

NOVOMATIC AG



Corporate
Responsibility Report
2015

Cari lettori!

La Corporate Responsibility (CR) continua a svilupparsi costantemente, anche e soprattutto all'interno di NOVOMATIC. Le vostre domande, richieste e i vostri consigli rappresentano per noi un contributo importante.

Pertanto, non esitate a contattarci a questo proposito. Potete contattarci telefonicamente o per e-mail:

Tel.: +43 2252-606 0. E-mail: cr@novomatic.com.

Vi auguriamo un'interessante lettura

A handwritten signature in white ink, appearing to read 'M. Poeckh-Racek', is positioned above the printed name.

MONIKA POECKH-RACEK

Direttrice CR del gruppo NOVOMATIC



> 6.490

dipendenti in Austria e in
Germania



circa 23.000

ore di formazione e
aggiornamento
in Austria



> 24.000

dipendenti
in tutto il mondo



> EUR 3,9 miliardi
di fatturato



6° Simposio
del Gioco Responsabile
NOVOMATIC 2015

Il Gruppo NOVOMATIC nel 2015



2.137

Terminali di Gioco in Austria con
Sistema ADMIRAL-Card
(al 31 dicembre 2015)



Novomatic Forum:
Manifestazione Certificato
Green Event



-2,5 %

riduzione del consumo
elettrico presso la sede di
Gumpoldskirchen rispetto
all'anno precedente



120.000 m²

superficie della sede centrale
di Gumpoldskirchen

I nostri motivi di orgoglio 2015.



Simposio del Gioco Responsabile



Ballo dello sport 2015
(Ball des Sports 2015)



Dialogo con gli Stakeholder



NOVOTeam



Il Novomatic Forum come promotore di Eventi Green

Simboli utilizzati in questa relazione:

✔ Nota su un indicatore secondo la Global Reporting Initiative, 4.0, Level core.

ⓘ Nota su informazioni a seguire o riferimenti incrociati nella relazione.

Ai fini di una migliore leggibilità, i riferimenti personali sono da intendersi al femminile e al maschile.



✔ **Ambiti della relazione:** 1.1.2015 – 31.12.2015; Austria con NOVOMATIC AG, NOVOMATIC Gaming Industries GmbH, ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, ADMIRAL Sportwetten GmbH, HTM Hotel und Tourismus Management GmbH / Gruppo LÖWEN Germania con LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Crown Technologies GmbH, EXTRA Games Entertainment GmbH, BPA Freizeit- und Unterhaltungsbetriebe GmbH, Admiral Play GmbH / NOVOMATIC-Italia con NOVOMATIC Italia SpA, NOVOMATIC Italia Services s.r.l., Admiral Entertainment s.r.l., Admiral Interactive s.r.l., Admiral Gaming Bolzano s.r.l., Allstar s.r.l., Sogeslot s.r.l., Adria Gaming Vicenza s.r.l., Euromat s.r.l., Electro System S.p.A.

G4-17 / Ambiti riferiti all'azienda che sono compresi nella relazione.

Indice

Introduzione

	4
Intervista ad Harald Neumann, Amministratore Delegato	12
“Gestione delle questioni relative agli stakeholder”	15
Le singole fasi della creazione di valore	24



Responsible Entertainment

	28
Responsible Entertainment in Germania	31
Responsible Entertainment in Italia	34
Responsible Entertainment in Austria	35
Il Simposio del Gioco Responsabile 2015	43



Enjoy working with us

	48
Questionario di soddisfazione dei dipendenti	52
Apprendimento Continuo	54
Cifre e dati	56
Antica saggezza dall'Asia	59
Occhi ed orecchie aperte: la sicurezza innanzitutto	61



Corporate Governance

	66
Abbracciare la varietà	68
Conformità: Non un Nice-to-have	69
Doing the right things right	72
Think global, act local	76



NOVOMATIC goes green

	80
Cifre e dati	84
Il Novomatic Forum premiato come promotore di Eventi Green	87



Together

	90
Creare opportunità	92
Siamo un team, il NOVOTeam	96

Allegato

	100
UN Global Compact / Communication on Progress	100
Indicatori / Prospetto GRI	104
Programma di Sostenibilità	107
Conferma di prova	112
Sigla editoriale	116

Il mondo di NOVOMATIC.

