



# Un passo avanti

---

LE NOSTRE SCELTE VINCENTI

---

LOTTOMATIC PER LA COMUNITÀ 2018



**LOTTOMATIC**

# Indice

Lettera del Presidente e Amministratore Delegato	6
I numeri di Lottomatica	8



## **Conoscere Lottomatica**

Prodotti e Servizi	11
Governance	14
La cooperazione per la promozione e il rispetto delle regole	15
La regolamentazione	15
Risk Management	23



## **La promozione della responsabilità**

Sviluppo e promozione del Gioco Responsabile	27
Tutela delle persone, dei prodotti e dei processi	32



## **La valorizzazione delle persone**

Le nostre persone	43
Promuovere un clima positivo	45
Coinvolgere la popolazione aziendale	47



## **Innovazione e digitalizzazione**

Il modello tecnologico di oggi	57
Innovare pensando al cliente di domani	60
Le tecnologie a supporto del cliente di domani	63
Innovare in modo sicuro	64



---

**Il nostro contributo alle comunità**

La collaborazione con la nostra rete commerciale	69
I servizi a vantaggio dei clienti	73
Il sostegno alla cultura e alle realtà locali	77
La gestione sostenibile della catena di fornitura	86
L'attenzione per l'ambiente	88

---

**Appendice**

Nota metodologica	97
-------------------	----



## Lettera del Presidente e Amministratore Delegato

Gentili lettori,  
benvenuti alla 12a edizione annuale  
del Rapporto di Comunità di  
Lottomatica.

Attraverso queste pagine vogliamo  
raccontarvi la capacità di creazione di  
valore per gli azionisti, per il territorio  
e per gli stakeholder coinvolti, che  
Lottomatica ha saputo dimostrare  
nel corso del 2018. Nonostante le  
premesse difficili, caratterizzate  
da un quadro normativo sempre  
più incerto, Lottomatica ha saputo  
mantenere una solida leadership di  
mercato.

Questo risultato è il frutto  
del coraggio nell'affrontare i  
cambiamenti del settore dei giochi,  
del contesto normativo e della  
concorrenza. Lottomatica ha saputo  
trasformare queste discontinuità  
in opportunità, continuando a  
perseguire obiettivi di crescita  
sostenibile, nel rispetto dei cinque  
valori che ci guidano all'interno  
e all'esterno dell'organizzazione:  
passione, responsabilità, autenticità,  
collaborazione e innovazione.

La forte spinta al cambiamento  
ha condotto l'Azienda ad  
intraprendere un percorso di "Digital  
Transformation" per rimanere al  
passo con il mercato, ma soprattutto  
per evolvere il modello di business  
e rinnovare l'approccio culturale.  
La continua trasformazione  
digitale, quindi, ha rappresentato

e rappresenta tuttora l'opportunità  
di valorizzare in modo coraggioso  
e innovativo il ruolo delle reti  
distributive e di proporre soluzioni,  
prodotti e servizi all'avanguardia.

Il processo di trasformazione ed  
evoluzione ha investito naturalmente  
anche l'organizzazione del lavoro.  
Lottomatica incoraggia la formazione  
del personale per lo sviluppo di  
competenze specifiche e manageriali,  
affinché si affermi una cultura  
aziendale di diversità e inclusione.  
Un'organizzazione eterogenea e  
inclusiva, per i nostri dipendenti,  
clienti, partner e parti interessate,  
dove ogni dipendente possa  
contribuire quanto più possibile e  
realizzare il proprio potenziale.

Con MyVoice@IGT, il sondaggio  
annuale sul coinvolgimento dei  
dipendenti, la maggioranza della  
popolazione aziendale ha voluto  
esprimere la propria opinione  
sull'esperienza lavorativa. Il  
conseguente incremento dell'Indice  
di Coinvolgimento rappresenta un  
dato molto significativo, dal momento  
che riassume tutte le variabili che  
impattano sulla vita in Azienda,  
dalla motivazione e realizzazione  
personale all'allineamento con i valori  
in generale.

La consapevolezza di saper agire  
con impegno per promuovere la  
Responsabilità Sociale d'Impresa ci  
spinge a continuare a guardare al

futuro con fiducia. Siamo convinti,  
infatti, che comportarsi in modo  
etico e con integrità sia importante  
tanto quanto raggiungere i  
risultati aziendali e continueremo  
a perseguire obiettivi di crescita  
sostenibile e responsabile,  
come dimostrano le attività che  
descriviamo nelle prossime pagine.

Buona lettura.

Fabio Cairolì



Presidente  
e Amministratore Delegato



---

## I numeri di Lottomatica \*



\*Dati aggiornati al 31 dicembre 2018

1

# Conoscere Lottomatica

foto:  
Sandra Szabo  
IT Corporate  
Unterpremstätten, Austria



# Conoscere Lottomatica

Lottomatica Holding S.r.l. e le sue società controllate operanti in Italia (di seguito Lottomatica) sono parte del gruppo internazionale controllato da IGT International Game Technology PLC (IGT) che opera a livello globale in oltre 100 Paesi nel mondo nel settore delle tecnologie, dei prodotti e dei servizi per i giochi e le scommesse.

Fondata nel 1990, Lottomatica è leader italiano dei giochi attraverso la gestione e l'offerta di lotterie istantanee e differite, di giochi numerici a quota fissa (Gioco del Lotto), apparecchi da intrattenimento (NewSlot e Videoterminali), scommesse e concorsi a pronostico (scommesse sportive ed ippiche a totalizzatore e a quota fissa, ippica nazionale etc.) giochi con partecipazione a distanza (come Bingo, Poker, Casinò games, skills games), oltre a una gamma completa di servizi automatizzati alle imprese e al cittadino. Lottomatica opera sia in qualità di concessionario esclusivo (lotterie istantanee e giochi numerici a quota fissa), sia

come concessionario non esclusivo per giochi come le scommesse sportive, il gioco a distanza e gli apparecchi da intrattenimento.

## Prodotti e Servizi

Dal 1993, Lottomatica è concessionaria del Gioco del Lotto e dal novembre 2016 la nuova concessione è condotta in regime di joint venture, tramite la controllata Lottoitalia S.r.l., che gestisce in esclusiva il Gioco del Lotto e gli altri giochi numerici a quota fissa e che è posseduta per il 61,5% dalla controllante Lottomatica Holding S.r.l. e il resto da Italian Gaming Holding a.s. (sussidiaria di Sazka s.a., operatore della lotteria ceca), Arianna 2001 S.p.A. e Novomatic Italia S.p.A.. Lottomatica ha acquisito una significativa esperienza nella gestione di tutte le fasi di gioco, dalla raccolta delle giocate alla liquidazione dei premi, all'assistenza dei Punti Vendita e alla gestione della rete telematica, comprese le attività di formazione del personale e approvvigionamento dei materiali di consumo e di promozione presso il Punto Vendita. Dal 2004, Lottomatica è concessionaria delle lotterie nazionali ad estrazione istantanea (c.d. Gratta e Vinci) in regime di joint venture, tramite la controllata Lotterie Nazionali S.r.l. che gestisce in esclusiva il Gratta e Vinci ed è posseduta per il 64% dalla controllante Lottomatica Holding S.r.l. e il resto da Scientific Games Corporation e Arianna 2001 S.p.A..

Lottomatica opera attraverso circa 40.000 terminali in 34.000 Punti Vendita Lotto, mentre i Gratta

## PRODOTTI E SERVIZI

Lottomatica propone un'offerta ampia di Prodotti e Servizi alla quale è possibile accedere online oppure tramite la rete capillare dei Punti Vendita presenti in tutta Italia.



Gioco del Lotto



10eLotto



MillionDAY



Gratta e Vinci



Lotterie



Scommesse



Giochi Online



Apparecchi da gioco



Servizi al cittadino

e Vinci sono distribuiti in circa 65.000 Punti Vendita.

### Apparecchi da gioco

I prodotti e servizi per il mercato degli apparecchi da intrattenimento con vincite in denaro sono gestiti in regime di concessione. Lottomatica gestisce direttamente gli apparecchi AWP (detti anche NewSlot) e i videoterminali (c.d. VLT) installati presso diversi Punti Vendita e sale dedicate, collegate a un sistema centrale. L'Azienda gestisce le giocate, ne deduce le tasse applicabili e liquida i premi ai vincitori e i compensi agli operatori di filiera, inclusi gestori e Punti Vendita. A fine dicembre 2018,

il numero di apparecchi installati era di circa 54.000 (11.000 VLT giocanti e circa 43.000 AWP giocanti). Lottomatica, inoltre, fornisce macchine e sistemi di gioco VLT ad altri concessionari di gioco tramite vendita o contratti a lungo termine.

### Scommesse

In Italia, è possibile scommettere legalmente su eventi sportivi ed eventi non sportivi di attualità. Lottomatica, tramite la controllata Lottomatica Scommesse S.r.l., gestisce, su licenza, una piattaforma integrata a marchio "Better" per la raccolta di giochi pubblici, inclusi concorsi a pronostico, scommesse a

totalizzatore e a quota fissa, anche tramite canale a distanza (Internet, mobile). Con 1.500 Punti Vendita, Lottomatica fornisce soluzioni per la sicurezza delle giocate, monitor per le sale da gioco, tecnologie per le scommesse via Internet e tramite call center.

### Giochi Online

Lottomatica, sempre tramite la controllata Lottomatica Scommesse S.r.l., offre tutta la gamma dei giochi autorizzati dallo Stato Italiano sulla rete Internet e mobile, compresi giochi da tavolo e di abilità come bingo, poker, giochi da casinò (come roulette, blackjack, baccarat), scommesse ippiche e sportive a quota fissa o a totalizzatore, nonché, su autorizzazione dei rispettivi concessionari esclusivi, le lotterie istantanee telematiche (c.d. Gratta e Vinci online), il Gioco del Lotto e "10 e Lotto", "Superenalotto", "Win for Life" ed "Eurojackpot", sempre con partecipazione a distanza.

### Servizi al cittadino

Lottomatica, attraverso le sue controllate, gestisce importanti volumi di transazioni nell'ambito dei servizi di pagamento e di moneta elettronica, oltre a distribuire molteplici servizi commerciali come le ricariche telefoniche e l'emissione di valori bollati. Tali servizi al cittadino vengono erogati attraverso una rete di circa 70.000 Punti Vendita suddivisi tra bar, tabaccai, stazioni di servizio, edicole e ristoranti autostradali.

Lottomatica Holding S.r.l. - Struttura societaria al 31.12.2018



La **Mission** di Lottomatica è essere leader italiana nell'innovazione del settore dei giochi.

La nostra **Vision**  
è continuare ad  
accrescere la  
capacità nel fornire,  
con responsabilità,  
contenuti,  
tecnologie e  
competenze a clienti  
e giocatori.

Lottomatica completerà il processo di aggiornamento dei Modelli 231 adottati dalle società del Gruppo.

A maggio 2018, il Consiglio di Amministrazione di IGT ha approvato un nuovo Codice di Condotta aziendale, applicabile a tutti i dipendenti, quadri, dirigenti e consulenti di Lottomatica. Il Codice è stato realizzato in modo da essere coerente con tutti i requisiti di legge derivanti dall'appartenere a un Gruppo quotato in Borsa e con tutti gli aspetti legali, sociali e culturali tipici di un Gruppo attivo a livello globale.

Il Decreto Lgs. 231/2001 e le linee guida di Confindustria prevedono che la formazione del personale, in merito al Modello 231 adottato sia capillare, efficace, chiara e dettagliata, con aggiornamenti periodici inerenti ai cambiamenti nel Modello. L'aggiornamento del Modello, quindi, comporterà lo svolgimento di nuove attività di formazione applicate a tutti i livelli dell'organizzazione, compresi dipendenti, nuovi assunti, manager, quadri, dirigenti e collaboratori.

Lottomatica ha adottato la procedura di segnalazione irregolarità (whistleblowing policy) definita da IGT, finalizzata ad incoraggiare i dipendenti a domandare spiegazioni o manifestare dubbi inerenti a possibili violazioni di codici o normative. Chiunque nell'organizzazione venga a conoscenza di fatti che possano costituire una violazione del Codice di Condotta, della Legge o di politiche aziendali, oppure che possano generare potenziali

## Governance

Gli organi sociali di Lottomatica Holding S.r.l. sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Il Consiglio di Amministrazione di Lottomatica Holding S.r.l. è composto dai seguenti cinque membri, in carica per il triennio 2018-2020 e dunque sino all'Assemblea che sarà convocata per deliberare in merito al bilancio di esercizio al 31 dicembre 2020:

- Fabio Cairoli, Presidente e Amministratore Delegato;
- Claudio Demolli;
- Alessandro Merlini;
- Roberto Saracino;
- Daniele Santosuoso.

## Modello 231 e Codice di Condotta

Lottomatica svolge le proprie attività con integrità e secondo i più alti standard di servizio e di responsabilità previsti dai regolamenti italiani. Come parte

del gruppo multinazionale IGT, domiciliato a Londra e quotato alla Borsa di New York, Lottomatica si conforma, oltre che alla legge italiana, anche alla legge anticorruzione del Regno Unito (UK) "Bribery Act" (UKBA) e alla legge sulle pratiche di corruzione all'estero degli Stati Uniti "Foreign Corrupt Practices Act" (FCPA). Tale conformità è prevista dal Codice di Condotta. In conformità con esso, Lottomatica adotta una politica di protezione dai rischi penali e reputazionali, derivanti da corruzione, superiore ai requisiti previsti dalla legge italiana.

Lottomatica ha adottato un modello di organizzazione e gestione conforme al Decreto Lgs. 231 emanato dal legislatore italiano nel 2001 per introdurre la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche per i reati commessi dai propri dipendenti e collaboratori, in affiancamento alle responsabilità penali delle persone fisiche.

A seguito dell'introduzione di nuove fattispecie criminose nell'ambito del Decreto Lgs. 231/2001 e dei significativi cambi organizzativi interni alle aziende partecipate della Region Italia,

pericoli alla salute o alla sicurezza dei lavoratori, è tenuto a informare l'organizzazione attraverso i canali di comunicazione preposti.

### **La cooperazione per la promozione e il rispetto delle regole**

Lottomatica è iscritta al Registro Europeo per la Trasparenza (EU Transparency Register), una banca dati corredata da un Codice di Condotta vincolante che disciplina le relazioni dei rappresentanti di interessi con le istituzioni dell'Unione Europea, in particolare riguardo alle attività di lobby, affinché venga assicurata la trasparenza sulle attività che possano influenzare il processo legislativo e di attuazione delle politiche comunitarie. Lottomatica è impegnata a rendere pubbliche le stime dei costi per attività di questa natura, allo scopo di assicurare la piena adesione al Codice di Condotta delle istituzioni dell'Unione Europea.

Tra le associazioni di settore dedita alla definizione e diffusione di standard etici e best practice a livello internazionale, Lottomatica partecipa attivamente alla World

Lottery Association (WLA) in qualità di membro stabile del Comitato Esecutivo. Dalla sua fondazione, nel 1999, WLA rappresenta un'unica piattaforma di riferimento per lo scambio di conoscenze ed esperienze a favore degli operatori nazionali di lotterie e giochi regolamentati in più di 100 Paesi dei 6 continenti. Lottomatica è membro stabile anche di European Lotteries (EL), l'organizzazione che raccoglie le lotterie nazionali e dei giochi di sorte a beneficio di opere pubbliche. EL riunisce gli operatori statali o privati che operano con autorizzazione concessoria per conto dello Stato.

Lottomatica nel 2018 è entrata a far parte di Acadi, associazione dei concessionari di giochi pubblici, che rappresenta il 70% del gioco regolamentato italiano. Acadi promuove iniziative inerenti al comparto giochi, con specifico riferimento a interventi di carattere normativo, tecnico e di comunicazione. Le finalità dell'associazione sono:

- Favorire e promuovere il progresso nel settore degli apparecchi da divertimento e intrattenimento nell'interesse generale del sistema economico-produttivo nazionale;
- Promuovere occasioni di confronto e approfondimento tra le istituzioni e le autorità competenti e gli operatori dell'intero settore della gestione del gioco lecito nelle varie forme consentite dalla legge, per contribuire alla definizione di adeguate proposte politiche per

lo sviluppo del gioco legale;

- Promuovere la collaborazione nell'ambito della filiera e dell'intero comparto industriale, a tutela degli interessi costituzionali di riferimento.

### **La regolamentazione**

Il comparto dei giochi pubblici è un settore complesso, strettamente regolamentato, nel quale coesistono interessi ed esigenze di diversa matrice. Nel bilanciare questi aspetti, rispetto alle dinamiche di mercato, viene attribuita prevalenza all'interesse pubblico, la cui salvaguardia è affidata nel nostro ordinamento a distinte autorità, anche locali e a livelli istituzionali di governo. Le funzioni statali in materia di gioco pubblico, in merito alle attività regolamentari, di vigilanza e controllo, sono esercitate sulla base di previsioni legislative, attraverso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

Al di là delle previsioni specifiche di settore, il comparto dei giochi, in ragione della sua complessa articolazione, della peculiarità della materia e, soprattutto, dell'elevato impatto sociale, risponde ad un ambito normativo primario interdisciplinare che può essere ricondotto, per semplificazione, alle seguenti macro-aree: legalità e sicurezza pubblica, tutela della concorrenza del mercato e del consumatore, tutela della salute pubblica, economia e finanza.

In qualità di operatore di gioco, nella conduzione e gestione

delle proprie attività in maniera socialmente responsabile e trasparente, Lottomatica muove dalla convinzione che il gioco sia un fattore di promozione e sviluppo dell'integrazione sociale, nonché dal riconoscimento e dalla valorizzazione del momento ludico. Tale convincimento ha portato all'adozione di una politica aziendale capace di conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali.

Il settore dei servizi di pagamento ed emissione di moneta elettronica è strettamente regolamentato al fine di garantire l'affidabilità degli intermediari finanziari coinvolti, rendere noti ai consumatori tutti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni, nonché promuovere e salvaguardare la concorrenza nei mercati. Le attività del settore sono affidate esclusivamente a soggetti dotati di specifici requisiti, previa autorizzazione della Banca d'Italia. Per tale ragione, i soggetti che operano nel settore sono sottoposti ad attività di vigilanza da parte delle autorità competenti e devono rispettare specifici adempimenti richiesti dalla normativa di riferimento, tra

i quali gli obblighi in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

#### Misure antiriciclaggio e antimafia

I settori nei quali opera Lottomatica sono soggetti a numerose normative finalizzate alla tracciabilità dei flussi di denaro e alla sicurezza delle transazioni, a beneficio dei giocatori, dei Punti Vendita e più in generale del mercato.

Il Decreto Legge 6 luglio 2011, n. 98 (art. 24) ha introdotto una serie di misure puntuali e stringenti in merito alla tracciabilità dei flussi finanziari, alla trasparenza delle operazioni, ai requisiti necessari per la partecipazione a gare o a procedure ad evidenza pubblica, aventi ad oggetto l'affidamento di concessioni in materia di giochi e per il loro mantenimento, nonché per la titolarità o la conduzione di esercizi commerciali all'interno dei quali venga offerto gioco pubblico. Nello specifico, si stabilisce che tutte le figure, a vario titolo operanti nella filiera del sistema gioco, effettuino ogni tipo di versamento senza utilizzo di moneta contante e con modalità che assicurino la tracciabilità di ciascun pagamento.

Il D. Lgs. 218/2012, recante disposizioni integrative al "Codice Antimafia" (D. Lgs. n. 159/2011), stabilisce che le verifiche antimafia debbano riferirsi anche ai soggetti membri del Collegio Sindacale oppure al Sindaco, nonché ai soggetti che svolgono compiti di vigilanza; invece, per le società costituite all'estero, prive di una sede secondaria con rappresentanza stabile nel territorio dello Stato, la documentazione antimafia deve riferirsi a coloro che esercitano poteri di amministrazione, di rappresentanza o di direzione dell'impresa.

Per le società di capitali concessionarie nel settore dei giochi pubblici, inoltre, le verifiche antimafia si estendono alle società controllanti e alle persone fisiche titolari di partecipazioni rilevanti (superiori al 2%), ai direttori generali e ai soggetti responsabili delle sedi secondarie o delle organizzazioni stabili in Italia di soggetti non residenti. Inoltre, è stato ampliato il catalogo delle fattispecie sintomatiche, inserendo tra queste la violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Le attività di erogazione di servizi di pagamento e di emissione e ricarica di moneta elettronica, vengono svolte per il tramite di Punti Vendita convenzionati (es. esecuzione di ordini di pagamento, emissione, ricarica, prelievo e trasferimento fondi da carta a carta), che prestano la propria attività come collaboratori esterni ai sensi dell'articolo 12 del D. Lgs. 13 agosto 2010. I Punti Vendita convenzionati, inoltre, si obbligano contrattualmente a partecipare a

corsi o altre iniziative di formazione in materia di antiriciclaggio.

La raccolta del gioco lecito attraverso apparecchi da intrattenimento (AWP, amusement with prizes oppure VLT, video lottery terminal) non può essere esercitata senza autorizzazione rilasciata dalla questura competente, ai sensi del R.D. 18/06/1931, n. 773 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (TULPS) e senza collegamento ad una delle reti telematiche attivate e condotte dai concessionari selezionati dall’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli con apposita gara pubblica.

Il tema dell’antiriciclaggio, strettamente collegato alle misure antimafia, è ampiamente trattato a livello internazionale, con particolare riferimento al gioco online. A seguito di un report del 2009 redatto dal Gruppo di Azione Finanziaria Internazionale (GAFI), la Commissione Europea ha identificato tra i principali obiettivi di interesse generale degli Stati membri la prevenzione delle frodi nel gioco d’azzardo e del riciclaggio di denaro all’interno del “Libro verde sul gioco d’azzardo

online nel mercato interno” del 2011, seguito da una comunicazione del 2012.

A livello nazionale, è stata adottata una serie di misure dirette a contrastare il fenomeno del riciclaggio e a limitarne gli effetti. Gli operatori di gioco, ai sensi del D.Lgs. 231/2007, sono destinatari di specifiche disposizioni antiriciclaggio, quindi soggetti al rispetto di obblighi inderogabili quali l’adeguata verifica della clientela, la registrazione e la conservazione dei dati delle giocate, la segnalazione alle autorità delle operazioni sospette. Il Decreto, inoltre, obbliga i concessionari di gioco ad adottare procedure e sistemi di controllo adeguati a mitigare e gestire i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo cui sono esposti i soggetti che compongono la rete distributiva terza e di cui i concessionari si avvalgono per l’offerta dei servizi di gioco. La norma descrive dettagliatamente le criticità relative al gioco online e alle VLT, che i sistemi di controllo dei concessionari devono essere in grado di intercettare e mitigare adeguatamente, ribadendo il ruolo di ADM cui spetta il compito

di verificare l’osservanza degli adempimenti che gravano sui concessionari e di emanare linee guida ad ausilio dei concessionari stessi.

Il D.Lgs. n. 90/2017 introduce significative modifiche alla disciplina in materia di prevenzione dell’uso delle risorse finanziarie a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, in modo da allineare l’ordinamento nazionale alle recenti disposizioni introdotte con la direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo del 20 maggio 2015, 2015/849 UE (la quarta del settore), che integra ed abroga le direttive 2005/60/CE e 2006/70/CE ed applica le raccomandazioni GAFl del 2012. Vengono altresì introdotte disposizioni specifiche per gli operatori di gioco (online, rete fisica, case da gioco) in materia di obblighi di adeguata verifica della clientela e di conservazione dei dati, integrando la normativa precedente. La norma chiarisce le modalità di adempimento per ogni attività di gioco. In particolare, per l’online è imposto l’obbligo d’identificazione a monte del giocatore, mediante lo strumento del conto di gioco, che può essere caricato esclusivamente attraverso mezzi di pagamento idonei a garantire la piena tracciabilità dei flussi finanziari.

#### **Tutela della concorrenza, del mercato e del consumatore**

In un sistema di libero mercato, la concorrenza (riconducibile agli artt. 41 e 117 della Costituzione) è alla base dell’efficienza economica e

del benessere dei consumatori. La tutela del cliente finale, cioè del giocatore, si realizza attraverso la correttezza delle pratiche commerciali e delle attività promo-pubblicitarie nonché attraverso il rispetto della privacy.

La correttezza delle pratiche commerciali e delle attività promo-pubblicitarie e il rispetto della privacy sono gli aspetti principali nei quali si realizza la tutela del consumatore. L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCOM, anche nota come Antitrust) è l'istituzione pubblica preposta alla tutela della concorrenza, con il compito di proteggere i diritti dei consumatori attraverso la repressione delle pratiche commerciali scorrette vietate dal “Codice del consumo e delle comunicazioni pubblicitarie ingannevoli” nonché di vigilare affinché nei rapporti contrattuali tra aziende e consumatori non vi siano clausole vessatorie.

Il “Garante per la Protezione dei Dati Personalini”, invece, è l'organo collegiale nominato dal Parlamento che si occupa di tutti gli ambiti, pubblici e privati, nei

quali occorre assicurare il corretto trattamento dei dati e il rispetto della privacy, inteso come il diritto di ogni persona a disporre dei dati che ne descrivono e qualificano l'individualità (ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003).

Con l'affermazione delle moderne tecniche di comunicazione e la facilità di diffusione e duplicazione delle informazioni è diventato fondamentale evitare che si possa abusare delle informazioni riferite ad un soggetto, raccogliendole, classificandole e utilizzandole per finalità non consentite e non autorizzate.

Nell'ambito dei giochi e dei servizi di pagamento è fondamentale il rispetto della privacy ogni volta che si debbano acquisire i dati (riscossione e pagamenti, newsletter, concorsi e manifestazioni a premio, iscrizione siti web, campagne promozionali, sottoscrizione del contratto di conto gioco per il gioco online, sottoscrizione di una carta di pagamento, ecc.). Il 24 maggio 2016 è entrato in vigore il Regolamento Europeo (UE) 2016/679, che introduce regole più chiare in materia di informativa e consenso, definisce i limiti al trattamento automatizzato dei dati personali, pone le basi per l'esercizio di nuovi diritti, stabilisce criteri rigorosi per il trasferimento dei dati al di fuori dell'Unione Europea (UE) e per i casi di violazione dei dati personali (data breach). Il regolamento è divenuto direttamente applicabile in tutti gli Stati membri dell'UE a partire dal 25 maggio 2018.

### Tutela della privacy

Nell'ambito dei giochi regolamentati e dei servizi commerciali gestiti da Lottomatica, è fondamentale il rispetto della privacy ogni volta che si debbano trattare i dati del giocatore o del cliente in occasione, per esempio, della riscossione di un premio, di un pagamento di ricarica, per la sottoscrizione del contratto di un conto gioco online oppure per l'attivazione di una carta prepagata.

Il diritto alla protezione dei dati personali è un diritto fondamentale dell'individuo, tutelato dalle norme in materia di protezione dei dati personali. L'Autorità che si occupa di tutti gli ambiti, pubblici e privati, nei quali occorre assicurare il corretto trattamento dei dati e il rispetto dei diritti delle persone connessi all'utilizzo delle informazioni personali è il “Garante per la Protezione dei Dati Personalini”, organo collegiale nominato dal Parlamento.

Il 25 maggio 2018 è diventato pienamente applicabile in tutti gli Stati dell'UE il Regolamento (UE) 2016/679 avente ad oggetto la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e la libera circolazione di tali dati all'interno dell'UE. Il 19 settembre 2018 è entrato in vigore il Decreto legislativo del 10 agosto 2018, n. 101, che adegua il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679.

il rischio di dipendenza, dalla pratica del gioco all'introduzione obbligatoria di idonee soluzioni tecniche volte a bloccare automaticamente l'accesso dei minori ai giochi.

