

POLITICA DI MARKETING RESPONSABILE

Approvata dal Consiglio di Amministrazione

Indice

1	Premessa.....	2
2	Scopo della Policy	2
3	Ambito di applicazione.....	2
4	Principi Generali	3
5	Linee Guida	5
6	Diffusione e Aggiornamento	8

REVISIONE	MOTIVO / MODIFICHE DELLA REVISIONE	DATA
Rev. 1	Prima emissione	13 maggio 2022
Rev. 2	Aggiornamento	27 febbraio 2023
Rev. 3	Aggiornamento	20 settembre 2024

Lottomatica Group S.p.A

Via degli Aldobrandeschi, 300, 00163 Roma, Italia

T +39 06 898651, F +39 06 8986559, pec: lottomaticagroup@legalmail.it

Gruppo IVA 15432831004, C. F. 11008400969, REA RM 1694552

Capitale sociale € 10.000.000,00 i.v.

1 Premessa

Lottomatica Group S.p.A. e le società da questa controllate (di seguito, complessivamente chiamate "Gruppo") sono convinte che, per un futuro a lungo termine dell'industria del gioco, sia necessario perseguire una strategia di sviluppo sostenibile. In qualità di leader di mercato in Italia, il Gruppo ritiene di avere un ruolo fondamentale come modello di condotta nel promuovere innovazione ed eccellenza del business nel rispetto di tutti gli interlocutori, sia interni sia esterni all'azienda, con particolare attenzione a preservare il gioco come forma di intrattenimento, sana, sicura e responsabile.

Per questo motivo, il Gruppo opera nel rispetto dei più solidi principi etici e morali lungo tutta la catena del valore, ascoltando e rispondendo anche proattivamente alle esigenze dei propri clienti e delle proprie persone. Nella conduzione del business, la priorità del Gruppo è tutelare i giocatori in qualunque fase della loro c.d. *customer experience* attraverso politiche di condotta responsabile, dalla fase di scelta e realizzazione dei prodotti fino alla loro veicolazione attraverso tutti i canali e punti di contatto con il cliente finale e, più in generale, con i consumatori.

2 Scopo della Policy

Questo documento stabilisce gli standard di riferimento per un marketing improntato prima di tutto alla responsabilità, fornendo i principi relativi allo sviluppo e/o scelta dei prodotti, alla informazione e comunicazione degli stessi e alla relativa commercializzazione, nel rispetto della normativa vigente e dell'impegno aziendale nel promuovere il Gioco Responsabile come chiave per la sostenibilità del business.

Quest'ultimo impegno è sancito dalle specifiche procedure dedicate al Gioco Responsabile e dalla relativa Policy di Gioco Responsabile di Gruppo, che ne rafforza ulteriormente il presidio delle relative attività.

3 Ambito di applicazione

Questa politica si applica a tutte le società del Gruppo e quindi a tutti i dipendenti, collaboratori e fornitori, con particolare riferimento alle attività di gestione e promozione del business e alle relative funzioni coinvolte.

La presente politica si affianca alla normativa vigente in termini di pratiche di gestione del gioco pubblico con vincita in denaro regolamentato, nonché ai vincoli e dettami concessori recepiti nei diversi contratti, con l'obiettivo di supportare la compliance di tutte le iniziative di business con l'impegno del Gruppo per il Gioco responsabile, i relativi obiettivi e programmi.

Lottomatica Group S.p.A

Via degli Aldobrandeschi, 300, 00163 Roma, Italia

T +39 06 898651, F +39 06 8986559, pec: lottomaticagroup@legalmail.it

Gruppo IVA 15432831004, C. F. 11008400969, REA RM 1694552

Capitale sociale € 10.000.000,00 i.v.

lottomaticagroup.com

In particolare, tutte le società del Gruppo agiscono e comunicano la propria attività in stretta conformità ai seguenti dettami normativi:

- Decreto Legge c.d. Balduzzi (art. 7 del D.L. 158/2012), che ha introdotto il divieto di messaggi pubblicitari di giochi con vincite in denaro;
- Decreto Legge c.d. Dignità (D.L. 12 luglio 2018, n. 87, convertito con modifiche dalla Legge 9 agosto 2018, n. 96) che ha esteso tale divieto a “qualsiasi forma di pubblicità, anche indiretta [...] comunque attuata 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 ed internet”; e ha previsto alcuni ulteriori obblighi informativi verso la clientela VLT e AWP (art. 9 bis, commi 4 e 5);
- Decreto Legislativo 23 marzo 2024 n.41 “Disposizioni in materia di riordino del settore dei giochi a partire da quelli a distanza” ai sensi dell’articolo 15 della legge 9 agosto 2023 n.111, che prevede un obbligo di investimento in campagne informative ovvero in iniziative di comunicazione responsabile in accordo con gli Enti Preposti.

Il Gruppo, si impegna inoltre ad attuare le iniziative di comunicazione ed informazione altresì sulla base delle indicazioni fornite dall’Osservatorio di cui all’articolo 7, comma 10, del Decreto Legge 13 settembre 2012 n. 158, convertito con modificazioni dalla legge 8 novembre 2012 n. 189.

4 Principi Generali

Nell’ambito del governo delle sue attività di business, il Gruppo si impegna a sviluppare la propria crescita in maniera sostenibile impegnandosi nel perseguimento dei seguenti principi:

RISPETTO DELLA LEGALITÀ

Il Gruppo, nel cui ambito sono ricomprese le società concessionarie dello Stato, opera nel settore del gaming e, quindi, nell’ambito di un contesto regolatorio definito e garantito dalle Istituzioni e, in particolare, dall’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, autorità concedente nonché interlocutore primario per tutti i principali progetti di conduzione del business e di innovazione.

Il Gruppo non è solo tutore della legalità, ma è attore attivo della stessa, al fianco delle Istituzioni e del Regolatore, condividendo il proprio know-how e le proprie risorse, anticipando i trend e le aspettative dei principali stakeholder, contribuendo ad una evoluzione del settore in linea con le dinamiche di mercato nell’assoluto e costante rispetto dei requisiti di legge in materia di antiriciclaggio, anticorruzione, tutela della privacy e prevenzione del gioco minorile e patologico.

Qualunque iniziativa o programma di business che il Gruppo intraprende garantisce la compliance con le leggi vigenti, i regolamenti di settore, i vincoli e i dettami concessori nonché ogni altro codice e policy di condotta vigente in azienda.

Lottomatica Group S.p.A

Via degli Aldobrandeschi, 300, 00163 Roma, Italia

T +39 06 898651, F +39 06 8986559, pec: lottomaticagroup@legalmail.it

Gruppo IVA 15432831004, C. F. 11008400969, REA RM 1694552

Capitale sociale € 10.000.000,00 i.v.

TRASPARENZA

Il Gruppo promuove e declina il concetto di trasparenza in tutte le sue aree di azione, con particolare riferimento alle informazioni e alla comunicazione verso i suoi principali stakeholder: clienti, Autorità regolatorie, Istituzioni, Comunità locali, partner commerciali e fornitori.

In virtù del principio di trasparenza, il Gruppo ha adottato il Codice Etico e le società del Gruppo Lottomatica che svolgono attività rilevanti si sono dotate altresì ciascuna di un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01. Tale Modello si fonda su un sistema strutturato ed organico di documenti, tra cui procedure e istruzioni operative al fine di assicurare che il comportamento di tutti coloro che operano per suo conto o nel suo interesse sia sempre conforme ai principi di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali.

Con particolare riferimento ai giocatori, è mandatorio che i termini delle offerte, le condizioni di gioco, la presentazione delle novità vengano sempre rappresentati in maniera chiara, veritiera e inequivocabile, e che i contenuti sia informativi che di prodotto siano sempre aggiornati ed espressi attraverso l'uso di un linguaggio bilanciato e comprensibile per consentire un approccio sano e consapevole al gioco.

ATTENZIONE AI MINORI

Il Gruppo ritiene che l'attenzione al Gioco Responsabile sia una componente centrale nella costruzione di una strategia di business sostenibile. In tal senso promuove e realizza un programma articolato di iniziative volte –tra l'altro– ad impedire qualunque forma di accesso al gioco da parte dei giocatori minorenni sia online che nei punti vendita.