Coraggio, creatività e forza innovativa ci contraddistinguono da sempre: Con queste caratteristiche abbiamo conquistato il mondo e tutto è cominciato a Gumpoldskirchen in Bassa Austria 35 anni fa.



NOVOMATIC

Nome:

✔ G4-3

NOVOMATIC AG ✔

Marchi importanti, prodotti e servizi:

Gaming Technology e Gaming Operations; ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, Gruppo LÖWEN, Gruppo NOVOMATIC-Italia; ADMIRAL Sportwetten GmbH.

✔ G4-4

Per ulteriori informazioni si veda la relazione annua 2015. ✔

Sede:

✔ G4-5

**Wiener Strasse 158,
2352 Gumpoldskirchen, Austria.** ✔

Numero di paesi in cui opera NOVOMATIC:

✔ G4-6

80 paesi in tutto il mondo. ✔

Per ulteriori informazioni si veda la relazione annua 2015.

Rapporti di proprietà e forma giuridica:

✔ G4-7

**società per azioni,
azienda a gestione familiare.** ✔

Dimensioni dell'organizzazione:

✔ G4-9

Per ulteriori informazioni si veda la relazione annua 2015. ✔



● NOVOMATIC-Centro Competenze

● NOVOMATIC-Attività

NOVOMATIC in Austria e nel mondo.



Sede legale NOVOMATIC.

Nel 2015 NOVOMATIC ha festeggiato con orgoglio un importante anniversario: 35 anni fa, nella meravigliosa località vinicola Gumpoldskirchen in Bassa Austria, è stata posata la prima pietra dell'odierno gruppo internazionale NOVOMATIC. Nonostante l'orientamento internazionale nel settore delle Tecnologie di Gioco, NOVOMATIC è rimasto e rimane fedele alle proprie radici. La sede principale è sempre a Gumpoldskirchen, sebbene la superficie aziendale comprenda ora circa 14 campi di calcio: Oltre agli uffici e ai locali direzionali, nella sede di Gumpoldskirchen NOVOMATIC dispone anche di una delle maggiori falegnamerie dell'Austria, come pure di una propria produzione di materiale plastico ed un'officina di lavorazione dei metalli che supportano gli impianti di produzione delle slot machine. ⓘ

Desiderate sbirciare dietro le quinte di NOVOMATIC e scambiare opinioni con i nostri dipendenti relativamente, tra gli altri, alla prevenzione e alla Tutela del Giocatore? Vi offriamo la possibilità di partecipare ad una direzione aziendale presso la sede di Gumpoldskirchen – solo per persone maggiorenni.

Rispondere a:

communications@novomatic.com

NOVOMATIC opera prevalentemente in due segmenti: Da una parte nel settore della *Gaming Technology*, che concerne la produzione e la vendita di apparecchiature di gioco legale, come pure di attività online nel settore B2B. Il secondo segmento commerciale viene invece identificato come *Gaming Operations* e comprende la



Ingresso, sede centrale di Gumpoldskirchen, Austria.

gestione di offerte di gioco legale (terrestri) incluse le commesse sportive come pure il settore B2C online. ✓
A questo proposito occorre ricordare che NOVOMATIC opera esclusivamente in mercati regolati: Infatti, secondo noi, un servizio sensibile come il gioco legale può essere offerto solo in modo responsabile, se l'offerta è soggetta a determinate normative che valgono per tutti i partecipanti al mercato. Questo vale in particolare per le disposizioni sulla Tutela dei Giovani o il Divieto di Giocare per i Minorenni. ⓘ