A seguito dell'emanazione del Decreto Balduzzi, in attesa del riordino dell'intera normativa nazionale riguardante il gioco pubblico (ora in sede di Conferenza Stato Regioni), quasi tutte le Regioni si sono dotate di leggi in materia di GAP. Tali leggi, tra l'altro, prevedono osservatori, organismi di controllo e coordinamento, introducono elementi e strutture socio-assistenziali, istituiscono corsi di formazione obbligatoria per gli operatori, disciplinano la pubblicità dei giochi, regolamentano le sale da gioco e gli esercizi di raccolta del gioco, prevedendone la distanze da luoghi definiti "sensibili" e l'orario di apertura.

#### Tutela della salute pubblica

La questione del contrasto, prevenzione e contenimento degli effetti patologici del gioco pubblico, ha un impatto rilevante sul comparto dei giochi pubblici in relazione agli aspetti relativi alla diversificazione della disciplina, alle regole di mercato, agli investimenti, alla presenza sul territorio e alle strategie commerciali, fino alla pubblicità e alle attività di promozione.

Il D.Lgs. 2012/158 (noto come Decreto Balduzzi) recante "Disposizioni urgenti per promuovere lo sviluppo del Paese mediante un più alto livello di tutela della salute", ha inserito tra i livelli essenziali di assistenza (L.E.A.), le prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione rivolte alle persone affette da ludopatia, intesa come patologia che caratterizza i soggetti affetti da sindrome da gioco con vincita in denaro (GAP) così come definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Il Decreto, inoltre, ha introdotto nuove misure in materia di gioco pubblico con specifico riferimento alla tutela dei minori, alle avvertenze circa

Il D.Lgs. 2018/87 (noto come Decreto Dignità) recante "Disposizioni urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese", ai sensi dell'art. 9, ha sancito il divieto di pubblicità del gioco, vietando "qualsiasi forma di pubblicità, anche indiretta, relativa a giochi o scommesse con vincite in denaro, - nonché al gioco d'azzardo, comunque effettuata e su qualunque mezzo, incluse le manifestazioni sportive, culturali o artistiche, le trasmissioni televisive o radiofoniche, la stampa quotidiana e periodica, le pubblicazioni in genere, le affissioni e i canali informatici, digitali e telematici, compresi i social media". Dall'1 gennaio 2019, il divieto si applica anche alla sponsorizzazione di

eventi, attività, manifestazioni, programmi, prodotti o servizi e a tutte le altre forme di comunicazione di contenuto promozionale, comprese le citazioni visive o acustiche e la sovrappressione del nome, marchio, simboli, attività o prodotti. Sono esclusi dal divieto le lotterie nazionali a estrazione differita, le manifestazioni di sorte locali e i loghi sul gioco sicuro e responsabile dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM). Il divieto entrerà a pieno regime da luglio 2019, in quanto sono fatti salvi tutti i contratti aventi ad oggetto attività pubblicitaria sui giochi in essere a luglio 2018.

Inoltre, il decreto ha disposto che

- “i tagliandi delle lotterie istantanee devono contenere messaggi in lingua italiana, stampati su entrambi i lati, recanti avvertenze relative ai rischi connessi al gioco d’azzardo”, demandando al Ministero della Salute la definizione dei testi e delle caratteristiche grafiche delle avvertenze. Il Decreto del Ministero della Salute 18 settembre 2018, recante “Contenuto del testo e le caratteristiche grafiche delle avvertenze relative ai rischi connessi al gioco d’azzardo da

riportare sui tagliandi delle lotterie istantanee”;

- i tagliandi cartacei devono riportare sul fronte la dicitura principale “questo gioco nuoce alla salute” e la dicitura “può causare dipendenza patologica”; sul retro, la dicitura principale “questo gioco nuoce alla salute” e le diciture “il gioco d’azzardo è vietato ai minori di 18 anni” e “telefono verde nazionale 800 55 8822 per i disturbi legati al gioco d’azzardo”;
- per le lotterie telematiche, il messaggio deve essere visibile fino all’attivazione del gioco in un’area dedicata e automaticamente visualizzata sull’interfaccia grafica. Tale finestra deve riprodurre la dicitura principale “questo gioco nuoce alla salute”, la dicitura “può causare dipendenza patologica” e la dicitura “telefono verde nazionale 800 55 8822 per i disturbi legati al gioco d’azzardo”.

Altro aspetto riconducibile al perimetro della tutela della salute, sebbene di carattere minore, riguarda la cd. “Compliance ambientale” cui devono conformarsi le caratteristiche costruttive e operative delle apparecchiature utilizzate nelle attività di produzione, distribuzione e raccolta del gioco. Si tratta di misure e procedure volte a proteggere l’ambiente e la salute umana e conseguire obiettivi di sviluppo sostenibile, prevenendo o riducendo gli impatti negativi derivanti da progettazione e produzione delle apparecchiature elettriche ed elettroniche e dalla produzione e gestione dei loro rifiuti.

## Requisiti economici

A salvaguardia dell'interesse pubblico, per partecipare alle procedure di selezione per l'aggiudicazione della gestione dei giochi, le società concessionarie di giochi pubblici devono essere in possesso degli adeguati requisiti di solidità patrimoniale individuati dal Decreto inter-dirigenziale del Ministero dell'Economia e delle Finanze 28 giugno 2011 e non devono aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi di pagamento di imposte e tasse. Inoltre, relativamente alle attività di operatore di gioco, nel corso degli ultimi due esercizi, chiusi anteriormente alla data di presentazione della domanda di partecipazione alla procedura,

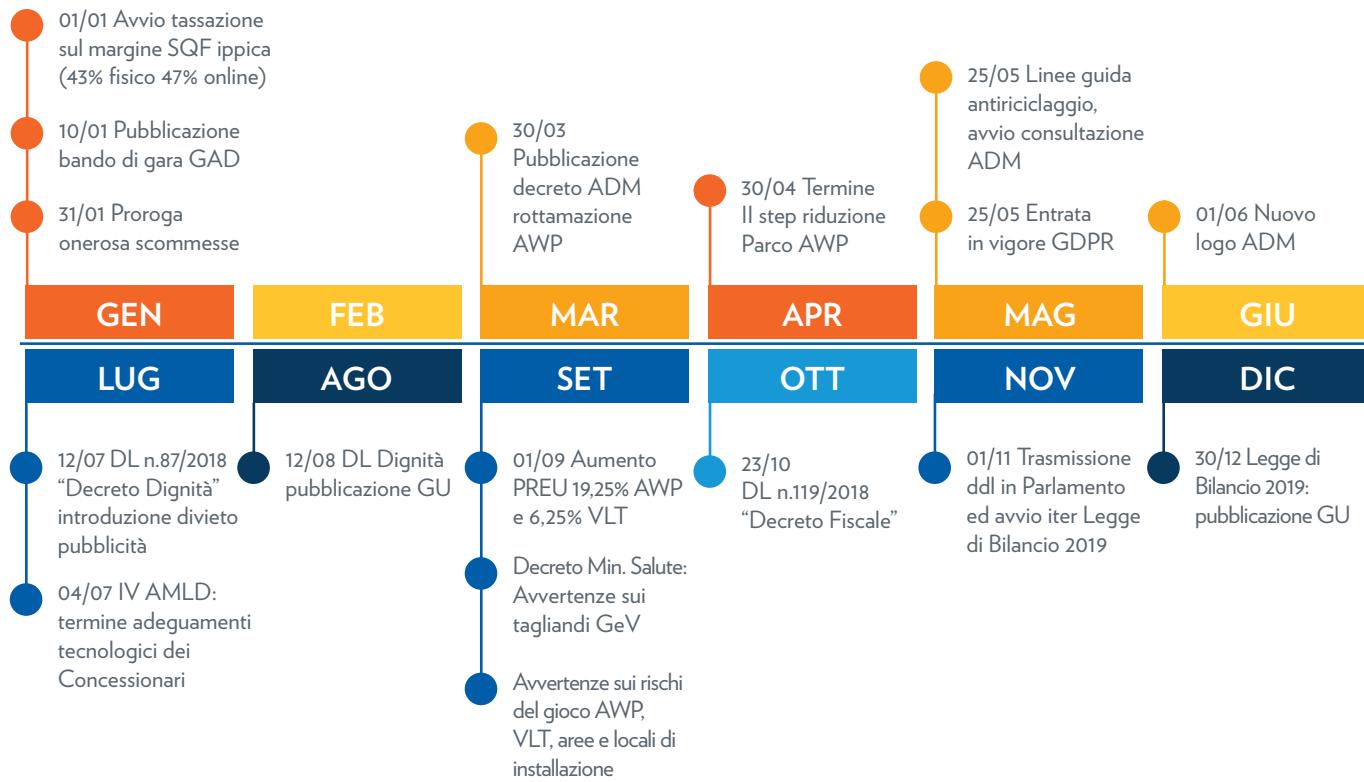
devono aver conseguito ricavi complessivi non inferiori ai valori fissati dalla documentazione della procedura di assegnazione.

Per alcune concessioni di particolare importanza, come quella del gioco del Lotto, è stabilito che la società di capitali aggiudicataria debba mantenere, per tutta la durata della concessione, un rapporto di indebitamento, inteso come rapporto tra totale passività e patrimonio netto, non inferiore ad un valore fissato dalla documentazione di gara (nel caso della concessione del gioco del Lotto non inferiore a 4).

I concessionari di giochi pubblici assumono la qualifica di agenti contabili secondari rispetto alla Pubblica Amministrazione

concedente che assume la veste di agente contabile principale, in base a quanto disposto dalla legge per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità dello Stato (RD 18 novembre 1923, n. 2440, RD 23 maggio 1924 n. 827, D.Lgs. 30 giugno 2011 n. 123). In tale ruolo il concessionario di giochi è obbligato alla resa del conto giudiziale che certifica una gestione corretta e trasparente delle attività di riscossione di proventi pubblici affidategli dalla PA, ed è sottoposto alla giurisdizione della Corte dei Conti. La raccolta delle scommesse, anche tramite apparecchi da intrattenimento, è soggetta ad autorizzazione dell'Autorità di Pubblica Sicurezza, che viene rilasciata soltanto a chi è titolare di una concessione rilasciata dall'ADM o a chi opera su autorizzazione di un concessionario.

## Riepilogo principali provvedimenti 2018



ADM: Agenzia delle Dogane e Monopoli • AMLD: Anti-Money Laundering Directive • AWP: Amusement With Prizes • GAD: Gioco a Distanza • GDPR: General Data Protection Regulation • GU: Gazzetta Ufficiale • PREU: Prelievo Erariale Unico • SQF: Scommesse a Quota Fissa • VLT: Videolottery

### Principali provvedimenti normativi

Nel corso del 2017 sono state emanate diverse disposizioni afferenti al settore dei giochi, i cui effetti si sono prodotti nel 2018. Nello specifico:

- Legge 4 dicembre 2017, n. 172, recante “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 ottobre 2017, n. 148”, recante “disposizioni urgenti in materia finanziaria e per esigenze indifferibili”, ha stabilito il rinnovo oneroso della Concessione del “Gratta e Vinci”, dietro versamento di 750 milioni di euro per l’anno 2018.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” interviene in merito al perseguimento di un corretto assetto distributivo della raccolta delle scommesse su eventi sportivi, anche ippici, e non sportivi. A tale proposito si stabilisce che ADM attribuisca entro il 30 settembre 2018, con partecipazione ad evidenza pubblica, le relative concessioni con un introito almeno pari a 410 milioni di euro. Si interviene poi sul prelievo fiscale riguardante tutte le

scommesse a quota fissa sulle corse di cavalli, stabilendo che a far data dal 1° gennaio 2018 lo stesso si applichi sulla differenza tra le somme giocate e le vincite corrisposte in misura del 43 % per la rete fisica e del 47% per il gioco a distanza.

Allo stesso modo, nel 2018 si sono aggiunte le seguenti, ulteriori, disposizioni:

- Decreto legge 12 luglio 2018, n. 87 che introduce misure urgenti per la dignità dei lavoratori e delle imprese, ha previsto che la misura del prelievo erariale unico sugli apparecchi di cui all’art. 110 comma 6, lettera a) e lettera b), del testo unico di cui al regio decreto 18 giugno 1931, n. 773, è fissata, rispettivamente:
  - nel 19,25% e nel 6,25% dell’ammontare delle somme giocate a decorrere dal 1° settembre 2018;
  - nel 19,6 % e nel 6,65 % a decorrere dal 1° maggio 2019;
  - nel 19,68 % e nel 6,68 % a decorrere dal 1° gennaio 2020;
  - nel 19,75 % e nel 6,75 % a decorrere dal 1° gennaio 2021;
  - nel 19,6 % e nel 6,6 % a decorrere dal 1° gennaio 2023.
- La Legge 30 dicembre 2018, n. 145 - recante “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021” - ha introdotto le seguenti misure:
  - pay-out: la percentuale delle somme giocate destinate alle vincite è fissata in misura non inferiore al 68% per le AWP e non inferiore al 84% per le VLT;
  - orario funzionamento di apparecchi: al fine rendere effettive le norme degli enti locali che disciplinano l’orario di funzionamento degli apparecchi, si prevede che dal 1° luglio 2019, l’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), avvalendosi della collaborazione di SOGEI, metta a disposizione degli enti locali i dati relativi agli orari di funzionamento degli apparecchi. ADM dovrà adottare un provvedimento attuativo di tale disposizione entro sessanta giorni dall’entrata in vigore della legge;
  - AWPR: le regole tecniche di produzione delle AWP che consentono il gioco da remoto devono prevedere la memorizzazione, la conservazione e la trasmissione al sistema remoto dell’orario di funzionamento degli apparecchi medesimi. Tali dati sono messi a disposizione degli enti locali da ADM avvalendosi della SOGEI. Il Ministero dell’Economia e delle Finanze notifica lo schema di decreto alla Commissione Europea entro sessanta giorni dalla data di entrata in vigore della presente legge;
  - AWP: si proroga di un anno la scadenza prevista, stabilendo che i nulla osta per

di abilità a distanza e per il gioco del bingo a distanza nella misura del 25% delle somme che risultano non restituite al giocatore; per le scommesse a quota fissa, con esclusione delle scommesse ippiche, nella misura del 20% se la raccolta avviene su rete fisica e del 24% se la raccolta avviene a distanza delle somme non restituite in vincita al giocatore.

Infine nel 2019 è stato emanato:

- Decreto-Legge 28 gennaio 2019, n. 4, recante “Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni” ha introdotto le seguenti misure:
  - viene innalzata, a partire dal 1° luglio 2019, dall’8 all’11% la ritenuta sulle vincite del 10 e Lotto.
  - è aumentata del 2% la misura del PREU (Prelievo Erariale Unico) per le AWP.
  - per il solo 2019 i versamenti del PREU per le VLT dovuti a titolo primo, secondo e terzo acconto relativi al sesto bimestre, sono maggiorati nella misura del 10% ciascuno.
  - viene fissato un corrispettivo una tantum per il rilascio dei nulla osta di distribuzione degli apparecchi AWP ed innalzato il corrispettivo per il rilascio dei nulla osta di esercizio delle AWP.

gli apparecchi AWP non possono più essere rilasciati dopo il 31 dicembre 2019 e che i “vecchi” apparecchi devono essere dismessi entro il 31 dicembre 2020;

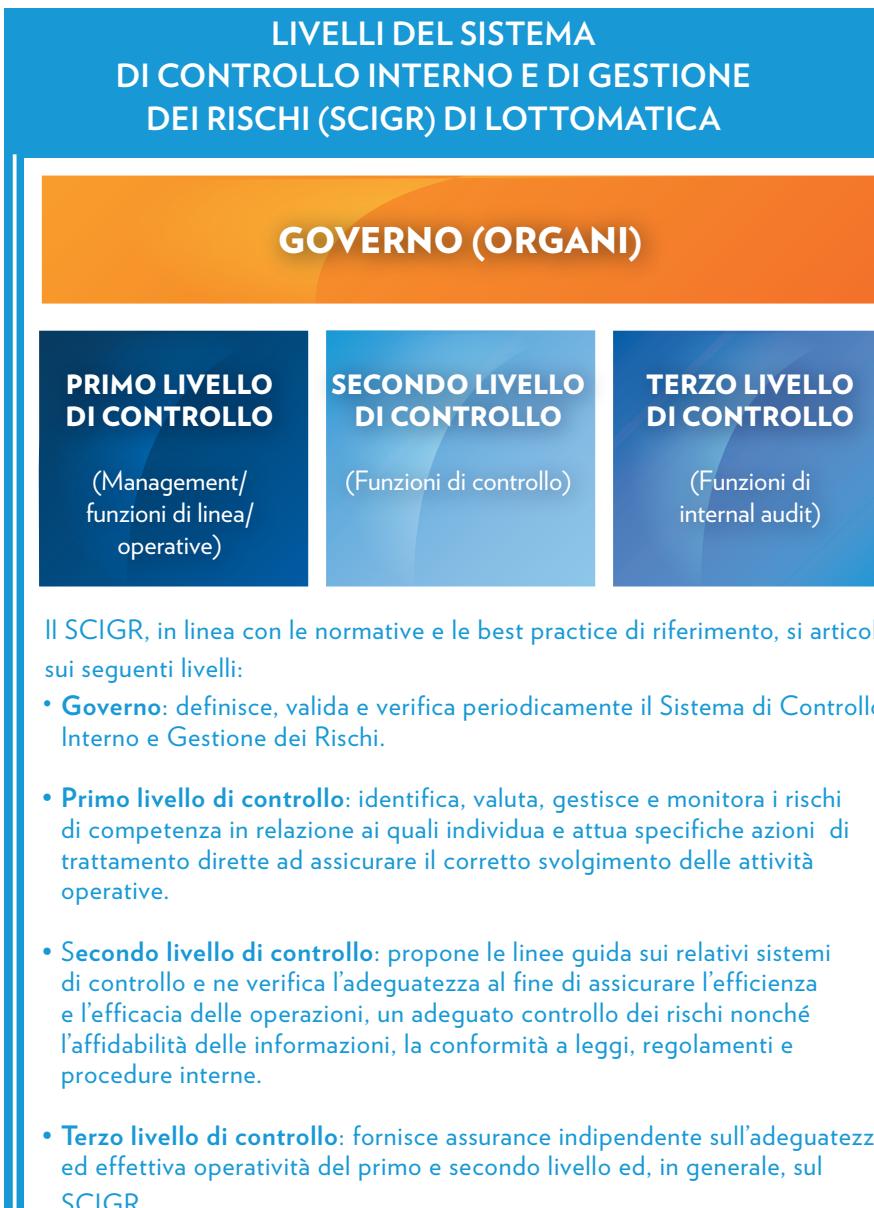
- in tema di apparecchi da intrattenimento, ha incrementato la misura del prelievo erariale unico (PREU) stabilendo che, a decorrere dal 1° gennaio 2019, la misura del PREU sia aumentata dell’1,35% per le AWP e dell’1,25 % per le VLT;
- concorsi pronostici sportivi: a decorrere dal 1° luglio 2019, con provvedimento del direttore dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, si procede alla loro riforma, sopprimendo l’imposta unica e prevedendo una contestuale modifica della ripartizione della posta in gioco;
- dal 1° gennaio 2019, è stata rimodulata l’imposta unica sugli altri giochi: per i giochi

## Risk Management

Lottomatica per la gestione dei rischi ha adottato un Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR) ispirandosi agli standard internazionali di “Enterprise Risk Management - Integrated Framework CoSO ERM Framework”<sup>1)</sup>, aggiornato nel 2017, e “Internal Control - Integrated Framework”, anche quest’ultimo emesso dal CoSO e aggiornato nel 2013. I due Framework, anche se distinti e con differenti obiettivi, presentano alcune sovrapposizioni, che tuttavia li rendono complementari e non succedanei l’uno dell’altro.

Il SCIGR di Lottomatica è rappresentato dall’insieme di strumenti, strutture organizzative, norme e regole aziendali volte a consentire una conduzione dell’impresa sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali. Il sistema dei controlli, per essere efficace, deve essere integrato. Ciò presuppone che le sue componenti siano coordinate e interdipendenti e che il sistema, nel suo complesso, sia a sua volta integrato nel generale assetto organizzativo, amministrativo e contabile in cui operano le varie entità di Lottomatica.

1) Primo Modello predisposto nel 2004 dal Committee of Sponsoring Organization (CoSO) della Treadway Commission.



Lottomatica ha stabilito un processo di segnalazione e gestione degli incidenti di Rischio Operativo, cioè il rischio di subire perdite economiche o mancati guadagni, risultante da inefficienze di processo, persone, sistemi, danni da eventi esterni, frodi interne ed esterne.

Il processo di gestione degli incidenti permette di:

- identificare le cause degli incidenti;
- rafforzare i processi attraverso azioni immediate, finalizzate al contenimento del rischio, e Action Plan volti a prevenire il ripetersi dell'evento;
- censire gli incidenti e i relativi impatti e registrarli in un Loss Data Collection;
- informare tempestivamente il management/vertice aziendale sugli incidenti occorsi.

La funzione Risk Management coordina l'intero processo di gestione dell'incidente e la circolazione di tutte le informazioni relative allo stesso. Inoltre, nel caso di incidenti con un elevato impatto, valuta - insieme a tutte le Unità Organizzative coinvolte - l'opportunità di costituire un'Unità di Crisi per fronteggiare l'eventuale emergenza.



# La promozione della responsabilità

foto:  
Daniele Spadafora  
CSR  
Roma, Italia



# La promozione della responsabilità

## Sviluppo e promozione del Gioco Responsabile

Il concetto di Gioco Responsabile è intrinsecamente legato agli aspetti positivi dell'esperienza ludica connessi al divertimento, allo svago e alla socializzazione, poiché identifica la necessità di aderire a principi di responsabilità e correttezza indispensabili a garantire un ambiente di gioco sicuro. Prodotti e servizi devono quindi essere progettati ed erogati in modo da tutelare giocatori, operatori e rivenditori in tutte le fasi di gioco.

Il Gioco Responsabile è un elemento centrale nella strategia di sostenibilità di Lottomatica, che è sempre più adeguatamente promossa a tutti i livelli dell'organizzazione con lo scopo di generare una diffusa consapevolezza di tutti gli stakeholder dell'Azienda. Crescita e responsabilità possono e devono sostenersi a vicenda.

Lottomatica, consapevole che un approccio eccessivo al gioco sia da disincentivare, promuove il Gioco Responsabile insieme all'Autorità di settore, rappresentata dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), affinché il gioco continui ad essere inteso come un semplice

intrattenimento. Lottomatica, quindi, ha l'obiettivo di garantire la tutela e la sicurezza del giocatore attraverso un'attenta pianificazione e realizzazione di progetti focalizzati su tre direttive:

- prevenzione del gioco minorile
- prevenzione del gioco eccessivo
- supporto ai giocatori problematici

### Approccio proattivo al Gioco Responsabile

Lottomatica si avvale delle migliori best practice del settore ed applica standard internazionali per lo sviluppo e l'implementazione di un Programma di Gioco Responsabile, costantemente aggiornato grazie al dialogo e alla cooperazione con diversi interlocutori nazionali ed internazionali, come ad esempio associazioni di categoria, università ed enti di ricerca, esperti di gioco problematico e associazioni che si occupano della tutela dei minori. Il Programma è articolato in modo da presidiare tutto il processo di gestione del gioco con la corretta consapevolezza e attenzione ai suoi impatti sociali attraverso progetti concreti che rispondano agli obiettivi di prevenzione, informazione e supporto.

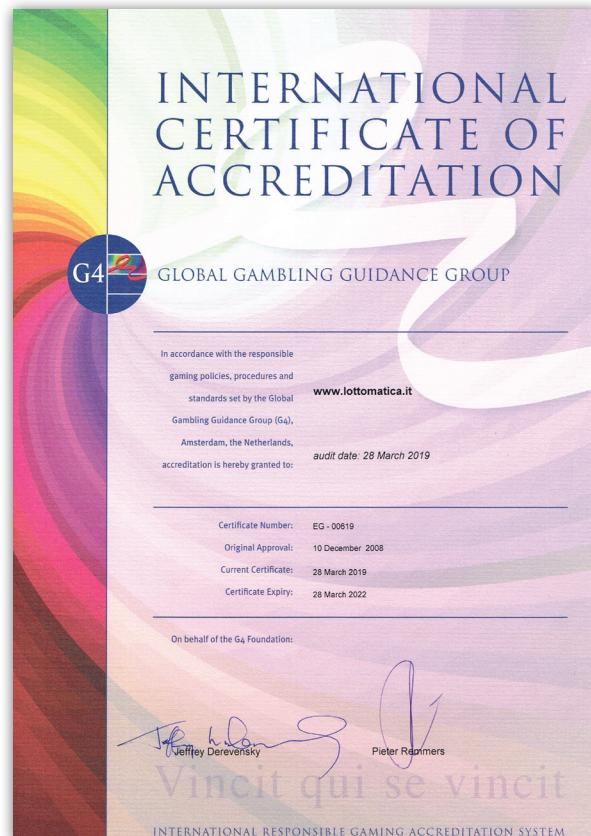
Il Programma di Gioco Responsabile è sottoposto dal 2009 a certificazione periodica da parte di un ente terzo revisore che ne verifica la compliance rispetto ai migliori standard internazionali. Lottomatica ha ottenuto per la quarta volta la certificazione di Gioco Responsabile di European Lotteries (EL), al termine di un esame approfondito degli strumenti, delle attività e dei processi contenuti nel Programma di Gioco Responsabile. Tali attività sono risultate pienamente in linea con lo standard stabilito da EL per le undici aree specifiche individuate, che richiedono diverse azioni a tutela del giocatore. Questa certificazione testimonia l'impegno di Lottomatica nel promuovere un approccio sostenibile, equilibrato e di lungo periodo in cui la tutela del giocatore sia quotidianamente al centro dell'attenzione.

Oltre a certificare la capacità di progettare e organizzare attività efficaci di Gioco Responsabile, i riconoscimenti premiano la volontà di Lottomatica di condurre una costante attività di ricerca finalizzata al miglioramento dei programmi e dei processi interni di sensibilizzazione e formazione.



### Conformità certificata a livello internazionale

Certificazione di Gioco Responsabile di European Lotteries (EL); certificazione di conformità allo Standard di Gioco Responsabile della World Lottery Association, al massimo livello conseguibile (4°); certificazione internazionale di conformità per i portali di gioco rilasciata da G4 - Global Gambling Guidance Group.



### **Formazione specifica per i rivenditori**

Nel corso del 2018 ha avuto seguito l'attività formativa sul Gioco Responsabile dedicata ai rivenditori. Il corso, accessibile tramite il Portale Rivenditori, è articolato in moduli che approfondiscono le tematiche relative al "Divieto di gioco ai minori di 18 anni" e al "Giocatore problematico". Per ogni argomento viene rappresentata una situazione che potrebbe verificarsi all'interno del Punto Vendita e viene spiegato il corretto comportamento da tenere al fine di gestire le situazioni critiche. Seguono testimonianze e suggerimenti di esperti del settore su come affrontare le circostanze più complesse, con spiegazioni sulle normative di riferimento. Al superamento di un test finale per la valutazione dell'apprendimento, viene rilasciato un attestato da conservare presso il Punto Vendita.

Lottomatica utilizza la piattaforma internazionale GamGard come strumento di valutazione del potenziale di rischio di ogni nuovo prodotto, prima del lancio sul mercato. I parametri di rischio sono resi parte integrante della fase progettuale dei giochi, al fine di evitare la creazione di prodotti che possano presentare elementi in grado di aumentare il rischio di gioco problematico.

Lottomatica esegue una valutazione del rischio sociale di tutte le nuove comunicazioni commerciali preventivamente al lancio, in ottemperanza a quanto previsto dal codice di autodisciplina pubblicitaria (emesso da Istituto Autodisciplina Pubblicitaria) e dal DL 13 settembre 2012, n. 158 (c.d. Decreto Balduzzi). Nel corso del 2018, il processo interno di valutazione delle comunicazioni pubblicitarie, finalizzato ad accertarne la conformità, ha dovuto tener conto delle disposizioni previste nel DL 12 luglio 2018 n. 87 (c.d. Decreto Dignità), che sancisce il divieto di qualsiasi forma di pubblicità, anche indiretta, relativa a giochi o scommesse con vincite in denaro.

