



**Gioco Responsabile**



## Per noi promuovere un Gioco Responsabile è essenza stessa del fare business, attraverso una strategia che guarda al settore gioco in un'ottica di lungo periodo

Abbiamo sviluppato un modello di Gioco Responsabile basato su avanzati studi, ricerche e strumenti per individuare e prevenire eventuali fenomeni di problematicità. Grazie allo sviluppo di tecnologie e strumenti di Intelligenza Artificiale, combinati con approfondite analisi socio-comportamentali, investimenti in strumenti di formazione continua destinati ai nostri punti vendita e alla rete

dei rivenditori, abbiamo definito un programma che ha l'obiettivo di aumentare la consapevolezza dei giocatori, riducendo al contempo i rischi associati. Inoltre, grazie al nostro modello omnicanale, abbiamo posto al centro i giocatori e costruito intorno ad essi una rete informativa e di supporto per promuovere e garantire comportamenti sani, sicuri e responsabili.

### Le tappe del 2023

#### Sviluppo e brevetto dell'algoritmo A.D.A.

per l'individuazione dei giocatori problematici  
(pag. 93)

#### 1.453 ore di formazione erogate

internamente sul Gioco Responsabile  
(pag. 96)

#### 30.000 giocatori coinvolti

nelle nostre attività di ricerca  
(pag. 91)

#### Promozione del primo Dottorato di ricerca sul Gioco Responsabile

in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano  
(pag. 92)




#### Creazione della Fondazione FAIR

per promuovere lo sviluppo di cultura e strumenti di prevenzione al gioco problematico ponendo il Gioco Responsabile al centro dei cambiamenti del settore  
(pag. 8)

#### Certificazione dell'approccio di Sisal al Gioco Responsabile in Italia

dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi  
(pag. 94)

## I nostri obiettivi

|  | Valore obiettivo | Anno di riferimento | Avanzamento 2023 |   |
|---|------------------|---------------------|------------------|---|
| Giocatori che utilizzano Play Well tool* (Italia)                                 | 94%              | 2024                | 94%              |  |
| Rivenditori specializzati che hanno ricevuto training (Italia)                    | 100%             | 2024                | 100%             |  |

\* Play Well tool: strumenti a supporto e tutela dei giocatori, per la prevenzione del gioco problematico.



Sisal contribuisce, inoltre, al pilastro “**Play Well**” del **Positive Impact Plan** di Flutter, che rappresenta l’impegno del Gruppo a “mettere i clienti al centro di tutto, facendo vivere loro un’esperienza di divertimento positiva”.  
L’obiettivo del Gruppo è quello di **estendere l’utilizzo dei Play Well tool al 75% dei giocatori entro il 2030**.

### Contributo di Sisal

**94%**  
di giocatori utilizzano Play Well tool in Italia

**100%**  
rivenditori formati nel Gioco Responsabile

### Play Well: Obiettivo

**75%**  
dei giocatori dovranno usare un Play Well tool entro il 2030

# La strategia di Gioco Responsabile

L'attuale contesto economico e sociale spinge verso una profonda revisione delle strategie finora adottate dal settore, attraverso la promozione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi.

Diventa quindi fondamentale **una presa di posizione proattiva** che coinvolge l'intera struttura aziendale e mira a identificare gli elementi e le azioni per un modello di Gioco Responsabile capace di prevenire le derive problematiche potenzialmente insite nell'offerta, garantendo la sicurezza dei giocatori e favorendo comportamenti di gioco sani e consapevoli.

Questo permette, da un lato, di assicurare la continuità di spesa da parte dei consumatori attuali e potenziali in ottica di sostenibilità di medio-lungo termine, dall'altro, di **impattare direttamente sulla reputazione stessa del settore e delle singole società**, riportando il gioco al concetto di divertimento.

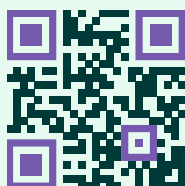
Il Gioco Responsabile rappresenta quindi il cuore della strategia di sostenibilità di Sisal. Per garantire un'efficace integrazione delle nostre iniziative nel contesto più ampio dell'ecosistema di gioco, ci confrontiamo all'interno del Gruppo con le best practice a livello internazionale e collaboriamo strettamente con Flutter Entertainment, integrando il nostro Programma di Gioco Responsabile con il pilastro Play Well del Positive Impact Plan (PIP). Questa sinergia ci consente di massimizzare l'impatto delle nostre azioni e di promuovere una cultura del gioco responsabile su scala più ampia.

