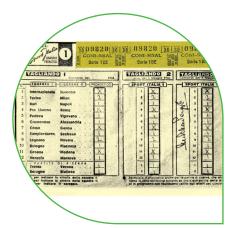
Il comportamento corretto e trasparente, a vantaggio generale, come illustrato nel Rapporto, ha un'importanza strategica utile alla qualificazione di ogni attività produttiva. Anche perché è prima di tutto indice di affidabilità e attenzione al futuro, oltre che al presente.

Il Rapporto di Sostenibilità 2016 di Sisal è composto da 84 pagine, un Rapporto corposo, che contiene una mole di notizie importanti sul modus operandi del Gruppo; l'obiettivo di questa lettera è quello di evidenziarne i punti salienti in modo che il Consumatore abbia l'opportunità di apprezzare l'impegno dell'Impresa.

La sostenibilità è un antidoto alla crescente



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



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. IConsumatori, tratutti 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 Consumatori. concreto dei 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.

Sisal Group S.p.A. e le sue controllate operano nel settore dei giochi e dei servizi di pagamento. Sin da quando è stata giocata la prima schedina nel 1946, Sisal ha sempre ricercato un equilibrio tra responsabilità economica e sociale, coniugando



La promozione di un modello di gioco equilibrato e consapevole è una delle priorità più rilevanti per Sisal



la propria missione con la capacità di creare valore per tutti gli stakeholder e gestendo le attività di business in modo trasparente e responsabile. La promozione di un modello di gioco equilibrato e consapevole è una delle priorità più rilevanti per il Gruppo che vuole rispondere alle richieste dei Consumatori offrendo prodotti sicuri, considerando anche l'impatto in termini di sostenibilità. Per questa ragione Sisal sostiene il programma di Gioco Responsabile, centrato sull'intrattenimento, sul divieto di gioco ai minori, con particolare attenzione alla tutela delle fasce di Consumatori più vulnerabili, e sulla prevenzione e contrasto del gioco illegale.

Questa attenzione ha permesso a Sisal di ottenere il rinnovo delle prestigiose certificazioni da parte di EL - European Lotteries e WLA - World Lottery Association, secondo gli International Standards sul Responsible Gaming.

Nell'era della trasformazione digitale, Sisal ha reso l'innovazione una delle leve di sviluppo e diversificazione, affermandosi come leader dei Servizi di Pagamento con il brand SisalPay. In quest'ottica, nel 2016; il Gruppo (insieme all'Agenzia per l'Italia Digitale), ha attivato, tramite il cosiddetto NodoPA, i pagamenti elettronici verso Regioni, Comuni e Pubbliche Amministrazioni.

Questo accordo permette a circa 12 milioni di cittadini di pagare, in modo agevole e sicuro, tributi,



Innovazione,
valorizzazione
delle persone,
dialogo e trasparenza
sono i principi fondanti
della cultura
aziendale di Sisal



multe, ticket sanitari, bolli auto, rette scolastiche e qualsiasi altro pagamento rivolto alla Pubblica Amministrazione. In questo modo il Gruppo sceglie di partecipare al cambiamento e sostenere l'evoluzione digitale del Paese, mettendo a disposizione della collettività la sua esperienza nell'utilizzo e nella fruizione semplificata dei servizi di pagamento.

Innovazione, valorizzazione delle persone, dialogo e trasparenza sono i principi fondanti della cultura aziendale.

Sisal si impegna per rendere più semplice e divertente la vita delle persone, offrendo la migliore proposta di intrattenimento e servizi, in modo responsabile e sostenibile nel tempo.

Un efficace sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è parte integrante dell'idea di impresa sostenibile sostenuta dal Gruppo che consente di identificare, analizzare, monitorare e valutare i rischi connessi alle attività e agli obiettivi aziendali e di predisporre eventuali contromisure, assicurando così l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali nonché il corretto svolgimento del business.



