

Leadership nel **Gioco** **Responsabile**

- La strategia di Gioco Responsabile
- Il nostro programma di Gioco Responsabile



L'elemento portante della nostra strategia di sostenibilità è la promozione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi.

L'attuale contesto economico e regolamentare, insieme al ruolo sociale che le aziende sono chiamate a svolgere, spingono verso una **profonda revisione delle strategie di Gioco Responsabile** finora adottate dal settore. L'attenzione al consumatore, al prodotto e alle relazioni con gli stakeholder necessita di un **passaggio significativo dal concetto di Compliance a quello di Commitment**.

Con il concetto di *Commitment* intendiamo **una presa di posizione proattiva** che coinvolge l'intera struttura aziendale e che mira a identificare gli elementi e le azioni per un nuovo modello di gioco capace di prevenire le derive problematiche potenzialmente insite nel modello di offerta, favorendo il divertimento e garantendo la sicurezza del giocatore.

Sisal da alcuni anni ha infatti intrapreso una politica di Gioco Responsabile che adotta i più avanzati studi, ricerche e strumenti per l'individuazione e la prevenzione dei fenomeni di problematicità. Lo sviluppo delle tecnologie e dei tool di Intelligenza Artificiale, associati alle ricerche socio-comportamentali, ha consentito di sviluppare un piano strategico che ha significativamente incrementato la consapevolezza nei giocatori riducendo i rischi. Inoltre, l'adozione di un modello omnichannel ha permesso di mettere al centro il consumatore e costruire intorno ad esso una rete di informazioni, tale da consentire l'adozione di un comportamento sano e responsabile.

La strategia di Gioco Responsabile

Il giocatore responsabile è un giocatore consapevole e informato.

L'elemento portante della nostra strategia di sostenibilità è la promozione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi. In linea con il Purpose aziendale, il Gioco Responsabile è il presupposto per creare una cultura del gioco sano e consapevole. Sosteniamo un modello di business che sia in grado di **creare valore economico in modo equilibrato e sostenibile**: la cura, il rispetto e la tutela dei consumatori sono quindi i valori che guidano il nostro impegno.

Il nostro **Programma di Gioco Responsabile** tutela i giocatori, in particolare delle fasce più vulnerabili, attraverso iniziative di **informazione, prevenzione** dei fenomeni di gioco problematico e **supporto** in caso di criticità legate al gioco. Questo programma si **integra con tutte le aree di business e tutti i canali, per**

promuovere un modello sostenibile basato sulla partecipazione dell'intera struttura interna, sul training dei punti vendita, sull'informazione e il coinvolgimento dei giocatori.

"Responsabili Insieme" è la sintesi del **nostro approccio**, che vede un coinvolgimento allargato a tutti gli stakeholder nella diffusione di un modello di gioco sicuro e consapevole per tutti.

L'obiettivo ultimo di Sisal è allineare tutte le controllate estere al modello di Gioco Responsabile, in linea con i principali standard internazionali del settore.



- **Investiamo nella ricerca scientifica**, sviluppando un modello di analisi che consenta un miglioramento continuo delle abitudini dei giocatori.
- **Sviluppiamo strumenti efficaci di player protection**, facendo leva sull'innovazione tecnologica e sull'intelligenza artificiale e su una comunicazione trasparente che indirizzi il giocatore verso pratiche sane e responsabili.
- **Informiamo continuamente** i nostri dipendenti, rivenditori e clienti guidandoli verso comportamenti più consapevoli e sicuri.
- **Creiamo un sistema di misurazione della performance** legato al Gioco Responsabile.
- **Implementiamo una strategia internazionale**, in grado di assicurare la declinazione in tutte le aziende del gruppo di alti standard di Gioco Responsabile nel pieno rispetto delle normative vigenti.
- **Identifichiamo e supportiamo i giocatori problematici** adottando azioni di mitigazione customizzate.