### **Diffusione di una cultura della responsabilità**

Lottomatica pone particolare attenzione alla preparazione di tutte le figure professionali, affinché la cultura della responsabilità si affermi a qualunque livello dell'organizzazione. Nell'ambito dell'iniziativa aziendale Value Square, con l'obiettivo di creare occasioni di condivisione dei valori aziendali, è stata organizzata una sessione di incontro - aperta a tutti i dipendenti interessati - per un aggiornamento sul mondo del Gaming e sulla crescente attenzione della società rispetto a temi sensibili.

L'attività formativa rivolta ai dipendenti è un elemento costante del Programma di Gioco Responsabile. Nel marzo 2018, sulla piattaforma aziendale di e-learning, tutta la popolazione di dipendenti del Gruppo Lottomatica ha avuto accesso a un nuovo corso di formazione dal titolo "IGT Responsible Gaming Awareness Training" che ha garantito la diffusione interna di informazioni di base sul gioco problematico e responsabile.

# Corso di formazione IGT per la consapevolezza in tema di Gioco Responsabile

**Benvenuto al corso di formazione IGT sul Gioco Responsabile. La consapevolezza dei dipendenti  
sul Gioco Responsabile è alla base delle nostre iniziative di Responsabilità sociale.**



Inoltre, in collaborazione con l'Istituto Superiore di Sanità, Lottomatica ha organizzato il corso di formazione a distanza "Il gioco d'azzardo in Italia: formazione a distanza per operatori di gioco", destinato a oltre 1.000 gestori di Punti Vendita. I contenuti del corso, della durata complessiva di 16 ore da svolgere nell'arco dell'anno, sono stati definiti con l'obiettivo di sensibilizzare gli operatori sui vari aspetti normativi del gioco d'azzardo e sulle modalità di riconoscimento dei giocatori problematici.

## Attività e strumenti di promozione del Gioco Responsabile

Con l'obiettivo d'incentivare i giocatori ad adottare comportamenti corretti che possano permettere un'esperienza di gioco sicura, una particolare attenzione è dedicata alla sezione "Gioco Responsabile"

dell'area "Profilo" del Conto Gioco Online. In questa pagina vengono messi a disposizione dell'utente tutti gli strumenti per la gestione di autolimitazione, autoesclusione e autovalutazione. In particolare, ai fini dell'apertura del Conto Gioco è obbligatoria l'impostazione di una soglia massima di deposito settimanale; inoltre, è possibile inserire un limite di spesa giornaliero, settimanale o mensile, modificabile in base alle proprie disponibilità.

Il giocatore ha la possibilità di sospendere temporaneamente o in maniera definitiva il proprio conto gioco, oppure di escludersi da una singola tipologia di gioco. Qualora il giocatore contatti il contact center palesando problemi con il gioco, Lottomatica procede con la sospensione cautelativa del conto. In seguito, la documentazione relativa alle giocate e alle comunicazioni scritte con il contact center da parte del giocatore viene

raccolta in forma anonima per essere inviata agli specialisti di Federserd (Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze).

Le casistiche vengono suddivise in tre tipologie, al fine di gestire il ritorno ad un approccio responsabile con il gioco secondo procedure appropriate:

- richiesta del Cliente di chiusura del conto gioco legata a cause riconducibili a problemi di gioco;
- sospensione/chiusura del conto gioco da parte di Lottomatica sulla base di dichiarazioni esplicite e/o sottintese e/o equivoche del Cliente, da cui emergono problemi di gioco;
- richiesta del Cliente di esclusione da una singola verticale di gioco.



## IL TOUR PER LA PREVENZIONE DEL GIOCO MINORILE

Nel 2018 è stata condotta con successo la VII edizione del progetto di prevenzione del gioco minorile ideato in collaborazione con Moige (Movimento Italiano Genitori) e FIT (Federazione Italiana Tabaccai). In questa edizione, il tour informativo sul divieto di accesso ai giochi con vincita in denaro per i minori di 18 anni ha fatto tappa in **105 TABACCHERIE** di **26 CITTÀ** su tutto il territorio nazionale.

Il tour è stato sostenuto dalla campagna “Facciamo girare la voce”, veicolata sulla stampa e soprattutto sui canali social con un linguaggio familiare ai più giovani, che ha generato oltre **21 MILIONI** di contatti tramite stampa, più di 8 milioni tramite

web e 1 milione e mezzo di visualizzazioni grazie alla sponsorizzazione sui social. Gli operatori del Moige hanno invitato i tabaccai aderenti e la clientela a “far girare la voce”, con la distribuzione di **40.000 COPIE** di materiale informativo nelle tabaccherie. Più di **1.100 PERSONE** sono state coinvolte direttamente nella creatività della campagna, permettendogli di scattare fotografie davanti ai “roll up”, “postate” poi in rete. Le pagine Facebook, Twitter e Instagram del progetto sono state aggiornate quotidianamente, consentendo agli utenti di avere informazioni e approfondimenti sulla campagna, di condividere i post dedicati, di visualizzare le foto relative ed esprimere preferenze sulle notizie attraverso commenti o semplici «mi piace».

The screenshot shows the Facebook page for 'Facciamogirarelavoce'. It features a large profile picture with the number 18 inside a red circle. The page has 17 likes. A recent post from July 13, 2018, shows two photos of people smiling and holding up signs related to the campaign. To the right, there's a sidebar with event details for Messina, Catanzaro, and Lecce.

This is a full-width Facebook post from the 'Facciamogirarelavoce' page. The post features a large graphic with the number 18 and text about the campaign. It includes a map of Italy with icons of houses and cars. Below the graphic, it lists events in Messina, Catanzaro, and Lecce. The post has 17 likes and a comment section at the bottom.

This is another screenshot of a Facebook post from the 'Facciamogirarelavoce' page. It shows a similar graphic with the number 18 and campaign information. The post has 17 likes and a comment section.

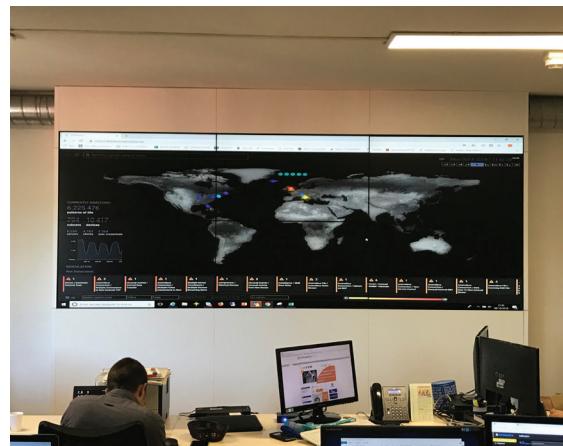
## Tutela delle persone, dei prodotti e dei processi

Nelle attività quotidiane di raccolta e gestione dei dati riferibili a persone e transazioni, Lottomatica è consapevole di assumersi un alto grado di responsabilità nei confronti di individui, partner e mercati. Oltre al costante controllo e miglioramento delle procedure interne affinché vengano implementati processi efficaci pienamente conformi ai requisiti e ai regolamenti di Legge, Lottomatica persegue l'obiettivo fondamentale di conservare la fiducia alla base della relazione con tutti gli stakeholder. Programmi e soluzioni, di conseguenza, sono progettati per garantire la trasparenza in tutti gli aspetti del gioco e la protezione dei dati.

### Cybersecurity

Lottomatica adotta un modello di gestione della sicurezza Information and Communication Technologies (ICT) costituito da processi e soluzioni tecnologici che estendono la massima sicurezza end-to-end dai prodotti, servizi e processi, alle transazioni e ai clienti.

La funzione ICT Security di Lottomatica garantisce la sicurezza dei prodotti e delle soluzioni sviluppate già a partire dalle fasi di analisi e progettazione dei sistemi, in base a security impact analysis e valutazioni di rischio in grado di assicurare la conformità normativa e il rispetto degli standard di sicurezza informatica. Inoltre, prima del rilascio in produzione, vengono effettuati test di sicurezza per l'identificazione e la risoluzione preventiva di



Una vista della “consolle” del sistema di Behavioural Analytics, uno dei software utilizzati dal SOC di Lottomatica, per il monitoraggio di comportamenti anomali sulle infrastrutture IT.

eventuali criticità.

L'architettura a difesa dell'infrastruttura informatica e delle informazioni comprende quattro ambiti di applicazione: sicurezza funzionale, di processo, infrastrutturale e fisica. Oltre alla sicurezza funzionale (per esempio il controllo accessi e la crittografia di dati e canali), la sicurezza di processo

viene verificata da costanti analisi statiche e dinamiche di vulnerabilità. La sicurezza infrastrutturale si avvale di soluzioni trasversali, come “security incident and event management” e “identity and access management”, completata dalle soluzioni di sicurezza per la protezione fisica di edifici e ambienti, come la videosorveglianza e l'uso dei badge.

## PRESERVARE LA FIDUCIA DEI CLIENTI

Il modello di gestione della sicurezza ICT, adottato da Lottomatica, garantisce l'integrazione delle misure per la sicurezza e la compliance normativa dei prodotti e delle soluzioni sviluppate, sin dalle primissime fasi di progettazione. Inoltre, i test di sicurezza per l'identificazione e la risoluzione preventiva di eventuali criticità sono effettuati prima del rilascio in produzione. Tale approccio, in aggiunta alla strategia di “difesa in profondità”, eseguita mediante l'adozione delle soluzioni tecnologiche di sicurezza più innovative e la costante attenzione alla prevenzione e al contrasto delle frodi informatiche, garantisce i più elevati standard di sicurezza per i clienti finali.

Le soluzioni specifiche per il monitoraggio e il contrasto degli attacchi informatici mirati al furto delle credenziali e delle informazioni personali dei clienti, comprendono:

- La soluzione Anti-Phishing che permette l'identificazione tempestiva di portali clone, ossia siti web fraudolenti creati con l'intento di rubare le credenziali degli utenti;
- Il monitoraggio continuo di Internet e degli store delle App mobile che consente di individuare eventuali App non ufficiali oppure domini Internet finti che utilizzano impropriamente loghi e marchi di Lottomatica e che possono trarre in inganno i clienti;
- Il monitoraggio continuo delle zone di raccolta ed interscambio di dati delle carte di credito rubate dai Cyber-criminali attraverso attacchi di phishing (Drop Zone), che permette l'identificazione e la sospensione cautelativa delle carte prepagate emesse dall'Azienda e precedentemente oggetto di furto su portali clone di terze parti.

I processi e le soluzioni di sicurezza, progettati con livelli di flessibilità tali da consentire l'adattamento a specifiche peculiarità tecnologiche ed esigenze regolatorie dei prodotti e servizi, afferiscono alle seguenti aree di competenza specifica:

- **Customer Protection Services** ha l'obiettivo di garantire la protezione dei clienti contro gli attacchi informatici mirati al furto delle credenziali e delle informazioni personali, perpetrati attraverso portali e applicazioni clone.
- **Anti-Fraud Management** ha il compito di prevenire e contrastare le frodi informatiche tramite processi, tecnologie e partnership strategici per lo scambio di informazioni utili ad implementare un monitoraggio preventivo e costante, come la partnership con il Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche (CNAIPIC, servizio interno della Polizia Postale e delle Comunicazioni) e il presidio per la gestione delle eventuali frodi interne ed esterne.
- **Secure Development Life Cycle** si occupa di garantire la prevenzione da una potenziale vulnerabilità nei sistemi e nei prodotti software attraverso un processo di sviluppo e rilascio sicuro.
- **Identity and Access Governance** gestisce il governo delle identità e degli accessi mediante l'utilizzo

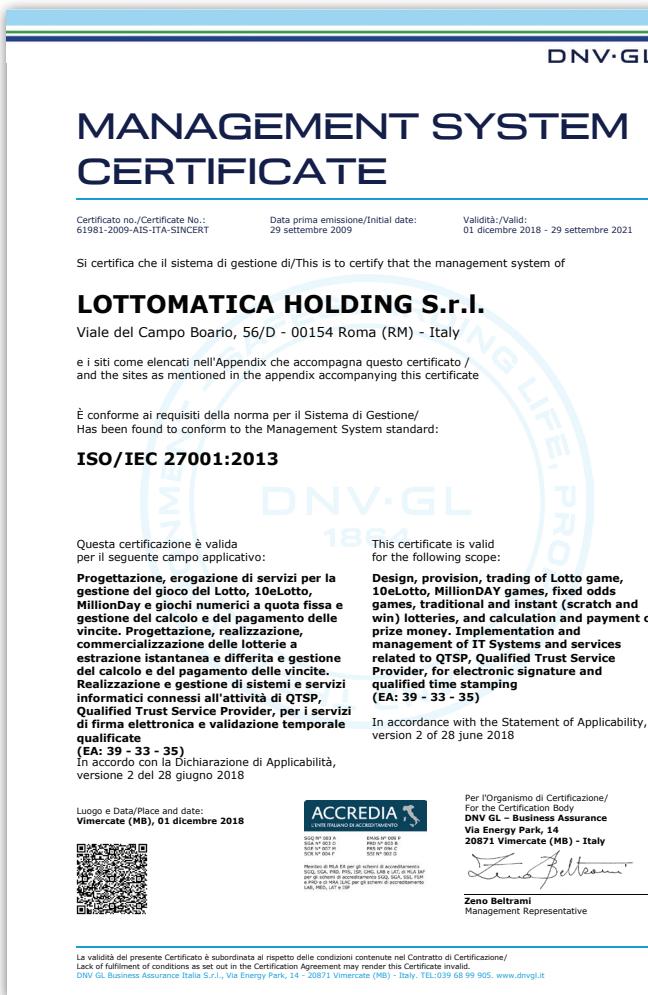
di soluzioni integrate con tutti gli elementi tecnologici dell'infrastruttura Lottomatica (es. software applicativo, sistema operativo, database) con particolare riguardo alla gestione delle utenze privilegiate.

- **Security Operations Center (SOC)** assicura la gestione H24x7 degli eventi di sicurezza attraverso l'analisi, la classificazione, la segnalazione delle minacce e l'attuazione tempestiva di azioni di contrasto. Il SOC di Lottomatica gestisce in maniera centralizzata tutti gli eventi di sicurezza, garantendo un monitoraggio end-to-end in tempo reale.
- **Network and IT Security Solutions** implementa le soluzioni tecnologiche più innovative per la protezione da intrusioni informatiche sui diversi livelli dell'infrastruttura Lottomatica, implementando il concetto di “difesa in profondità”.
- **Security and Privacy Governance** permette il governo centralizzato sulla conformità di sicurezza a regolamenti, standard e leggi di riferimento all'interno di processi e soluzioni tecnologici, assicurando la gestione degli audit IT e di sicurezza.

## Certificazioni di sicurezza

Lottomatica mantiene standard elevati di sicurezza informatica, certificati da enti terzi indipendenti. L'area Certification gestisce il processo di conformità e certificazione mediante l'analisi dei requisiti di sicurezza delle normative o degli standard di riferimento, l'implementazione dei processi e delle soluzioni tecnologiche richieste per la conformità e il coordinamento delle attività durante le verifiche ispettive. Tra le certificazioni ottenute:

- ISO27001: norma internazionale che definisce i requisiti per impostare e gestire un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI).
- SGAD (Sistema di Gioco di Abilità a Distanza): certificazione per la sicurezza della piattaforma di gioco a distanza secondo le linee guida dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.
- PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard): standard di sicurezza definito dal “PCI Security Standard Council” fondato dai circuiti di carte di credito Visa, Master Card, American Express, Discover Financial Services e JCB per la protezione dei dati delle carte di pagamento
- WLA: certificazione della World Lottery Association che introduce requisiti e controlli specifici per il settore regolamentato degli operatori e provider di soluzioni di gioco.



## Protezione privacy

A maggio 2018, l'entrata in vigore nell'Unione Europea del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (General Data Protection Regulation, GDPR) n. 2016/679 ha esteso il concetto di tutela della privacy ai dati personali. La protezione di un diritto individuale alla riservatezza, quindi, è stata ampliata alla tutela dei dati personali con l'obiettivo di garantire l'autodeterminazione decisionale dei soggetti e il controllo sulla circolazione dei propri dati.

La complessità organizzativa di Lottomatica richiede una particolare attenzione al tema della protezione dei dati personali poiché le diverse aree di business e i sistemi che gestiscono l'erogazione di prodotti e servizi sono interconnessi e gestiscono una vasta platea di soggetti interessati.

Lottomatica, quindi, ha adottato il Modello di Governance Data Protection & Privacy con l'obiettivo di creare un ambiente integrato per l'applicazione del GDPR, assicurando la piena applicazione delle altre disposizioni nazionali ed europee

in materia di protezione dei dati personali e proteggendo il rapporto di fiducia con i clienti. Un approccio "utente-centrico", che pone al centro la tutela del consumatore e dei suoi diritti fondamentali, guida l'evoluzione di processi e soluzioni che abilitano l'esercizio dei diritti da parte degli interessati, quali portabilità, cancellazione, accesso e rettifica dei dati.

Il Modello garantisce l'adozione dei principi di "Data Protection by Design & by Default" previsti dal GDPR. Tali principi indicano la necessità di provvedere alla

## LE INTERAZIONI TRA FUNZIONI AZIENDALI NEL PROCESSO DI ADEGUAMENTO AL GDPR

Gli ambiti di intervento interessati dal progetto di adeguamento al GDPR hanno coinvolto numerosi team su obiettivi condivisi, mettendo in luce le capacità organizzative e di innovazione delle funzioni aziendali implicate.



protezione dei dati fin dalla progettazione per impostazione predefinita dei dati personali trattati, di configurare il trattamento dei dati prevedendo fin dall'inizio le garanzie indispensabili a tutelare i diritti degli interessati, includendo valutazioni circa la portata del trattamento, il periodo di conservazione dei dati personali e l'accessibilità agli stessi.

Il programma di protezione dei dati personali è integrato dal piano di sicurezza di Lottomatica e si basa sull'analisi dei processi di trattamento e delle componenti dei sistemi automatizzati attraverso attività per la valutazione d'impatto sulla protezione dei dati (c.d. Data Protection Impact Assessment, DPIA); l'obiettivo è identificare i potenziali rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche prima di procedere al trattamento dei dati.

Tali attività permettono di esaminare in concreto le caratteristiche del servizio,

analizzando in maniera preventiva i rischi connessi e la conformità a normative privacy e linee guida di settore così assicurando le misure necessarie a garantire un elevato livello di protezione e indirizzando per tempo le soluzioni di conformità.

Lottomatica ha nominato un DPO per monitorare il sistema di gestione della privacy e indirizzare le scelte a livello organizzativo, tecnologico e di processo per la protezione dei dati personali. Un gruppo di lavoro cross-funzionale di cui fanno parte Compliance & Risk Management, Litigation & Privacy, Organizational Assessment & Development, Architectures e ICT Security, lavora a supporto del DPO per assicurare la concreta realizzazione degli adempimenti normativi previsti dal GDPR. Un programma di formazione in materia di protezione dati viene erogato ai dipendenti di Lottomatica a tutti i livelli.

### Un processo interno per la gestione dei diritti dei soggetti interessati

L'interessato, nel senso generale del termine (cliente, fornitore, dipendente, ospite, candidato), può richiedere di far valere i propri diritti in termini di accesso, rettifica, cancellazione e portabilità dei propri dati personali e limitazione ed opposizione a trattamenti effettuati sugli stessi.

Il processo di Lottomatica per la gestione di questi diritti prevede:

- ove possibile, la facoltà dei soggetti di esercitare i propri diritti in autonomia (ad esempio, tramite l'accesso ai portali messi a disposizione dall'Azienda);
- ove necessario, un processo strutturato con diversi livelli di intervento, per garantire la presa in carico della richiesta, l'identificazione dell'interessato e l'esecuzione della stessa.

La gestione delle richieste viene monitorata attraverso controlli di livello interni alle funzioni aziendali e controlli di livello condotti dalla funzione Compliance & Risk Management, al fine di assicurare il tracciamento, il rispetto delle tempistiche indicate dal GDPR, l'adeguatezza delle azioni intraprese da Lottomatica in risposta alla richiesta e il continuo miglioramento del processo di gestione.

## Prevenzione e contrasto alle frodi secondo un processo completo

Per un'efficace attività di individuazione e prevenzione di eventi anomali, frodi e incidenti informatici, Lottomatica ha sviluppato un processo completo che copre ogni aspetto temporale e organizzativo attraverso l'adozione di:

- **Misure Tecniche di Prevenzione,** necessarie a impedire o ridurre la probabilità di situazioni che possano portare al verificarsi di un evento anomalo, incidente o attacco informatico innescando una possibile crisi;
- **Misure Tecniche di Rilevazione,** che costituiscono un sistema di monitoraggio e allarme proattivo per garantire la registrazione e la correlazione degli eventi;
- **Misure Tecniche di Risposta** agli incidenti di sicurezza per il contenimento degli impatti e per l'aumento del livello di presidio sulle criticità;
- **Misure Organizzative** per il miglioramento della consapevolezza delle persone che trattano dati, in merito ai rischi correlati alla violazione di quelli personali.

Il piano di formazione in materia di sicurezza delle informazioni tiene conto di quanto emerso periodicamente dai report su eventi anomali, incidenti e attacchi. Il personale, inoltre, riceve un'adeguata formazione sugli incidenti più frequenti e sulle modalità di gestione più comuni, con interventi di sensibilizzazione sulle modalità di comportamento volte alla prevenzione dei più usuali eventi di violazione dei dati personali.

In ottemperanza ai requisiti del GDPR, Lottomatica tiene un Registro dei Trattamenti al fine di disporre di un quadro aggiornato di quelli in essere all'interno dell'Azienda, indispensabile per ogni valutazione e analisi dei rischi. La tenuta del Registro non costituisce solo un adempimento formale, ma è parte integrante di un sistema di corretta gestione dei dati personali. Per tale motivo, Lottomatica compie un'accurata ricognizione dei trattamenti svolti e delle rispettive caratteristiche con un aggiornamento periodico di quanto rilevato.

La diffusione all'interno dell'Azienda delle operazioni di trattamento dei dati personali ha reso necessaria l'adozione del GDPR Portal, una soluzione informatica che implementa le istruzioni per la tenuta del Registro, in particolare per l'inserimento e l'aggiornamento di questionari per la mappatura delle informazioni afferenti ai trattamenti da svolgere.

## Anti-frode e anti-riciclaggio

Lottomatica ha costituito un centro di eccellenza (COE) all'interno dell'area Risk Monitoring and Reporting (RM&R), composto da professionisti del settore antifrode.

Il centro è responsabile del monitoraggio delle transazioni

della propria rete di vendita e della clientela consumer, finalizzato a individuare e prevenire comportamenti anomali, compresi eventuali casi di frode. Il perimetro di riferimento è costituito da tutte le aree di business (Igaming, Sports Betting e Lotterie) del Gruppo e ha portato all'implementazione di una piattaforma antifrode "customizzata" per il complesso business di Lottomatica, rivolto sia alla clientela Consumer sia alla Rete di Vendita.

La piattaforma è dotata di un sistema di allarme che consente di individuare tempestivamente comportamenti anomali o fraudolenti sulle piattaforme di gioco digitale o da parte della Rete di Vendita.

Il sistema è alimentato giornalmente dalla base-dati aziendale ed è stato sviluppato su una piattaforma informatica specializzata. Attraverso il monitoraggio delle transazioni e l'identificazione di schemi di comportamento anomali, si valuta l'efficacia dei controlli in essere, si interviene su casi specifici, approfondendo al tempo stesso la conoscenza della rete e della clientela. La segnalazione di comportamenti anomali, da parte del centro RM&R alle unità di business interessate e alla funzione di Risk Management, avviene secondo le procedure aziendali.

Le società dell'Azienda che svolgono attività di gestione dei giochi pubblici e offrono servizi di moneta elettronica, come CartaLis e Lis IP, rientrano tra i soggetti destinatari degli obblighi previsti dal Decreto Legislativo n. 231/2007

in tema di antiriciclaggio e lotta al finanziamento del terrorismo.

Applicando una metodologia basata sul rischio, coerente con le “policy” adottate dalla capogruppo IGT, Lottomatica adotta le misure più opportune per prevenire l’eventualità di un coinvolgimento in operazioni di riciclaggio o comunque illecite e per garantire standard elevati di sicurezza alla clientela e alle sue controparti.

Un sistema di monitoraggio automatico delle transazioni, che utilizza indicatori algoritmici di anomalia mediante gli applicativi NSR (Lis IP) e Irma (CartaLis), individua operazioni che per importo o modalità di esecuzione (tempi, zone geografiche) presentano un profilo di rischio antiriciclaggio compatibile con gli indicatori di anomalia elencati dalla Banca d’Italia per il settore delle carte prepagate e della moneta elettronica. Le schede di segnalazione generate mensilmente (in media 50/mese per NSR e 300/mese per Irma) vengono sottoposte a due livelli di valutazione per essere quindi archiviate, sottoposte a monitoraggio nel tempo o segnalate alla Banca d’Italia come operazioni sospette.

Le procedure e i presidi che assicurano il rispetto delle normative in materia di

antiriciclaggio e prevenzione del finanziamento al terrorismo, includono:

- L’identificazione e l’adeguata verifica della clientela;
- La conservazione dei dati, delle informazioni e della documentazione acquisita, in assolvimento degli obblighi di adeguata verifica, nonché delle registrazioni utilizzate per le finalità di conservazione;
- Il controllo continuo del rispetto delle procedure;
- Il costante monitoraggio dei presidi definiti per l’individuazione di operazioni ritenute sospette, anche attraverso la revisione periodica degli indicatori di anomalia;
- Il mantenimento di una cooperazione attiva nei confronti dell’Unità di Informazione Finanziaria e delle altre autorità competenti, ispirata al valore della collaborazione;
- La continua attività di sensibilizzazione dei partner rispetto ai temi dell’antiriciclaggio e della lotta al finanziamento del terrorismo;
- La formazione e l’aggiornamento continuo della filiera.

#### **Particolare attenzione alla Rete di Vendita**

Per i servizi di moneta elettronica CartaLis e per il gioco a terra, l’adeguata verifica della clientela è demandata ai Punti Vendita che effettuano la raccolta dei dati identificativi della clientela secondo le procedure regolamentate. In linea con le best practice e le disposizioni di Legge, Lottomatica si è dotata di presidi volti alla verifica del possesso e al controllo sulla permanenza dei requisiti reputazionali dei soggetti convenzionati e degli agenti, che devono essere idonei a garantire la legalità dei loro comportamenti e assicurare la corretta attuazione delle regole in materia. Parte integrante di questi presidi è rappresentata dal processo sanzionatorio, il quale trova la sua legittimazione nel contratto di convenzionamento della Rete di Vendita. Nell’ambito della formazione sugli obblighi e adempimenti previsti in materia di antiriciclaggio e di lotta al finanziamento del terrorismo, in fase di convenzionamento del Punto Vendita, viene erogato un corso obbligatorio sulle normative con manuale operativo annesso. I corsi di formazione destinati ai Punti Vendita sono sempre aggiornati e tutto il personale interno che, a vario titolo si occupa della materia, viene costantemente sottoposto a corsi di aggiornamento.

### Match fixing

Il match-fixing è una delle maggiori minacce per lo sport contemporaneo poiché ne danneggia l’immagine mettendo a rischio l’integrità e l’imprevedibilità delle competizioni, contraddicendone i valori fondamentali.

