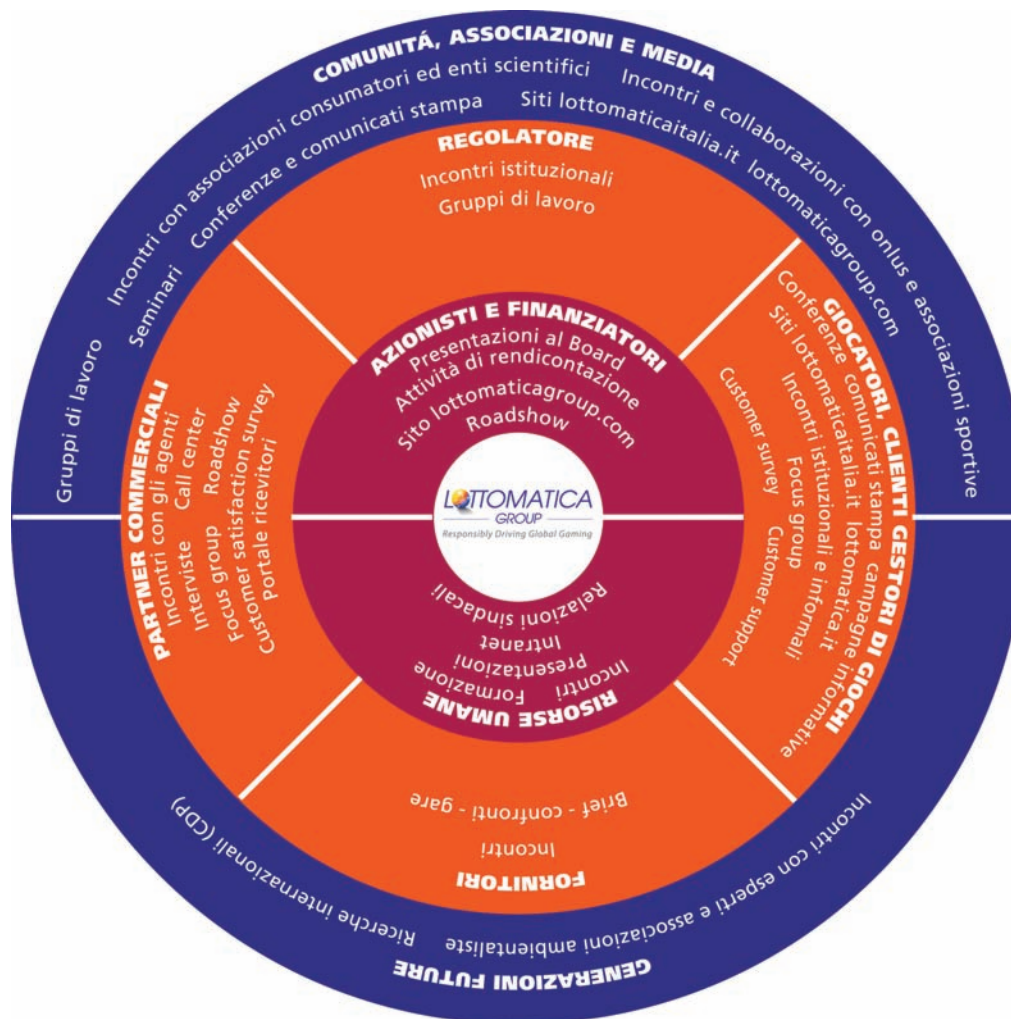


Profilo di sintesi

Lottomatica riconosce come propri stakeholder tutti quei gruppi, rappresentati da persone, organizzazioni e comunità che influiscono direttamente sulle sue attività o che ne subiscono direttamente o indirettamente gli effetti.