Il nostro coraggio all'innovazione e ai cambiamenti non si riflette solo nell'elevato numero di brevetti e diritti di tutela registrati a nome NOVOMATIC. Fa parte della natura del nostro gruppo aziendale reagire in modo rapido e fermo alle tendenze e agli sviluppi attuali. In questo ambito rientra, da una parte, la conseguente chiusura delle sale slot a Vienna al 31 dicembre 2014, ma anche l'aumento del personale impiegato nelle filiali gestite dalla nostra affiliata ADMIRAL Casinos & Entertainment AG nella periferia viennese in seguito al crescente afflusso di clienti. I dipendenti delle filiali debitamente formati rappresentano una componente essenziale nella Gestione del Gioco Responsabile di ADMIRAL. ⓘ

Naturalmente vengono sfruttate anche le possibilità di investimento, se si presentano: nella seconda metà del 2015, NOVOMATIC ha stipulato diversi contratti di acquisto per l'acquisizione di partecipazioni dirette e indirette nella Casinos Austria (CASAG), il cui volume complessivo corrisponde a circa il 39,5 percento della CASAG. A febbraio 2016 NOVOMATIC ha concordato una collaborazione strategica a lungo termine con il Gruppo Sazka, che ha acquisito a sua volta partecipazioni nella CASAG. ⓘ



G4-8 / Indicazione dei mercati geografici.
G4-9 / Dimensione dell'organizzazione inclusi i ricavi delle vendite e la capitalizzazione complessiva. Per ulteriori informazioni si veda la relazione annua 2015.



Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 35.



Si veda il capitolo "Corporate Governance", a pagina 76.



Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 40.



Si veda la relazione annua della NOVOMATIC per l'esercizio 2015.

Il grafico a seguire mostra un prospetto delle "pietre miliari" principali di NOVOMATIC per l'anno scorso. Nella relazione sulla gestione di NOVOMATIC per l'esercizio 2015 si fa particolare riferimento a quegli eventi che sono contrassegnati con*.



G4-28 /
Periodo di relazione.



G4-29 / Relazione
CR annua, rispettiva-
mente ogni 30/04.



G4-6 / Limiti della
relazione.
G4-13 / Modifica
importante nel limite
della relazione.
G4-23 / Modifica
fondamentale nel pe-
riodo della relazione.



G4-30 / Periodo della
relazione: Esercizio
sociale / annualmente.
G4-32 / Level "core" –
Concordanza.



G4-33 / Verifica
esterna. Si veda l'allegato a pagina 112.

Fatti principali del 2015

Gennaio 2015

Chiusura delle sale slot a Vienna in seguito al cambiamento del quadro normativo.

Ri-certificazione dei sistemi informativi e gestionali presso ADMIRAL Casinos & Entertainment AG secondo la ISO 27001:2013.

Febbraio 2015.

NOVOMATIC Gaming Industries GmbH: Ispezione di controllo della Gestione interna della Qualità secondo la ISO 14001 superata con successo.

Aprile 2015

Realizzazione del corso accademico "Intellectual Property Rights & Innovations", New Design University St. Pölten, Austria.

24 giugno 2015

Il Novomatic Forum viene insignito del Certificato di Green-Location.



Giugno 2015

NOVOMATIC conquista il 17° posto nella classifica Top500 delle aziende dell'Austria.

8 luglio 2015

NOVOMATIC conquista il 3° posto nella classifica dei Top10 marchi dell'Austria (Istituto EuroBrand).

26 luglio 2015

NOVOMATIC rileva una partecipazione finanziaria in Casinos Austria AG.*

1 ottobre 2015

Ristrutturazione interna del gruppo, NOVOMATIC AG come capogruppo viene snellita, le unità operative si sono stabilite nella filiale NOVOMATIC Gaming Industries GmbH.*

6 ottobre 2015

Conferimento del certificato "Azienda leader in Austria".



13 ottobre 2015

Simposio del Gioco Responsabile.

10/11 Novembre 2015

5° Simposio NOVOMATIC.

1 dicembre 2015

Dialogo con gli Stakeholder NOVOMATIC.

14 dicembre 2015

Avvio dell'attuazione del Corporate Volunteering presso NOVOMATIC in Austria.