In linea con il Purpose aziendale, Sisal intende offrire la miglior esperienza di gioco, generando valore per la società e le persone, con l'obiettivo di qualificarsi come azienda leader a livello internazionale nel Gioco Responsabile.

Per questo ci siamo posti l'obiettivo di avere il **94% di giocatori che utilizzano un Play Well tool entro il 2024**, per portare avanti il nostro impegno che si ispira ai più elevati standard internazionali e ai seguenti principi guida: la cura, il rispetto, l'ascolto e la tutela dei consumatori.

Il nostro obiettivo è quello di portare un vero cambiamento all'interno del settore e generare valore economico e sociale per l'azienda, per la catena del valore di cui facciamo parte e per la collettività.

**15**  
working  
group  
attivi



Ascolta l'intervista a  
**Stefano De Vita**, Responsible Gaming & Global Research Director  
Il Gioco Responsabile in Sisal

Per realizzare questo percorso, in Sisal abbiamo creato una **funzione dedicata** che si occupa della definizione della strategia di Gioco Responsabile e del relativo sviluppo, implementazione, monitoraggio nonché del continuo aggiornamento del **Programma di Gioco Responsabile**.

La governance del nostro impegno nel Gioco Responsabile è affidata direttamente all'Amministratore Delegato, che detiene l'autorità finale sull'approvazione del piano strategico annuale di Gioco Responsabile e sulla supervisione dell'implementazione di tali strategie.

Sulla base dei risultati delle ricerche e dei rischi attuali e potenziali identificati, abbiamo inoltre costituito **12 working group in Italia e tre all'estero**, 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 ed elaborano anche soluzioni pilota finalizzate allo sviluppo di nuovi strumenti di player protection. Il monitoraggio degli indicatori di performance e delle azioni chiave viene discusso su base trimestrale con il Leadership Team in Comitato di Sostenibilità, oltre che in meeting periodici con i working group.

Per garantire una governance continuativa e di valore per lo sviluppo di un percorso strategico innovativo, abbiamo scelto inoltre di avvalerci di un **Comitato di Coordinamento sul Gioco Responsabile**, composto da esperti esterni di diverse aree (da quella informatica, alla comunicazione, a quella clinica), che 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.

## Certificazioni sul Gioco Responsabile

Dal 2011 certifichiamo il nostro programma di Gioco Responsabile in linea con i massimi standard di European Lotteries (EL) e World Lottery Association (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.

Nel 2023 è stato conseguito il rinnovo delle certificazioni per la quinta volta consecutiva al massimo livello (4°). In particolare, per EL aderiamo agli standard con il massimo punteggio in sette sezioni: governance del gioco responsabile, punti vendita, game design, educazione dei giocatori, ingaggio degli stakeholder, ricerca e apparecchi da intrattenimento.

Seguendo un percorso di allineamento a livello internazionale, le controllate estere stanno avviando delle attività per raggiungere adeguati livelli di compliance rispetto ai più alti standard internazionali attraverso la condivisione delle linee guida Sisal di Gioco Responsabile. In particolare, Sisal Sans in Turchia ha ottenuto il livello 2 della WLA a dicembre 2022, mentre Sisal Loterie Maroc in Marocco contribuisce attraverso le proprie aree di attività alla certificazione di SGLN (Société de Gestion de la Loterie Nationale) secondo lo standard EL.

# Il Programma di Gioco Responsabile Sisal

Il nostro **Programma di Gioco Responsabile**, in linea con il Purpose e alla base della stessa strategia di business, 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.

“**Responsabili Insieme**” è la sintesi del nostro approccio, che è integrato con tutte le aree di business e tutti i canali, si fonda su un coinvolgimento allargato di tutti gli stakeholder rilevanti – dai dipendenti ai rivenditori, dai giocatori agli enti di ricerca - ed è allineato con i principali standard internazionali del settore.