PRINCIPALI IMPEGNI, RISULTATI RAGGIUNTI E INIZIATIVE AVVIATE NEL 2010

STAKEHOLDER	IMPEGNI	RISULTATI CONSEGUITI E INIZIATIVE AVVIATE
Regolatori	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Gestire le concessioni di gioco in modo efficiente ▶ Assicurare una crescente efficienza dei sistemi di gioco ▶ Condividere le strategie di contrasto del gioco problematico 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Lottomatica assicura il 40% delle entrate erariali italiane derivanti dai giochi ▶ Crescente ricorso delle amministrazioni al know how e alle capacità del Gruppo di gestire in modo efficiente e flessibile l'organizzazione dei giochi ▶ Condivisione con AAMS delle politiche e dei programmi di gioco responsabile condotti dal Gruppo
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Garantire trasparenza della governance ▶ Assicurare il rafforzamento del capitale e remunerazione nel medio periodo 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rafforzamento patrimoniale della società (patrimonio netto per azione + 24,3%) ▶ Miglioramento del margine operativo lordo (+3,6%) ▶ Mantenuta un'intensa attività di investor relations (156 incontri e 13 road show) ▶ Conclusione dell'esercizio di valutazione dell'attività del CdA
Personale	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rispetto delle diversità ▶ Riconoscimento del merito ▶ Impegno alla crescita del capitale umano 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tenuta dei livelli occupazionali complessivi di Gruppo ▶ Assicurato un contratto a tempo indeterminato al 99% del personale nel mondo ▶ Crescita della distribuzione al personale del valore aggiunto prodotto (+5,2%) ▶ Sensibile abbassamento del tasso di assenteismo ▶ Mantenimento di elevati livelli di welfare aziendale (USA) ▶ Mantenimento dei programmi di sviluppo del capitale umano (erogate oltre 38.000 ore di formazione) ▶ Programma per il rientro graduale al lavoro del personale che ha subito malattie o incidenti ▶ Significativa riduzione degli incidenti sul lavoro

PRINCIPALI IMPEGNI, RISULTATI RAGGIUNTI E INIZIATIVE AVVIATE NEL 2010

STAKEHOLDER	IMPEGNI	RISULTATI CONSEGUITI E INIZIATIVE AVVIATE
Giocatori	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Tutelare il giocatore dalle pratiche di gioco improprie o dannose ▶ Assicurare un gioco divertente e sicuro 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Perseguimento della strategia di innovazione di prodotto ▶ Miglioramento dei livelli di soddisfazione dei giocatori (soddisfazione media su tutti i giochi +2,7%) ▶ Ulteriore miglioramento degli elevati standard di sicurezza e trasparenza per il giocatore ▶ Realizzazione di biglietti in grado di migliorare le garanzie contro le frodi ▶ Realizzazione del programma di gioco responsabile e sviluppo di best practice nell'ambito della verifica dell'età dei giocatori ▶ Supporto alla ricerca nell'ambito della prevenzione delle forme patologiche di gioco e agli enti che si occupano di trattamento di gioco problematico
Cittadini	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Offrire servizi utili, in grado di contribuire a migliorare la qualità della vita 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sviluppo ulteriore di una rete di servizi capillare e dell'offerta dei servizi che contribuisce a semplificare la vita quotidiana del cittadino ▶ Incremento del valore delle transazioni (+3,6%)
Gestori e operatori dei giochi	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Assicurare prodotti tecnologicamente avanzati e innovativi 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Aumento della percentuale di gestori soddisfatti dal 78% all'81%. ▶ Adozione di sistemi ad elevate prestazioni tecnologiche (ITIL presso GTECH) per una migliore e tempestiva assistenza ▶ Collaborazione per lo sviluppo di soluzioni di gioco responsabile
Retailer	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rapporti improntati all'integrità, fiducia, rispetto ed eccellenza 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ GTECH supporta circa 165.000 rivenditori in tutti gli Stati Uniti ▶ Adozione di sistemi esperti (ITIL presso GTECH) per una migliore e tempestiva assistenza
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Rapporti ispirati da principi di integrità, fiducia, rispetto ed eccellenza 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sviluppo della platea dei fornitori su 71 paesi diversi ▶ Mantenimento di un attento monitoraggio della qualità dei fornitori
Comunità Italia	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contributo alla crescita della cultura, alla tutela del patrimonio artistico, ad aiutare categorie svantaggiate di cittadini ▶ Impegno a promuovere lo sport e i suoi valori tra i giovani e tra le categorie svantaggiate 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contributo alla fiscalità generale con entrate erariali ordinarie da gioco per euro 3,6 miliardi ▶ Pagate imposte per euro 171,5 milioni (al livello di Gruppo) ▶ Sostegno diretto delle comunità locali per euro 11,1 milioni (a livello di Gruppo) ▶ Sponsorizzazione di grandi eventi culturali in Italia ▶ Contributo delle lotterie speciali a sostegno delle popolazioni colpite dal terremoto in Abruzzo ▶ Prosecuzione dei programmi a favore della disabilità, infanzia, ricerca e formazione ▶ Interventi a sostegno delle specialità sportive che meglio incarnano i valori condivisi dall'Azienda: lealtà, rispetto, sacrificio, spirito di squadra