Per la presente relazione CR valgono le seguenti limitazioni: fondamentalmente sono rilevanti per la relazione gli eventi che sono intervenuti durante l'esercizio 2015 (1 gennaio – 31 dicembre 2015) , nonostante in un apposito spazio venga riportato anche un prospetto dei progetti e delle misure pianificate. Nell'ambito geografico della relazione sono comprese le filiali di NOVOMATIC che operano in Austria, inclusa la sede principale a Gumpoldskirchen, come pure per la prima volta anche la Germania con il gruppo LÖWEN (vale a dire, tra le altre, LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Crown Technologies GmbH, EXTRA Games Entertainment GmbH). Inoltre, nella relazione includiamo per la prima volta la nostra Gestione CR in Italia (Gruppo NOVOMATIC-Italia). In questo modo siamo riusciti ad aumentare nettamente l'ambito della nostra relazione rispetto all'anno scorso. Tuttavia, dobbiamo aggiungere che la disponibilità di dati non è ovunque la stessa. Per questo motivo, nel 2015 sono state adottate le prime misure per la realizzazione di una banca dati CR che dovrebbe essere conclusa nel 2016 per Austria e Germania. Lo scopo è di includere con successo in questo progetto anche l'Italia e la Gran Bretagna. Inoltre, come l'anno scorso, la presente relazione 2015 è stata redatta secondo le direttive della GRI **Global Reporting Initiative**, Level "core". Nell'ambito della presente relazione si rimanda ai rispettivi indicatori GRI, di cui è disponibile online per il download un prospetto completo, comprensivo degli indicatori non riportati, all'indirizzo www.novomatic.com/cr.

Per noi il feedback critico da parte di terzi è di assoluta importanza, dato che ci supporta nei nostri sforzi volti al continuo miglioramento della nostra Gestione CR. Una pubblicazione di parti essenziali della relazione nei confronti di revisori dei conti esterni, accresce nettamente la trasparenza. Pertanto, sulla base di ciò, anche la relazione 2015 di quest'anno è stata parzialmente soggetta ad una revisione esterna e indipendente. La rispettiva attestazione è disponibile in Allegato alla presente.

Cambiare il mondo.

Cosa ha a che fare la consapevolezza della responsabilità con l'innovazione. Perché Divertimento con Responsabilità non rappresenta per noi un analogismo. Perché per noi la Corporate Responsibility ha aspetti similarità con una bussola.

✔ Il termine Corporate (Social) Responsibility proviene dall'area angloamericana ed è sinonimo di coscienza complessiva di consapevolezza della responsabilità di aziende, dove queste non dovrebbero solo gestire, ma anche riflettere, all'interno della loro attività principale, relativamente agli effetti e alle conseguenze commerciali del loro operato e quindi agire in modo responsabile. Questo corrisponde a pieno all'idea di NOVOMATIC, anche se internamente per lungo tempo non è stato usato il concetto CR – Corporate Responsibility.

Per rendere trasparenti e comprensibili i nostri sforzi ed i nostri successi, ma anche le nostre ricadute, pubblichiamo ogni anno la nostra relazione CR: Nell'applicazione del nostro concetto di Gestione CR, seguiamo un Processo di Miglioramento Continuo (i), dato che i cambiamenti necessitano spesso di una "politica di piccoli passi" per agire in futuro in modo più duraturo ed efficace. Anche nonostante grandi sforzi, non tutti i progetti riescono sempre ad essere realizzati nel modo da noi pianificato originariamente. Desideriamo rendere questi cambiamenti di programma il più comprensibile possibile per voi: a nostro parere è possibile ottenere credibilità e notorietà solo con l'affidabilità e la trasparenza. Pertanto ci sottoponiamo anche al feedback, talvolta molto critico dei nostri stakeholder, infatti la CR per noi può essere presa sul serio solo se la comunicazione con i rispettivi stakeholder non rappresenta un senso unico e se il feedback critico non solo viene ammesso, ma richiesto ed apprezzato. Pertanto consideriamo i nostri stakeholder come importanti "sparring partner". In un capitolo separato riportiamo i diversi canali di comunicazione attraverso i quali ricerchiamo lo scambio continuo.

Siamo lieti di invitarvi a conoscere più da vicino il mondo di NOVOMATIC – non esitate a contattarci nei modi riportati nella casella!

