CENTRO STUDI CODACONS comitas

Lettera al Consumatore
dal

RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ

Sisal

Redatta da

markonet
strade verso il cliente

In collaborazione con

ConsumerLab.it

GIUGNO 2019

Caro Consumatore,

Il futuro è garantito se rispettiamo uno sviluppo sostenibile; 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. Abbiamo raccolto dal Rapporto di Sostenibilità di SISAL una serie di informazioni forse poco conosciute ma utili per apprezzare l'attività non impegnata nello sviluppo del business.

Nella scelta di prodotti e servizi è necessario conoscere al meglio quegli effetti collaterali, sociali e territoriali, capaci di avvantaggiare (creando valore condiviso) e non svantaggiare (eliminando danni, impronte e turbative) i Consumatori che, direttamente o indirettamente, ne sono coinvolti. Occorre essere più attenti e sensibili agli impegni assunti da un'Impresa per avere una missione sostenibile, per contribuire al benessere generale, adottando la legalità come strategia globale.

È importante che ciascun attore della Società e del Mercato faccia la sua parte. Obiettivo di fondo deve essere quello di rendere concreta e diretta la partecipazione dei Consumatori alle diverse iniziative per la corretta ed efficace affermazione della Sostenibilità come matrice dello sviluppo.

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.

Sisal attraverso questa Lettera 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

Sisal è un'azienda storica nel panorama italiano, che ha saputo da sempre coniugare tradizione e innovazione

attività produttive quanto delle scelte di consumo. A tal fine ti proponiamo una narrazione sintetica della Sostenibilità adottata da Sisal, che rendiconta annualmente attraverso il suo Rapporto di Sostenibilità, per informarti in maniera efficace e non autoreferenziale, evidenziando gli elementi che hanno concorso a determinare il Benessere diffuso: quello che ti interessa, affinché possa fare la tua parte.

Sisal lavora nel settore del gioco pubblico, controllato dall'Agenzia dei Monopoli di Stato che verifica costantemente gli adempimenti cui sono tenuti i concessionari e gli operatori, esercitando una mirata azione di contrasto al gioco illegale.
Con particolare attenzione a questo comparto occorre facilitare, tra giocatori e concessionari, un 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 Rapporto di Sostenibilità 2017 di Sisal contiene una mole di notizie importanti sul modus operandi del Gruppo. Attraverso questa Lettera ci proponiamo di evidenziarne i punti salienti, in modo che tu possa apprezzare l'impegno di una gestione attenta al benessere collettivo.

Sisal è un'azienda storica nel panorama italiano, che ha saputo da sempre coniugare tradizione e innovazione anche attraverso un'attenta strategia di crescita e di diversificazione. Opera nel settore dei giochi, sulla base di concessioni rilasciate dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, e nel

AGENZIA DOGANE MONOPOLI

La sensibilizzazione dei Consumatori rispetto alle criticità legate al gioco è parte integrante del concetto di Sostenibilità di Sisal

settore dei servizi di pagamento, sulla base di un'autorizzazione rilasciata da Banca d'Italia.
Un efficace sistema di controllo interno e di gestione dei rischi è parte integrante dell'idea di impresa sostenibile del Gruppo.
Le persone sono costantemente al centro dell'attività di Sisal che fin dal 1946 si prende cura del tempo libero degli Italiani, impegnandosi a proporre un'offerta innovativa e di alta qualità attraverso un'esperienza di consumo piacevole e sicura che si può vivere in tutti i punti vendita della Rete, capillarmente diffusa sul territorio nazionale, e online.
La sensibilizzazione dei Consumatori rispetto alle criticità legate al gioco è parte integrante del concetto di Sostenibilità del Gruppo. In quanto azienda leader nel settore, informare ed educare sull'utilizzo corretto e responsabile dei suoi prodotti, promuovendo comportamenti di gioco sicuri ed equilibrati, è una priorità aziendale.