## Investimento nella ricerca scientifica

*In partnership con enti universitari, per comprendere i comportamenti di gioco e sviluppare un modello predittivo dei fenomeni di problematicità.*

Monitoriamo e analizziamo la percezione e la sensibilità sulle tematiche del Gioco Responsabile attraverso studi e ricerche, allo scopo di comprendere approfonditamente come cambiano i modelli di comportamento dei giocatori e proporre risposte adeguate al fenomeno del gioco problematico.

Tutte le nostre attività in tema di gioco partono infatti da ricerche sociali volte a comprendere le caratteristiche e i comportamenti dei nostri clienti.

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 e poter così profilare i nostri giocatori in base ai livelli di rischio, all'atteggiamento e al vissuto verso il gioco, oltre alla compresenza di eventuali patologie.

Questo grazie alla somministrazione a tutta la customer-base di un questionario basato sulle rigorose indicazioni internazionali del Problem Gambling Severity Index (PGSI)<sup>25</sup>, integrate con un setting di domande sociodemografiche.

Oltre  
**30.000**  
clienti coinvolti  
nelle attività  
di ricerca nel 2023

Più di  
**1.000**  
giocatori con meno  
di 25 anni hanno scelto  
di rispondere  
spontaneamente  
a domande  
sul gioco

Sono stati coinvolti oltre 30.000 nostri clienti in due distinti momenti, andando a costruire un database informativo ricco e articolato, che ha consentito di comprendere ulteriormente le caratteristiche del giocatore Sisal e identificare una serie di azioni di protezione dei giocatori coerenti con il livello di rischio degli stessi.

Tale 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 A.D.A., consentendo così un suo sviluppo evolutivo e un miglioramento continuo della performance. Grazie alla ricerca condotta è stato così possibile sviluppare, in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, un nuovo modello di analisi del PGSI volto a definire una diversa e più approfondita classificazione dei giocatori problematici in tre cluster, sulla base di comportamenti di gioco e motivazioni psicologiche, e individuare gli indicatori di rischio per un intervento tempestivo e personalizzato. Abbiamo inoltre incluso nel modello specifiche aree di mitigazione, in linea con le caratteristiche del nostro portafoglio prodotti e il network di vendita<sup>26</sup>.

<sup>25</sup> Il Problem Gambling Severity Index (PGSI) è uno strumento standardizzato utilizzato per valutare la gravità del gioco d'azzardo problematico e patologico, ampiamente riconosciuto come il principale riferimento nel campo del gioco d'azzardo responsabile a livello internazionale. Fornisce una misurazione affidabile e oggettiva dei comportamenti legati al gioco d'azzardo e consente agli operatori e agli enti di regolamentazione di identificare i giocatori che potrebbero necessitare di supporto o intervento. La sua importanza deriva dalla sua validità scientifica e dalla sua capacità di fornire dati utili per la progettazione e l'implementazione di programmi efficaci di prevenzione e trattamento del gioco d'azzardo problematico.

<sup>26</sup> Si rimanda all'approfondimento per maggiori dettagli (pag. 97).



I risultati del nuovo modello di ricerca sono stati validati scientificamente con la pubblicazione del paper “Drawing Problem Gamblers’ Profile in Italy: A Comprehensive Categorization from a Behavioral, Psychological, and Socio-demographic Perspective”<sup>27</sup>. Il dialogo con i giocatori viene alimentato anche attraverso un processo di feedback che alimenta la fiducia degli stessi. L’83% dei giocatori che hanno preso parte alla ricerca, infatti, sceglie di ricevere i risultati delle analisi condotte sui comportamenti di gioco e i rischi ad essi connessi. In un solo caso sono state avanzate critiche in merito ai risultati, che dimostra il progressivo sviluppo di una consapevolezza in merito ai rischi legati ai propri comportamenti di gioco.