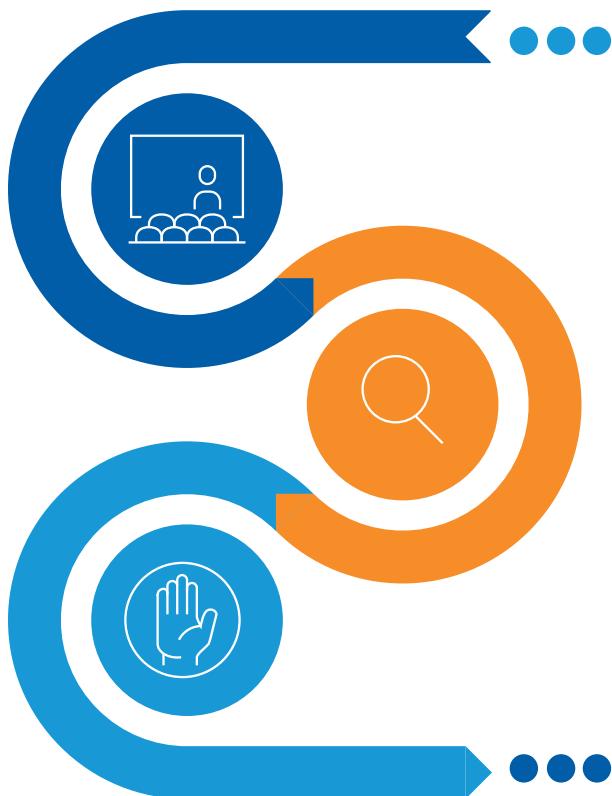
Naturalmente, anche i giocatori vengono danneggiati a causa dell’alterazione del risultato sportivo non più correlato a un ragionevole pronostico. È una forma di frode che può avvenire per intervento di gruppi di scommettitori illegali potenzialmente impegnati in attività di riciclaggio.

L’individuazione di possibili fenomeni di match-fixing viene svolta sostanzialmente in due fasi: durante la vita della scommessa, con l’ausilio della piattaforma Wager-Wise, il gruppo Gestione Rischio controlla i volumi delle scommesse e attraverso allarmi preimpostati è in grado di gestire casistiche anomale (per esempio quando i volumi non sono proporzionali all’importanza del match); esaurita la vita della scommessa, il gruppo Risk Management & Insight si occupa

di analizzare l’andamento del pay-out settimanale o giornaliero in modo da evidenziare incontri e mercati dove si siano registrati volumi e concentrazioni di vincite atipiche. Una volta individuati comportamenti anomali si ricercano gli attori per settare limiti di gioco e condividere informazioni con altri bookmaker per ulteriori confronti e analisi.

Lottomatica è membro del Comitato Esecutivo del Global Lottery Monitoring System (GLMS), l’organizzazione impegnata a individuare e contrastare le attività di scommesse sportive illegali a livello mondiale, garantendo la trasparenza degli avvenimenti quotati dai bookmaker mondiali. Il GLMS raccoglie le informazioni provenienti da numerose fonti e si avvale di uno strumento informatico con cui controllare il movimento delle quote sportive e il flusso monetario scambiato sul mercato exchange, in modo da poter indagare su fenomeni anomali. La collaborazione tra Lottomatica e GLMS avviene attraverso uno scambio di segnalazioni su probabili fenomeni di match-fixing, nell’ordine di circa 20 ogni settimana.

## GLMS PROCESSI CHIAVE

**FORMAZIONE**

- Attenzione nella selezione degli eventi sportivi offerti:
- Non offrire eventi relativi ad atleti non professionisti

Alto livello di automazione:

- Sistema di monitoraggio puntuale che analizzi in tempo reale la volatilità delle quote e individui attività sospette
- Controllo del flusso di Informazioni/Quote/Denaro

**INDIVIDUAZIONE**

- Sistema GLMS atto all'individuazione di modelli comportamentali sospetti
- Acquisizione di informazioni su eventi sportivi
  - Descrizione e valore della scommessa
  - Tempistica e quote
  - Canale di distribuzione
  - Localizzazione geografica

**GESTIONE**

Le azioni di contenimento che GLMS raccomanda ai membri sono le seguenti:

- Attenzione ai limiti di gioco
- Modifica delle legature
- Chiusura del gioco sulla specifica scommessa o su tutto l'evento sportivo

GLMS e i membri sono tenuti a comunicare a:

- Regolatori locali
- Forze dell'ordine demandate
- Federazioni sportive
- Dicasteri dello Sport



In ossequio alle stringenti normative e direttive del Consiglio d'Europa sulla promozione dell'integrità dello sport contro la manipolazione dei risultati, Lottomatica ha implementato uno specifico processo di prevenzione, identificazione e gestione, sviluppando internamente la Business Intelligence Platform (BIP), un'applicazione per l'individuazione di potenziali frodi sportive. La piattaforma permette d'impostare un sistema

di allarmi su tutte le quote e le classi d'esito principali. Questi tipi di allarme possono riconoscere tempestivamente un eventuale crollo di una quota, attraverso l'analisi dei conti gioco oppure un possibile incontro combinato, comparando in tempo reale benchmark di mercato e serie storiche di eventi sportivi. Lottomatica, inoltre, monitora i conti giochi sospetti attraverso tutti gli indicatori di rischio, spesso con limiti così bassi da inibire totalmente il gioco.



# La valorizzazione delle persone

foto:  
Daniele Spadafora  
CSR  
Roma, Italia



# La valorizzazione delle persone

In un mondo in continua evoluzione, sempre più digitale, veloce e personalizzabile, il cambiamento è una caratteristica costante che deve essere compresa e governata. Per IGT, la società capogruppo di Lottomatica, la trasformazione rappresenta un motore della crescita dell'organizzazione attraverso lo sviluppo delle persone, intese come individui differenti con esigenze, motivazioni e preferenze distinte.

La funzione People & Transformation Italy assicura che processi e sistemi interni contribuiscano ad un'impostazione culturale e organizzativa allineata alle strategie globali e inserita nel

sistema valoriale identificato da IGT e naturalmente adottato da Lottomatica, che individua un set di cinque valori in grado di rappresentare e ispirare i comportamenti quotidiani e le scelte sul posto di lavoro.

## Le nostre persone

Al 31 dicembre 2018, i rapporti di lavoro direttamente ascrivibili a Lottomatica Holding Srl e delle sue Controllate sono stati 1.762, di cui 8 contratti a tempo determinato. Negli anni recenti Lottomatica è stata in grado di incrementare l'occupazione stabile in Italia, garantendo un saldo positivo di 22 nuovi posti di lavoro nel 2018, di 19 nel 2017 e di 20 nel 2016. Sul totale dell'occupazione stabile alle dipendenze, la componente femminile rappresenta il 35% del totale forza lavoro ed è presente in percentuali apprezzabili anche nelle qualifiche superiori.

Lottomatica applica le condizioni contenute nel Contratto

## I VALORI FONDAMENTALI DELLA NOSTRA CULTURA



Passionate



Pioneering



Responsible



Authentic



Collaborative

Collettivo di Lavoro del comparto metalmeccanico, al quale si accompagna un contratto integrativo concordato con i rappresentanti sindacali (entrambi rinnovati ogni tre anni). L'Azienda applica inoltre, a componenti minoritarie, le condizioni previste dai seguenti altri contratti:

- CCNL Terziario Confcommercio
- Contratto Aziende Grafiche ed Affini
- Dirigenti Az. Industriali

Tra le condizioni comprese nel

contratto integrativo, per esempio, Lottomatica riconosce un'integrazione retributiva fino al 100% alle lavoratrici madri, per periodi di astensione facoltativa (congedo parentale) non inferiori a 3 mesi continuativi e utilizzabili senza soluzione di continuità al termine del periodo di maternità obbligatorio. Inoltre, durante il periodo di gravidanza le donne godono di un'ulteriore flessibilità, potendo usufruire di permessi retribuiti per visita medica, tutte le volte che il medico lo ritenga necessario, senza alcun impatto sul monte ore annuo previsto.

#### Accesso alle informazioni e assistenza personale con MyGPS

Il sito MyGPS è un portale di accesso per le informazioni e i servizi rivolti alle persone di Lottomatica, disponibile 24 ore al giorno e 7 giorni su 7, accessibile da mobile e da casa con ID utente e password aziendali. Attraverso il sito, in modo autonomo e indipendente, è possibile ottenere risposte a domande e informazioni specifiche inerenti a comunicazioni aziendali, richiesta permessi maternità, politiche aziendali, moduli e linee guida. Il sito dispone di una vera e propria libreria digitale organizzata per categorie, ciascuna delle quali dedicata a uno specifico tema, per rendere più intuitiva e semplice la ricerca dei contenuti di proprio interesse. Se quanto ricercato non è presente nella libreria digitale, è possibile richiedere assistenza direttamente al team People & Transformation attraverso la sezione dedicata al servizio di ticketing. In alternativa, ogni utente può attivare il canale diretto alle persone che lavorano presso il Global People Services, oppure inoltrare la richiesta informazioni ai focal point dei centri di competenza coinvolti.

### Rapporti di lavoro direttamente ascrivibili a Lottomatica

Contratto di lavoro	Donne	Uomini	Totale
Tempo indeterminato	620	1.134	1.754
Tempo determinato	5	3	8
Full-time	582	1.131	1.713
Part-time	43	6	49
Totale	625	1.137	1.762

### Distribuzione delle posizioni dirigenziali per qualifica e genere

Posizione	Donne	Uomini	Totale
Senior Manager	9	16	25
Direttori	9	26	35
Direttori Senior	5	14	19

## Studio sui “Talenti senza età”

Nell'ottica di orientare l'attenzione a tutte le diverse componenti della popolazione aziendale, Lottomatica ha partecipato ad uno studio che si propone di esplorare e valorizzare le potenzialità dei lavoratori over50 in azienda e di migliorarne la permanenza sul posto di lavoro. In Lottomatica, i colleghi over50 sono ripartiti in 133 donne e 333 uomini. La ricerca, condotta da Valore D in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano su un campione di 30 aziende in Italia, ha l'obiettivo di raccogliere informazioni su questa parte della popolazione aziendale, in un'ottica di diversità di genere (donne e uomini) e diversità generazionale, per consentire l'identificazione di eventuali azioni di miglioramento.

## Promuovere un clima positivo

### Diversity & Inclusion

In un contesto competitivo in continua evoluzione, è fondamentale che l'organizzazione sia in grado di adattarsi ai cambiamenti adottando comportamenti e processi adeguati alle circostanze, coinvolgendo le persone in funzione della professionalità e degli obiettivi perseguiti. Affinché l'organizzazione riesca ad esprimere questa capacità di adattamento, dunque, è necessario che le condizioni ambientali permettano ai singoli individui di riconoscersi nel gruppo di lavoro e di svolgere al meglio le proprie mansioni.

Diversità e inclusione rappresentano le caratteristiche dell'organizzazione più efficaci nell'accogliere le diverse abilità e i requisiti degli individui. Capacità e competenze individuali sono valorizzate e organizzate a fattor comune al servizio del gruppo di lavoro, permettendo alle singole persone di esprimere il proprio potenziale in un contesto inclusivo.

In aggiunta ai progetti già realizzati da IGT nel 2018, per i primi mesi del 2019 è previsto l'avvio dei programmi della Direzione

Diversity & Inclusion, a partire dalla comunicazione delle linee guida Global fino al lancio di veri e propri EBRG (Employees Business Resource Groups) locali, ovvero team di dipendenti che si riuniscono spontaneamente per lavorare a tematiche legate a parti di popolazione aziendale meno rappresentate, con lo scopo di migliorarne l'esperienza quotidiana nell'ambito lavorativo. I primi ad essere lanciati saranno gli EBRG: “WIN @ IGT Italy”, che si occuperà di tematiche relative alle donne, e “Superability”, che si occuperà della diversa abilità.

Lottomatica partecipa ai progetti promossi da Valore D, l'associazione che incoraggia lo sviluppo manageriale di talenti femminili attraverso iniziative di sviluppo e formazione. Più di 100 aziende e 30 amministratori delegati hanno firmato il Manifesto per l'occupazione femminile di Valore D, un documento che in 9 punti definisce un programma di strumenti concreti per valorizzare i talenti femminili in azienda. Lottomatica conferma il proprio impegno ad assistere l'occupazione femminile attraverso vari strumenti, come lo sviluppo di policy di congedo, il lavoro flessibile, il welfare aziendale, lo smart working.



### Parlare la lingua di tutti

Parte del supporto alle diversità della nostra forza lavoro consiste nel parlare il più possibile ai nostri dipendenti nella loro lingua madre. Durante il 2018, IGT ha sperimentato e

implementato con successo una nuova strategia linguistica che prevede la traduzione in più lingue delle comunicazioni più importanti destinate a tutti i dipendenti. Anche se l'inglese è la lingua di lavoro ufficiale in uso in IGT, molti dipendenti nelle

varie sedi nel mondo utilizzano la propria come lingua principale. Le comunicazioni rivolte ai dipendenti vengono ora tradotte in dieci lingue: cinese, ceco, inglese, francese, tedesco, italiano, polacco, serbo, spagnolo e turco.

### Salute e sicurezza sul posto di lavoro

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, Lottomatica ha previsto diverse iniziative finalizzate alla sensibilizzazione del personale su temi di prevenzione sanitaria.

Per quanto riguarda l'ambiente di lavoro, sono state eseguite analisi ambientali sul comfort microclimatico, come monitoraggio dell'idoneità degli ambienti di lavoro. Inoltre, sono state installate delle pellicole termico-oscuranti

sulle finestre della facciata di uno dei due edifici della sede di Roma, particolarmente esposto a sud e quindi soggetto a surriscaldamento termico.

Come contributo alla creazione di un ambiente positivo e salubre, Lottomatica ha sottoscritto l'adozione di uno spazio di verde pubblico di circa 2.000 mq adiacente alla sede, curandone costantemente la pulizia ed il decoro.

Per il 2019 il Piano per la salute e

sicurezza dei lavoratori prevede le seguenti iniziative:

- Installazione dei defibrillatori semiautomatici in tutte le sedi del territorio con relativa formazione del personale preposto all'utilizzo;
- Organizzazione di una Settimana della Prevenzione sul tema: "la manovra di disostruzione delle vie aeree";
- Fornitura per tutte le postazioni di mouse con trackball.

### Campagna periodica contro il melanoma

Vista l'importanza della periodicità dello screening e a seguito delle numerose richieste pervenute, Lottomatica ha deciso di organizzare nuovamente la Campagna di Prevenzione del Melanoma, in collaborazione con ANT (Associazione Nazionale Tumori). Dal mese di ottobre 2018 è stato possibile svolgere gratuitamente, in sede, circa 800 visite dermatologiche specialistiche volontarie per la diagnosi precoce del melanoma, attraverso l'analisi con videodermatoscopio.

## Coinvolgere la popolazione aziendale

### Misurazione del coinvolgimento

Nell'ambito della survey annuale sul coinvolgimento dei dipendenti MyVoice@IGT, Lottomatica ha accolto con entusiasmo l'invito ad esprimere la propria opinione sull'esperienza in IGT. L'Italia, infatti, è stata la Regione con la percentuale di rispondenti maggiore in tutta IGT.

Ha risposto al sondaggio l'89% della popolazione aziendale Lottomatica, una porzione significativamente maggiore rispetto all'anno precedente (83,4%). Anche l'indice di coinvolgimento (Engagement Index) ha mostrato un miglioramento: dal 67,1% del 2017 al 71,4% del 2018, un dato incoraggiante poiché l'indice rappresenta la sintesi di tutte le variabili che impattano sulla vita lavorativa.

I risultati dimostrano che Lottomatica ha migliorato il livello di informazione sui cambiamenti in atto e su come questi influenzano il futuro

dell'organizzazione. La fiducia nell'operato dei Senior Leader in azienda amplifica la soddisfazione nei confronti dei cambiamenti ritenuti necessari per competere in modo efficace sul mercato. La popolazione di Lottomatica, inoltre, dimostra di apprezzare l'impegno di IGT verso la Responsabilità Sociale d'Impresa e di comprendere chiaramente le strategie di Diversity & Inclusion, nell'ambito di una corretta percezione dei valori aziendali nella quotidianità lavorativa. In particolare, dall'indagine emerge come l'agire in modo etico e con integrità sia più importante rispetto al conseguire i risultati aziendali.

La possibilità di contare sul proprio gruppo di lavoro e di poter essere se stessi viene ritenuta parte dei punti di forza di Lottomatica. Tra le aree di miglioramento, emerge l'opportunità di rendere più efficace la comunicazione e fornire più informazioni sulle opportunità di sviluppo professionale. Occorrerà individuare le azioni ed i progetti più funzionali per aumentare ulteriormente il livello di coinvolgimento, istituendo un Engagement Team che ne guiderà la realizzazione.

aziendale grazie all'ascolto di esigenze e suggerimenti, con l'opportunità di incontrare il top management.

#### Sviluppo professionale

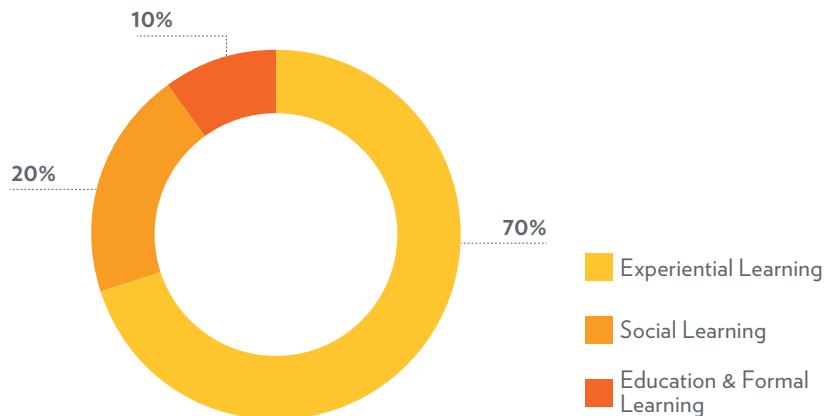
Lottomatica ritiene che lo sviluppo professionale di ciascun collaboratore sia un obiettivo ad alta priorità. Uno degli strumenti utilizzati per affiancare i dipendenti nel proprio sviluppo di carriera è il Piano di Sviluppo Individuale (IDP - Individual Development Plan). L'obiettivo dell'IDP è quello di aiutare i dipendenti a raggiungere i propri obiettivi, sia a breve sia a lungo termine, oltre che permettere il miglioramento delle attuali prestazioni lavorative.

Lottomatica ha lavorato per diffondere la conoscenza di questo strumento, realizzando riunioni plenarie con i responsabili delle varie unità organizzative e sessioni formative per l'intera popolazione aziendale. Data l'importanza che l'azienda riconosce a questo strumento, dal 2019 la compilazione dell'IDP sarà resa obbligatoria.

### IL MODELLO 70:20:10

Il modello adottato da IGT e Lottomatica è il 70:20:10, elaborato da Morgan McCall, Robert W. Eichinger e Michael M. Lombardo, secondo il quale il 100% delle conoscenze in ambito lavorativo di un soggetto sarebbero composte da:

- 70% dall'apprendimento esperienziale attraverso compiti lavorativi quotidiani, sfide e pratica;
- 20% dall'apprendimento sociale attraverso confronto e interazione con altre persone, come i colleghi;
- 10% dall'apprendimento formale attraverso corsi, programmi strutturati ed eventi educativi formali.



## Una nuova gestione del personale con PeopleCenter

Nato per gestire in maniera integrata i processi dedicati alle persone, PeopleCenter è un sistema che raccoglie tutti i dati correlati ai dipendenti e consente alla direzione People & Transformation di ragionare sulla singola persona come individuo con i suoi bisogni, le sue motivazioni, le sue aspettative, ma anche come professionista che ricopre un certo ruolo organizzativo, considerando il suo contributo al perseguitamento degli obiettivi aziendali.

Attraverso una pagina di profilo, il dipendente ha la possibilità di visionare tutte le informazioni relative al ruolo ricoperto, alle competenze e alla propria storia in azienda, con un'interfaccia facile e intuitiva, disponibile in qualunque momento, 24 ore su 24, anche attraverso dispositivi mobile. Man mano che il dipendente evolve nel proprio ruolo aziendale, evolvono anche le modalità di apprendimento attraverso un'apposita formazione, vengono valutate le prestazioni e viene pianificato lo sviluppo della sua carriera.

## Processi formativi ed educativi

Lottomatica dedica grande attenzione allo sviluppo del capitale umano, poiché rappresenta una risorsa strategica in grado di assicurare competitività nel lungo periodo. Il catalogo formativo proposto da Lottomatica ha l'obiettivo di offrire un supporto allo sviluppo delle competenze global in linea con i valori del Gruppo. Il catalogo prevede interventi differenziati a seconda del ruolo svolto in azienda (supervisor o individual contributor).

In linea con la strategia globale condivisa con la capogruppo IGT, nel 2018 Lottomatica ha erogato oltre 22.000 ore di formazione coinvolgendo più dell'80% dei dipendenti, secondo una strategia di apprendimento finalizzata a mettere le persone al centro e ad investire sulla loro crescita professionale e personale. La formazione erogata nel corso dell'anno, suddivisa in modalità e-learning per il 20% e in aula per l'80%, ha contemplato entrambe le abilità hard e soft, coprendo le competenze linguistiche, manageriali, la formazione obbligatoria e di conformità alle

normative vigenti. Nel corso dell'anno sono state organizzate 36 sessioni formative sulle soft skill, erogate a 412 dipendenti suddivisi tra individual contributor (331) e supervisor (81). In media, ogni dipendente ha ricevuto 12,5 ore di formazione, distribuite tra personale femminile (14,4 ore) e maschile (11,4 ore).

Nell'ambito della formazione manageriale, nel corso del 2019 sarà sviluppato Manager Essentials, un programma globale già attivo e articolato anche a livello locale con l'obiettivo di fornire al management di Lottomatica una formazione mirata ad ottimizzare la gestione delle risorse e lavorare sulle complessità legate al ruolo svolto.

In continuità con l'attività di diffusione dei valori aziendali è stato realizzato il programma di formazione relativo alle Core Competence, un percorso di crescita e sviluppo delle competenze soft e relazionali destinato sia ai people manager sia agli individual contributor.

È stato dato molto rilievo anche alla formazione linguistica, che per Lottomatica ricopre un'importanza strategica. Tutti i dipendenti hanno avuto accesso a English4All, una piattaforma di e-learning disponibile 24/7, che mette a disposizione dei dipendenti anche 4 lezioni private individuali con docenti madrelingua. L'apprendimento della lingua inglese rappresenta uno degli obiettivi della strategia del percorso di formazione che guiderà Lottomatica nel 2019.

## SECONDA EDIZIONE DI VALUESQUARE

# valueSquare

Nel corso del 2018 Lottomatica ha avviato la seconda edizione del progetto valueSquare, con l'obiettivo di aumentare il senso di appartenenza e migliorare il clima aziendale attraverso la diffusione della conoscenza dei cinque valori fondamentali e la promozione di iniziative in grado di incoraggiare comportamenti aziendali quotidiani ispirati a questi valori. Il gruppo di lavoro ha coinvolto rappresentanti di tutte le Unità Organizzative, in ottica cross-funzionale, con la nomina di 50 colleghi in qualità di Ambassador, che hanno collaborato alla progettazione e alla realizzazione delle diverse attività del progetto. Le iniziative realizzate sono state molteplici, dalla pausa pranzo nei siti archeologici nei pressi della sede aziendale (Step by Step), agli incontri negli uffici dei manager per affrontare i temi più disparati (Porte Aperte), al volontariato nelle Onlus accreditate in azienda, alla presentazione nei bar aziendali dei libri pubblicati dai dipendenti-autori (Caffè Letterario), alla donazione di sangue e tante altre ancora.



Step by Step



Kick off di valueSquare: mettiamo le mani in pasta!



Caffè Letterario



Donazione di sangue

A sostegno delle attività di formazione e diffusione delle conoscenze e dei valori aziendali, Lottomatica ha incoraggiato l'uso di diversi canali di comunicazione, come la Intranet aziendale e Yammer, il canale social dedicato alla condivisione di contenuti, interessi ed iniziative del tempo libero come la scrittura o il volontariato. Inoltre, nel corso del 2019 tutte le realtà territoriali di IGT si uniformeranno ad un'unica piattaforma intranet, con la migrazione ad una versione aggiornata del programma di condivisione contenuti SharePoint, con l'obiettivo di migliorare i flussi di lavoro.

### Valutazione della performance

La valutazione della performance è un processo necessario per la gestione strategica delle risorse in quanto permette la definizione di priorità e obiettivi aziendali, ed è una guida per il costante miglioramento delle abilità e dei risultati manageriali e professionali. In Lottomatica, questo processo è allineato alle fasi e alle tempistiche adottate dalla capogruppo IGT:

1. Definizione e condivisione degli obiettivi con il manager di riferimento;
2. Discussione dell>IDP tra manager e collaboratore;
3. Riscontro in merito ai progressi verso gli obiettivi e le azioni di sviluppo;
4. Valutazione delle performance a fine anno.

L'ultima fase include anche l'autovalutazione, durante la quale il collaboratore si autovaluta in base a determinate abilità e obiettivi.

## ATTIVITÀ DI COINVOLGIMENTO E FORMAZIONE PER GENITORI E FIGLI

In tutte le sedi territoriali, Lottomatica ha istituito tre giornate per lo svolgimento di "Vengo anch'io", l'iniziativa che permette ai figli dei dipendenti di trascorrere una giornata in ufficio in compagnia dei propri genitori per conoscere l'Azienda.

Con "Talent Day", Lottomatica ha organizzato un laboratorio dedicato all'orientamento professionale dei figli in età compresa tra 18 e 26 anni, con la possibilità di interagire con i Manager delle Risorse Umane di importanti realtà aziendali e ricevere i giusti suggerimenti per avvicinarsi al mondo del lavoro o alla scelta degli studi universitari in modo consapevole. Anche i genitori sono stati protagonisti con il "Talent Day Parents", una giornata di formazione per orientarli nel fornire ai figli il giusto supporto nella scelta del percorso accademico e/o professionale.

Con "Digital Day", invece, genitori e figli - in età compresa tra 8 e 16 anni - hanno beneficiato di una giornata di formazione congiunta che ha permesso loro di approcciarsi agli strumenti del mondo del "coding" (programmazione software videogame) all'insegna del gioco e del divertimento, con una panoramica su temi sensibili quali cyber security, "cittadinanza digitale" e "digital detox".



Digital Day



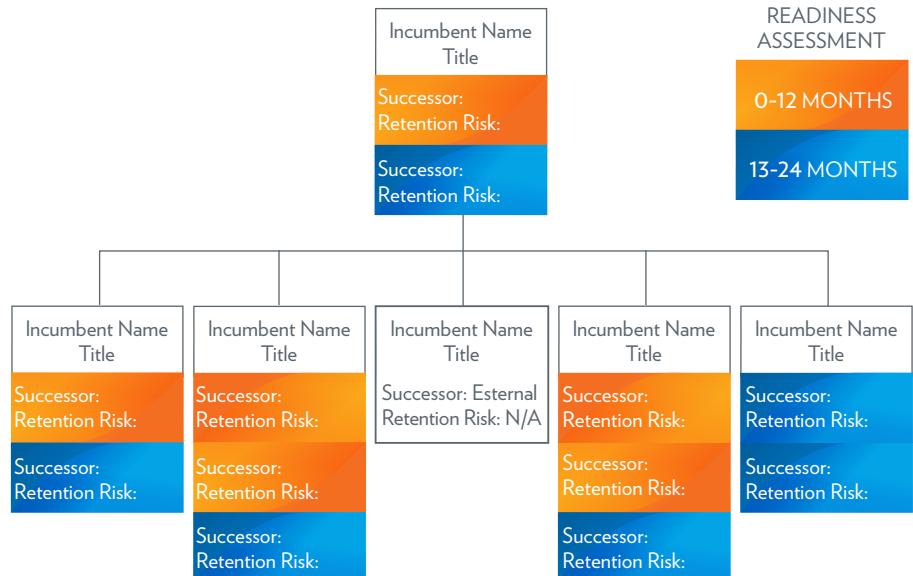
Talent Day

## Talent Review e Succession Planning

In piena coerenza con i programmi definiti a livello globale da IGT, Lottomatica porta avanti Talent Review e Succession Planning, due processi chiave a supporto dello sviluppo del dipendente, attraverso i quali i manager responsabili approfondiscono la valutazione del potenziale dei propri collaboratori al fine di garantire sostenibilità organizzativa per il futuro dell'Azienda. Inoltre, dal punto di vista del dipendente, il risultato di questi processi si traduce in opportunità di sviluppo della propria impiegabilità all'interno di un mercato in continuo movimento e nella definizione dei percorsi di crescita e carriera. Nel 2018 sono stati inseriti due strumenti a supporto di questi processi: la "Succession Chart" e la "9 Box Grid".