PROGRAMMA DI GIOCO RESPONSABILE

Sisal è in prima linea per garantire la promozione di un gioco sicuro per tutti. In particolare, considera la protezione del giocatore e la tutela dei minori temi di primaria importanza, verso i quali indirizzare il maggiore impegno. **Il *Programma di Gioco Responsabile* rappresenta un elemento centrale delle strategie del Gruppo per garantire la tutela dei Consumatori, in particolare delle fasce più vulnerabili, attraverso iniziative di informazione, educazione e prevenzione dei fenomeni di gioco problematico**.

Su tutti i siti web è sempre presente una sezione interamente dedicata al Programma, dove è possibile trovare:

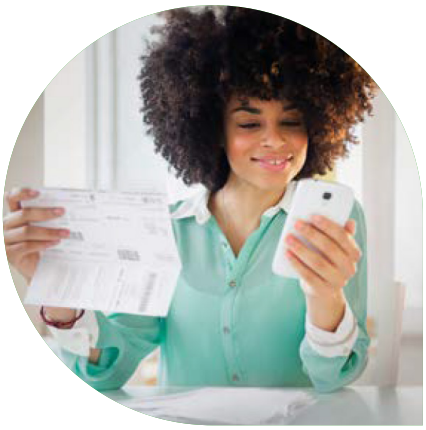
- tutte le informazioni in termini di regole, probabilità di vincita e struttura dei premi;
- le iniziative di tutela dei minori, tra cui anche il Parental Control, e quelle sulla ludopatia;
- contatti utili del servizio per giocatori problematici;
- il Decalogo del Giocatore Responsabile;
- il test di autovalutazione "Che giocatore sei?"
- i contatti utili del servizio per giocatori problematici, sviluppato in collaborazione con FeDerSerD.

Nel 2017 Sisal ha sviluppato un software con l'obiettivo di intercettare e prevenire comportamenti di gioco problematico

Nel 2017 sono state inserite due nuove sezioni nelle pagine dedicate al Gioco Responsabile: la prima si rivolge a familiari e amici di giocatori problematici e ha lo scopo di informare sulla possibilità di consultare gli specialisti di FeDerSerD (Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze).
La seconda sezione è dedicata ai genitori e li informa sul "filtro famiglia" volto a impedire ai minori la navigazione su siti di gioco.

Nello stesso anno Sisal ha sviluppato un software con l'obiettivo di intercettare e prevenire comportamenti di gioco problematico; **si tratta di un sistema di identificazione predittiva, in grado di tracciare e analizzare i movimenti dei giocatori online, individuando fenomeni di irregolarità che rischiano di condurre il Consumatore a un comportamento problematico. Una misura estremamente efficace che rappresenta un**

Sisal è in prima linea al fianco delle istituzioni per contrastare il gioco illegale anche con il progetto "Antimatch-fixing formula"



ulteriore passo concreto verso un'offerta di gioco sempre più sostenibile.

Conoscere la dimensione e le caratteristiche del fenomeno del gioco, analizzare la percezione esterna e la sensibilità del pubblico, sono passi indispensabili per tutelare meglio i Consumatori. Per questo, nel corso del 2017 è stato realizzato un importante studio in collaborazione con l'università LUISS.

PREVENZIONE E CONTRASTO AL GIOCO ILLEGALE

Il gioco illecito, assieme alle dipendenze, è uno dei temi più sensibili del settore. Il contrasto al gioco illegale vede Sisal come partner delle istituzioni su tre linee d'azione: *sviluppo di studi e analisi della cosiddetta "rete parallela"; potenziamento delle attività di educazione al gioco legale e responsabile; rigoroso monitoraggio delle procedure antiriciclaggio.*

Il match-fixing, ovvero il fenomeno delle partite combinate, rappresenta uno degli ambiti di impegno più importanti nella lotta al gioco illegale. Negli ultimi anni Sisal ha portato avanti le attività previste dal progetto "Antimatch-fixing formula", di cui la Presidenza del Consiglio-Ufficio Sport è capofila. **In particolare, Sisal ha contribuito alla realizzazione del progetto PRECRIMBET, finalizzato all'elaborazione di un libro bianco sulle infiltrazioni criminali nel settore delle scommesse sportive**.