**83%**  
dei partecipanti  
alle attività  
di ricerca sceglie  
di ricevere i risultati  
delle nostre analisi

### Promozione del primo dottorato di ricerca sul Gioco Responsabile

In collaborazione con l’Università Cattolica di Milano, abbiamo avviato il primo dottorato di ricerca dedicato al Gioco Responsabile. Interamente finanziato da Sisal e con l’avallo del Comitato Etico dell’Università Cattolica, nel 2023 è stato formalizzato il primo Dottorato di ricerca all’interno del settore dedicato al Gioco Responsabile. Con un minimo di tre pubblicazioni nell’arco di tre anni, intende promuovere analisi comportamentali comparate tra l’Italia e gli altri Paesi sui modelli di gioco, sulle attività di gioco responsabile implementate e sulla loro efficacia. Si tratta di un importante passo per superare lo stereotipo legato al settore e potersi rivolgere ai tavoli legislativi e all’opinione pubblica con la stessa autorevolezza di altri settori reputati meno critici. Il dottorato si sviluppa tra progetti di ricerca in università e attività di laboratorio in Sisal.

## Sviluppo di strumenti di player protection

*Attraverso l’innovazione tecnologica e l’Intelligenza Artificiale, oltre che grazie ad una comunicazione trasparente.*

### Valutazione del rischio nello sviluppo dei giochi

Monitoriamo la rischiosità dei nostri giochi dal 2010 con GAM-GaRD, uno strumento in grado di fornire 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 di-

namica 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 e 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.

Abbiamo inoltre 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 del nostro programma di Gioco Responsabile.

27 Fonte: Micro & Macro Marketing (ISSN 1121-4228).

## Presidi nei canali online

**Miglioriamo costantemente l'esperienza di gioco sui nostri portali e applicazioni digitali, attraverso tecnologie all'avanguardia che garantiscono modalità di gioco sicure, vietate ai minori e mirate a promuovere sempre un comportamento di gioco consapevole ed equilibrato.**

Il nostro impegno sulla sicurezza digitale consiste in particolare nell'implementazione di tecnologie e strumenti in grado di impedire l'accesso dei minorenni all'offerta di gioco online, anche attraverso controlli interni a partire dal processo di registrazione per l'apertura di un conto gioco.

Effettuiamo anche accertamenti appoggiandoci ai sistemi centrali dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, per verificare in tempo reale i dati anagrafici dei giocatori (comprensivi di data di nascita e codice fiscale). 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. Assicuriamo inoltre un'esperienza di gioco sicura ed equilibrata sui nostri canali digitali anche grazie a<sup>28</sup>:

- Il test di autovalutazione "Che giocatore sei?", ridefinito nel 2022 in collaborazione con l'Hub EngageMind dell'Università Cattolica, sviluppando nuove aree di indagine e includendo variabili di tipo socio-comportamentale e psicologiche, per profilare con grande precisione e dettaglio la nostra clientela, informare così il consumatore in tempo reale sulle eventuali situazioni di problematicità.
- 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 e autoesclusione temporanea o permanente del giocatore. Abbiamo per esempio ridotto significativamente il limite di deposito dei conti di gioco, con una conseguente diminuzione del livello di rischio a cui i giocatori si espongono, e introdotto la pausa dal gioco.
- Strumenti per 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 dei nostri siti web.
- Strumenti di prevenzione, come l'innovativa procedura di gestione della clientela a rischio nel canale online, basata su precisi indicatori che consentono di determinare e prevenire comportamenti potenzialmente problematici.

## A.D.A: l'Intelligenza Artificiale a supporto del Gioco Responsabile

Grazie ai nostri studi, alle collaborazioni con esperti del settore informatico e alle tecnologie disponibili per raccogliere e analizzare i dati provenienti dalle diverse piattaforme di gioco, abbiamo investito nello sviluppo di strumenti di Intelligenza Artificiale al fine di definire i nuovi cluster dei giocatori ed essere in grado di garantire l'individuazione predittiva dei comportamenti di gioco a rischio.



<sup>28</sup> Strumenti implementati per il contesto italiano ed estesi dal 2024 anche a Marocco e Turchia.

## Sisal ha ottenuto il brevetto per l'Italia del proprio metodo di Gioco Responsabile

A febbraio 2024 abbiamo ottenuto il brevetto per l'Italia del nostro metodo di Gioco Responsabile per il riconoscimento automatico e la mitigazione dei comportamenti di rischio legati al gioco. Rilasciato dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi, **riconosce l'unicità del nostro approccio e la sua capacità di offrire una soluzione concreta per prevenire il gioco problematico.**

Il sistema brevettato prevede l'utilizzo integrato del **dataset** raffigurante le transazioni di gioco di un soggetto in un periodo specifico, dell'**analisi comportamentale**, dell'**algoritmo di Intelligenza Artificiale** e dell'eventuale attivazione di **azioni di mitigazione** specificatamente individuate con il supporto di esperti.