Nei punti vendita viene sempre mantenuta alta l'attenzione volta a contrastare il gioco minorile con attività specifiche dedicate; online sono presenti rigidi controlli tecnologici che, congiuntamente alla certificazione delle piattaforme di gioco, rendono il canale internet un luogo sicuro e non accessibile ai minori.

I prodotti e i programmi vengono realizzati evitando l'utilizzo di contenuti e linguaggi che possano lusingare o attirare bambini e ragazzi minorenni. Ogni comunicazione riporta sempre ed espressamente il divieto di gioco per i minori, identificato dal relativo logo.

ATTENZIONE AL GIOCO ECCESSIVO

Nel rispetto della Policy di Gioco Responsabile di Gruppo nonché delle procedure e delle istruzioni operative delle diverse società che lo compongono, che mirano a prevenire comportamenti di gioco eccessivo, il Gruppo si impegna a prestare particolare attenzione ad evitare qualunque iniziativa e/o messaggio che possa risultare fuorviante rispetto ai comportamenti di gioco ed a tal proposito si impegna nel comunicare qualsiasi iniziativa astenendosi da:

Lottomatica Group S.p.A

Via degli Aldobrandeschi, 300, 00163 Roma, Italia

T +39 06 898651, F +39 06 8986559, pec: lottomaticagroup@legalmail.it

Gruppo IVA 15432831004, C. F. 11008400969, REA RM 1694552

Capitale sociale € 10.000.000,00 i.v.

- incoraggiare il gioco eccessivo e incontrollato;
- negare che il gioco possa comportare dei rischi ivi compreso quello della dipendenza;
- ravvisare nel gioco una modalità di risoluzione di problemi finanziari o personali ovvero una fonte di guadagno o sostentamento alternativo al lavoro;
- rivolgersi o far riferimento ai minori;
- rappresentare l'astensione dal gioco come un valore negativo.

Oltre alla promozione delle informazioni e delle iniziative messe in atto dal Gruppo per riconoscere i comportamenti di gioco problematico e per difendersi da essi, quali ad esempio i test di autovalutazione dei comportamenti di gioco, la formazione del personale di vendita, il supporto alle associazioni che offrono aiuto sulla prevenzione e cura delle ludopatie, l'azienda si impegna a perseguire i suoi obiettivi di crescita attraverso iniziative sostenibili, indirizzate a target di consumatori informati e consapevoli.

PROMOZIONE DI UN MODELLO DI GIOCO RESPONSABILE

Il Gruppo promuove un modello di gioco responsabile e consapevole, fornendo ai suoi clienti informazioni chiare, esaustive e imparziali nonché tutti gli strumenti atti a poterlo individuare e prevenire. In questa ottica è nato anche il decalogo del gioco responsabile, uno strumento veicolato in qualunque contesto di contatto col gioco, che enuclea ed elenca le regole di condotta da seguire, affinché il gioco resti tale. Inoltre, il Gruppo si impegna nella promozione di un concetto di gioco sano attraverso campagne corporate.

RISPETTO DEL TERRITORIO

Per generare valore sostenibile per tutti i propri stakeholder, il Gruppo si impegna a contribuire attivamente alla promozione della qualità della vita, allo sviluppo socioeconomico delle comunità in cui opera e alla formazione di capitale umano e capacità locali, svolgendo allo stesso tempo le proprie attività di business secondo modalità compatibili con una corretta pratica commerciale e sviluppo economico.

In tal senso, la scelta delle aree dove ubicare sedi operative e/o operare punti vendita o corner deve rispettare il contesto socio-urbano del quartiere, includendo nel caso della rete commerciale di punti vendita, le dovute valutazioni sulla sicurezza e sulla vicinanza a luoghi sensibili, in collaborazione con i rappresentanti delle Istituzioni locali e nel rispetto della normativa vigente.