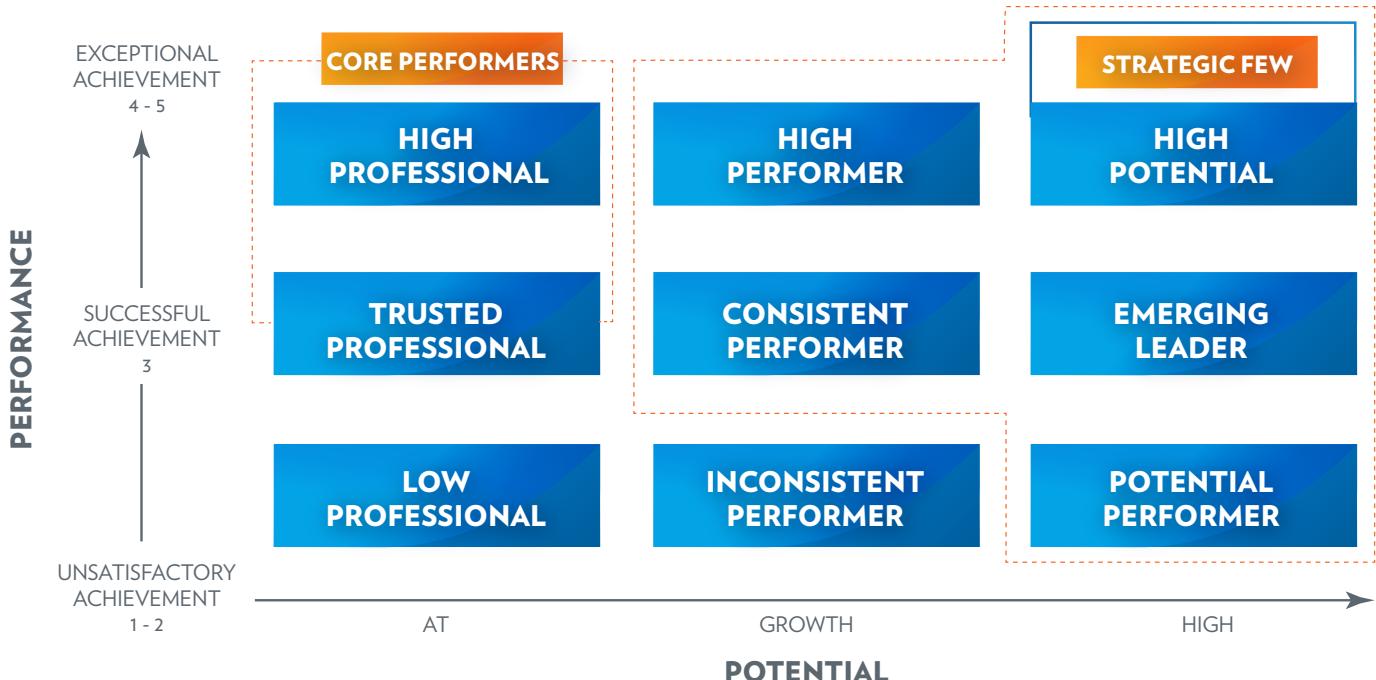
## SUCCESSION CHART PER LA DEFINIZIONE DEI PIANI DI SUCCESSIONE

I Potenziali successori vengono valutati in termini di prontezza (0-12; 13-24) e inseriti all'interno dell'organigramma.



## 9 BOX GRID PER LA VALUTAZIONE DEL POTENZIALE

La valutazione del potenziale si articola in una scala a 3 livelli: AT, GROWTH e HIGH. Incrociando la valutazione delle performance e quella del potenziale, le risorse si posizionano nei diversi quadranti.



## Favorire l'equilibrio tra vita privata e lavorativa

**La tecnologia e la digitalizzazione dei processi consentono sempre di più lo svolgimento delle attività lavorative anche in mobilità, favorendo la conciliazione delle esigenze di equilibrio vita-lavoro e l'incremento della produttività.**  
In quest'ottica, nel 2018 Lottomatica ha nuovamente fatto ricorso all'istituto del Telelavoro e introdotto un progetto biennale sperimentale di Smart-Working.

Attualmente, il telelavoro coinvolge 55 dipendenti, che possono usufruire della possibilità di lavorare dalla propria residenza. Le 55 postazioni vengono rinnovate con cadenza annuale e sono assegnate prioritariamente ai dipendenti che certifichino determinati requisiti preferenziali, tra i quali il rientro dalla maternità fino al primo anno di età del bambino. Con riferimento allo Smart-Working, a partire dal 2018 per un giorno a settimana 50 dipendenti a tempo indeterminato hanno la possibilità di lavorare al di fuori della sede aziendale.

## Benefit e riconoscimenti

L'azienda mette a disposizione dei suoi dipendenti una piattaforma online per l'acquisto di servizi dedicati alla famiglia, al benessere individuale e al tempo libero, volti a favorire la conciliazione tra vita privata e vita lavorativa. Il dipendente può acquistare questi servizi con il budget previsto dal CCNL (che l'azienda integra con un ulteriore contributo) e convertendo parte del proprio premio di risultato (ricevendo un ulteriore contributo da parte dell'azienda).

Gli importi utilizzati fruendo dei servizi della piattaforma godono di un regime fiscale estremamente favorevole per il dipendente. In particolare, tramite la piattaforma, è possibile ottenere il rimborso di spese d'istruzione o relative a forme di assistenza ai familiari, di prestazioni mediche e di mutui per la casa o ancora acquistare abbonamenti per lo svolgimento di attività sportive, viaggi e vacanze, corsi di formazione, servizi per il tempo libero e per il benessere personale.

Oltre alla polizza sanitaria integrativa volontaria, vantaggiosa

per il dipendente in quanto la società si assume il carico della maggior parte del premio assicurativo da pagare, Lottomatica garantisce al personale assunto a tempo indeterminato una polizza sanitaria per la copertura di spese mediche, dentistiche, oculistiche e ricovero ospedaliero. Inoltre, l'azienda offre gratuitamente una polizza vita in caso di morte e/o invalidità permanente, una polizza Long-Term Care, una polizza per gli infortuni professionali ed extra-lavorativi ed un contributo per la previdenza complementare integrativa.

Le coperture assicurative su vita, disabilità e invalidità rappresentano altrettanti benefit offerti a tutti i dipendenti con contratti a tempo indeterminato. L'assistenza sanitaria, invece, rientra tra i benefit contenuti nell'accordo sindacale al quale i dipendenti possono scegliere di aderire a fronte del versamento di parte del premio assicurativo. Negli anni è stato constatato il particolare gradimento da parte del personale che aderisce, ormai nella quasi totalità, alla polizza sanitaria integrativa aziendale e usufruisce in modo sistematico della polizza infortuni.

Con cadenza regolare, Lottomatica implementa il processo di "Pay for performance" volto alla definizione di promozioni, aumenti e riconoscimenti una tantum, con l'obiettivo di premiare le performance più elevate e sostenere la motivazione dei migliori talenti. In funzione della performance rilevata con il sistema di valutazione e della distanza tra l'effettiva retribuzione e i valori di

mercato, i manager responsabili definiscono il provvedimento più adatto e il relativo importo (aumento di livello, aumento retributivo, una tantum), nel rispetto del budget a disposizione.

Durante tutto il corso dell'anno i responsabili hanno inoltre la possibilità di proporre i propri collaboratori per riconoscimenti spot in denaro, motivati da contributi forniti su attività aggiuntive rispetto a quelle normalmente svolte dal dipendente o per forme di supporto extra che aggiungano valore nel completamento delle attività assegnate. Questa tipologia di riconoscimenti rientra in un programma globale denominato "Building Excellence", che si ripropone di riconoscere l'eccellenza.

Nel 2018 sono state erogate varie agevolazioni monetarie agli aventi diritto nella forma di contributi economici ed assistenziali, come ad esempio buoni spesa, rimborsi per attività sportive o culturali, contributi per le attività educative dei figli.



# Innovazione e digitalizzazione



foto:  
Stefania Colombo  
CSR  
Roma, Italia



# Innovazione e digitalizzazione

Lottomatica investe sistematicamente nello sviluppo della cultura dell'innovazione in azienda e nel presidio dei processi di innovazione sia interni, sia in collaborazione con partner esterni, al fine di identificare soluzioni innovative inerenti a prodotti, procedure e customer experience, in grado di generare valore per tutti gli stakeholder.

L'impegno nella progettazione di iniziative che producono innovazione, rappresenta un elemento complementare allo sviluppo culturale dell'organizzazione, poiché le finalità dei progetti e le modalità di svolgimento inducono a percepire l'innovazione come un requisito naturale delle proprie attività quotidiane. Nel lungo periodo, tale percezione diventa il fattore abilitante per l'affermazione di una sempre più radicata cultura aziendale orientata all'innovazione.

I quattro pilastri sui quali si basa l'impegno di Lottomatica nel produrre innovazione e nel digitalizzare la propria offerta di prodotti e servizi, sono rappresentati dall'affidabilità dei sistemi, dalla qualità nel completamento dei programmi, la

tempestività nel portare i progetti sul mercato e, naturalmente, lo sviluppo tecnologico.

## Il modello tecnologico di oggi

Lottomatica fa affidamento su un'infrastruttura di Virtual Data Center, oggetto di innovazione continua per massimizzarne i livelli di efficienza, green power, affidabilità e performance, realizzata attraverso tre siti geograficamente distinti, che eroga servizi in modalità private cloud di Infrastructure as a Service (IaaS), Platform as a Service (PaaS) e Software as a Service. Tale infrastruttura è realizzata e interconnessa alle reti distributive attraverso una rete di trasmissione dati con massime capacità tecnologiche, di banda e copertura del territorio. Il sistema ha capacità per la gestione di più di 90.000 Punti Vendita equipaggiati con circa 600.000 apparecchi collegati con il sistema centrale, siti internet e APP Mobile, che complessivamente sviluppano un volume di transazioni superiore ai 18 miliardi nel solo 2018 (circa 50 milioni al giorno). Il sistema presenta massimi livelli di performance ed efficienza operativa e garantisce

**90.000**  
PUNTI VENDITA

**600.000**  
APPARECCHI COLLEGATI

CIRCA  
**50 MILIONI**  
TRANSAZIONI GIORNALIERE

OLTRE  
**18 MILIARDI**  
TRANSAZIONI TOTALI NEL 2018



### Lottomatica al fianco dell'innovazione della Pubblica Amministrazione

**Lottomatica si pone l'obiettivo di essere sempre in primo piano nel processo di innovazione della Pubblica Amministrazione (PA), svolgendo un ruolo fondamentale, sia per il cittadino che per le pubbliche amministrazioni, nel facilitare il rapporto tra il contribuente e gli enti pubblici, con una rete capillare e un servizio sicuro e veloce.** Già dall'aprile del 2017, Lottomatica ha partecipato all'innovazione nella PA, abilitando la rete al servizio PagoPA, la piattaforma dell'Agenzia per l'Italia Digitale che sta accentrandosi su tutti i pagamenti a favore della PA in un unico sistema d'incasso, integrato con gli istituti bancari, le Poste e i prestatori di servizi di pagamento. Nel corso del 2018 poi, Lottomatica è stata sempre al passo con tutti gli adeguamenti richiesti dalla piattaforma dell'Agenzia per l'Italia digitale (AGID), come il rilascio della lettura del Codice QR stampato sugli avvisi di pagamento e l'abilitazione all'incasso della Tassa Automobilistica attraverso PagoPA. Quest'ultimo sviluppo ha assicurato al cittadino un ampliamento significativo della rete presso cui poter effettuare il pagamento della tassa, passando da circa 17.000 Punti Vendita abilitati alla modalità tradizionale di incasso nello storico canale delle tabaccherie, a oltre 50.000 Punti Vendita abilitati al servizio PagoPA offerto da Lottomatica.

L'Azienda inoltre è stata il primo operatore a firmare la convenzione con Agenzia per l'Italia Digitale per l'adesione a SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) dei fornitori privati di servizi. Tale convenzione consente l'abilitazione di scenari di utilizzo e supporto alla diffusione della SPID favorendo la trasformazione digitale del Paese.

affidabilità e protezione, adattabili alle diverse esigenze dei servizi erogati.

In relazione agli apparecchi a disposizione dei Punti Vendita, Lottomatica ha creato una nuova e innovativa linea di terminali, denominata IGP2030, caratterizzata da avanzati livelli di performance e affidabilità, e abilitante nuovi modelli di erogazione di servizi digitali nei Punti Vendita. Circa 250 esemplari sono in attivazione per la rete di scommesse sportive e per i servizi commerciali e finanziari.

In particolare, per i servizi, il processo evolutivo tecnologico di Lottomatica, iniziato nel 2017 con la distribuzione dei terminali LIS@, è proseguito nel 2018 con la sostituzione delle stampanti dei valori bollati LISPrinter e con un ulteriore significativo investimento che ha previsto lo sviluppo e la distribuzione di altri 2 terminali:

- **LISCompact:** compatto, pensato per risolvere problemi di spazio e con un'esperienza touch veloce ed intuitiva;
- **LISPower:** il nuovo terminale top di gamma, che garantirà un'esperienza d'uso eccezionale e prestazioni molto elevate, per la gestione in semplicità dei servizi più complessi.

Tali terminali sono accumunati da avanzati livelli di flessibilità nell'integrazione di servizi di

partner esterni che abilitano nuovi modelli distributivi dei servizi attraverso i Punti Vendita secondo logiche "Market Place".

Lottomatica sta lavorando ad alcune novità per permettere al retailer di ricoprire un ruolo importante anche nei contesti evolutivi che puntano decisamente al digitale. In attesa di tali evoluzioni, Lottomatica ha messo in campo un significativo investimento in tecnologia, per garantire un rinnovamento anche del servizio di vendita presso la rete di punti a terra. Oltre 10.000 terminali LIS Printer sono stati sostituiti con nuovi apparecchi più moderni che garantiscono un'esperienza di vendita più snella. L'applicativo LISXT€, personalizzato per la gestione della fatturazione elettronica direttamente da LIS@, è il primo di una serie di servizi dedicati ai Punti Vendita, già compatibile con i nuovi terminali di ultima generazione in distribuzione LISCompact e LISPower. LISXT€ genera automaticamente le fatture in formato XML e provvede all'invio allo SdI (sistema di interscambio) dell'Agenzia delle Entrate, senza alcuno sforzo da parte del Punti Vendita, con collegamento real time in cloud. Per la ricezione delle fatture intestate ai Punti Vendita, il sistema provvede a renderle visibili e gestibili in contabilità con un semplice click dal terminale stesso.

### Lottomatica al fianco del Punto Vendita

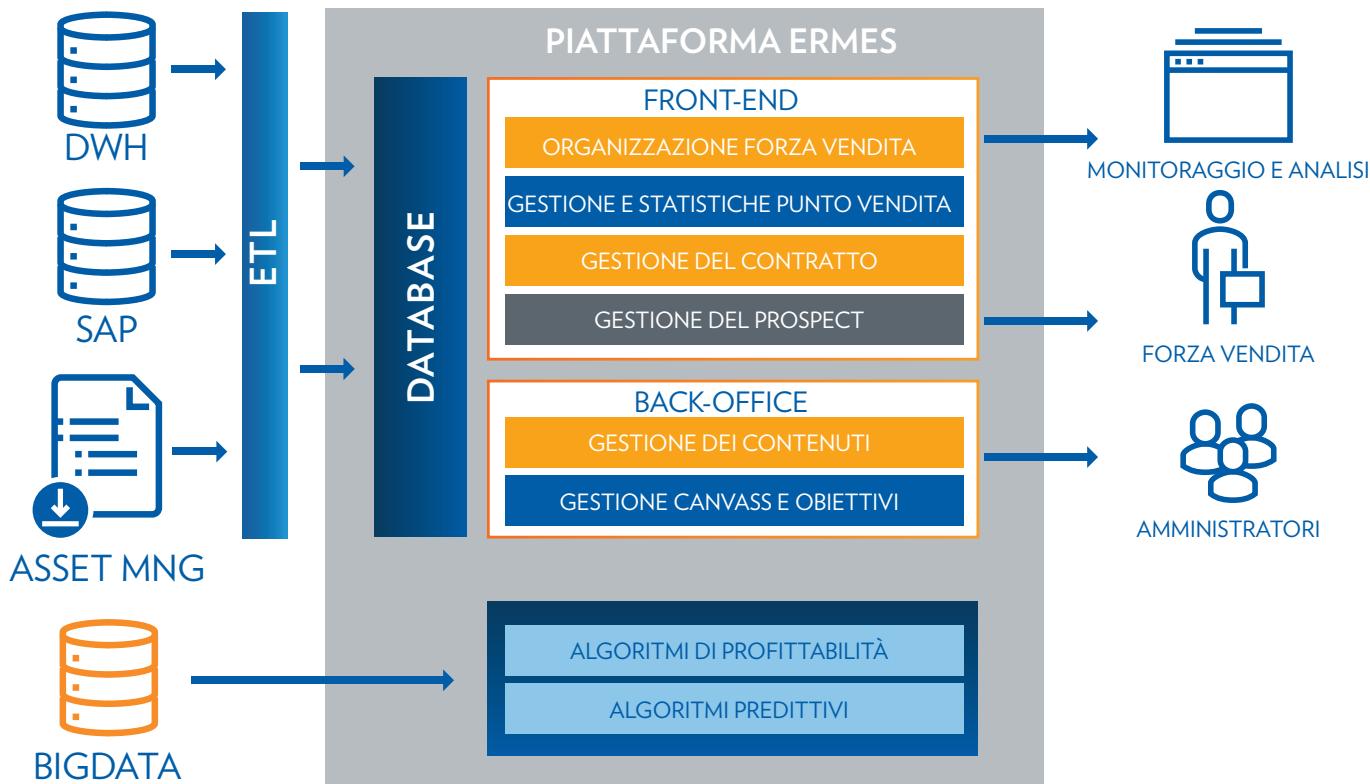
Al fine di facilitare i rapporti con il Punto Vendita e garantire l'ascolto continuo della

rete dei rivenditori, Lottomatica ha realizzato, nel corso del 2018, uno strumento di Sales Force Management, accessibile a tutto il personale della Direzione Vendite (centrale e dislocata sul territorio),

sviluppato completamente in house con le tecnologie più avanzate (Piattaforme BigData, Advanced Analytics). Lo strumento consente di monitorare costantemente la "Voce del Punto"

"Vendita" e di agire in modo proattivo nei processi di caring ed engagement. Il prodotto inoltre fornisce agli agenti commerciali gli strumenti più idonei per supportare il rivenditore nel proprio business.

## SALES FORCE MANAGEMENT



**DWH** - Data warehouse aziendale. Sistema che consente l'aggregazione e la storicizzazione di dati strutturati, provenienti tipicamente da fonti interne operazionali, utili a realizzare analisi e report ad uso strategico aziendale nei processi decisionali di business.

**SAP** - Sistema di Enterprise Resource Planning (ERP) - è un sistema di gestione che integra tutti i processi di business rilevanti di un'azienda (vendite, acquisti, contabilità ecc.).

**ETL** - Extract, Transform, Load - processo di estrazione, trasformazione e caricamento dei dati in un sistema.

**ASSET MANAGEMENT** - Sistema per la gestione dei beni materiali dell'azienda.

**BIGDATA** - È una piattaforma ad elevate prestazioni sia in termini di risposta, sia in termini di capacità ed affidabilità, che consente di conservare un'enorme mole di dati eterogenei, strutturati e non strutturati. La piattaforma consente di analizzare i dati nella forma originaria e mettere in relazione qualsiasi tipo di informazione, questo allo scopo di scoprire (grazie all'utilizzo di algoritmi statistici e matematici avanzati) i legami tra fenomeni diversi ed effettuare delle previsioni.

## Innovare pensando al cliente di domani

Lottomatica ha compreso che l'apertura a realtà esterne all'azienda nei processi di generazione delle idee finalizzate al miglioramento o alla creazione di prodotti e servizi, può rappresentare un'opportunità per attingere a esperienze e professionalità diverse.

Si è passati quindi da un approccio di lavoro con esclusiva focalizzazione interna a modalità che traggono sempre maggior spunto dall’“open innovation” in cui i team interni attingono alla creatività anche di contributori esterni qualificati (come università, incubatori, start up e associazioni di categoria) in un processo di raccolta di idee che si arricchisce così di esperienze e punti di vista diversificati e complementari.

## INNOVATION TEAM E CONTAMINAZIONE DELLE IDEE



Giorgio Ziroli

Ogni persona all'interno dell'organizzazione è potenzialmente in grado di generare nuove idee ed essere portatore di innovazione. Il progetto "Innovation Team" cerca di sfruttare questo potenziale in maniera strutturata creando un processo interno di idea generation che si svolge 1/2 volte l'anno e che coinvolge persone provenienti dalle diverse aree aziendali che lavorano insieme su temi di sviluppo e di interesse per l'azienda. L'iniziativa, alla sua II edizione, ha coinvolto ad oggi circa a 50 persone provenienti da 12 aree aziendali che nell'ultima edizione sono state affiancate da alcune figure esterne (prevolentemente consumatori e giovani) al fine di accrescere il livello di creatività e ampliare i punti di vista beneficiando di una contaminazione di idee in grado di sfidare eventuali convenzioni e convinzioni radicate all'interno dell'Azienda. L'Innovation Team, dalla sua creazione, ha prodotto più di 400 idee di cui circa 20 portate all'attenzione di un Comitato interno che ha selezionato quelle potenzialmente più interessanti e di queste 2 sono attualmente in fase di sviluppo.

## HACKATHON LOTTOMATIC AL CAMPUS PARTY 2018

Lottomatica è stata partner della seconda edizione italiana di Campus Party, una convention di giovani millenials amanti della tecnologia e del digitale che si sono incontrati a Milano in quattro giorni di workshop, eventi tematici e conferenze, alternati a momenti di svago, sport e socializzazione. Durante l'evento Lottomatica ha organizzato un Hackaton sul tema dello sport. I ragazzi, coadiuvati da mentor Lottomatica, si sono sfidati in squadre in una gara di 36 ore ininterrotte di lavoro in cui sono stati chiamati a sviluppare prototipi, soluzioni e nuove idee sui servizi a valore aggiunto in grado di arricchire l'esperienza legata al gioco su eventi sportivi. Al termine dell'hackathon i migliori progetti sono stati presentati a una giuria di esperti di Lottomatica e i primi 3 premiati durante l'evento finale. Le migliori idee sono attualmente in corso di valutazione da parte dell'Azienda.



Da sinistra: Alessandro Biserna, Pio Nardello e Simone Coccia



- |                       |                   |
|-----------------------|-------------------|
| 1) Alessandro Biserna | 5) Simona Leone   |
| 2) Camilla Curiale    | 6) Martina D'Oria |
| 3) David Lucarini     | 7) Simone Coccia  |
| 4) Andrea Di Ciommo   |                   |

### Call4ideas per innovare il Gratta e Vinci online

Lottomatica ha collaborato con Digital 360, società specializzata nell'innovazione che fa parte della galassia del Politecnico di Milano, per organizzare una Call4ideas, cioè un invito a presentare idee creative per innovare il gioco Gratta e Vinci online. La sfida lanciata alle community del web, agli studenti, agli sviluppatori e a chiunque si sentisse in grado di presentare un'idea innovativa, ha lasciato ampio spazio alla creatività dei partecipanti, chiamati ad esprimersi per suggerire nuovi concept/ funzionalità di gioco, nuove esperienze d'uso sui diversi canali digitali o comunque soluzioni di intrattenimento che utilizzassero tecnologie innovative. Tra le numerose candidature presentate è stata selezionata una short list di 10 progetti e dopo un "pitch" di fronte alla giuria selezionatrice sono stati identificati 2 vincitori che sono stati coinvolti in un viaggio di full immersion a Providence presso la sede IGT e la Brown University per incontrare il team Innovazione e gli sviluppatori che collaborano con IGT e vedere in anteprima alcuni esempi di progetti in sviluppo.

Lottomatica prosegue quotidianamente nell'impegno a migliorare la propria offerta di prodotti e servizi, anche attraverso la definizione di sistemi tecnologicamente avanzati per incrementare la sicurezza dei prodotti, oppure la progettazione di nuovi software applicativi finalizzati a migliorare la fruizione dell'offerta per il consumatore finale o la modalità di interazione con il cliente presso il Punti Vendita.

L'obiettivo è creare un'offerta integrata a favore di un giocatore che voglia operare anche in un

ambiente digitale e che trovi la soluzione in un Punti Vendita tecnologicamente evoluto.

Lottomatica, naturalmente, prosegue con il rinnovamento degli strumenti Web come il nuovo sito verticale Better. In particolare, la ridefinizione dell'esperienza vissuta dagli utenti di Lottomatica.it in stile e-commerce e basata sul concetto di "mobile-first", cioè di ottimizzazione dell'interfaccia con priorità alla fruizione su dispositivi mobile, è ispirata a quanto già implementato da alcuni dei big player globali dell'e-commerce.



**Una app unica per le lotterie integrata nell'ecosistema Lottomatica**

Lottomatica ha sviluppato la app MyLotteries, in grado di offrire tutti i servizi a supporto dell'esperienza di gioco dei consumatori per tutte le

lotterie di Lottomatica. Le funzionalità presenti sulla app possono essere integrate con tutti i touch point aziendali: prenotatore, self, wifi, materiali comunicazione e altre app di gioco. Attraverso la app, inoltre, Lottomatica mette a disposizione un canale di relazione innovativo per i giocatori e per i Punti Vendita. Questi ultimi, in particolare, possono offrire servizi unici come la bacheca digitale del Punti Vendita, lo store locator, promozioni e digital ticket ed e-voucher.

A un'offerta completa e ricca di contenuti per il giocatore retail, con dati vincite ed estrazioni e verifica vincite unico per tutte le lotterie, si aggiungono servizi e contenuti personalizzati sulla base delle attività dell'utente e personalizzabili dall'utente stesso.

## La realizzazione dei ticket digitali

Lottomatica, grazie alle potenzialità della tecnologia blockchain, ha allo studio la possibilità di realizzare ticket digitali invece delle consuete ricevute cartacee. Le caratteristiche dalla tecnologia permetterebbero a tutti gli attori coinvolti nella catena del valore (Punti Vendita, clienti, regolatore, etc.) di accedere e verificare la transazione. La digitalizzazione del ticket, inoltre, permetterebbe di proteggere le transazioni di gioco da potenziali attacchi di alterazione dati (scommesse, numeri giocati, etc.) o accesso ad informazioni confidenziali.

## Le tecnologie a supporto del cliente di domani

La maggiore affidabilità e qualità dei processi Information Technology di Lottomatica è l'obiettivo delle iniziative per il loro rinnovamento, portate avanti in un'ottica di miglioramento continuo. Il progetto One IT, per esempio, ha l'obiettivo di minimizzare al massimo gli interventi manuali, sia nell'esercizio quotidiano sia durante il rilascio dei nuovi programmi. Un set di nuovi strumenti rende ripetibili e più veloci, poiché del tutto automatici, quegli interventi che, diversamente, verrebbero fatti manualmente. Meno manualità significa meno possibilità di errore umano e quindi maggior qualità per quanto riguarda il completamento dei progetti.

Lottomatica ha realizzato la piattaforma Transaction Certification Authority (TCA), basata su tecnologia blockchain per la gestione sicura della proprietà di asset digitali di qualsiasi tipologia, sfruttabile per la vendita di prodotti digitali, quindi a supporto della digitalizzazione all'interno dei Punti Vendita.