Tale metodo è stato inoltre presentato **come caso studio all'evento ONU di Cannes** da parte della società di consulenza ServicePlan che ne ha curato la comunicazione.

In particolare, l'**A.D.A. (Anti Dependence Algorithm)** è un sistema di Intelligenza Artificiale che nasce dalla forte attenzione di Sisal all'innovazione tecnologica e alla ricerca comportamentale. Basato sul nostro modello socio-comportamentale definito in collaborazione con l'Università Cattolica e alimentato da dati reali, frutto delle esperienze di gioco di oltre 600.000 clienti ogni mese, l'algoritmo è in grado di analizzare i comportamenti dei giocatori evidenziando eventuali segnali di problematicità e prevenendo comportamenti e profili di rischio in modo 7 volte più preciso rispetto alla versione precedente.

Questo strumento rappresenta un chiaro esempio di interazione tra investimento nell'innovazione digitale e impegno verso un business responsabile, oltre che la nostra soluzione per poter fornire un'esperienza di gioco che sia veramente sicura.

## Presidi nel canale retail

**Elevati standard di protezione dei nostri giocatori sono garantiti anche sul canale retail, grazie al ruolo fondamentale dei nostri punti vendita nell'informazione e nella sensibilizzazione verso comportamenti di gioco sicuri e consapevoli.**

All'interno dei nostri store sono presenti materiali informativi in merito al divieto di gioco ai minori, ai regolamenti e alle probabilità di vincita, ai rischi provocati dal gioco e ai centri di supporto disponibili, oltre ai riferimenti per effettuare il test **"Che giocatore sei?"**, che permette di valutare il proprio profilo di rischio.

È stato inoltre 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.

I nostri rivenditori partecipano a corsi di formazione ad hoc sul Gioco Responsabile, volti a sensibilizzare il personale circa i rischi connessi al gioco d'azzardo, fornendo indicazioni e strumenti utili per supportare adeguatamente il giocatore con problematicità.

La formazione, la corretta esposizione dei materiali informativi e l'adeguata conoscenza ed applicazione degli strumenti di player protection, sono requisiti imprescindibili anche per l'ottenimento della **Certificazione sul Gioco Responsabile** (si veda il box dedicato). Un punto di partenza in un processo di miglioramento continuo volto a garantire il rispetto e la tutela dei giocatori, creando sempre nuove best practice in materia di Gioco Responsabile.

In ambito ADI, è stato esteso il progetto pilota di player protection, avviato nel 2022, 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.

## La Certificazione “Gioco Sicuro” dei nostri store

L'obiettivo di garantire la massima tutela dei clienti è parte integrante della nostra identità aziendale. Per questo motivo siamo il primo concessionario di gioco ad avere implementato un progetto di **Certificazione dei nostri store** con l'obiettivo di renderli riconoscibili dall'opinione pubblica e dai consumatori come presidio di legalità e di eccellenza per la gestione del Gioco Responsabile.

A partire dal 2022, abbiamo avviato un complesso percorso di adozione di standard e best practice in materia di Gioco Responsabile che si concretizza non solo nella corretta esposizione della cartellonistica, ma anche mediante un'adeguata formazione dei responsabili ed un'appropriata conoscenza degli strumenti di Player Protection. Il progetto ha implicato il coinvolgimento di un Ente di Certificazione esterno accreditato, che verifica annualmente il rispetto dei requisiti contenuti all'interno di un apposito Disciplinare Tecnico, nonché la corretta implementazione del sistema di controlli interno.<sup>29</sup>

**Ad aprile 2023 sono stati certificati 527 punti vendita della nostra rete, diretti e specializzati.**

## Educazione a un gioco bilanciato e consapevole

*A partire dalla formazione delle persone che lavorano in Sisal fino ai rivenditori e ai clienti per promuovere una cultura e comportamenti di gioco responsabili tra i nostri clienti.*