Gruppo CR
Tel.: +43 2252 606 0
E-mail: cr@novomatic.com

Siamo a vostra disposizione! ✔



G4-56 / Valori e principi.



G4-31 / Ufficio informazioni per domande relative alla relazione o ai suoi contenuti.



Processo di Miglioramento Continuo (KVP):

Garantire in piccole fasi continue un costante miglioramento della qualità del processo, del prodotto e del servizio.

A confronto con Monika Poekh-Racek, Direttrice CR del Gruppo presso NOVOMATIC:

Monika Poekh-Racek è responsabile da diversi anni del settore Corporate Responsibility di NOVOMATIC, al tempo stesso è Membro del Consiglio Direttivo di ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, della filiale operativa nel settore del gioco legale con slot in Austria. L'attuazione di misure operative sulla base degli obiettivi strategici CR viene supportata in modo determinante mediante questa doppia funzione, in particolare nel settore della Prevenzione e della Tutela del Giocatore.

Cosa significa Corporate Responsibility per Lei?

CR per me rappresenta un principio complessivo nel senso di una consapevolezza strategica della responsabilità, che si estende a tutti i settori aziendali e viene vissuta anche in modo effettivo. Possibilmente a livello pratico, nell'uno o nell'altro settore, in modo più o meno intenso, ma dovrebbe essere rafforzata in ogni

dipendente la consapevolezza e la disponibilità ad assumersi la responsabilità. La CR deve fare parte della struttura aziendale per poter agire in modo efficace. In questo rientra anche un chiaro riconoscimento della CR da parte della direzione. Donazioni o sponsorizzazioni non strutturate, che non mostrano alcun punto di contatto al core aziendale, per me non hanno nulla a che fare con la CR.



Sig.ra Monika Poeckh-Racek, responsabile Gruppo CR presso NOVOMATIC.

Dove vede il vantaggio della CR per l'azienda?

Se considerata nel suo complesso, CR può fornire un contributo fondamentale al successo aziendale. In questo caso la parola chiave non è aggiungere, ma integrare! Ed una netta consapevolezza della responsabilità: Dove posso io stesso prendere le cose in mano, dove arriva il cambiamento solo nella comunione con gli altri?

Questa è la CR, è il vantaggio che CR può dare ad un'azienda se CR viene gestita in modo credibile e trasparente e non viene considerata come "mossa di marketing": i dipendenti ed i clienti si identificano con questa azienda. CR motiva i dipendenti a prestazioni elevate, a "cambiare il mondo", e contribuisce anche alla fidelizzazione della clientela. Infatti i clienti, e siamo comunque tutti clienti, desiderano dare fiducia – noi

acquistiamo dall'azienda di cui ci fidiamo. Come si conquista la fiducia a lungo termine? Assumendosi la responsabilità in modo credibile anche come azienda. Questa è la CR nella quotidianità.

Quale contributo può dare la Gestione CR all'azienda o alla società?

Quello che CR può dare ad un'azienda come NOVOMATIC è di fungere come una specie di bussola, dove possiamo e vogliamo assumerci responsabilità e dove desideriamo impegnarci. A dove vengono posti limiti al nostro impegno, in quanto determinati settori non sono soggetti alla nostra influenza. Oppure perché determinati compiti sono riservati ad altri semplicemente più competenti. Proprio per questo motivo, ci siamo dati una **Direttiva CR** interna, che ci fornisca le linee guida per la nostra Gestione CR. Nella redazione di questa Direttiva sono stati coinvolti dipendenti di tutti i livelli dirigenziali e di tutti i reparti, allo scopo di creare una coscienza comune di ciò che intendiamo con CR.

Cosa significa quindi CR per NOVOMATIC?

In breve CR significa per noi, per NOVOMATIC: consapevolezza della responsabilità vissuta. A nostro avviso, per esempio, lo slogan "Divertimento Responsabile" non è assolutamente una contraddizione. Siamo fermamente convinti di poter offrire in modo pienamente responsabile divertimento, cioè servizi di gioco legale. E noi lo facciamo.

In che misura?