PRINCIPALI IMPEGNI, RISULTATI RAGGIUNTI E INIZIATIVE AVVIATE NEL 2010

STAKEHOLDER	IMPEGNI	RISULTATI CONSEGUITI E INIZIATIVE AVVIATE
Comunità USA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Impegno a sostenere le categorie svantaggiate della comunità, anche promuovendo il volontariato tra i propri collaboratori 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Realizzazione nell'ambito del programma After School advantage di 152 laboratori informatici, a favore delle comunità locali in USA e Canada di cui 18 attivati nel 2010. ▶ Coinvolgimento del personale nelle iniziative a favore delle comunità locali ▶ Iniziative a sostegno delle famiglie con problemi sociali ed economici ▶ Iniziative volte a riconoscere e incoraggiare il contributo volontario dei propri collaboratori al benessere delle comunità locali.
Altre comunità	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Impegno a sostenere le categorie svantaggiate della comunità 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sostegno di iniziative promosse da diverse ONG per lo sviluppo di aree svantaggiate e povere del pianeta ▶ Il Reach Out! Program con aiuti economici e materiali al personale impegnato in iniziative di volontariato
Ambiente Italia	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contributo allo sviluppo sostenibile ▶ Tutelare l'ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Utilizzo di energia elettrica prodotta al 100% da fonti rinnovabili (certificata RECS- Renewable energy Certificate System) ▶ Utilizzo di carta riciclata non sbiancata per il 57% del fabbisogno ▶ Sviluppo del programma volto ad ottenere la certificazione ambientale EN 16001:2009 ▶ Introduzione della raccolta differenziata dei rifiuti e riduzione del 5% dei rifiuti indifferenziati ▶ Ulteriore sviluppo del progetto Parchi per Kyoto (rimboschimento di 2.927 alberi nel parco del Cilento)
Ambiente USA	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contributo allo sviluppo sostenibile ▶ Tutelare l'ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Miglioramento sostanziale e allargamento del perimetro di monitoraggio dell'impatto ambientale ▶ Ottenimento (19 gennaio 2011) della certificazione ambientale ISO 14001:2004 ▶ La partecipazione di 18.000 collaboratori al programma di risparmio energetico degli impianti informatici ha permesso una diminuzione del consumo di 55kwh per persona ▶ Incremento della quota di rifiuti organici (9,2 tonnellate) inviati al compostaggio ▶ Riduzione dei consumi elettrici, di gas naturale e di acqua in GPC ▶ Riduzione delle emissioni di CO2 per unità di prodotto ▶ Adesione alla Direttiva Europea RoHS sul controllo nell'utilizzo di sostanze pericolose negli impianti elettrici ed elettronici (GTECH) ▶ Partecipazione alla giornata PowerITDown Day ▶ Sostituzione di materiali plastici con materiali biodegradabili nei punti ristoro