### L'educazione dei giocatori

**Il nostro primo impegno di responsabilità è verso la diffusione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi. Per questo pianifichiamo e strutturiamo momenti di informazione ed educazione sull'utilizzo dei nostri prodotti, promuovendo comportamenti di gioco consapevoli ed equilibrati in tutti i canali di gioco.**

Le attività di sensibilizzazione dei giocatori vengono svolte a diversi livelli e in modo coordinato su tutti i canali di contatto, allo scopo di assicurarci che il messaggio sia diffuso in modo capillare su tutto il territorio, arrivando così ai nostri clienti e ai potenziali giocatori, attraverso la rete distributiva fisica e i canali digitali. La nostra rete di punti vendita ha quindi un ruolo fondamentale per l'informazione

e la sensibilizzazione dei giocatori, oltre ad essere un importante punto di riferimento sul territorio. I rivenditori sono infatti dotati di un kit con tutti gli strumenti e informazioni sul Gioco Responsabile, fruibili sui materiali di gioco, sui customer display (lo schermo del terminale rivolto verso i giocatori) e sui diversi allestimenti. Tali materiali non contengono 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.

Viene anche 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**.

Nel 2023 in particolare è stata totalmente rinnovata la sezione di Gioco Responsabile sui siti e sulle app di gioco online di Sisal, sia dal punto di vista grafico che testuale per dare un supporto sempre più efficace a tutti i giocatori e informarli sugli strumenti di protezione che Sisal applica.

<sup>29</sup> Per maggiori informazioni è possibile consultare il Regolamento della Certificazione nella sezione Certificazioni Settoriali - Docs di Settore. Certificati rilasciati da ITALCERT in base al Disciplinare Tecnico di Sisal per la certificazione Gioco Responsabile dei Punti di Vendita SISAL.

Abbiamo sviluppato nuovi contenuti, descritto i servizi e le funzionalità di Player Protection, invitando all'azione attraverso l'accesso diretto per gli utenti già loggati. Inoltre, nella sezione ci sono informazioni differenziate per prodotto, per un'esperienza di gioco responsabile lontano dagli eccessi.

## La formazione dei punti vendita

La nostra rete ci rappresenta sul territorio: per questo promuoviamo programmi di formazione dedicati a tematiche relative al gioco, con particolare riguardo agli aspetti normativi e alla tutela dei clienti.

Fin dal 2008 utilizziamo una piattaforma di e-learning che permette a tutti i nostri punti vendita italiani di accedere ai corsi online in qualsiasi momento (24 ore al giorno, 7 giorni su 7). Nel 2023 abbiamo introdotto due ulteriori nuovi percorsi di formazione obbligatoria destinati a tutta la rete di vendita, coinvolgendo oltre 26.850 rivenditori sul territorio. In particolare, il 100% dei punti vendita specializzati in Italia hanno completato il training online. Attraverso lezioni audio-video, illustrazioni ed esercitazioni, i rivenditori hanno avuto accesso a contenuti di immediata applicazione pratica. È stata svolta inoltre un'attività di sensibilizzazione specifica sul divieto di gioco ai minori e sulla tutela dei cluster più vulnerabili.

Valutiamo inoltre costantemente il livello di consapevolezza dei punti vendita sulle tematiche legate al Gioco Responsabile attraverso un'indagine di mystery inspector.

## La sensibilizzazione del personale

La sensibilizzazione e la formazione di colleghe e colleghi sul Gioco Responsabile e sui rischi connessi sono centrali nella nostra strategia.

Il personale di Sisal riceve formazione obbligatoria sul 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 delle persone partecipanti. Colleghe e colleghi ricevono inoltre aggiornamenti sulle aree di intervento e sulle novità introdotte attraverso i canali di comunicazione interna, così da diffondere una sempre maggiore consapevolezza del ruolo centrale del programma e di svilupparne una forte adesione ai relativi principi e valori.

Tutto il personale dipendente riceve formazione e supporto attraverso incontri con esperti ed esperte in ambito clinico e psicologico con specializzazione sul tema della prevenzione e della cura del gioco patologico.