SISALPAY AL SERVIZIO DEL CITTADINO

Sisal è particolarmente sensibile alle evoluzioni della società e dei consumi. Non sono più le istituzioni e le aziende a indirizzare le preferenze dei cittadini,

SisalPay, leader nel canale di prossimità, offre una modalità di pagamento innovativa, semplice, sicura e integrata

ma sono le persone a guidare le scelte delle organizzazioni, esprimendo una chiara esigenza di semplificazione delle piccole incombenze quotidiane. Per questo il Gruppo ha deciso di cogliere queste nuove sfide, diventando un Istituto di Pagamento, e attraverso il brand SisalPay, oggi leader nel canale di prossimità (bar, tabacchi ed edicole), offre una modalità innovativa, semplice, sicura e integrata per il pagamento di: utilities, cartelle esattoriali, mutui, finanziamenti, pagamento di bollettini, servizi di ricarica di carte di credito, telefonia prepagata, carte telefoniche internazionali, Pay TV, tributi, multe, ticket sanitari, bolli auto, rette scolastiche e qualsiasi altro versamento rivolto alla Pubblica Amministrazione.

SisalPay svolge oggi un ruolo importante per il cambiamento digitale del Paese, adoperandosi per migliorare e semplificare costantemente l'esperienza del pagamento degli italiani; le iniziative che sostiene per favorire la digitalizzazione sono:

- Partenariato con *Magic Wand*, il programma che si propone di intercettare le startup più promettenti;
- Collaborazione con *Talent Garden* per favorire e promuovere strategie di open innovation;
- Sviluppo di studi e ricerche con le più autorevoli università e centri di ricerca italiani, in particolare il *Politecnico di Milano* e l'*Università Bocconi*.

L'IMPEGNO PER LA COMUNITÀ

Sisal è nata più di settant'anni fa dal desiderio di tre giornalisti di ridare spensieratezza a un popolo martoriato dalla guerra, grazie alla ricostruzione degli stadi distrutti durante il conflitto, con la speranza di

Il rapporto con gli italiani rappresenta uno dei punti cardine del modo di fare impresa di Sisal

rinsaldare i rapporti tra le persone e di contribuire alla rinascita del Paese. Ecco perché il rapporto con gli italiani rappresenta uno dei punti cardine del suo modo di fare impresa.

Il Gruppo è costantemente impegnato a mantenere vivo il dialogo con il territorio, supportando e promuovendo l'innovazione, la condivisione e l'integrazione sociale. Questi valori hanno guidato negli anni il programma di Sostenibilità e le iniziative verso le comunità di riferimento, nell'ottica di un reciproco arricchimento. Le aree di intervento sono 4:

Cultura e Arti: iniziative che ruotano attorno al mondo della cultura, favorendo la crescita dei giovani secondo valori di uguaglianza, rispetto e socializzazione. Tra queste è significato il sostegno al *Piccolo Teatro* e allo *Spazio Teatro No'hma* di Milano, al *Teatro Olimpico* di Roma, agli *Amici Della Scala* e alla *Fondazione Corsera*.

Sport: Sisal supporta l'associazione *Liberi Nantes*, la prima squadra di calcio in Italia interamente composta da rifugiati e richiedenti asilo, e il progetto *We All Football* per sensibilizzare le comunità sulla parità di genere e pari opportunità nel mondo dello sport. Sisal Matchpoint sostiene attivamente il *Brescia Calcio femminile* e la *Casa Circondariale di Rebibbia* per incrementare la pratica sportiva all'interno del carcere.

Innovazione, Talenti e Ricerca Scientifica: la valorizzazione dei talenti e l'educazione delle giovani generazioni per costruire il mondo di domani rappresenta per Sisal un ambito di impegno molto importante. Insieme ad altre aziende prestigiose, ha

dato vita alla *Fondazione ItaliaCamp* per promuovere iniziative di innovazione sociale capaci di dare nuove risposte a domande reali della comunità, nel rispetto dei princìpi di Sostenibilità sociale, ambientale ed economica. Inoltre, **il Gruppo è partner storico di *AIRC* nella lotta contro il cancro ed è al fianco della *Fondazione Veronesi* nell'iniziativa "Pink is good" per sconfiggere il tumore al seno e della *Fondazione Telethon* per la ricerca scientifica contro le malattie genetiche rare**.