5 Linee Guida

Di seguito sono riportati i principi e le linee guida per tutti i segmenti di mercato in cui il Gruppo opera, relativi (i) allo sviluppo dell'offerta di gioco, (ii) alla comunicazione ed informazione per i giocatori, in particolare, e, più in generale per i potenziali utenti, (iii) alla veicolazione delle

Lottomatica Group S.p.A

Via degli Aldobrandeschi, 300, 00163 Roma, Italia

T +39 06 898651, F +39 06 8986559, pec: lottomaticagroup@legalmail.it

Gruppo IVA 15432831004, C. F. 11008400969, REA RM 1694552

Capitale sociale € 10.000.000,00 i.v.

iniziative presso i canali fisici e online, per guidare i diversi attori della filiera in tutte le fasi del processo, garantendo l'attenzione centrale sul cliente.

1. SVILUPPO DELL'OFFERTA

- Tutti i prodotti di gioco sono preventivamente valutati, certificati e approvati dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM);
- I giochi rispettano il payout stabilito dall'ente regolatore;
- Tutti i prodotti di gioco garantiscono la sicurezza dei giocatori attraverso soluzioni tecnologiche interne o di terze parti che assicurino la correttezza e l'integrità delle transazioni;
- Tutti i prodotti di gioco rispondono ai principi di correttezza e trasparenza nei confronti dei giocatori e delle istituzioni;
 - I prodotti di gioco tutelano le categorie vulnerabili, i minori e rispettano le diversità culturali;
 - Nel formulare l'offerta di gioco vengono condotte tutte le buone pratiche per prevenire i danni derivanti dal gioco di azzardo;

2. COMUNICAZIONE e INFORMAZIONE

La comunicazione relativa all'offerta di gioco del Gruppo è finalizzata a fornire un'informazione trasparente affinché i destinatari non corrano il rischio di equivocare il contenuto del messaggio per via di omissioni, ambiguità o esagerazioni legate alle caratteristiche, ai costi, alle probabilità di vincita, alle condizioni per fruire dei bonus.

- Tutta la comunicazione online e offline deve avere il mero scopo di informare i clienti;
- La comunicazione deve essere trasparente, esaustiva, chiara e inequivocabile e deve definire sempre l'impegno che il giocatore deve assumere per usufruire di un'offerta;
- Il tono di voce deve essere coerente con la finalità informativa del messaggio;
- Tutte le informazioni relative ai giochi devono essere facilmente e immediatamente reperibili nonché dimostrabili mediante evidenze documentali;
- Tutte le comunicazioni devono essere incentrate sul rispetto dei valori delle diverse culture (genere, razza, orientamento sessuale e religione);
- Il pubblico minorile non deve mai rappresentare il target delle comunicazioni sul gioco; non devono essere utilizzati testimonial o speaker minori di 25 anni, non deve essere fatta comunicazione su siti dedicati ai minori e deve essere effettuato il cd. age-gating per eventuali contenuti su piattaforme social o YouTube;
- Le comunicazioni devono sempre riportare i termini associati alle offerte, in una logica di trasparenza e completezza;

Lottomatica Group S.p.A

Via degli Aldobrandeschi, 300, 00163 Roma, Italia

T +39 06 898651, F +39 06 8986559, pec: lottomaticagroup@legalmail.it

Gruppo IVA 15432831004, C. F. 11008400969, REA RM 1694552

Capitale sociale € 10.000.000,00 i.v.

- È necessario informare i giocatori in merito agli strumenti per contrastare possibili condotte patologiche di gioco, includendo i riferimenti a linee o servizi di assistenza per disturbi da gioco d'azzardo;
- Tutte le comunicazioni devono essere inviate nel rispetto della privacy dei consumatori e devono presentare un meccanismo chiaro e trasparente per coloro che non desiderano ricevere comunicazioni di carattere commerciale;
- Nessuna comunicazione deve essere indirizzata a soggetti vulnerabili;
- La comunicazione deve promuovere un comportamento di gioco sano e responsabile, non deve mai essere collegata a categorie come l'alcool o il fumo, e deve sempre riportare l'esposizione dei loghi 18+ e "gioca responsabile".

Tra le attività di comunicazione il Gruppo si impegna inoltre a realizzare campagne informative sui rischi derivanti dal gioco d'azzardo patologico, si impegna a rendere sempre disponibili canali di contatto per la prevenzione e la cura del GAP e a sensibilizzare i propri consumatori circa gli strumenti per favorire un approccio al gioco consapevole.