**26.850**

punti vendita  
sono stati formati  
sul Gioco  
Responsabile

**1.129**

dipendenti formati  
nel 2023

**1.453**

ore di formazione interna  
erogate nel 2023

Durante il Sustainability Month, organizzato tra ottobre e novembre 2023, colleghi e colleghe di Sisal hanno avuto l'opportunità di partecipare a due seminari della Luiss Business School, focalizzati sul tema del Gioco Responsabile. Questi incontri hanno offerto una preziosa occasione per esaminare approfonditamente le dinamiche legate al design, alla gestione e alla comunicazione di un prodotto responsabile.

Il concetto di prodotto responsabile è stato enfatizzato come un elemento di fondamentale importanza all'interno di un'impresa sostenibile. Tale prodotto non solo genera un impatto economico positivo, ma contribuisce anche in modo significativo alla sostenibilità ambientale e sociale, promuovendo allo stesso tempo la fiducia degli stakeholder nel business, nell'impresa e nel suo marchio. Per garantire la responsabilità del prodotto, si è sottolineata l'importanza di passare dalla mera conformità all'assunzione di un impegno concreto, coinvolgendo attivamente l'intera azienda.

Ciò implica una revisione completa del processo produttivo sotto la lente della sostenibilità, attraverso le fasi di progettazione, produzione, marketing e distribuzione, nonché la gestione della relazione con il cliente.

Attraverso un impegno concreto e un approccio olistico alla responsabilità del prodotto, Sisal si propone di contribuire in modo tangibile alla promozione di un settore del gioco più sostenibile e responsabile.

## Supporto ai giocatori

***Un'attenzione ai consumatori che va oltre alle pratiche di gioco, restando al loro fianco anche quando il gioco non è più divertimento.***

La nostra responsabilità verso i giocatori va dalla fase di design del gioco fino alla mitigazione dei potenziali impatti negativi dello stesso, promuovendo un supporto esperto e competente a coloro che possono aver sviluppato un disturbo da gioco attraverso due principali canali:

- **Il servizio di terapia online totalmente gratuito a cura di FeDerSerD** (Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze), sostenuto interamente da Sisal. Grazie al sostegno di terapeuti esperti, è possibile intraprendere un percorso di cura concordato in base alle esigenze individuali.
  - al sito [www.gioca-responsabile.it](http://www.gioca-responsabile.it)
- **Il 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.
  - **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 inoltre indicati i centri di supporto e i riferimenti per verificare il proprio profilo di rischio con il test "Che giocatore sei?".

## Sistema di misurazione della performance

*Basato sugli studi sviluppati e sulla nostra esperienza nel settore.*

Abbiamo definito una scorecard per la misurazione periodica dei risultati, potendo così valutare i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi di Gioco Responsabile. I principali KPI sono aggiornati attraverso una rilevazione mensile delle performance e valutati dal Leadership team per verificare l'efficacia del Programma e attivare eventuali azioni correttive.

## Declinazione della strategia nelle controllate estere

*Coinvolgiamo i team delle società estere perché siano protagonisti nel promuovere la strategia nei differenti contesti di riferimento.*

**All'interno del percorso di internazionalizzazione di Sisal, ci impegniamo a promuovere in tutti i Paesi in cui siamo presenti il nostro approccio al Gioco Responsabile.** Questo significa non solo diffondere per quanto applicabili le pratiche e gli strumenti sviluppati per il mercato italiano, ma anche promuovere una cultura condivisa di gioco come forma di divertimento, lontano dagli eccessi.

Ogni Paese ha regole e costumi di gioco differenti: per questo è necessario coinvolgere tutte le persone che compongono i nostri team locali, renderli protagonisti della promozione della strategia di Gioco Responsabile e proattivi nel proporre e sviluppare azioni ed iniziative adeguate alle normative vigenti e allo specifico contesto di riferimento.

Di seguito alcuni esempi di come il nostro Programma di Gioco Responsabile è stato sviluppato durante il 2023 all'interno delle controllate estere.