Sisal lavora al fianco delle associazioni di categoria e degli enti locali per dare vita a progetti sempre più efficaci nella lotta al gioco illegale



I NUMERI DI SISAL

13 milioni di clienti di giochi e servizi

44.870 punti vendita

16,6 miliardi di euro di turnover (+10% vs 2015)

+400 giochi online

500 servizi SisalPay con oltre 100 aziende

200 milioni di transazioni all'anno

1.787 dipendenti di cui 41% donne

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

Sisal collabora con le istituzioni per dare vita a progetti sempre più efficaci nella lotta al gioco illegale, analizzando e monitorando i potenziali rischi per il territorio e garantendo la promozione di un gioco sicuro per tutti.



Il Programma di Gioco Responsabile ha l'obiettivo di tutelare i Consumatori attraverso iniziative di informazione, prevenzione, educazione e di assistenza



Il *Programma di Gioco Responsabile* ha l'obiettivo di garantire la tutela dei Consumatori attraverso iniziative di informazione, prevenzione, educazione e di assistenza legate al gioco. Il Programma, certificato sulla base dei più alti standard internazionali si articola in otto aree d'azione:

- **1. Studi e Ricerche.** Indagini per approfondire il fenomeno del gioco. La ricerca *Mystery Shopping Instore* ha dimostrato che la rete Sisal è in linea con gli standard European Lotteries in materia di gioco responsabile.
- 2. **Sviluppo dei giochi.** Attraverso GAM-GaRD Sisal elabora una valutazione del rischio sociale di ciascun nuovo gioco prima della sua introduzione sul mercato.
- **3. Formazione del personale.** Attività per sensibilizzare i dipendenti sul programma di gioco responsabile e sull'importanza di un modello di gioco equilibrato e consapevole.
- **4. Coinvolgimento della rete.** Corsi di formazione volti a rendere la rete preparata e ben equipaggiata sul programma di gioco responsabile.
- 5. Comunicazione commerciale responsabile. Il processo di approvazione delle campagne di comunicazione è regolamentato attraverso una rigorosa procedura interna di verifica. Inoltre, prima della loro diffusione, i nuovi messaggi pubblicitari vengono analizzati dall'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP).



Sisal si impegna attivamente nell'offerta di servizi di assistenza per i giocatori problematici



- 6. Sensibilizzazione dei giocatori. Le attività vengono svolte sul Territorio, attraverso la rete distributiva, e sui canali digitali. "Mr. Smart" è una serie di 10 episodi, sviluppata, con l'obiettivo di diffondere i messaggi del Programma di Gioco Responsabile e di promuovere un approccio al gioco consapevole attraverso un linguaggio semplice, immediato e ironico.
- **7. Gioco a distanza.** Sisal è certificato dall'ente terzo specialistico NMI Italia BV*, che verifica il rispetto dei principi di trasparenza e correttezza richiesti dalla normativa vigente per lo svolgimento delle operazioni online.
- 8. Assistenza al giocatore problematico. Sisal si impegna attivamente nell'offerta di servizi di assistenza per i giocatori problematici. Dal 2009 è partner di FeDerSerD* che offre servizi di consulenza, orientamento ai servizi assistenziali e terapie sia alle persone che hanno sviluppato problemi psicologici, relazionali e legali dovuti agli eccessi di gioco, sia ai loro familiari e amici.

Gli EGR Italy Awards, che riconoscono ogni anno gli operatori più innovativi e creativi del gioco legale online, hanno premiato nel 2016 Sisal.it come Miglior Operatore per il servizio e l'attenzione al cliente e come Miglior Operatore per la responsabilità sociale.



Sisal è costantemente impegnata a mantenere vivo il dialogo con le comunità di riferimento per dar vita ad un reciproco arricchimento



MYSTERY CLIENT

Sisal ha utilizzato la metodologia dei Mistery Client nei propri punti vendita per verificare: l'assenza di giocatori minorenni in sala; la presenza del materiale informativo sul gioco responsabile e le dipendenze; la verifica del divieto di somministrazione di free alcol ai giocatori; il corretto posizionamento delle Electronic Gaming Machines e l'esistenza di messaggistica in tema di gioco responsabile sullo schermo dell'apparecchio.