Da un punto di vista funzionale, questa piattaforma può essere immaginata come un notaio digitale in grado di memorizzare asset digitali di natura diversa (ad esempio ricevute di gioco, contratti, voucher) e di certificarne la proprietà (e tutti i passaggi di proprietà) fra entità, che possono essere ad esempio persone fisiche, persone giuridiche o utenti anonimi. Questa piattaforma garantisce requisiti di confidenzialità, integrità, non ripudio, trasparenza e riproducibilità dei processi e immodificabilità.

L'approccio basato su Blockchain impiegato con la TCA, per la gestione delle ricevute di gioco elettroniche, è stato riconosciuto anche dall'organizzazione World Lottery Association (WLA) per i relativi contenuti innovativi. In dettaglio, nel 2018, tale soluzione ha ottenuto il premio "Jean Jorgensen Merit Award For Innovation" confermandone il contenuto estremamente innovativo e l'importanza nel segmento delle lotterie.



Attraverso l'accordo tra le controllate di Lottomatica e Poste Italiane, che contempla il lancio del servizio di incasso delle ricariche delle carte prepagate Postepay, Lottomatica completa l'ampio portafoglio di servizi di incasso e riversamento fondi offerto attraverso la propria rete di oltre 30.000 tabaccai convenzionati con LIS Istituto di Pagamento. La capacità implementativa di Lottomatica ha permesso di sviluppare un servizio dalle caratteristiche tecniche innovative che garantisce il pieno rispetto della normativa antiriciclaggio in materia di identificazione del pagatore, con minimo impatto sull'operatività dei Punti Vendita, grazie anche alla distribuzione di lettori 3D atti a scansionare i documenti d'identità presso tutti i Punti Vendita contrattualizzati.

#### **Evoluzione delle carte prepagate emesse da Lottomatica attraverso la controllata CartaLIS IMEL S.p.A.**

Circa un terzo delle carte emesse aveva un'operatività limitata in quanto si trattava di carte prepagate cosiddette "base", cioè senza identificazione "de visu" dell'intestatario. Ad inizio 2018, per dare seguito ad un adeguamento richiesto dall'entrata in vigore della IV Direttiva antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del

#### **Innovare in modo sicuro**

Lottomatica adotta un sistema antifrode basato su una tecnologia di altissimo livello e dal 2017 ha stabilito una partnership con il Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche (CNAIPIC). Al fine di contrastare tentativi di frode, Lottomatica può far leva su analisi trasversali, realizzate in piena conformità alle normative sulla protezione dei dati, sia del comportamento degli utenti su diversi servizi offerti dal Gruppo, sia delle relative fonti di dati. Tale approccio abilita la rilevazione di comportamenti anomali, anche in via predittiva, consentendo azioni proattive di auditing e blocco.

Lottomatica utilizza una piattaforma in grado di rilevare nuove minacce

e vulnerabilità che sfruttano anomalie e pattern comportamentali non ancora noti. La piattaforma, attraverso algoritmi di machine learning per la difesa cibernetica e l'auto-apprendimento, è in grado di rilevare e contrastare automaticamente in tempo reale, senza una pregressa conoscenza o regola specifica, minacce informatiche sofisticate e potenzialmente dilaganti all'interno della rete. La tecnologia impiegata fornisce anche informazioni di sicurezza utili al miglioramento continuo del processo di monitoring e incident management.

Gli strumenti di monitoraggio delle piattaforme Lottomatica permettono di evidenziare tutti i guasti in tempo reale. Con l'inserimento di alcuni algoritmi di apprendimento automatico, basati su una serie storica di dati, è ora possibile individuare i primi segnali di un guasto incombente e intervenire tempestivamente.

terrorismo, tutte le carte "base" sono state bloccate da CartaLIS ed è stato avviato un processo di comunicazione verso i clienti intestatari per promuovere l'evoluzione verso carte ad operatività completa perché nominative e con identificazione "de visu" del cliente. Per eseguire tale attività di evoluzione e contestualmente operare un rinnovamento del servizio di emissione delle carte prepagate conforme alle nuove disposizioni della

normativa, è stato rilasciato sul sito web di Lottomatica, fruibile anche nella versione mobile, un sistema altamente innovativo, in dotazione esclusivamente ai più evoluti intermediari finanziari, che permette di gestire a distanza l'intero processo di evoluzione/attivazione delle carte:

- la registrazione di tutti i dati anagrafici direttamente sui sistemi Lottomatica in uso a CartaLIS;
- l'acquisizione dei documenti d'identità tramite scansione ottica

e la relativa archiviazione a norma di legge;

- l'identificazione "de visu" tramite video chiamata gestita da operatori qualificati;
- la sottoscrizione del contratto con apposita firma digitale certificata.

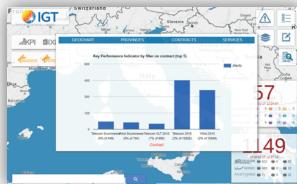
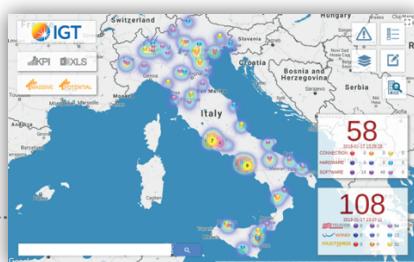
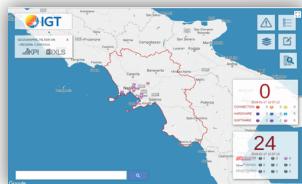
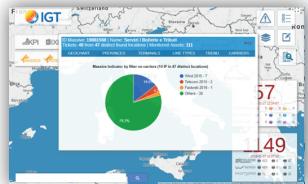
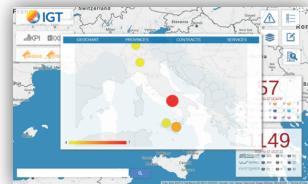
Il risultato di tale attività è stato l'evoluzione di migliaia di carte da "base" a nominative e oltre 100.000 nuove carte, emesse nel 2018 con questo nuovo processo a distanza, che nel panorama dei player del settore rappresentano un numero significativo.

## LA GEOLOCALIZZAZIONE DEI GUASTI PER INTERVENTI DI RIPARAZIONE PREVENTIVI

### Wide Area Network Monitoring

### Root Cause Analysis

#### GEO MONITORING



Network performance results

Complaints

Network connections

Tech appliance

Google Maps

#### PROBES

#### ASSET

L'esperienza decennale nella gestione di processi di convergenza rapida in caso di emergenza, insieme alla profonda conoscenza della tecnologia impiegata e alle simulazioni di ogni singolo business, ha permesso di automatizzare il processo di monitoraggio guasti fino a livello del singolo Punti Vendita. Dal momento che ogni rivenditore ha un portafoglio personalizzato

di prodotti e servizi, la tecnologia dell'attuale infrastruttura deve riuscire ad operare con qualunque combinazione, quindi è spesso difficile identificare la componente specifica che sta causando un problema. Attraverso un nuovo approccio, è possibile trasformare una segnalazione generica in un'indicazione operativa per risolvere l'inconveniente

tecnico che si sta verificando. Attraverso la collaborazione con Google, Lottomatica ha sviluppato un'innovativa piattaforma che analizza i dati provenienti dalla rete, dagli apparecchi e dalle segnalazioni guasti giunte ai Contact Center di Lottomatica. In questo modo è possibile assistere i Punti Vendita con grande tempestività e ridurre

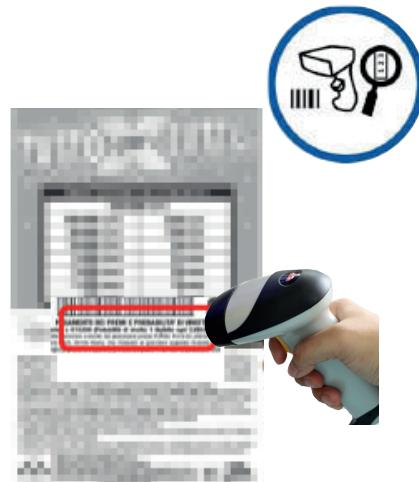
drasticamente i tempi di disservizio con l'attivazione di un modulo predittivo attraverso algoritmi proprietari di aggregazione dati, che permette di intercettare i segnali di guasto incombente, identificare le cause comunemente associate e fare le correzioni necessarie a impedire che il guasto si manifesti o si diffonda ulteriormente sulla rete.

Anche la sicurezza delle operazioni sui prodotti e presso i Punti Vendita riveste una particolare importanza per Lottomatica, in virtù del rapporto di fiducia che tipicamente caratterizza la presenza capillare dei rivenditori sull'intero territorio nazionale.

## NUOVO CODICE A BARRE AD ALTA DENSITÀ PER I BIGLIETTI DELLE LOTTERIE LOTTOMATICA

Per migliorare il processo di validazione delle vincite e diminuire ulteriormente il rischio di truffe, Lottomatica ha deciso di modificare la modalità di verifica e validazione di un biglietto vincente attraverso l'utilizzo del High Density Bar Code (HDBC), un codice a barre bidimensionale ad alta densità che permette di gestire sul codice una molteplicità di informazioni, leggibile solo tramite lettore abilitato. Il HDBC è la modalità di validazione attualmente utilizzata in quasi tutti i biglietti presenti nel mercato USA. In Italia, circa 30.000 nuovi terminali del Lotto sono stati abilitati alla lettura del nuovo HDBC ed altri 35.000 sono in attesa di essere sostituiti. Ad ogni modo, tutti i Punti Vendita avranno la possibilità di validare le vincite con la modalità manuale. Attraverso una scansione del codice tramite smartphone, il giocatore potrà verificare se il biglietto è vincente e Lottomatica potrà assicurare la corretta applicazione delle procedure di Gioco Responsabile, rilevando eventuali comportamenti atipici.

### Processo di validazione



Scansione del codice del retro del biglietto

### HD Bar-code

#### Ulteriori vantaggi ed opportunità future



##### Mobile check

Per il giocatore sarà possibile verificare se il biglietto è vincente

- il mobile check consente di creare un database utile per
- Controllo del gioco responsabile
- Ottimizzazione del portafoglio
- Rilevazione dei comportamenti atipici



##### Informazioni

L'HDB bar-code può contenere informazioni di servizio riguardo il biglietto



##### Store check

L'HDB bar-code facilita il lavoro del ricevitore

- Consente di verificare le vincite all'interno del Punti Vendita
- Fornisce informazioni sul biglietto

5

# Il nostro contributo alle comunità



foto:  
Sandra Szabo  
IT Corporate  
Unterpremstätten, Austria



# Il nostro contributo alle comunità

## La collaborazione con la nostra rete commerciale

La presenza capillare sull'intero territorio nazionale dei quasi 90.000 Punti Vendita e ricevitorie Lottomatica, che molto spesso rappresentano luoghi di incontro importanti per le comunità locali, comporta un'intensa attività di collaborazione e dialogo. Le esigenze e le preferenze dei giocatori sono in rapida evoluzione, nonostante permanga un forte legame con i Rivenditori quale luogo abituale del gioco.

Lo sviluppo della tecnologia digitale e di meccaniche di gioco più coinvolgenti possono offrire nuove opportunità di crescita, ma soltanto attraverso una relazione affidabile e responsabile con la rete è possibile impostare una fase di crescita duratura e sostenibile.

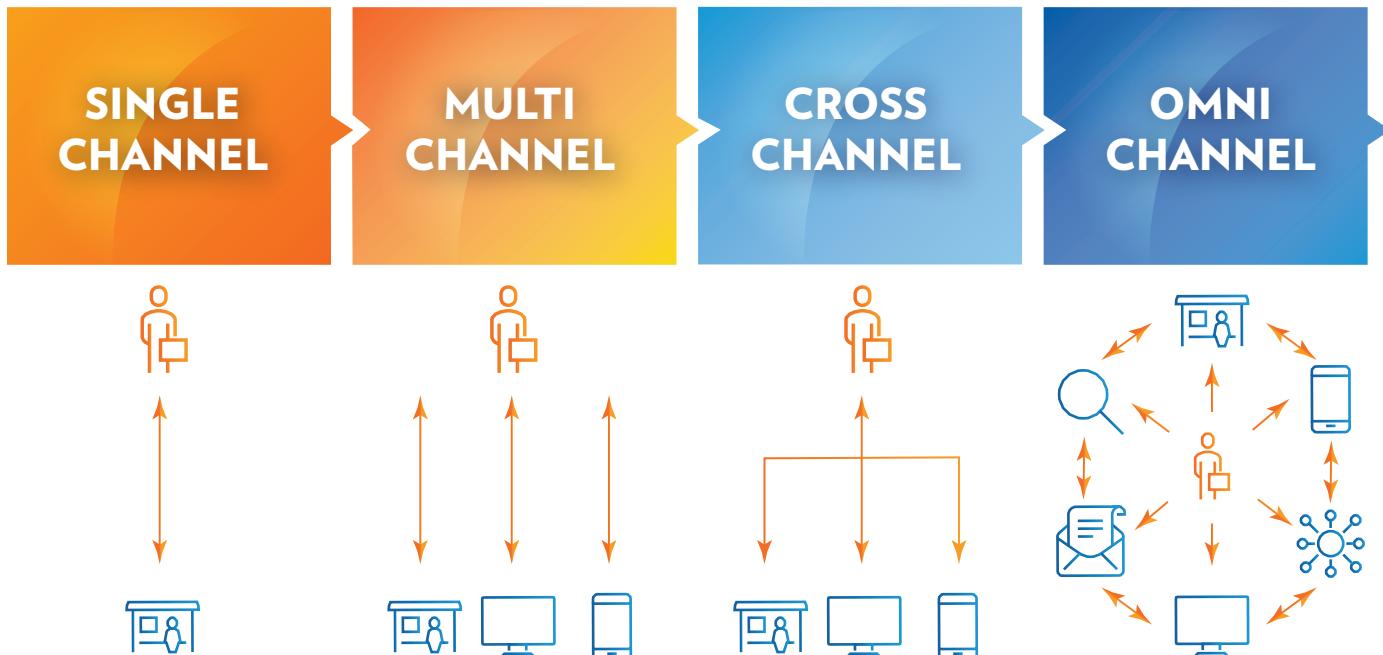
L'alta penetrazione dei dispositivi mobile e le funzionalità digitali evolute hanno radicalmente modificato i modelli di consumo tradizionali. La convergenza tra mondo fisico e digitale,

perseguita attraverso l'approccio phygital, permette a Lottomatica di creare un ambiente di gioco in grado di trasformare le esperienze dei giocatori e dei Rivenditori.

Affinché tale convergenza possa rappresentare una crescita di valore per i retailer, Lottomatica promuove un approccio omni-channel, in grado di integrare tutti i canali di vendita, fisici e virtuali, con il chiaro obiettivo di sostenere le attività della propria rete commerciale.

## APPROCCIO MULTICANALE

Attraverso la rete vendita più capillare al mondo, Lottomatica ha la possibilità di coinvolgere oltre 25 milioni di cittadini e potenziali giocatori secondo una logica "omni-channel" che integra tutti i canali di vendita fisici e virtuali. Questa convergenza offre l'opportunità unica di utilizzare la migliore tecnologia digitale presso il Punto Vendita per dare ai giocatori una nuova esperienza di gioco e migliorare la relazione con il rivenditore nel lungo periodo.



Il programma di trasformazione della relazione con il Punto Vendita secondo l'approccio multicanale si basa su tre pilastri principali che rappresentano altrettante aree di attività complementari: il coinvolgimento del Punto Vendita, la sua gestione e l'evoluzione del ruolo del venditore.

Nel coinvolgere il Punto Vendita, Lottomatica promuove la trasformazione da un unico canale di vendita fisico a un modello di vendita multi-canale, mantenendo la centralità del ruolo del rivenditore nell'aiutare i clienti abituali ad utilizzare anche i canali digitali. La gestione del Punto Vendita, di conseguenza, è finalizzata a valorizzarlo come asset strategico in tutte le fasi del ciclo di vita. Quindi, non solo acquisizione di nuovi Punti Vendita, ma sviluppo della qualità del canale di vendita, in termini di capacità di erogare prodotti e servizi in ottica multi-canale e migliorare i rapporti amministrativi.

Nel contatto quotidiano con i Rivenditori, Lottomatica ha un ruolo di primo piano, con 102 Agenti, 8 Responsabili

Addestramento e Marketing territoriale (RAM), 8 Area Manager, 2 Regional Manager, che garantiscono il presidio capillare del territorio nazionale, suddiviso in 8 aree, raggiungendo tutti i Punti Vendita attraverso oltre 300.000 visite all'anno. La prossimità territoriale permette di concentrare l'area di pertinenza, incrementare l'efficacia (riduzione dei tempi di spostamento a vantaggio dell'aumento dei tempi di visita) e massimizzare la relazione con la propria rete.

L'intervento della forza vendita di Lottomatica è risultato decisivo nel corso del 2018 in occasione di alcuni progetti significativi. Per esempio, nell'attivazione della nuova offerta di Servizi (Finanziari e Commerciali) a tutta la Rete Tabacchi contrattualizzando oltre 40.000 Punti Vendita; nell'aver guidato i Rivenditori alla corretta conoscenza e proposta del nuovo gioco Million Day; nell'aver contribuito alla selezione della rete Better per promuovere il "Conto Gioco", guidandoli alla corretta gestione del prodotto; nell'aver fornito supporto alla sostituzione di 10.000 Terminali per i Valori Bollati; infine, assisterà alla diffusione della app Lottomatica nel corso del 2019.

### La forza vendita al servizio dei Rivenditori

Attraverso relazioni frequenti e finalizzate a generare valore aggiunto per i Rivenditori, gli agenti Lottomatica possono svolgere un ruolo importante di supporto non solo all'attività commerciale, ma anche alle attività amministrative e gestionali, attraverso:

- **Censimento e refill dei materiali di comunicazione per i prodotti Lotterie, Gaming e Digital, al fine di garantire la corretta esposizione.**
- **Verifica dell'esposizione delle note informative per il cliente finale sui temi di antiriciclaggio presso i Punti Vendita attivi ai servizi di moneta elettronica.**
- **Attività di tutoring e supporto ai Punti Vendita di nuova attivazione, attraverso affiancamenti e formazione sul campo fino al raggiungimento dell'autonomia nella corretta gestione dei prodotti e servizi Lottomatica.**
- **Assistenza in concomitanza del lancio di nuovi prodotti e servizi, al fine di facilitarne la conoscenza e suggerire la corretta proposizione verso il cliente finale.**
- **Assistenza in funzione dei risultati di business e applicazione delle appropriate azioni a supporto, al fine di guidare il Punto Vendita verso l'ottimale gestione del portafoglio prodotti e servizi.**

Lottomatica predisponde gli strumenti più adatti a dialogare con esercenti e gestori dei Punti Vendita, rappresentati principalmente dal terminale di gioco, dal Portale Rivenditori e dalla posta elettronica. In particolare, il Portale ha assunto il ruolo di strumento a supporto strategico e operativo del Punto Vendita, in grado di migliorare la qualità del lavoro grazie alla digitalizzazione dei processi gestionali, amministrativi, informativi e di monitoraggio.

I punti di forza del Portale dei Rivenditori sono:

- **Contenuti e funzionalità:** copertura di tutti i bisogni del Punto Vendita disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7.
- **Sicurezza:** procedure e protocolli per garantire un'esperienza sicura e affidabile.

- **Multicanalità:** fruibile da qualsiasi dispositivo e disponibile con un'applicazione dedicata per smartphone.

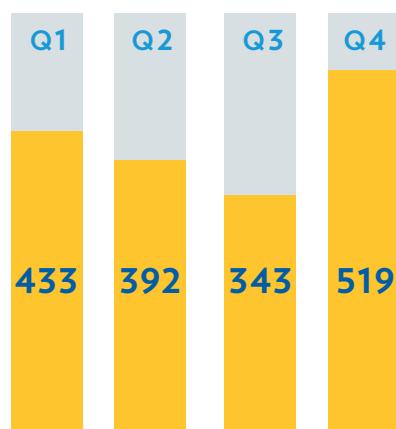
Gli obiettivi principali del Portale sono di accrescere e rafforzare la relazione con i Rivenditori, migliorare la qualità del loro lavoro offrendo strumenti per gestire e monitorare il Punto Vendita, nonché incrementare l'efficacia della formazione e delle comunicazioni, migliorando così la partecipazione e il confronto. Per raggiungere tali obiettivi, il Portale viene continuamente arricchito di servizi, funzionalità e contenuti.

Nel 2018, grazie al cruscotto di analisi delle redemption delle comunicazioni, Lottomatica ha sviluppato una pianificazione sempre più efficace e integrata. Inoltre, un importante sviluppo sul terminale ha prodotto un incremento delle letture delle comunicazioni sul Portale (+12% 2018 vs 2017).

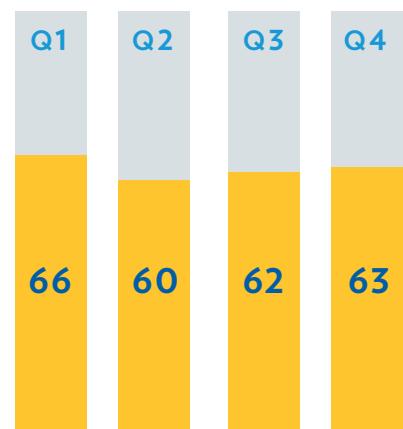
## ANALISI DELLA REDEMPTION DELLE COMUNICAZIONI INViate

- Nel complesso il 2018 chiude con una percentuale di lettura media del 64% vs 57% del 2017 (+7%).
- Cresce il tasso di lettura delle comunicazioni di ogni business.

### COMUNICAZIONI INViate



### % LETTURA COMPLESSIVA



### Comunicazione a supporto dei Punti Vendita e dei clienti finali

Un'attenzione particolare è rivolta alle comunicazioni a supporto della preparazione e dell'efficienza dei Punti Vendita nell'erogazione di nuovi prodotti o servizi.

Per esempio:

- il piano di comunicazione multicanale, a sostegno del lancio del servizio Postepay, per accompagnare il cliente dalla contrattualizzazione sul Portale alla formazione obbligatoria, a fini di antiriciclaggio, fino all'attivazione del servizio;
- il piano di comunicazione a supporto del nuovo prodotto MillionDAY finalizzato a spiegare le novità al rivenditore e ad accompagnarla nella formazione e nella fase di attivazione ed erogazione del gioco;
- la newsletter trimestrale "LIS Informa" progettata per tenere aggiornati i Rivenditori sulle novità del mondo dei Servizi, sintetizzando le principali linee del business;
- il piano di comunicazione su tutti i canali disponibili per permettere ai Punti Vendita di prendere visione del nuovo Regolamento Generale per la Protezione dei Dati (GDPR) e gestire il consenso sul Portale Rivenditori.

Attraverso il dialogo con i Punti Vendita, Lottomatica è in grado di valutare nuove idee, prodotti o servizi a ogni livello di sviluppo. Per esempio, con l'organizzazione di "focus group" sui nuovi materiali espositivi Gratta e Vinci e Lotto, che Lottomatica ha sottoposto a un campione significativo di Rivenditori affinché potessero dare un riscontro soggettivo alla loro efficacia. Un processo analogo, con simulazioni su un campione ristretto di Punti Vendita prima del lancio ufficiale, ha riguardato lo sviluppo di nuovi prodotti inerenti al Lotto,

alle scommesse sportive e al funzionamento di software e hardware in dotazione.

Nel 2018 Lottomatica ha svolto un'intensa attività di assistenza tecnica su dispositivi e terminali e su tematiche legate ad aspetti amministrativi, gestendo quasi 1 milione e mezzo di richieste, attraverso 10 contact center (9 situati in Italia e 1 in Romania). Nel corso dell'anno, Lottomatica ha inaugurato l'assistenza attraverso il canale "Chat", sviluppato sul Portale e finalizzato a rendere il dialogo più tempestivo.

### L'ATTENZIONE ALLA FORMAZIONE DEI RIVENDITORI

Un intenso programma di formazione è stato strutturato per offrire ai Rivenditori le competenze più adeguate in materia di antiriciclaggio, ma anche sulle nuove caratteristiche e funzionalità delle videolottery, dell'offerta di scommesse sportive Better e del funzionamento dei servizi di moneta elettronica CartaLIS e incasso delle ricariche Postepay. I Rivenditori, inoltre, hanno ricevuto una formazione su prodotti (Million Day), procedure e regolamentazioni (Gioco Responsabile e Gratta e Vinci). Oltre 34.000 Punti Vendita hanno fruito dei corsi di formazione, messi a disposizione attraverso il Portale, grazie alla piattaforma e-learning e veicolati mediante un piano di comunicazione interamente digitalizzato che integra tutti i canali di comunicazione a disposizione (terminale, mail, Portale).

### **La relazione con il cliente finale passa anche dal Punto Vendita**

Lottomatica gestisce il rapporto con il cliente finale per il tramite dei gestori dei Punti Vendita che rappresentano quell'affidabilità, storicità e autenticità di relazione insite nel DNA dell'Azienda. Oltre al rapporto indiretto intrattenuto con i clienti intestatari di una carta prepagata emessa da CartaLIS IMEL attraverso una rete di oltre 20.000 Punti Vendita che emettono e ricaricano carte prepagate su tutto il territorio nazionale, i possessori delle carte Lottomaticard Plus e PayPal hanno a disposizione una struttura dedicata di customer service su tematiche sia amministrative che commerciali in grado di fornire supporto qualificato e risposte in tempo reale. Il cliente finale, inoltre, può accedere al sito dedicato ai servizi (Lottomaticaitalia.it), che include informazioni sempre aggiornate, dove è possibile anche trovare il Punto Vendita più vicino.

La formazione ha come modalità prevalente il training a distanza utilizzando la piattaforma e-learning messa a disposizione attraverso il Portale Rivenditori. La formazione a distanza rappresenta il canale prevalente perché offre i seguenti vantaggi per il Rivenditore:

- non è necessario lo spostamento da parte dell'utente che può effettuare la formazione dal proprio posto di lavoro;
- l'utente può decidere il momento migliore in cui seguire il corso, interromperlo e riprenderlo sulla base delle proprie necessità;
- il corso è immediatamente disponibile ed accessibile, permettendo di accelerare i tempi di attivazione dei nuovi Punti Vendita.

Attraverso un'indagine sul livello di soddisfazione che ha coinvolto quasi 10.000 Punti Vendita tra giugno e novembre 2018, Lottomatica ha potuto valutare il gradimento dei servizi di assistenza e identificare eventuali aree di miglioramento. Nel periodo considerato venivano contattati quotidianamente i Punti Vendita che avevano richiesto assistenza telefonica il giorno

precedente (circa 600 al giorno) suddivisi per tipologia di assistenza (Informativa e Tecnica). Il 78% del campione ha mostrato un alto grado di soddisfazione (soddisfatto/molto soddisfatto), mentre l'11% ha espresso insoddisfazione sul servizio di assistenza. Quest'ultimo gruppo è quindi stato oggetto di un'attività tempestiva di recall e analisi delle necessità non soddisfatte.

### **I servizi a vantaggio dei clienti**

Lottomatica, attraverso le sue controllate, offre un ampio ventaglio di servizi al cittadino mediante una capillare rete di Punti Vendita e una tecnologia all'avanguardia. L'affidabilità tecnologica, in grado di gestire centinaia di milioni di transazioni ogni anno, la prossimità del canale dei tabaccai (storicamente vicina al cittadino) e la sicurezza trasmessa dal brand, rappresentano un grande vantaggio per il cliente finale.

Il servizio offerto si pone come proposta alternativa ai canali tradizionali, nella logica dell'"one shop stop", grazie alla capillare presenza sull'intero territorio nazionale, rappresentata da oltre 60.000 Punti Vendita convenzionati. Il cittadino dispone così di un'estrema prossimità, una disponibilità di orario più flessibile, tipica di Punti Vendita aperti fino a tarda sera, ma anche di maggiore semplicità e velocità nella fruizione del servizio. Le prestazioni offerte dalle controllate di Lottomatica sono disponibili 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana, grazie anche agli oltre 8.000 terminali self-service dislocati presso gli esercizi commerciali di tutto il territorio nazionale.