- **Implementazione di politiche di gioco responsabile:** le controllate estere di Sisal hanno adottato politiche specifiche volte a promuovere un comportamento di gioco responsabile tra i propri clienti. Ciò include l'adozione di limiti di deposito giornalieri e/o settimanali, strumenti di autoesclusione e controlli per identificare e assistere i giocatori con comportamenti problematici.
- **Formazione del personale:** le controllate estere di Sisal hanno investito nella formazione del proprio personale per garantire una migliore comprensione e gestione del gioco responsabile. Il percorso formativo si è concentrato sui temi di sensibilizzazione sui segnali del gioco problematico, nonché suggerimenti e best practice per la gestione di situazioni complesse in modo empatico ed efficace.
- **Collaborazioni con organizzazioni locali:** sono state avviate interlocuzioni con enti locali, quali centri di consulenza per il supporto in caso di gioco problematico e istituti di ricerca accademica, per sviluppare partnership e implementare programmi di prevenzione e sostegno.
- **Monitoraggio e valutazione dei risultati:** le controllate estere di Sisal hanno implementato sistemi di monitoraggio e valutazione per misurare l'efficacia delle iniziative di gioco responsabile. In particolare, analisi dei dati di gioco, sondaggi sulla soddisfazione dei clienti e feedback del personale per identificare aree di miglioramento e best practice.

Questi esempi illustrano l'impegno del Gruppo Sisal nel continuo sviluppo e miglioramento del proprio Programma di Gioco Responsabile durante il 2023, con l'obiettivo di garantire un'esperienza di gioco sicura e responsabile per tutti i clienti.

# Approfondimento: il gioco problematico

**Il gioco problematico si caratterizza per la difficoltà a porre limiti (di spesa, di tempo, all'impulso stesso di giocare), nonostante questo comporti conseguenze negative non solo sul giocatore ma anche sui suoi familiari.**

Il gioco problematico, se non riconosciuto e gestito, può trasformarsi in **gioco patologico**, un disturbo clinico caratterizzato da una vera e propria dipendenza dal gioco che può arrivare a compromettere lo stato di salute fisica e psichica e la socialità stessa della persona affetta.

## I comportamenti di gioco problematico

Tra i principali comportamenti correlati al gioco problematico, possono essere individuati:

- Necessità di giocare quantità crescenti di denaro o bisogno di rigiocare immediatamente dopo una perdita nell'illusione di recuperare.
- Ricorso al gioco perché annoiati, ansiosi o ci si sente in colpa o depressi.
- Gioco su più tavoli o a una varietà di giochi per rincorrere potenziali vincite.
- Ripetuti tentativi falliti di smettere di giocare, a volte correlati a stati di forte irritabilità.
- Negazione di essere un giocatore o messa in atto di misure per nascondere le giocate.
- Presunzione di poter fare affidamento sugli altri per risollevare la propria situazione finanziaria compromessa dal gioco (con conseguente richiesta di denaro).
- Messa in pericolo o perdita di relazioni importanti, opportunità di studio o di carriera a causa del gioco.

## Le categorie di giocatori problematici secondo il modello Sisal

All'interno dello studio condotto in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano<sup>30</sup>, pubblicato nel 2023, abbiamo definito tre differenti categorie di giocatori problematici in base alle loro caratteristiche uniche, considerando specificità demografiche, comportamentali, psicologiche e fisiologiche.

1. **“The Relax Seekers”**: giocatori che vedono il gioco d'azzardo come un modo per distendersi e rilassarsi, una distrazione dalle preoccupazioni che influenzano negativamente il loro umore.
2. **“The Disappointed Gain-Oriented”**: giocatori guidati principalmente dal desiderio di vincere e che tendono a peggiorare il loro stato emotivo dopo aver giocato, nonostante abbiano una forte percezione della gravità del gioco problematico.
3. **“The Adrenaline-Filled”**: giocatori guidati principalmente dalla ricerca di eccitazione e forti emozioni, che mostrano comportamenti impulsivi e non sembrano riconoscere alcun rischio né prima né dopo aver giocato.

30 Sesini, G., Castiglioni, C., De Vita, S., Cesti, B., Graffigna, G., *Drawing Problem Gamblers' Profile in Italy: A Comprehensive Categorization from a Behavioral, Psychological, and Socio-demographic Perspective*, <<MICRO & MACRO MARKETING>>, 2023; (Early access): 1-23. [doi:10.1431/108162] <https://hdl.handle.net/10807/255515>.