Certificazioni sul Gioco Responsabile

Certifichiamo il nostro programma di **Gioco Responsabile**, fin dal 2011, in linea con i massimi **standard di EL** (European Lotteries) e di **WLA** (World Lottery Association).

Nel 2020 è stato conseguito l'ultimo rinnovo, a seguito dell'assessment indipendente condotto da PwC, mirato a verificare la rispondenza delle iniziative sviluppate da Sisal rispetto a quanto previsto dallo European Responsible Gaming Standard emesso da EL e WLA.

Tali standard identificano e raggruppano in undici sezioni i temi rilevanti sui quali gli operatori del settore di gioco devono impegnarsi al fine di promuovere un Gioco Responsabile. Tra quelli maggiormente significativi compaiono la partecipazione a **iniziative di ricerca** finalizzate a comprendere le tematiche connesse al **gioco problematico**, lo sviluppo di **programmi di formazione specifica** sulle tematiche del Gioco Responsabile rivolti ai **dipendenti** e alla **rete**, la creazione di **giochi** secondo logiche di **riduzione del rischio**, lo sviluppo di una **comunicazione commerciale** in linea con i principi definiti dalle normative di riferimento, il **coinvolgimento** di tutti gli stakeholder in iniziative mirate a diffondere la conoscenza sulle tematiche di Gioco Responsabile.

Seguendo un percorso di allineamento alla strategia di Gioco Responsabile di Sisal, le controllate estere stanno avviando delle attività per raggiungere adeguati livelli di compliance rispetto agli standard internazionali. In particolare, **Sisal Sans in Turchia** ha ottenuto il livello 2 della WLA riguardo al framework sul Gioco Responsabile a dicembre 2022 mentre **Sisal Loterie Maroc** in Marocco continua a contribuire attraverso le proprie aree di attività alla certificazione secondo lo standard EL di SGLN (Société de Gestion de la Loterie Nationale).

Tutte le nostre attività si avviano a partire da **ricerche sociali** volte a comprendere le caratteristiche e i comportamenti di gioco della nostra customer base. Questo anche grazie alla **ridefinizione del questionario "Che giocatore sei?"**, avvalendoci della profonda esperienza dell'Hub EngageMind dell'Università Cattolica di Milano. Sono state così sviluppate nuove aree di indagine e incluse diverse variabili di tipo socio-comportamentale e psicologiche, che ci hanno consentito di profilare con grande precisione e dettaglio la nostra clientela.



Nel corso del 2022 abbiamo coinvolto oltre 25.000 nostri clienti in due distinti momenti, andando a costruire **un database informativo ricco e articolato**. Questo database ha consentito di comprendere al meglio le caratteristiche del giocatore Sisal, permettendoci di identificare una serie di azioni e di potenziali mitigazioni dei comportamenti a rischio. Il nuovo dataset alimenta i nostri working group, che costituiscono l'ossatura del programma di Gioco Responsabile coinvolgendo direttamente le singole funzioni aziendali, e l'apprendimento dell'algoritmo di Intelligenza Artificiale, consentendo così un suo sviluppo evolutivo e un miglioramento continuo della performance.

Per il 2023 le principali aree che intendiamo rafforzare sono:

Apprendimento continuo

- **Arricchire e completare la modalità di segmentazione dei giocatori** sulla base dei comportamenti di gioco.
- **Individuare gli indicatori di rischio** per un intervento tempestivo e customizzato.
- **Integrare il modello con specifiche aree di mitigazione** in linea con le caratteristiche del nostro portafoglio prodotti e il network di vendita.
- **Continuare il monitoraggio dell'evoluzione del portafoglio giochi** per analizzare costantemente il livello di rischio a garanzia della massima tutela del giocatore.

Educazione e formazione

- **Aumentare il grado di partecipazione** del percorso formativo.
- **Introdurre corsi per famiglie professionali** con la partecipazione di esperti nel disturbo da gioco problematico.
- **Introdurre nuovi strumenti di formazione per i rivenditori** e momenti di **approfondimento interattivo** sui temi di Gioco Responsabile con il **supporto di esperti**.
- **Assicurare la diffusione del percorso formativo per tutti i rivenditori** sul Gioco Responsabile e sviluppare un focus dedicato al **divieto di gioco ai minori**.