Il 2018 è stato caratterizzato da importanti cambiamenti normativi in ambito finanziario, conseguenti alla IV Direttiva Antiriciclaggio e alla Direttiva Europea PSD2 (Payment Services Directive 2), che hanno modificato i processi correlati alle operazioni di pagamento. Anche le abitudini della clientela finale sono cambiate, spostandosi verso forme digitali di fruizione dei servizi, come per esempio le app di home banking.

In tale contesto, Lottomatica ha individuato l'opportunità di evolvere il rapporto con i Punti Vendita avviando processi di formazione ed aggiornamento specifici, in grado di rinnovare la figura del rivenditore

da semplice esecutore a vero attore del cambiamento nei servizi al cittadino. Lottomatica, quindi, sta lavorando per trasformare il proprio ruolo da fornitore di servizi, finalizzati a generare ricavi per i Punti Vendita convenzionati, a fornitore di servizi dedicati e rivolti al Punto Vendita stesso. Attraverso un progressivo rinnovamento della dotazione informatica, Lottomatica metterà a disposizione della rete tutte quelle funzionalità in grado di semplificare l'operatività quotidiana di un esercizio commerciale per consentire al Punto Vendita di rispondere agevolmente agli adeguamenti richiesti dalle normative nell'ambito della digitalizzazione.

## L'OFFERTA SERVICES & E-MONEY SI DIVIDE IN TRE MACRO-AREE, GESTITE DA ALTRETTANTE ENTITÀ GIURIDICHE

Le tre anime dei servizi di Lottomatica gestiscono il rapporto con il cliente finale per il tramite dei gestori dei Punti Vendita che rappresentano quell'affidabilità, storicità e autenticità di relazione insita nel DNA di Lottomatica.

- i Servizi Commerciali (LIS - Lottomatica Italia Servizi S.p.A.), ricariche di telefonia mobile, carte internazionali, ricariche per la TV digitale e satellitare e gli ultimi arrivati codici acquisto, oltre al processing tecnologico offerto a reti commerciali terze come le edicole e le associazioni di categoria, unitamente all'Agenzia delle Entrate;
- i Servizi di Pagamento (LIS Istituto di Pagamento S.p.A.), bollettini, multe, tributi, ecc.;
- i Servizi di Moneta elettronica (CartaLIS IMEL S.p.A.), emissione di carte prepagate, ricarica, prelievo, ecc..

rete più capillare sul territorio, con oltre 30.000 tabaccai aderenti a dicembre 2018, che si aggiungono ai circa 20.000 bar contrattualizzati direttamente da LIS.

### Servizi di Pagamento

Una nuova piattaforma tecnologica ha permesso di rinnovare il servizio di pagamento del bollo auto, consentendo il pagamento anche della prima immatricolazione e dei versamenti in contenzioso. Inoltre, LIS IP Istituto di Pagamento S.p.A., ha esteso l'accesso a questo servizio anche alla piattaforma PagoPA per il versamento dei tributi dovuti dai cittadini alla Pubblica Amministrazione (PA) - presso la rete di Punti Vendita convenzionati - inclusa quella HoReCa (Hotellerie-Restaurant-Café), che prima ne era sprovvista. Tale estensione garantisce un'operatività più snella per il Punto Vendita ma, soprattutto, rende disponibile il pagamento del Bollo Auto con moneta elettronica. Anche lo storico servizio di vendita dei Valori Bollati sta compiendo una trasformazione verso il digitale. L'installazione di oltre 10.000 stampanti di ultima generazione, con interfaccia touch, snellisce e velocizza il servizio reso alla clientela.

Il ruolo dei servizi di Lottomatica nella relazione tra PA e contribuenti continua ad essere fondamentale. LIS IP offre la possibilità di effettuare il pagamento per conto delle maggiori aziende italiane e per molte pubbliche amministrazioni, tra cui Equitalia, INPS, i principali enti di riscossione

### Servizi Commerciali

Per la clientela finale, la capillarità della rete Lottomatica e la capacità di offrire servizi di ricarica per conto di oltre 50 partner commerciali operanti in Italia, rappresentano vantaggi unici sul mercato. Lottomatica (LIS), inoltre, è stata la prima azienda in Italia a distribuire i codici acquisto elettronici, spendibili sui principali siti e piattaforme di e-commerce. Nel 2018 sono state registrate, nel complesso dei Servizi Commerciali, oltre 175 milioni di operazioni, pari a €2 miliardi di valore transato, confermando LIS leader, in un mercato maturo, con una quota di circa il 27%.

Nel 2018, il rinnovo degli accordi con la Federazione Italiana Tabaccai (FIT) ha perseguito l'obiettivo di mantenere LIS nel ruolo di fornitore di servizi a valore aggiunto per il cittadino. Il primo passo della nuova partnership con FIT è stata l'unione della piattaforma tecnologica tra Servizi in Rete S.r.l. (SIR), società commerciale della Federazione per la distribuzione delle ricariche telefoniche e LIS. Grazie alla rinnovata partnership, FIT, LIS e SIR rappresentano la



Terminale Axium

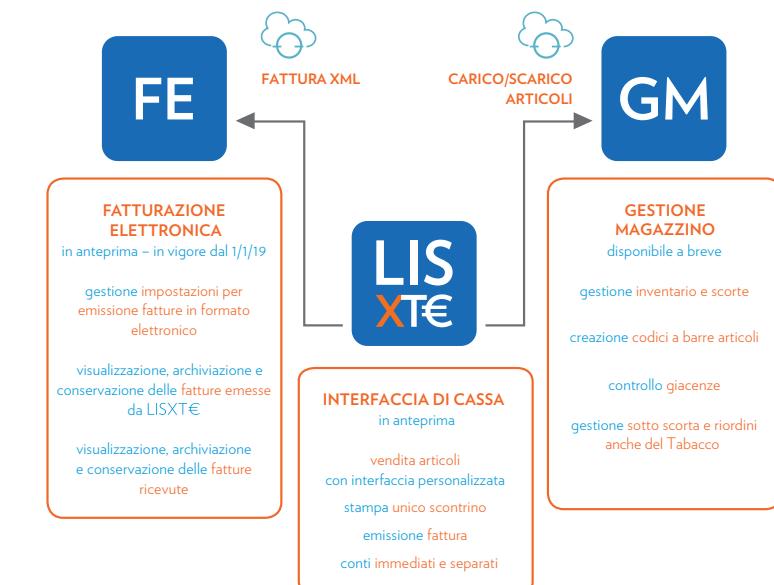
e ben 212 Comuni italiani convenzionati con Ancitel, per i quali riscuote le sanzioni di maggiore entità per violazioni al Codice della Strada. Inoltre, i contributi ANAC (Autorità Nazionale Anticorruzione) possono essere pagati in via esclusiva presso la rete LIS IP.

Le principali aziende italiane, pubbliche e private, hanno trovato in LIS IP un partner in grado di gestire, solo nel 2018, un totale di 26,3 milioni di transazioni su tutto il territorio nazionale, pari a oltre €3 miliardi di valore. Attraverso l'accordo tra LIS IP e Poste Italiane, che riguarda il lancio del servizio di incasso delle ricariche delle carte prepagate Postepay, Lottomatica completa l'ampio portafoglio di servizi di incasso e versamento fondi, offerto da LIS IP, attraverso la propria rete di oltre 30.000 tabaccai convenzionati.

Con la distribuzione del terminale Lottomatica LIS@, già in uso presso

oltre 17.000 tabaccai, Lottomatica propone un ulteriore strumento innovativo di lavoro che può essere personalizzato e arricchito di nuove funzionalità in aggiunta alla tradizionale erogazione dei servizi al cittadino. Un'interfaccia evoluta permette al terminale Lottomatica Servizi di essere utilizzato anche come un vero e proprio registratore di cassa collegato ad una stampante fiscale.

L'applicativo è il LISXT€, personalizzato per i tabaccai per la gestione in cloud della "Fatturazione Elettronica" direttamente da LIS@, primo di una serie di servizi dedicati ai Punti Vendita. Le potenzialità del sistema sono particolarmente ampie. L'applicativo, infatti, è in grado di gestire il magazzino del Punto Vendita, con carico e scarico automatizzato della merce, attraverso un semplice click da "Gestione Magazzino", l'altro applicativo satellite di LISXT€ in cloud.



A fine 2018, circa 1 milione di clienti è titolare di due tipologie di carte prepagate: Lottomaticard Plus e Paypal, distribuite da CartaLIS IMEL S.p.A., che possono essere utilizzate per l'acquisto di beni e servizi in tutti gli esercizi commerciali convenzionati con il circuito Mastercard, in Italia e all'estero. I titolari possono rivolgersi a una rete di circa 15.000 Punti Vendita, che emettono e ricaricano carte prepagate su tutto il territorio nazionale. Nel 2018 CartaLIS ha registrato un numero di operazioni generato da emissioni e ricariche pari ad oltre €5,9 milioni per circa €800 milioni di valore transato.

La struttura dedicata di customer service, in grado di fornire un supporto qualificato e risposte in tempo reale, a disposizione dei possessori delle carte Lottomaticard Plus e PayPal, è attiva tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 21.30; sabato, domenica e festivi dalle 10.00 alle 19.30.

Circa un terzo delle carte emesse da CartaLIS aveva, ad inizio anno,

un'operatività limitata in quanto si trattava di prepagate "base", cioè senza identificazione "de visu" dell'intestatario. Ad inizio 2018, per dare seguito ad uno degli adeguamenti richiesti dall'entrata in vigore della IV Direttiva antiriciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo, tutte le carte "base" sono state bloccate ed è stato sviluppato un processo di comunicazione con i clienti intestatari per promuovere l'evoluzione verso carte nominative, dotate di una operatività completa.

Per attuare questo processo di trasformazione, sul sito web di CartaLIS e anche nella versione mobile, è stato rilasciato un sistema altamente innovativo, in dotazione esclusivamente ai più evoluti intermediari finanziari, che permette di gestire a distanza l'intero processo di evoluzione/attivazione delle carte, attraverso una procedura di identificazione effettuata tramite videochiamata. Una funzionalità estremamente agevole per i clienti intestatari di una carta.

## Il sostegno alla cultura e alle realtà locali

Da sempre Lottomatica sostiene progetti nell'interesse della collettività, promuovendo l'innovazione, il sostegno ai giovani e alla cultura. In ogni iniziativa, Lottomatica mantiene il carattere di un'azienda sensibile ai temi della sostenibilità, cercando di condividere i valori alla base dell'idea di crescita, come l'evoluzione tecnologica, l'inclusione sociale e la valorizzazione del patrimonio culturale italiano.

## Siamo parte delle nostre comunità

All'interno dei driver della creazione di valore di Lottomatica rientra l'idea della restituzione e dell'innovazione.

Ciò ha permesso all'Azienda di raggiungere importanti obiettivi nell'ambito dell'impegno verso le comunità locali.

Il patrimonio culturale e artistico italiano ha bisogno di essere conservato e valorizzato e Lottomatica, proprio per questo, ha scelto di sostenere numerosi progetti di interesse sociale che rispondono ad esigenze concrete della collettività: dalla formazione professionale per giovani talenti ai progetti di inclusione sociale, fino alla valorizzazione artistica e culturale.

## IDEE VINCENTI



Con questo progetto, realizzato in partnership con Polihub, l'incubatore universitario del Politecnico di Milano, e alcune prestigiose università italiane, Lottomatica ha voluto proseguire l'impegno nello stimolare la trasformazione e l'innovazione tecnologica per applicare soluzioni innovative e nuove esperienze d'uso al mondo della cultura. "Idee Vincenti" è una "Call4Ideas" gratuita e aperta a chiunque presenti progetti imprenditoriali innovativi che integrino e utilizzino realtà virtuale e/o aumentata, blockchain, Internet of Things, Intelligenza Artificiale e/o altre tecnologie volte a favorire la fruizione, tutela e valorizzazione

del patrimonio culturale.

Il Comitato Scientifico ha proclamato i 5 vincitori che sono stati portati in accelerazione attraverso un programma presso il PoliHub, per sviluppare un adeguato modello di business e portare l'idea sul mercato. I 5 team vincitori di "Idee Vincenti":

- **Aerariumchain.com:** progetto finalizzato alla protezione e fruizione dei beni artistici attraverso un sistema altamente sofisticato di archiviazione in 3D.
- **AuthclickK:** progetto incentrato sulla valorizzazione della fotografia come memoria dei beni culturali attraverso l'uso

di metodologie avanzate di digitalizzazione.

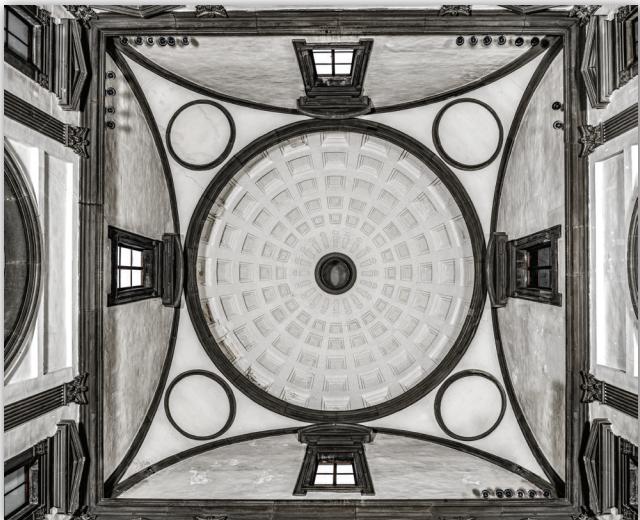
- **CityOpenSource:** permetterà di realizzare progetti collaborativi di digital storytelling con l'obiettivo di rendere i cittadini protagonisti del racconto dei loro territori.

- **Percorsi di contaminazione tattile:** un servizio di inclusione sociale rivolto ai non-vedenti e ai bambini attuato attraverso la fruizione di riproduzioni "tattili" di opere d'arte.

- **Vedere l'invisibile:** progetto che intende riprodurre un'esperienza immersiva, attraverso realistiche ricostruzioni 3D per far rivivere luoghi ritenuti persi per sempre.

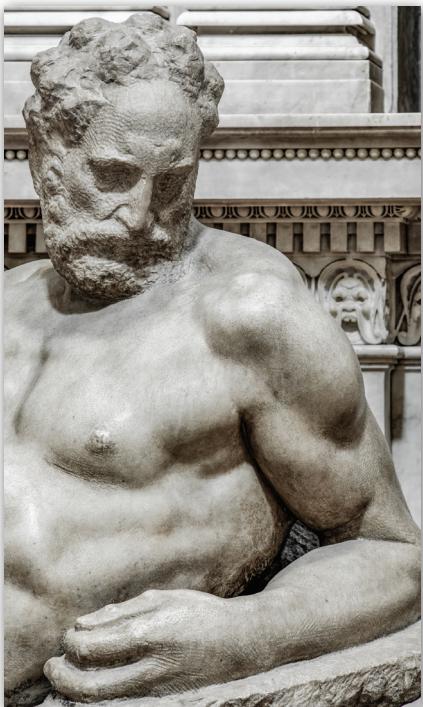
## L'ILLUMINAZIONE DELLA SAGRESTIA NUOVA ALLE CAPPELLE MEDICEE

La Sagrestia Nuova di San Lorenzo a Firenze è uno dei monumenti più importanti del Rinascimento italiano. Progettata e quasi interamente realizzata da Michelangelo Buonarroti, la Sagrestia è tornata a risplendere grazie al progetto di illuminazione, manutenzione e restauro promosso dai Musei del Bargello in partnership con Lottomatica.



L'illuminazione progettata da Michelangelo era funzionale alla comprensione del percorso simbolico e narrativo ideato dallo stesso artista, in particolare per le sue splendide sculture, ma le condizioni di luce risultavano mutate. Grazie alle nuove tecnologie e a un sapiente uso della luce, è stata realizzata una nuova illuminazione che evoca, dopo più di tre secoli, condizioni luminose vicine a quelle create da Michelangelo.

Il restauro, realizzato dall'architetto e restauratore Antonio Forcellino, è stato propedeutico al progetto di illuminazione, poi realizzato dal Maestro delle luci Mario Nanni. "Il 21 giugno 2018", ci racconta, "siamo rimasti per un giorno intero tra le mura della Sagrestia a riprendere e filmare esattamente come la luce del sole andasse a colpire le varie parti scolpite da Michelangelo. Dopo questo attento studio abbiamo capito che dovevamo posizionarci a un livello superiore rispetto alle precedenti fonti luminose".



## PROGETTO GENERAZIONE CULTURA



Il Progetto Generazione Cultura, ideato da Lottomatica in collaborazione con il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (MiBACT) insieme ad Arte Lavoro e Servizi (ALES), la LUISS Business School e oltre 30 istituzioni culturali, nasce con lo scopo di potenziare le competenze di giovani talenti e valorizzare il patrimonio artistico e culturale del nostro Paese. Destinato a giovani talenti di massimo 27 anni, ha consentito di partecipare a 200 ore d'aula di

alta formazione - presso la LUISS Business School, una delle più importanti scuole di management europee - in 4-5 aree: Digital Transformation e Comunicazione, Marketing dell'arte e della cultura, Adventure Lab, Cultural Project Management, Workshop & Skills Improvement.

Completata la formazione, oltre 30 importanti Istituzioni Culturali distribuite su tutto il territorio nazionale, hanno ospitato i giovani per uno stage retribuito di 6 mesi.

Gli stage hanno avuto come oggetto il marketing e la gestione delle imprese culturali, il fundraising, la trasformazione digitale e l'organizzazione di eventi culturali.

A completamento del percorso, i partecipanti hanno potuto misurarsi in un contest dove proporre le loro idee di impresa culturale. Quattro tra le migliori idee, sono state sostenute da Lottomatica e Luiss Business School in tutte le fasi di preparazione del business plan.



## Investiamo in progetti per le nostre comunità

Negli ultimi anni, Lottomatica ha scelto di concentrare le risorse su iniziative dirette alle fasce più deboli della popolazione, privilegiando interventi a favore di bisogni primari come l'assistenza sanitaria, in collaborazione con gli Enti del Terzo Settore (ETS). In un'ottica di sussidiarietà, le risorse offerte dal gioco hanno rappresentato il volano per creare sinergie tra pubblico, privato ed ETS, rinsaldando il legame con il territorio al quale viene

destinata la restituzione di una parte della ricchezza generata dall'Azienda.

Al fine di distribuire gli interventi al maggior numero possibile di enti e progetti, l'impegno di Lottomatica è volto, da un lato, al sostegno di attività pluriennali e dall'altro all'integrazione, ogni anno, di nuovi stakeholder appartenenti agli ETS. Negli interventi, Lottomatica privilegia la partnership con associazioni radicate a livello locale, presenti da tempo sul territorio, che lavorano in collaborazione con enti pubblici coinvolti nei progetti, che

offrono servizi gratuiti al cittadino e che dimostrano alti livelli di efficienza, valutati sulla base dei seguenti parametri:

- elevato rapporto tra numero di utenti e personale impiegato;
- prevalente presenza di volontari adeguatamente formati;
- prevalente impiego delle risorse economiche sui progetti finanziati;
- bassa incidenza dei costi di gestione e di comunicazione.

## VINCERE DA GRANDI

### VINCERE DA GRANDI

È in contesti difficili che lo sport è riuscito a insinuarsi, portando con sé un messaggio di speranza grazie a una racchetta da tennis, una cintura di karate, una cuffietta da nuoto o un pallone da calcio. Vincere da Grandi è il progetto finalizzato ad offrire un'esperienza sportiva, educativa ed emotiva ai giovani tra i 5 e i 14 anni che vivono in ambiti territoriali difficili, attraverso l'inserimento in strutture polisportive condotte da personale tecnico altamente qualificato, la partecipazione ad eventi sportivi e l'incontro con grandi campioni. Grazie alla collaborazione con il Comitato Olimpico Nazionale Italiano (CONI), il progetto dimostra l'importanza della cooperazione tra pubblico e privato nella realizzazione di iniziative di pubblica utilità.

Con Vincere da Grandi, Lottomatica intende offrire un'opportunità per vivere lo sport come uno strumento di inclusione sociale, contribuendo ad affermare il principio del diritto allo sport per tutti attraverso l'erogazione di un servizio alle comunità locali.

Già attivo a Milano (quartiere Quarto Oggiaro), Roma (Foro Italico e quartiere Corviale), Napoli (quartiere Scampia) e Palermo (quartiere Zen), il progetto nel 2018 ha previsto la costruzione di un campo di calcio a 5 a Rosarno (RC) e di un campo di calcio a 8 a Torino. A Taranto, invece, 100 ragazzi di età compresa tra i 5 e i 14 anni, appartenenti a famiglie in difficoltà, hanno partecipato al progetto grazie a 6 mesi di corsi sportivi gratuiti, un kit di abbigliamento e la partecipazione a un evento sportivo.

Per contribuire a sconfiggere criminalità e disagio sociale, è necessario informare e rendere partecipi anche le famiglie; per questo, nelle sedi territoriali più attive in tema di legalità, a Roma Corviale e Napoli Scampia, è stato sperimentato un nuovo modello che coinvolge attivamente le mamme, offrendo loro corsi gratuiti di sport. L'obiettivo è accompagnare anche gli adulti in un percorso che li renda cittadini più consapevoli e genitori più responsabili.



## SUPPORTO ALLA SALUTE

### ASSISTENZA AI PAZIENTI AFFETTI DA SMA

In collaborazione con Wamba, associazione attiva nell'assistenza socio-sanitaria, Lottomatica ha supportato il servizio SMART (Servizio Multidisciplinare di Accoglienza Radicato nel Territorio) dedicato a migliorare l'assistenza ai pazienti affetti da atrofia muscolare spinale (SMA). Il progetto ha previsto lo sviluppo sul territorio nazionale di due servizi integrati attraverso «centri satellite» strettamente vincolati alle sedi di eccellenza territoriali: uno medico/assistenziale, l'altro psico-sociale di supporto alle famiglie dei pazienti. Il progetto Wamba SMART è promosso in collaborazione con Famiglie SMA, associazione dei genitori di bambini affetti da SMA.

### SOSTEGNO ALLA MAKE-A-WISH® ITALIA ONLUS



Lottomatica collabora con Make-A-Wish® Italia Onlus, con la missione di esaudire i desideri di bambini e ragazzi di età compresa tra i 3 e i 17 anni, affetti da malattie gravi, affinché ne ricevano gioia e speranza. Un desiderio che si realizza, per un bambino affetto da gravi patologie, è un potente pensiero positivo che dà la forza di lottare, facendogli affrontare al meglio le terapie, e aiutando sia lui che la sua famiglia a ritrovare la speranza.

### I MARKER BIO-PSICO-SOCIALI NELLA SINDROME FIBROMIALGICA

Lottomatica ha sostenuto i progetti della Fondazione ISAL. Nata nel 1993 per volontà del Prof. William Raffaeli, ISAL si propone di aiutare le persone che soffrono di dolore cronico e favorire la divulgazione di una cultura specialistica nella cura del dolore. La ricerca finanziata da Lottomatica prevede la produzione di kit di laboratorio per la diagnosi precoce, l'individuazione di un bio-marker biologico e di uno antropologico che permettono il miglioramento delle azioni di supporto ai programmi di cura e riabilitazione psico-affettiva.

### PET THERAPY AL DYNAMO CAMP

Dynamo Camp è il primo campo estivo di Terapia Ricreativa, unico in Italia, rivolto gratuitamente a bambini e ragazzi dai 6 ai 17 anni affetti da patologie gravi e croniche, in terapia o nel periodo di post-ospedalizzazione, situato a Limestre, nel cuore dell'Appennino Pistoiese e all'interno dell'Oasi Dynamo affiliata WWF. Al Dynamo Camp tutte le attività sono strutturate secondo il principio della Terapia Ricreativa, che ha l'obiettivo dello svago e del divertimento, ma anche e soprattutto di essere di stimolo alle capacità dei bambini di rinnovare la fiducia e la speranza.

Le attività con gli animali, in particolare, sono rivolte a quei bambini affetti da patologie neuromotorie che coinvolgono le sfere della relazione e della tranquillità. Il contributo di Lottomatica è stato dedicato al sostegno di parte dei costi legati all'attività "Dynamo Dogs", ovvero un progetto di pet therapy con quattro cani di razza Golden Retriever cresciuti al Camp e appositamente addestrati.

### SALUTE E QUALITÀ DI VITA NEL CONTESTO URBANO INDUSTRIALIZZATO

Per potenziare l'intervento nella città di Taranto, il cui territorio è tristemente noto per un'elevata esposizione ad agenti inquinanti e per un preoccupante aumento di casi oncologici e di problematiche legate alla salute, l'associazione ANT ha avviato il progetto "Salute e qualità di vita nel contesto urbano industrializzato" al fine di sensibilizzare i cittadini e le istituzioni locali su tale tematica, con particolare riferimento alla prevenzione dei tumori, e offrire servizi gratuiti ai malati oncologici e ai loro familiari.

Il Progetto, anche grazie al contributo di Lottomatica, ha permesso alla Fondazione di erogare un servizio gratuito ai malati oncologici per prestazioni mediche ed infermieristiche specializzate a domicilio, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

## SUPPORTO ALL'INTEGRAZIONE

### USCIRE DALLA COMUNITÀ GRAZIE ALL'AFFIDO FAMIGLIARE

L'Associazione Centro Aiuto Minori e Famiglie (CAF) è un centro dedicato all'accoglienza e alla cura di minori allontanati dal proprio nucleo familiare per gravi maltrattamenti. I minori vengono accolti in comunità residenziali che si prendono cura di loro nella quotidianità, offrendogli protezione, cura e sostegno psico-educativo. Le comunità sono case temporanee che permettono a bambini e ragazzi così gravemente traumatizzati di iniziare un percorso di cura e rielaborazione del trauma subito. Tale percorso deve svolgersi in un periodo di tempo limitato poiché la permanenza prolungata presso una struttura di accoglienza può diventare controproducente, come un farmaco assunto per troppo tempo che può produrre effetti collaterali. Per questo motivo l'esito di un progetto di cura completo ed efficace si dovrebbe concludere con l'uscita dalla comunità e, nei casi in cui non fosse possibile un rientro in famiglia, con l'avvio di un'esperienza d'affido extra-famigliare. Il progetto, sostenuto da Lottomatica, ha quindi l'obiettivo di potenziare il Servizio Affido incrementando il numero di bambini affidati a nuove famiglie e garantendo un supporto adeguato alle famiglie affidatarie.

### INTEGRAZIONE MATECHEF PER COSTRUIRE IL FUTURO

Lottomatica ha collaborato con il Centro Informazione e Educazione allo Sviluppo (CIES) Onlus, che gestisce un Centro di Aggregazione giovanile, MaTeMù, per assistere giovani di tutte le culture e provenienze nel costruire e ricostruire il proprio futuro sociale e professionale, innanzitutto offrendo uno spazio per liberare la propria espressività attraverso diverse discipline artistiche e percorsi di istruzione linguistica e di orientamento alla formazione e al lavoro. In particolare, il percorso MaTeChef nel settore della ristorazione (cucina, pasticceria, bar e sala) ha dato a 60 giovani del Centro MaTeMù la possibilità di professionalizzarsi, realizzare tirocini e trovare collocazione in diverse aziende ristorative di Roma. È in questo contesto che il CIES ha allestito il proprio Ristorante "Altrove", che ne impiega quattro come cuochi, tre come pasticceri e tre come addetti di sala. Per far fronte a questa scommessa, è stato necessario ampliare la dotazione delle attrezzature della pasticceria e adeguare gli spazi per creare un ambiente di lavoro appropriato.