3. CANALI DI VENDITA

CANALE RETAIL

- I punti vendita devono rispettare le leggi nazionali, regionali e comunali in merito alle distanze nei luoghi sensibili;
- Nei punti vendita dedicati, deve essere segnalato in modo chiaro e ben visibile che l'accesso è riservato esclusivamente ai maggiorenni, anche mediante apposito controllo del personale;
- Nei punti vendita generalisti, i minori non devono avere accesso al gioco con vincita in denaro e tale legge deve risultare visibile alla clientela;
- Corretta informazione deve essere fornita in merito agli strumenti e ai riferimenti per contrastare possibili condotte patologiche di gioco;
- I giocatori devono essere puntualmente informati in merito al regolamento di gioco, alle probabilità di vincita e alla riscossione delle stesse;
- I giocatori devono essere informati sull'offerta di gioco disponibile all'interno dei punti vendita;
- **La privacy dei giocatori deve essere sempre tutelata e rispettata;**
- Deve essere alimentato e facilitato il confronto e l'allineamento costante come strumento di ascolto e interazione tra la rete di vendita e l'azienda, con particolare attenzione alle tematiche di gioco responsabile;
- **Nei punti vendita la comunicazione commerciale non deve:**

Lottomatica Group S.p.A

Via degli Aldobrandeschi, 300, 00163 Roma, Italia

T +39 06 898651, F +39 06 8986559, pec: lottomaticagroup@legalmail.it

Gruppo IVA 15432831004, C. F. 11008400969, REA RM 1694552

Capitale sociale € 10.000.000,00 i.v.

1. Fare riferimento a servizi di credito al consumo immediatamente utilizzabili ai fini del gioco;
2. Sfruttare la passione sportiva per indurre a ritenere che chi ama lo sport non possa non giocare e assimilare l'abilità sportiva all'abilità nel gioco.

CANALE ONLINE

- Per accedere al gioco online è obbligatorio essere maggiorenni, registrarsi indicando i propri dati personali e impostare i limiti economici;
- È obbligatorio consentire ai giocatori di autoescludersi dal gioco online per periodi limitati o permanenti; ai giocatori devono essere fornite corrette informazioni su come gestire l'autoesclusione;
- L'offerta di gioco deve essere sempre dichiarata in modo trasparente, esaustiva, chiara e inequivocabile;
- La privacy dei giocatori deve essere sempre tutelata e rispettata;
- I clienti, il cui comportamento di gioco viene considerato anomalo, possono essere interdetti dal gioco online;
- Corretta informazione deve essere fornita in merito agli strumenti e ai riferimenti per contrastare possibili condotte patologiche di gioco;
- Il regolamento di gioco e delle offerte deve risultare sempre chiaro e accessibile;
- Le probabilità di vincita devono essere consultabili in qualsiasi momento;
- La sezione dedicata al "gioco responsabile" deve essere facilmente accessibile e consultabile da tutti i visitatori.

6 Diffusione e Aggiornamento

La presente politica è disponibile sul sito corporate nonché sulla intranet aziendale e presso i responsabili delle funzioni di business, che ne garantiscono la diffusione e la conoscenza da parte delle risorse nell'ambito delle proprie strutture organizzative nonché l'applicazione nel proprio perimetro di attività. La conoscenza e il rispetto della policy riguardano tutti gli interlocutori interessati, ivi inclusi eventuali fornitori esterni, partner commerciali, agenzie creative, ecc.

La Policy viene aggiornata periodicamente su indicazione del Comitato ESG coerentemente con l'evoluzione della normativa di riferimento, delle politiche di Gioco Responsabile dell'azienda e delle evidenze di settore.

Lottomatica Group S.p.A

Via degli Aldobrandeschi, 300, 00163 Roma, Italia

T +39 06 898651, F +39 06 8986559, pec: lottomaticagroup@legalmail.it

Gruppo IVA 15432831004, C. F. 11008400969, REA RM 1694552

Capitale sociale € 10.000.000,00 i.v.