Protezione del cliente

- **Sviluppare nuovi strumenti di player protection:** revisione dei limiti di deposito, pause da gioco e limiti di tempo.
- **Introdurre nuovi strumenti informativi e di protezione del giocatore** attraverso un impiego sempre più approfondito di strumenti di Intelligenza Artificiale per assicurare un'esperienza di gioco equilibrata e consapevole.

Il nostro programma di Gioco Responsabile

Leadership proattiva	<p>Il Comitato di Coordinamento sul Gioco Responsabile, composto da esperti di diverse aree - da quella informatica, alla comunicazione, a quella clinica - contribuisce a definire le linee guida evolutive di Sisal sul Gioco Responsabile. Il Comitato esercita anche il ruolo di supervisione e controllo delle ricerche effettuate garantendone un alto standard qualitativo.</p>	<p>Advisorship continuativa per lo sviluppo di un percorso strategico innovativo</p>
Ricerche e studi	<p>Sisal, in collaborazione con il dipartimento di psicologia dell'Università Cattolica di Milano e l'EngageMind Hub, monitora gli elementi comportamentali prodromici delle situazioni di problematicità. L'attenzione delle ricerche è stata rivolta a tutta la customer base tramite 9 sessioni di ascolto nel corso del 2022. Questo ci ha consentito di acquisire quegli elementi utili ad essere in grado di anticipare i comportamenti distonici e ad informare così il consumatore in tempo reale sulle eventuali situazioni di problematicità. In particolare, è stato sviluppato un nuovo modello di analisi del PGSI²⁵ volto a identificare una diversa classificazione dei giocatori problematici. Da tale analisi si è iniziato a sviluppare un modello di automatizzazione dei cluster che identifica, tramite lo studio integrato dei comportamenti di gioco e l'analisi delle motivazioni psicologiche, i differenti giocatori a rischio. Inoltre, sempre in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, si stanno realizzando analisi testuali volte a identificare, nella relazione clienti-azienda, segnali che implicino elementi di potenziale problematicità.</p>	<p>Oltre 25.000 clienti coinvolti nel 2022</p>
Formazione e sensibilizzazione	<p>È stata posta molta attenzione alla formazione dei punti vendita, il cui livello di consapevolezza delle tematiche legate al Gioco Responsabile viene costantemente misurato attraverso un'indagine di mystery inspector. La comunicazione sul Gioco Responsabile di Sisal, differenziata per obiettivi e strumenti, si rivolge più in generale ad un'ampia platea di stakeholder: clienti, dipendenti, partner commerciali, istituzioni (Parlamento, enti locali e territoriali, associazioni), media e mondo accademico.</p>	<p>Oltre il 90% della rete specializzata supera positivamente le verifiche su Gioco Responsabile tramite <i>mystery inspector</i></p>

²⁵ Problem Gambling Severity Index.