Solidarietà Sociale: Sisal sostiene l'associazione nazionale *Giovani contro il bullismo*, *Dynamo Camp* e l'Accademia *L'Arte nel Cuore Onlus*, progetto europeo di educazione artistica che ha l'obiettivo di superare le barriere culturali e mentali tra persone diversamente abili e normo-dotate; collabora, inoltre, con *FIABA* nella realizzazione della Giornata Nazionale Fiabaday per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

Sisal si impegna per preservare il capitale naturale, sviluppando iniziative volte al risparmio energetico e alla riduzione del suo impatto ambientale

L'IMPEGNO PER L'AMBIENTE

Nonostante gli impatti ambientali non rappresentino un'area critica della sua Sostenibilità, Sisal si impegna per preservare il capitale naturale, sviluppando iniziative di risparmio energetico, di riduzione dei consumi di carta, dell'inquinamento, delle emissioni e dell'uso efficiente dell'acqua. In particolare, ha dotato la sede di Milano di dispositivi per l'accensione e lo spegnimento automatico delle luci e di plafoniere con luci LED; ha ottimizzato l'impianto di riscaldamento/raffreddamento della sede di Roma per calibrare la temperatura a seconda della presenza o meno dei dipendenti nella stanza e controllare la temperatura interna in funzione di quella

Per allinearsi alle best practice internazionali, Sisal ha intrapreso un complesso percorso di certificazione in tutti i suoi ambiti di attività

esterna. In tema di emissioni ha rinnovato il parco auto con vetture più moderne, promuovendo l'uso di auto elettriche per gli spostamenti.
In ufficio e in tutta la rete sviluppa iniziative per ridurre gli impatti legati al consumo di carta e sensibilizzare sulla corretta raccolta dei rifiuti.

LE CERTIFICAZIONI

- Certificazione sul programma di **Responsible Gaming** da parte di **EL (European Lotteries)** e di **WLA (World Lottery Association)**, al massimo livello.
- Certificazione secondo lo standard **ISO 9001** per i processi che hanno un impatto sulla soddisfazione del Consumatore.
- Certificazione della sede di Roma secondo la norma **ISO 14001** (salvaguardia delle risorse naturali e prevenzione dell'inquinamento), secondo la norma **OHSAS 18001** (salute e sicurezza sul luogo di lavoro), secondo la norma **ISO 50001** (efficientamento energetico).
- **WLA-SCS:2012**, rilasciata dalla World Lottery Association, i cui controlli standard sono specifici per il settore del gioco e delle lotterie internazionali.
- **ISO27001:2013**, riguardante il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.
- **PCI-DSS**, rilasciata dal PCI Security Standards Council i cui controlli verificano la robustezza del sistema e delle misure di sicurezza a protezione dei pagamenti.
- **ISS SGAD**, certificazione della piattaforma di gioco richiesta dalla Direzione Centrale Gestione Tributi e Monopolio Giochi, Ufficio Gioco a distanza.

Caro Consumatore,
il Centro Studi Codacons-Comitas ha promosso la redazione di questa Lettera per evidenziare 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 il futuro.

Sisal si è impegnata affinché la cultura della Sostenibilità acquisti una prospettiva di successo a tutto campo e diventi una guida per oggi e per il futuro

Nota importante
La Lettera al Consumatore è redatta sulla base dei contenuti e delle azioni così come riportate nei documenti ufficiali 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; l'obiettivo di CODACONS e COMITAS, si ribadisce, è quello di divulgare le migliori pratiche di tutela consumeristica unitamente alla cultura della Sostenibilità. Per quanto sopra nulla è dovuto a CODACONS e COMITAS per la redazione di questa Lettera che è affidata alla Markonet srl.