SPORT, CULTURA, EDUCAZIONE

Sisal è nata nel 1946 dal desiderio di tre giornalisti di ridare speranza e spensieratezza ad un popolo martoriato dalla guerra, dalla voglia di rinsaldare i rapporti tra le persone e dalla consapevolezza che il Paese sarebbe rinato. Ecco perché il rapporto con gli Italiani, e in particolare con le comunità di riferimento, rappresenta uno dei punti cardine del Gruppo, costantemente impegnato a mantenere vivo il dialogo per dar vita ad un reciproco arricchimento.

In Sisal, la pratica sportiva rappresenta divertimento e competizione nel rispetto delle regole. I valori positivi legati allo sport sono gli stessi ai quali, negli ultimi anni, il Gruppo si è ispirato per la realizzazione di diverse iniziative sul Territorio:

 Assieme all'AS Roma, Sisal sostiene Liberi Nantes, la prima squadra di calcio in Italia



Il Gruppo Sisal si è ispirato ai valori positivi dello sport per la realizzazione di diverse iniziative sul territorio



- interamente composta da rifugiati e richiedenti asilo riconosciuta dal 2007 dall'UNHCR. L'associazione offre un'occasione unica di amicizia, scambio, confronto e aggregazione sociale positiva;
- Il progetto "We all football", attraverso sfide tra uomini e donne, vuole sensibilizzare sul tema delle pari opportunità in ambito sportivo.
 L'iniziativa sostiene la Casa Circondariale di Rebibbia per la costruzione di una struttura per promuovere il calcio femminile in carcere.
- Sisal sostiene il Teatro Olimpico di Roma, l'Istituto Garuzzo per le Arti Visive che ha l'obiettivo di promuovere l'arte contemporanea italiana nel mondo e sostiene il Piccolo Teatro di Milano nella realizzazione di iniziative culturali; è inoltre Special Partner del Chiostro Nina Vinchi di Milano che ospita spettacoli, laboratori, letture, incontri a tema e mostre.
- Il Gruppo è al fianco della Fondazione Color Your Life nella valorizzazione dei giovani talenti in campo artistico, scientifico e dei mestieri con l'obiettivo di costruire una società più solida e aperta al cambiamento.
 Lo fa promuovendo COLORbandi, concorsi che si propongono di valorizzare le aspirazioni, i sogni e le capacità dei candidati.
- Per il settimo anno consecutivo Sisal ha collaborato con FIABA nella realizzazione della "Giornata Nazionale Fiabaday per l'abbattimento



Sisal, partner storico di AIRC, sostiene da molti anni la ricerca nella lotta dei tumori femminili



delle barriere architettoniche". L'edizione 2016, caratterizzata dallo slogan "Educhiamo alla diversità... formiamo il nostro futuro", ha promosso azioni innovative per la rimozione di tutte le barriere (fisiche, psicologiche, culturali) e per la diffusione di una cultura di accessibilità che possa avere ricadute positive sul sistema socio-economico di tutto il Paese.

Inoltre Sisal ha sostenuto:

- il Master Media Relation dell'Università Cattolica di Milano e l'Università degli studi di Bari;
- l'Associazione "Arte nel cuore", progetto europeo finalizzato al superamento delle barriere culturali e mentali tra persone diversamente abili e normo-dotate;
- l'Associazione nazionale "Giovani uniti contro il bullismo":
- l'Osservatorio nazionale sulla Salute.

IL CONTRIBUTO ALLA RICERCA E L'IMPEGNO SOLIDALE

Quale partner storico di *AIRC* – 17 anni nel 2016 – Sisal ha messo a disposizione i suoi Punti Vendita per la raccolta di donazioni per sostenere la ricerca nella lotta ai tumori femminili. Il totale raccolto nel 2016 è stato pari a € 26.950.