Governance	<p>I risultati delle ricerche e i rischi attuali e potenziali identificati guidano la costituzione di working group operativi e cross-funzionali attraverso cui il Gioco Responsabile diventa parte integrante del business. I working group operano nell'ambito delle proprie aree di responsabilità riguardo ai canali (Online, Retail, Internazionale), di prodotto (Lottery, Betting, ADI, Game Design) e di IT Innovation. I working group elaborano anche soluzioni pilota finalizzate allo sviluppo di nuovi player protection tool. Per esempio, nel canale Online sono state implementate nuove soluzioni di prevenzione con limiti di tempo, introdotta la pausa dal gioco e un'innovativa procedura di gestione della clientela a rischio basata su precisi indicatori che consentono di determinare e prevenire comportamenti potenzialmente problematici. In ambito ADI, è stato avviato un progetto pilota di player protection che punta all'introduzione di limiti di tempo e spesa su Slot Machine e Videolottery in un campione di nostri punti vendita – un'applicazione che si configura come uno dei più avanzati modelli di prevenzione applicato agli apparecchi di intrattenimento in Italia.</p>	<p>12 working group attivi in Italia e 3 in ambito Internazionale</p>
Game design	<p>Abbiamo revisionato la procedura sul Game Design di Sisal introducendo, sin dalla fase di studio e progettazione del prodotto, una classificazione del rischio associato ai prodotti di gioco, che tiene conto dei principi e dei fattori di Gioco Responsabile.</p>	<p>Revisionati i nuovi prodotti per Gaming Machines Lottery e le nuove linee di business</p>
Tecnologie innovative	<p>Abbiamo investito nello sviluppo di strumenti di Intelligenza Artificiale capitalizzando le esperienze passate e investendo in collaborazioni con Università Cattolica di Milano e con esperti del settore informatico al fine di definire i nuovi cluster dei giocatori ed essere in grado di garantire l'individuazione predittiva dei comportamenti di gioco a rischio.</p>	<p>Sviluppo di un Algoritmo 2.0 per un miglioramento continuo della performance e l'individuazione predittiva dei comportamenti a rischio</p>
Misurazione della performance	<p>Abbiamo definito la scorecard per la misurazione periodica dei risultati, potendo così valutare i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi di Gioco Responsabile.</p>	<p>Aggiornamento mensile della rilevazione dei principali KPIs</p>

Educazione al gioco bilanciato e consapevole

La sensibilizzazione dei giocatori

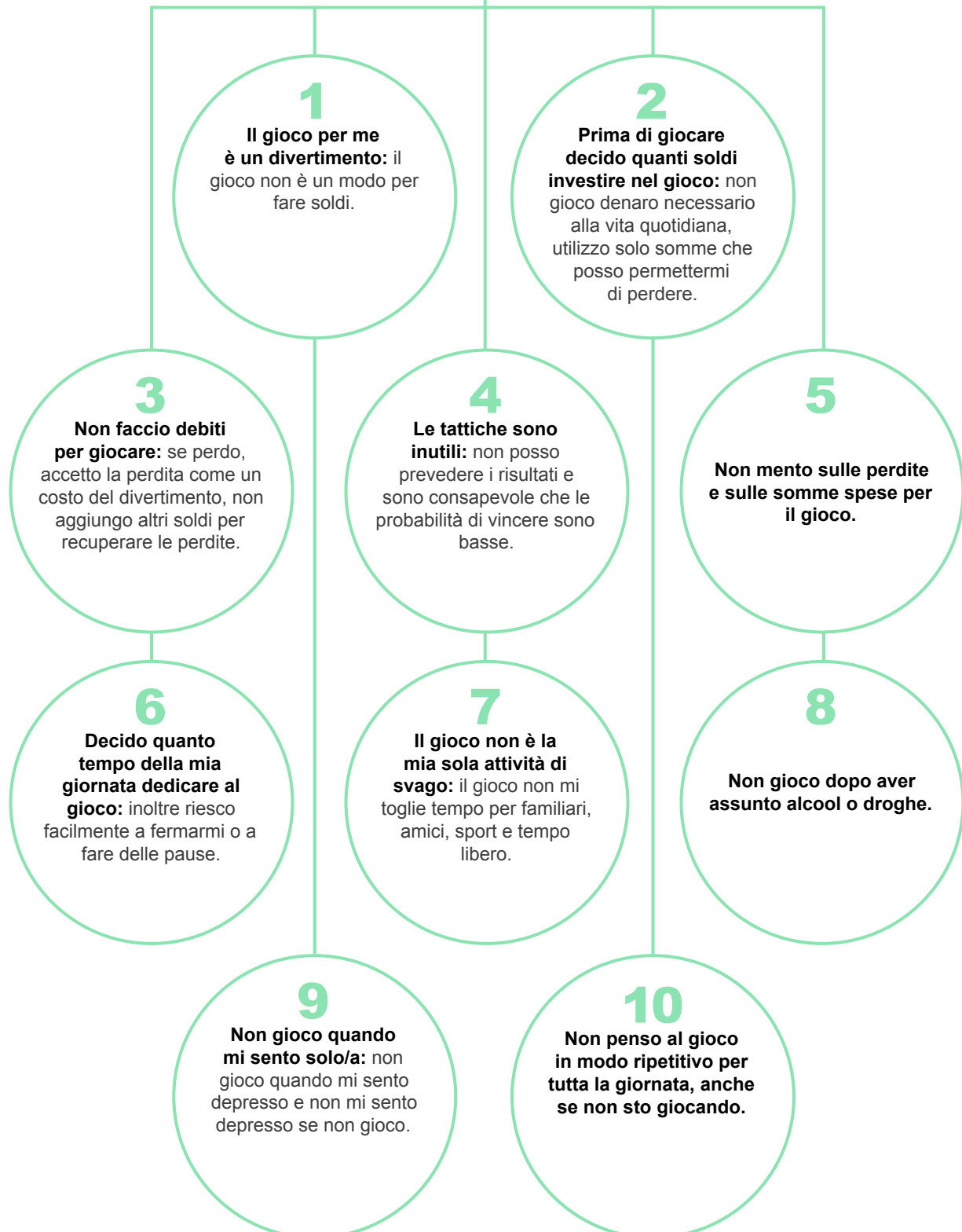
Il nostro primo impegno di responsabilità è verso la **diffusione di una cultura del gioco equilibrata e lontana dagli eccessi**. È importante per noi di Sisal pianificare e strutturare momenti di informazione ed educazione sull'utilizzo dei