### CAMPI ESTIVI DI ARTE-EDUCAZIONE

Con il progetto "Campi estivi di arte-educazione" Amref intende contribuire al miglioramento della comprensione delle dinamiche globali legate al fenomeno delle migrazioni, promuovendo un'informazione corretta e offrendo strumenti concreti di azione sul territorio nazionale. Attraverso la sensibilizzazione, l'educazione e la condivisione di buone pratiche tra soggetti attivi nel settore, Amref vuole migliorare la conoscenza del nesso fra "disuguaglianza" e "fenomeno migratorio" e promuovere il valore della cittadinanza globale, intesa come partecipazione dell'intera società civile nella risposta alle sfide dei nostri giorni. Il contributo di Lottomatica è stato destinato a coprire parte dei costi dei campi estivi a Roma e Milano

### DA ASSISTITI A CONTRIBUENTI

Il progetto, promosso dall'Associazione Italiana Persone Down (AIPD) e sostenuto da Lottomatica, vuole promuovere l'inclusione lavorativa di 18 giovani con Sindrome di Down provenienti da 9 sedi AIPD tra le più svantaggiate e prive di servizi dedicati. Lo scopo è l'avvio di 18 progetti di tirocinio, di cui almeno 4 con firma di un contratto di lavoro. Per conseguire tale obiettivo, l'iniziativa prevede la sensibilizzazione e la formazione di aziende, operatori, famiglie e territori, nonché l'avvio di Servizi di Inserimento Lavorativo e l'utilizzo di un'app per i tirocinanti.

## SUPPORTO ALL'ISTRUZIONE

### ADOTTA UN TUTOR

Cometa è un'esperienza di accoglienza e di educazione per bambini, giovani e famiglie attraverso la condivisione della vita quotidiana. Questa realtà articolata e dinamica accoglie oggi 18 bambini in affido nelle 3 Comunità Familiari e più di 90 nelle 60 famiglie della rete. La casa si è inoltre aperta

a 140 bambini che dopo la scuola beneficiano di un programma educativo mediante aiuto allo studio, attività espressive, ricreative e sportive. Lottomatica ha contribuito al sostegno della Scuola Oliver Twist, nata dai bisogni reali dei ragazzi che la vivono. Ogni anno oltre 430, tra i 14 e i 18 anni, frequentano tutti i giorni la scuola e imparano "a fare".

Quello che accade nella Scuola Oliver Twist è possibile grazie alla presenza del Tutor, che affianca docente e studente. Il Tutor è una figura concepita in modo nuovo, che non esiste nella scuola statale. È una sorta di "Angelo Custode" che segue lo studente passo passo, per accompagnarlo nella costruzione del proprio futuro professionale.

Le iniziative di volontariato attuate da Lottomatica sono coerenti con i programmi della capogruppo IGT e finalizzati a consentire ai dipendenti di fornire supporto a organizzazioni locali no-profit, durante orari di lavoro regolarmente retribuiti.

### #IGTcares - GLOBAL GIVING WEEK - A DAY FOR DOING

Per la prima volta, nel 2018 Lottomatica ha aderito alla settimana dedicata al volontariato, istituita a livello globale, nel mese di maggio, dalla capogruppo IGT. L'iniziativa è stata realizzata grazie alla proattività di un gruppo di lavoro dedicato, che ha portato ad una partnership con 25 organizzazioni non governative e all'adesione di circa 300 colleghi. Molti di loro collaborano stabilmente con alcune delle suddette onlus, altri si sono lasciati contagiare dall'entusiasmo dei colleghi più intraprendenti, altri ancora hanno utilizzato l'opportunità per rafforzare l'affiatamento nel team di lavoro.

“Da sempre sosteniamo progetti nell'interesse della collettività. E nel farlo, per noi, è estremamente importante condividere i valori alla base della nostra idea di crescita, come l'inclusione sociale, l'innovazione tecnologica e la valorizzazione del patrimonio culturale italiano”

Fabio Cairoli  
Lottomatica Holding S.r.l.  
Presidente  
e Amministratore Delegato



## PROGRAMMI PER I DIPENDENTI

IGT e Lottomatica incoraggiano i dipendenti ad impegnarsi attivamente con le organizzazioni dedicate ad attività di supporto alle comunità locali. I programmi Matching Gifts e Dollars for Doers rappresentano l'impegno a livello globale nei confronti di programmi di assistenza finalizzati a imprimere un impatto positivo sulle comunità locali in aree critiche della vita quotidiana.



MATCHING GIFTS



DOLLARS FOR DOERS

Il programma **Matching Gifts** accoglie la varietà delle donazioni dei dipendenti attraverso il supporto a un ampio spettro di organizzazioni caritatevoli no-profit. Ogni donazione eseguita dai dipendenti a favore dell'organizzazione scelta personalmente, per un massimo di \$100 all'anno, viene raddoppiata dall'azienda.

Il programma **Dollars for Doers**, invece, permette ai dipendenti che già volgono attività a valenza sociale per almeno 25 ore annuali, di ottenere un contributo dall'azienda fino a \$250 all'anno a beneficio della medesima organizzazione.

Lottomatica si impegna nella ricerca di fornitori che possano assicurare beni e servizi di alta qualità, rispettando i più severi standard economici, etici e socio-ambientali.

### La gestione sostenibile della catena di fornitura

Lottomatica si impegna nella ricerca di fornitori che possano assicurare beni e servizi di alta qualità, rispettando i più severi standard economici, etici e socio-ambientali. Lottomatica agisce sulla base di cinque requisiti fondamentali:

- Capacità
- Competenza
- Conformità (qualità)
- Valore
- Supporto

Una corretta relazione con i fornitori è essenziale per assicurare una fornitura di beni e servizi senza interruzioni, anche in considerazione del loro ruolo chiave nella capacità di Lottomatica di soddisfare i propri clienti.

Nel 2018 Lottomatica ha lavorato con quasi 2.500 fornitori di cui circa il 95% di nazionalità italiana. Per la selezione di ogni fornitore, l’Azienda ha svolto un programma di controllo dei requisiti necessari per instaurare un rapporto di lavoro regolare e per verificare l’esistenza di corretti parametri di sostenibilità, secondo i principi della procedura interna “Qualificazione e valutazione dei fornitori”.

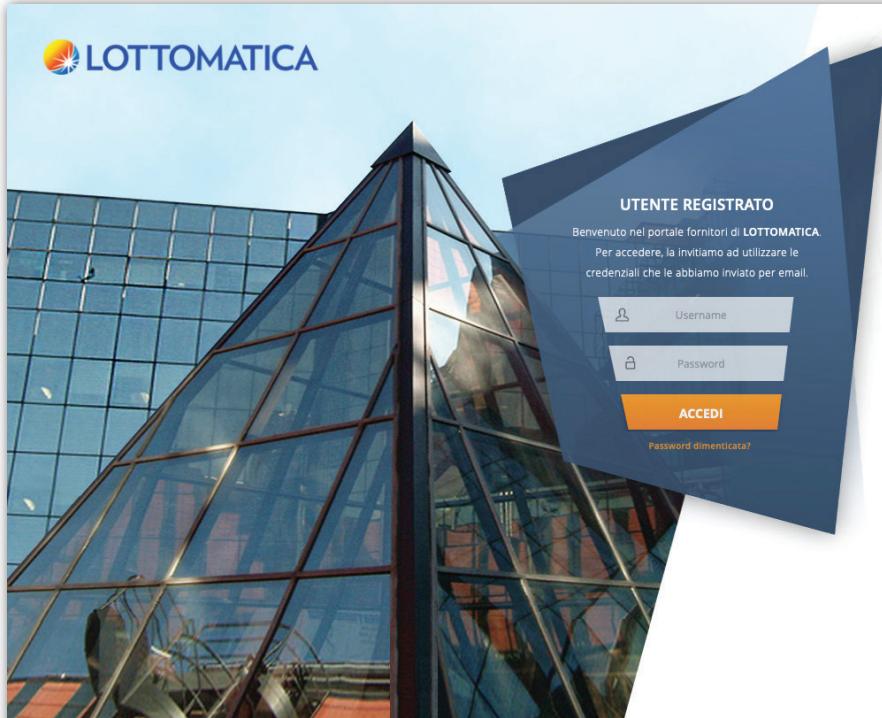
L’iter di “qualifica del fornitore” si applica a tutti gli acquisti di prodotti e servizi ed è propedeutico all’avvio del processo di approvvigionamento.

Il procedimento di qualificazione di un fornitore consiste nell’accertamento delle sue capacità di soddisfare i requisiti relativi alla fornitura richiesta e le prescrizioni delle politiche aziendali anti-corruzione (Corporate Policy Anti Corruption & Ethics - ACE) della capogruppo IGT, in tema di controlli preventivi nell’ambito degli adempimenti anti-corruzione e di rispetto del Codice di Condotta di IGT.

Il processo di qualifica si avvia richiedendo al potenziale fornitore la compilazione del Questionario Fornitori “Codice di Condotta e Anti-Bribery Policy”, che consente di verificarne l’affidabilità finanziaria e reputazionale.

Se i controlli risultano regolari il fornitore viene invitato alla qualifica sul nuovo Portale dedicato di Lottomatica, ove compila altri questionari e allega documentazione e certificazioni in funzione della categoria merceologica, eventualmente anche quelle specifiche su qualità ambientale ed efficienza energetica: ISO 9001, OHSAS18001, ISO 27001; ISO14001; ISO50001; TAPA. Al termine viene assegnato un punteggio di durata pari a 3 anni.

Con particolare riferimento al rispetto dei diritti umani, nel programma è stato inserito un nuovo questionario per quei



**LOTTOMATICÀ**

IT | EN

**UTENTE REGISTRATO**

Benvienuto nel portale fornitori di **LOTTOMATICÀ**.  
Per accedere, la invitiamo ad utilizzare le credenziali che le abbiamo inviato per email.

Username

Password

**ACCEDI**

[Password dimenticata?](#)

## **PORTALE FORNITORI**

L'applicativo razionalizza i rapporti commerciali tra LOTTOMATICA e i propri fornitori; migliora i canali di comunicazione con le aziende fornitrice e ottimizza lo scambio di informazioni tra tutti gli attori coinvolti nel processo di acquisto.

fornitori che non abbiano ancora conseguito la certificazione SA8000 al momento della qualifica sul Portale fornitori.

La “valutazione del fornitore”, invece, si applica esclusivamente a quelli considerati “critici” in base al valore della consulenza o fornitura, alla tipologia di prodotti e servizi e agli “strategici”.

Il Codice di Condotta di Lottomatica rappresenta il riferimento per gli standard etici e legali che l’Azienda si aspetta di riscontrare nei comportamenti dei propri fornitori. A coloro che risultano

qualificati, attraverso un link del sito aziendale [www.lottomaticaitalia.it](http://www.lottomaticaitalia.it), viene richiesta l’accettazione obbligatoria del Codice di Condotta generale. Questo descrive gli standard di comportamento e il livello di integrità richiesto a tutti i dipendenti, amministratori, funzionari, consulenti, terze parti, agenti o rappresentanti che agiscono in nome e per conto di IGT e delle sue società controllate e collegate. I fornitori qualificati, inoltre, devono confermare la presa visione delle politiche ambientali ed energetiche di cui si è dotata Lottomatica.

## L'attenzione per l'ambiente

La conservazione dell'ambiente è un impegno specifico di Lottomatica. Le tematiche ambientali, definite a livello globale dalla capogruppo IGT, rientrano nelle strategie aziendali a livello mondiale e nazionale, condizionando favorevolmente la definizione delle finalità imprenditoriali. Lottomatica, dunque, opera in piena conformità agli obblighi di legge mettendo a disposizione adeguate risorse umane, strumentali ed economiche, al fine di proseguire in una crescita aziendale che sia sostenibile e in linea con i più moderni e aggiornati protocolli di salvaguardia ambientale.

Le attività di Lottomatica non presentano particolari impatti o rischi per l'ambiente, operando in un contesto avulso da produzioni industriali pesanti. I consumi energetici rappresentano l'aspetto più rilevante, mentre consumi di acqua e rifiuti risultano contenuti poiché tipici delle attività impiegatizie. Ad ogni modo, sono in atto da tempo azioni e interventi volti a ridurre sia i consumi di acqua, sia la produzione di rifiuti.

Attraverso una continua ottimizzazione, Lottomatica è impegnata nel miglioramento dell'efficienza nella consegna dei materiali ai Punti Vendita, che viene pianificata tenendo in considerazione l'impatto ambientale e il contenimento dei costi. ||

processo ha prodotto risultati eccellenti: il quantitativo di materiali inviato nell'ultimo anno è diminuito notevolmente, con benefici immediati per la salvaguardia ambientale.

### Le iniziative del Piano Spostamento Casa-Lavoro

Nel 2018, Lottomatica ha messo in atto il Piano Spostamento Casa-Lavoro per quanto concerne le sedi di Roma in Via del Campo Boario 19 e 56, al fine di definire iniziative e obiettivi per il 2019 in adempimento del Decreto del Ministero dell'Ambiente del 27/03/98 "Mobilità sostenibile nelle aree urbane" <sup>(1)</sup> e di promuovere la mobilità sostenibile coerentemente alle politiche ambientali dell'Azienda.

Il Piano rappresenta uno degli strumenti dell'azienda per ridurre l'uso delle auto private, incentivando forme di trasporto più ecologiche. Gli obiettivi sono la riduzione dei consumi energetici, la riduzione dell'inquinamento atmosferico e acustico, la riduzione delle emissioni di gas serra, il trasferimento della domanda dai mezzi individuali a quelli collettivi.

Come previsto dal Decreto Ministeriale, tale Piano deve essere presentato entro il 31 dicembre di ogni anno al Comune e deve quindi essere aggiornato annualmente.

Per l'anno 2018, sono stati definiti e raggiunti i seguenti obiettivi:

- Incentivazione al bike sharing/ utilizzo di biciclette private: nel 2018 l'azienda ha provveduto a richiedere l'installazione di due rastrelliere per biciclette da 20 posti ciascuna;
- Continuazione del progetto del telelavoro: nel corso del 2018 è proseguito il progetto del telelavoro che ha coinvolto 55 dipendenti;
- Avvio del progetto di sperimentazione del Lavoro Agile (smart working): nel 2018 il progetto ha coinvolto 50 dipendenti di tutte le sedi.

Alla luce dei risultati ottenuti nel 2018, nel Piano Spostamento Casa-Lavoro 2019 sono stati definiti i nuovi obiettivi per la mobilità sostenibile misurati attraverso indicatori di performance.

<sup>(1)</sup> Il Decreto dispone che tutte le aziende e gli enti con oltre 300 dipendenti per unità locale o con complessivamente 800 dipendenti distribuiti su più unità locali, debbano identificare un Mobility Manager con il compito di ottimizzare gli spostamenti sistematici del personale.

## Progetti di smart working e telelavoro

Per conciliare la vita privata e la vita lavorativa, nel 2018 Lottomatica ha continuato il progetto del telelavoro avviato nel 2016 come strumento a sostegno di un migliore equilibrio “Vita-lavoro” del dipendente. Un’altra iniziativa messa in atto da Lottomatica per promuovere lo svolgimento

delle attività lavorative in mobilità è lo smart working. Per tutti i dipendenti che hanno aderito alle iniziative, l’azienda ha provveduto alla fornitura e all’installazione delle attrezzature informatiche e di comunicazione necessarie allo svolgimento delle mansioni affidate ai lavoratori. L’iniziativa di smart working è stata implementata a febbraio 2018 e consente

ai dipendenti che hanno aderito, di svolgere la propria attività lavorativa fuori dalla sede di lavoro per 4 giorni al mese. Il progetto del telelavoro, invece, è stato implementato a gennaio 2018 e prevede che la prestazione lavorativa venga svolta principalmente da casa con un giorno di rientro mensile in sede. A seguito di un’indagine svolta sui dipendenti coinvolti, è stato possibile

raccogliere informazioni relative ai mezzi di trasporto utilizzati per recarsi nella sede di lavoro e alla distanza media che ciascun dipendente percorrerebbe. Tramite queste informazioni, è stato possibile stimare il risparmio in termini di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate, pari a circa 170 tonnellate. Tale valore è equivalente alla quantità di CO<sub>2</sub> generata dal riscaldamento in un anno di 24 appartamenti di 60 m<sup>2</sup>.

## I consumi di Lottomatica

A parità di perimetro societario, nel 2018 si registra un aumento del consumo di energia elettrica e di gas naturale rispetto al 2017. L’aumento del consumo di gas naturale è dovuto principalmente alle sedi di Campo Boario (Roma) e di Cambiano (Torino) mentre l’incremento dei consumi di elettricità sono dovuti principalmente alle sedi di Big Easy, Pomezia e Campo Boario. Relativamente alle sedi di Campo Boario, la crescita dei consumi

energetici è causata dall’aumento del personale all’interno delle due sedi di Campo Boario e, conseguentemente, dall’aumento dei consumi energetici dei sistemi di condizionamento e illuminazione degli uffici, delle aree comuni e dei bar, che costituiscono circa il 60 % del consumo complessivo delle due sedi. L’incremento dei consumi di energia elettrica inoltre è legato all’aumento delle transazioni avvenute nel corso dell’anno. Nel 2018, inoltre, si è registrato un aumento del consumo di gasolio per generatori e per il parco veicoli.

Con riferimento alle emissioni dirette (Scope 1) rispetto allo scorso anno, si registra un incremento dovuto principalmente all’aumento del consumo di diesel della flotta aziendale e di gas naturale. Per ciò che concerne le emissioni indirette (Scope 2), a fronte di un aumento dei consumi di energia elettrica, le Scope 2 sono aumentate del 4% rispetto allo scorso anno.

Inoltre, nel 2018 le emissioni indirette di Scope 3 si attestano su 45.407 tCO<sub>2</sub>.

## Consumi energetici ed emissioni dirette e indirette di Lottomatica

Giga Joule	2018	2017	2016
Consumo di gas naturale	7.178,78	6.805,25	7.098,79
Consumo di elettricità	102.570,07	85.194,51	88.364,62
Consumo di gasolio parco veicoli e generatori	16.728,21	12.780,61	12.643,94
Scope 1 <sup>(1)</sup>	1.545,01	1.386,31	1.246,19
Scope 2 <sup>(2)</sup>	9.265,50	8.874,43	8.811,92

1) Emissioni (dirette) di CO<sub>2</sub> da fonti che appartengono o sono controllate dall’organizzazione

2) Emissioni indirette di CO<sub>2</sub>

## POLITICA ENERGETICA E POLITICA AMBIENTALE LOTTOMATICA 2018-2020

### POLITICA ENERGETICA

Lottomatica considera l'efficienza energetica come un valore primario nell'espletamento delle attività, assicura la conformità agli obblighi di legge applicabili e garantisce la disponibilità di adeguate risorse umane, strumentali ed economiche, al fine di perseguire specifici obiettivi di miglioramento continuo della performance energetica e di riduzione dell'emissione di gas serra, quali parti integranti della propria attività e impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'azienda.

Lottomatica rende nota la presente politica, la diffonde a tutti i dipendenti e si impegna affinché:

- gli aspetti inerenti all'efficienza energetica aziendale siano considerati essenziali nell'adozione di nuove tecnologie, nella definizione di nuove attività o nella revisione di quelle esistenti;
- tutto il personale sia informato e sensibilizzato affinché partecipi attivamente al miglioramento dell'efficienza energetica e comprenda la riduzione dei consumi e dell'impatto ambientale tra le proprie responsabilità;
- tutta l'Organizzazione partecipi al raggiungimento degli obiettivi energetici, secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- la formazione degli attori maggiormente coinvolti dal SGE sia svolta e aggiornata, in funzione della mansione svolta;
- siano favoriti, ove possibile e opportuno, l'acquisto di prodotti e servizi caratterizzati da una migliore efficienza energetica;
- siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti e formulate procedure atte a definire gli standard aziendali ai quali attenersi.

### POLITICA AMBIENTALE

Lottomatica pone il rispetto per l'ambiente e la prevenzione dell'inquinamento come valori fondamentali nell'espletamento delle attività, assicurando la conformità agli obblighi di legge applicabili e garantendo la disponibilità di adeguate risorse umane, strumentali ed economiche, al fine di perseguire specifici obiettivi di miglioramento continuo della performance ambientale, come parti integranti della propria attività e come impegno strategico rispetto alle finalità più generali dell'Azienda.

Lottomatica rende nota la presente politica, la diffonde a tutti i dipendenti e si impegna affinché:

- gli aspetti ambientali siano considerati essenziali nell'adozione di nuove tecnologie, nella definizione di nuove attività o nella revisione di quelle esistenti;
- il personale sia informato e sensibilizzato affinché partecipi attivamente al miglioramento delle prestazioni ambientali e consideri la riduzione dell'impatto ambientale tra le proprie responsabilità;
- l'Organizzazione partecipi al raggiungimento degli obiettivi ambientali definiti, secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- la formazione degli attori maggiormente impattati dal SGA sia effettuata e aggiornata, in funzione della mansione svolta;
- siano favoriti, ove possibile e opportuno, l'acquisto e l'utilizzo di prodotti e servizi caratterizzati da un minore impatto ambientale;
- siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti e formulate procedure atte a definire gli standard aziendali ai quali attenersi.

## PIANO ENERGETICO AMBIENTALE 2018-2020

Nell'ambito del Piano Energetico Ambientale 2018-2020 per le sedi di Roma in Viale del Campo Boario 19 e 56, sono state avviate alcune attività inerenti ai seguenti ambiti:

- Mobilità sostenibile;
- Consumo di energia elettrica;
- Sostenibilità ambientale e sostegno alla comunità.

### MOBILITÀ SOSTENIBILE

Al fine di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> relative agli spostamenti del personale per attività esterne e tra le sedi aziendali, è stata inserita una macchina elettrica nel parco auto in condivisione a disposizione dei Facility Services.

### CONSUMO DI ENERGIA ELETTRICA

Nel corso del 2018 è terminato il progetto di sostituzione del quadro elettrico del Data Center di Roma e degli UPS (Uninterruptible Power Supply) asserviti al Data Center. Il progetto include l'adeguamento tecnologico di tali impianti e delle relative infrastrutture di distribuzione elettrica, al fine di sanarne l'obsolescenza e le criticità progettuali. In particolare, sono state installate nuove e più efficienti componenti ed è stata riprogettata l'infrastruttura tecnologica in modo da garantire una maggiore affidabilità dei sistemi ospitati dai data center e la continuità dei servizi offerti.

### SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOSTEGNO ALLA COMUNITÀ

Per contribuire al decoro urbano e alla cura delle aree verdi cittadine, Lottomatica ha ottenuto l'affidamento di una parte dell'area verde di proprietà comunale sita in Viale del Campo Boario per il servizio di manutenzione ordinaria.

**Il Sistema di Gestione Ambientale (SGA) in Lottomatica è presso le sedi di Campo Boario, certificato secondo la norma ISO 14001:2015**

Il SGA è costituito dall'insieme delle strutture organizzative, delle procedure, delle modalità e delle responsabilità attraverso cui Lottomatica attua la propria politica ambientale e persegue i propri obiettivi relativi alla gestione degli aspetti ambientali individuati. Il Sistema è applicato a tutti i livelli dell'Organizzazione nell'ambito del perimetro definito (sedi di Campo Boario 19 e 56) e, in sintonia con l'evoluzione e i cambiamenti aziendali, viene costantemente aggiornato. Lottomatica pone quale obiettivo fondamentale del proprio Sistema di Gestione Ambientale il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, basandosi sui seguenti aspetti:

- rispettare i principi e raggiungere gli obiettivi enunciati nella politica ambientale;
- attuare tutte le misure organizzative e procedurali necessarie a garantire un miglioramento delle prestazioni ambientali;

- garantire la conformità alle normative vigenti, alla norma di riferimento ISO 14001:2015 o ad altri requisiti a cui l'Organizzazione si sottopone;
- individuare e proporre ogni opportunità di ulteriore miglioramento delle prestazioni ambientali;
- fornire alla Direzione tutte le informazioni necessarie per poter valutare accuratamente le prestazioni aziendali;
- migliorare l'immagine interna ed esterna dell'Organizzazione.

### APPROCCIO PER PROCESSI

Il SGA, analogamente agli altri sistemi di gestione attivi in Lottomatica, opera sulla base della sequenza ciclica delle fasi di pianificazione, attuazione, monitoraggio e riesame del sistema, per mezzo di un processo dinamico. La capacità del sistema di raggiungere gli obiettivi pianificati deriva dall'impegno e dal coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali e della Direzione Aziendale.



Nel 2018, si è registrata una notevole diminuzione nel quantitativo di rifiuti smaltiti in discarica. Ciò è dovuto, principalmente, al grande quantitativo di terminali ed apparati dismessi e sostituiti nel 2017 per ottemperare ai requisiti di aggiornamento tecnologico della rete previsti dalla nuova concessione per il Gioco del Lotto.

In particolare, durante il 2018, il 42% dei rifiuti non pericolosi è stato avviato a procedura di riciclo e il 58% smaltito in discarica.

## Produzione di rifiuti

	RIFIUTI (tonnellate)	2018	2017	2016
RIFIUTI NON PERICOLOSI	Rifiuti avviati a riciclo	760	517	671
	Rifiuti smaltiti in discarica	1.029	1.078	69
	<b>Totale</b>	<b>1.789</b>	<b>1.595</b>	<b>739</b>
RIFIUTI PERICOLOSI	Rifiuti avviati a riciclo	-	11	4
	Rifiuti smaltiti in discarica	1.545	23.717	9
	<b>Totale</b>	<b>1.545</b>	<b>23.727</b>	<b>14</b>

Come riportato nella tabella seguente, i consumi e gli scarichi idrici nel 2018 registrano un aumento rispetto all'anno precedente.

## Consumi e scarichi idrici

ACQUA (m³)	2018	2017	2016
Consumi idrici	38.296	27.725	26.597
Scarichi idrici	33.929	26.741	25.352

## Consumi di materiali

(tonnellate)	2018
Carta	1.094,40
Imballaggi	76,37
Toner e inchiostro	12,61
Altro	37,46
<b>Totale</b>	<b>1.220,84</b>

Nel 2018, il consumo di carta che include la carta utilizzata per le attività di ufficio e quella usata presso la stamperia di Tito Scalo, si attesta su circa 1.094,40 tonnellate.

Il consumo di imballaggi di carta e cartone risulta invece pari a circa 76,37 tonnellate.

Il consumo di toner e inchiostro risulta pari a oltre 12 tonnellate mentre ammonta a circa 37 tonnellate il consumo di apparecchiature elettriche (ad esempio hardware e parti per stampanti), materiali in plastica, metallo e legno.



# Appendice



foto:  
Luisa Saulino  
Legal Italy  
Roma, Italia



# Appendice

## Nota metodologica

- Il perimetro di rendicontazione è rappresentato da tutte le società del Gruppo IGT che hanno sede in Italia e che sono controllate da Lottomatica Holding S.r.l..
- Lottomatica Holding S.r.l. ha sede legale ed amministrativa a Roma (RM) in Viale del Campo Boario 56/d.
- I dati utilizzati nel presente rapporto sono di provenienza aziendale. Quando le fonti sono diverse vengono citate nel testo o in nota di grafici e tabelle.
- Il Rapporto di Comunità rendiconta su attività, iniziative ed eventi che hanno avuto luogo nel 2018, mantenendo come comparazione i dati 2017 (ove disponibili).
- Questo Rapporto di Comunità fa riferimento ai seguenti GRI Standards Disclosure (GRI Referenced):
  - General Disclosures 102-1, 102-3, 102-4, 102-5, 102-8, 102-9, 102-40;
  - Management Approach Disclosure “Energy” e Topic Specific Disclosure 302-1;
  - Topic Specific Disclosures 301-1, 303-1, 305-1, 305-2, 306-1 e 306-2.

Le foto della copertina e dei separatori di capitoli sono state realizzate dai dipendenti del Gruppo IGT che hanno partecipato al concorso fotografico interno sulla sostenibilità 2019

Progetto grafico e impaginazione  
Lottomatica  
Corporate Graphic Design and Brand Book



foto:  
Kimberley Manson  
Administration  
Nashville, TN, U.S.