Per il quinto anno consecutivo il Gruppo ha promosso in tutta la Rete l'iniziativa "Pink is good" di Fondazione Veronesi a sostegno della ricerca scientifica per sconfiggere il tumore al seno. Il totale raccolto nel 2016 è stato di € 11.675.



Sisal ha scelto di utilizzare energia proveniente da fonti rinnovabili e di promuovere tale approccio anche tra tutti i suoi fornitori



Sisal ha sostenuto *Telethon* nell'iniziativa *#presente*, finalizzata a raccogliere fondi da destinare alla ricerca scientifica contro le malattie genetiche rare. Il totale raccolto nel 2016 è stato di circa € 13.950. A fronte dell'emergenza terremoto, che ad agosto ha colpito le zone del Centro Italia, Sisal, in collaborazione con la Croce Rossa Italiana, ha costituito una raccolta fondi a favore delle popolazioni colpite. Il totale raccolto dalla società è stato di € 76.395. A ciò si aggiunge un contributo a sostegno della comunità di Amatrice pari a € 200.000.

L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE

Dal 2001 il Gruppo è dotato di un sistema di gestione della qualità certificato secondo lo standard ISO 9001, grazie al quale vengono mantenuti alti i livelli di gestione sostenibile dell'azienda. Dopo aver dotato la sede Sisal di Milano di dispositivi per l'accensione e lo spegnimento automatico delle luci e di plafoniere con luci LED per l'illuminazione dei corridoi, è stato intrapreso un più ampio percorso di ottimizzazione dei consumi sulle sedi a maggiore impatto in termini di consumo di corrente.

Sisal ha scelto di utilizzare energia proveniente da fontirinnovabili e di promuovere tale approccio anche tra tutti i suoi fornitori; tale impegno ha consentito di evitare l'immissione di circa 9.000 tonnellate di CO2 in atmosfera. Il Gruppo, inoltre, promuove l'utilizzo sostenibile delle risorse e incoraggia comportamenti responsabili tra dipendenti per ridurre il consumo di



Sisal ha rinnovato il parco delle vetture elettriche grazie al quale è stata evitata l'immissione di 3,5 tonnellate di CO2



carta e attuare una corretta raccolta dei rifiuti nelle sedi e negli uffici.

Per ridurre gli impatti sull'atmosfera Sisal ha ottimizzato i processi logistici, modernizzato il parco auto e rinnovato il parco delle vetture elettriche grazie al quale è stata evitata l'immissione di 3,5 tonnellate di CO2.

COMUNICAZIONE

Nel corso degli anni Sisal ha sviluppato numerose piattaforme digitali quali canali di comunicazione privilegiati per instaurare un contatto diretto e immediato con i Consumatori.

I principali canali sono: sisal.com (il sito corporate aziendale), unastorianatapergioco.sisal.com (il sito dell'Archivio Storico del Gruppo Sisal), mobile. sisal.com (il mobile store del Gruppo), sisal.it (il portale dedicato ai giochi online del Gruppo), sisalpay.it (la piattaforma digitale per la gestione dei pagamenti quotidiani), sisalwincity.it (il portale informativo sui prodotti e servizi di Sisal Wincity), sisalsmartpoint.it (il canale online del retail brand "Sisal Smartpoint"), i canali Social (Facebook, Linkedin, Twitter, Youtube, Google+).



Obiettivo di CODACONS E COMITAS è la partecipazione dei Consumatori alla corretta affermazione della Sostenibilità come matrice dello sviluppo



Caro Consumatore,

in questa Lettera abbiamo evidenziato realtà poco conosciute che servono a 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 è redatta sulla base dei contenuti e delle azioni così come riportate nel Rapporto di Sostenibilità e si riferisce 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; obiettivo di CODACONS E COMITAS è la partecipazione dei Consumatori alla corretta affermazione della Sostenibilità come matrice dello sviluppo.

Per quanto sopra nulla è dovuto a CODACONS e COMITAS per la redazione di questa Lettera che è affidata alla Markonet srl.