nostri prodotti, nella continua **promozione di comportamenti di gioco sicuri ed equilibrati in tutti in canali in cui è presente il gioco**.

Le attività di sensibilizzazione dei giocatori vengono svolte a diversi livelli. Questo allo scopo di assicurarci che il messaggio sia sempre diffuso in modo capillare su tutto il territorio, arrivando così al grande pubblico, a tutti i nostri clienti e ai potenziali giocatori, sia nella rete distributiva fisica che sui canali digitali.

Il Decalogo del giocatore/giocatrice responsabile

Ci impegniamo a diffondere un comportamento di gioco consapevole attraverso i seguenti consigli per un Gioco Responsabile:



La nostra rete di punti vendita ha un ruolo fondamentale per l'informazione e la sensibilizzazione verso comportamenti di gioco sicuri e consapevoli ed è un importante punto di riferimento per il giocatore sul territorio.

I punti vendita ricevono infatti un kit con tutti gli strumenti di Gioco Responsabile, attraverso informazioni fruibili sui materiali di gioco, sui customer display (lo schermo del terminale rivolto verso i giocatori) e sui diversi allestimenti. I materiali presenti nei punti vendita contengono non solo le caratteristiche e le regole di gioco, ma anche le informazioni utili ad approfondire la conoscenza del prodotto, oltre al collegamento ai nostri canali digitali. È stato infine sviluppato e reso disponibile sui terminali di gioco il **“Safety Button”**, un nuovo strumento che rende più accessibile ed efficace la comunicazione dei servizi a supporto della clientela a rischio.

Viene inoltre fornita visibilità in tutte le comunicazioni riguardo il **divieto di gioco per i minori, l'avvertimento sui rischi provocati dal gioco problematico e le informazioni in merito alle probabilità di vincita.**

I canali online

Sosteniamo l'esperienza di gioco online attraverso i portali e le applicazioni digitali di Sisal, attraverso tecnologie all'avanguardia che garantiscono modalità di gioco sicure, vietate ai minori e mirate a promuovere sempre uno stile di Gioco Responsabile ed equilibrato.

Parte del nostro lavoro sulla sicurezza digitale consiste proprio nell'implementazione di tecnologie e strumenti in grado di impedire l'accesso dei minorenni all'offerta di gioco online. Effettuiamo controlli interni sul nostro processo di registrazione per l'apertura di un conto gioco, oltre a compiere accertamenti che si appoggiano ai sistemi centrali dell'ADM²⁶ per verificare in tempo reale i dati anagrafici, comprensivi di data di nascita e codice fiscale.

²⁶ Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

La richiesta di gioco è automaticamente negata a chi non risulti cittadino italiano maggiorenne e in possesso di un codice fiscale valido.

Per completare la registrazione e permetterci di verificare i dati immessi, i nostri sistemi richiedono, entro 30 giorni, l'invio della copia di un documento d'identità del soggetto che ha compilato il modulo. Trascorso tale periodo il conto viene automaticamente sospeso.

L'esperienza di gioco sulle nostre piattaforme è assicurata da:

- Il **test di autovalutazione “Che giocatore sei?”**, sviluppato con il supporto di esperti e che permette di verificare il proprio approccio al gioco in tempo reale nonché di raccogliere suggerimenti.
- Il **“Decalogo del Giocatore Responsabile”** e i **“Consigli utili per un Gioco Responsabile”**, finalizzati a sviluppare un approccio consapevole e informato al gioco.
- **Strumenti di controllo** che consentono di monitorare il proprio estratto conto, rendendo disponibili le entrate e le uscite fino agli ultimi tre mesi all'interno della sezione **“Il mio conto”** dell'area personale del giocatore.
- **Strumenti di autolimitazione, autoesclusione temporanea o permanente del giocatore.**
- Strumenti capaci di **fronteggiare l'utilizzo fraudolento di dati personali e carte di credito e prevenire possibili azioni di riciclaggio di denaro**, garantendo così un livello elevato di sicurezza per i nostri siti web.

La formazione

La formazione dei punti vendita

La rete ci rappresenta sul territorio e per questo promuoviamo programmi di formazione dedicati a tematiche relative

ai giochi, con particolare riguardo agli aspetti normativi e alla tutela del cliente.

Fin dal 2008 utilizziamo una **piattaforma di e-learning** che permette a tutti i nostri punti vendita di accedere ai corsi online in qualsiasi momento (24 ore al giorno, 7 giorni su 7).

Nel 2022 abbiamo introdotto un **nuovo percorso di formazione obbligatorio destinato a tutta la rete di vendita**, coinvolgendo oltre 22.000 rivenditori sul territorio. Attraverso lezioni audio-video, illustrazioni ed esercitazioni, i rivenditori hanno avuto accesso facilmente a contenuti di immediata applicazione pratica raggiungendo una completa copertura e formazione del network di vendita. È stata svolta inoltre un'attività di sensibilizzazione specifica sul **divieto di gioco ai minori** e sulla tutela dei cluster più vulnerabili.



La formazione dei dipendenti

La sensibilizzazione e la formazione delle persone sono una parte centrale del nostro Programma di Gioco Responsabile. Tutti i dipendenti di Sisal vengono costantemente formati sul Gioco Responsabile e sui rischi connessi e supportati nella realizzazione del materiale formativo da clinici esperti e psicologi specializzati sul tema della prevenzione e della cura del gioco patologico.

Le attività formative si avvalgono della



piattaforma di formazione online OpenCafè, dove sono caricati tutti i materiali e i corsi necessari a mantenere i dipendenti Sisal costantemente aggiornati sulle aree di intervento del Programma di Gioco Responsabile e sull'importanza di sostenere un modello di gioco equilibrato, lontano dagli eccessi e attento alla tutela delle fasce più vulnerabili. Le sessioni di formazione si concludono con un **questionario volto a verificare la comprensione dei partecipanti**. Inoltre, è stata valorizzata l'area dedicata nei canali di comunicazione interna, al fine di diffondere maggiore consapevolezza del ruolo centrale del programma di Gioco Responsabile e di svilupparne una forte adesione ai relativi principi e valori.

Protezione dei giocatori

Studi e ricerche

Da sempre conduciamo e sosteniamo ricerche e studi per analizzare e monitorare la percezione e la sensibilità sulle tematiche del Gioco Responsabile.

I risultati di queste indagini sono fondamentali per **proporre risposte adeguate al fenomeno del gioco problematico e per comprendere approfonditamente come cambiano i modelli di comportamento dei giocatori**. In questo processo un ruolo importante è svolto dall'indagine di mystery inspector, con l'obiettivo di monitorare il rispetto dei più alti standard in materia di Gioco Responsabile nei punti vendita fisici della rete Sisal.

Nel 2022 è stato consolidato un progetto integrato di monitoraggio del giocatore problematico, con l'obiettivo di:

- **tracciare su base continuativa il comportamento di gioco online e nel territorio** con lo scopo di profilare i nostri giocatori in base ai livelli di rischio;
- **sviluppare azioni di player protection** coerenti con il livello di rischio dei nostri giocatori.

Il monitoraggio si basa sulla somministrazione di un **questionario destinato a tutta la customer base**, basato sulle rigorose indicazioni internazionali del PGSI integrate con un setting di domande sociodemografiche. Il questionario ha l'obiettivo di profilare i nostri giocatori in base al livello di rischio, all'atteggiamento e al vissuto della customer base verso il gioco e alla presenza di eventuale compresenza di patologie.

Intelligenza Artificiale

Grazie alle tecnologie disponibili per l'analisi dei dati provenienti dalle diverse piattaforme e alla loro elaborazione in tempo reale, stiamo ulteriormente rafforzando la tutela dei giocatori attraverso **sistemi evoluti e costantemente aggiornati di intelligenza artificiale**. La base dati elaborata dal modello consentirà di rendere più efficace e tempestivo il **monitoraggio dei comportamenti di gioco** e intervenire con **azioni di supporto al giocatore**.

Consapevolezza nello sviluppo dei giochi

Monitoriamo la rischiosità dei nostri giochi dal 2010 con GAM-GaRD, uno strumento in grado di elaborare una precisa valutazione del rischio sociale di ciascun nuovo gioco prima della sua eventuale introduzione sul mercato.

GAM-GaRD è uno strumento creato dalla società canadese GamRes che consente di **esaminare la dinamica del gioco** applicata allo **sviluppo di strategie e strumenti efficaci** al servizio del Gioco Responsabile e delle sottostanti strategie

di comunicazione. È stato sviluppato da un team di psicologi e ricercatori internazionali: lo strumento analizza le caratteristiche strutturali del gioco (durata, vincite massime, cadenza delle estrazioni, ecc.) e i suoi elementi (accessibilità dei luoghi di gioco, orari, ecc.) in base a criteri elaborati e testati da un panel di esperti mondiali.

Supporto dei giocatori problematici

L'attenzione verso i nostri consumatori si traduce anche nell'**offrire un indirizzo esperto e competente ai giocatori che possono aver sviluppato un disturbo da gioco d'azzardo**.

Il supporto ai giocatori problematici può avvenire attraverso due differenti servizi:

- **il servizio di terapia online totalmente gratuito a cura di FeDerSerD** (Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze), sostenuto da Sisal e disponibile al sito www.gioca-responsabile.it. Grazie al sostegno di terapeuti esperti, è possibile intraprendere un percorso di cura concordato in base alle esigenze individuali. Sisal è partner di FeDerSerD nel sostegno alle persone che hanno sviluppato problemi legati agli eccessi di gioco di natura psicologica, relazionale e legale.
- **Numero Verde Nazionale per le problematiche legate al gioco d'azzardo (TVNGA) dell'Istituto Superiore di Sanità**, dove un team di professionisti, nel rispetto dell'anonimato, offre consulenza e orientamento alle persone che hanno sviluppato problemi dovuti agli eccessi da gioco e ai loro familiari. Numero verde 800.558.822, da telefono fisso e cellulare, dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 16:00.

In tutte le nostre comunicazioni informative legate al Gioco Responsabile sono indicati i centri di supporto e i riferimenti per verificare il proprio profilo di rischio con il test "Che giocatore sei?".