Sotto svariati aspetti. Un esempio importante è il nostro sistema innovativo ad impronte digitali, sperimentato lo scorso anno a Vienna. Lo scopo è quello di impiegare i dati biometrici per rafforzare ulteriormente dal punto di vista tecnico le misure di tutela dei giocatori. Come altro esempio posso anche indicare la valutazione continua delle nostre misure di formazione: siamo infatti in costante contatto con i principali Istituti di Ricerca delle Patologie da Dipendenza per mantenere sempre aggiornate le nostre misure di formazione e di aggiornamento e, proprio da quest'anno, abbiamo adeguato i nostri curriculum di conseguenza. ⁱ



G4-56 / Valori e principi.



Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 40.

Dove porta il viaggio: CR come nostra bussola.

A nostro parere la Gestione CR ha molto a che fare con la forza innovativa e le visioni: come secondo Seneca, è necessaria un'idea chiara in quale direzione dirigere le vele. In senso lato, in questo modo noi intendiamo i nostri obiettivi e le nostre aspettative che desideriamo raggiungere con la Gestione CR. Per restare nell' "immagine delle vele" questa percezione di CR ci serve come bussola secondo cui orientiamo le nostre misure e le nostre grandezze.

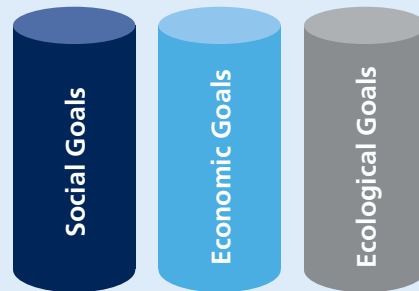
Tuttavia non rivolgiamo lo sguardo solo internamente, ma anche verso l'esterno e facciamo in modo che le ideologie e le aspettative dei nostri stakeholder influenzano i nostri piani CR. Nel capitolo relativo alla descrizione della nostra Matrice di Materialità ⁱ descriviamo come sono stati prioritizzati i temi con i quali veniamo a contatto e vengono riportati in particolare gli aspetti contrassegnati come fondamentali nell'ambito della presente relazione. Per una migliore comprensione, abbiamo suddiviso i temi da noi considerati essenziali in cinque campi d'azione. In questi cinque campi d'azione si concentra l'attenzione delle nostre attività CR:



Sulla base dei risultati dei nostri processi per l'aggiornamento della nostra Matrice di Materialità, è stata adeguata la descrizione dei nostri campi di azione rispetto all'anno scorso. Ora riflettono il nostro orientamento strategico.

A seguire descriviamo i nostri obiettivi a livello strategico ("goals"), mentre i nostri obiettivi operativi ("targets") sono riportati nell'ambito del rapporto relativo ai nostri cinque campi d'azione, esponendo nel dettaglio quando e quali target desideriamo raggiungere (indicazioni sulle grandezze di riferimento, cifre e indicatori di misura). I nostri goals si basano, non da ultimo, sui risultati del processo di aggiornamento della nostra Matrice di Materialità.

Modello a 3 Colonne di CR



Social Goals / Obiettivi sociali:

Posti di lavoro sicuri, aumento della soddisfazione dei dipendenti, Assistenza Sanitaria sul posto di lavoro, cooperazioni a lungo termine / collaborazioni di sponsorizzazione, sviluppo di ulteriori possibilità di carriera, aumento dell'attrazione come datore di lavoro, compatibilità tra vita lavorativa e familiare.

Economic Goals / Obiettivi economici:

Garantire un positivo e stabile sviluppo aziendale a lungo termine, il mantenimento e potenziamento della leadership di mercato, l'investimento nelle innovazioni, Trasparenza e Conformità, Divertimento Responsabile e Tutela dei Dati Personali.

Ecological Goals / Obiettivi ambientali:

Tutela dell'ambiente più intelligente ed efficiente: Impiego più efficiente delle Risorse, riduzione di emissioni e rifiuti.

Questi obiettivi considerati generali vengono concretizzati nel nostro Programma di Sostenibilità, si veda l'Allegato alla relazione, a pagina 107.

Nell'ambito del processo di aggiornamento di quest'anno, congiuntamente alla preparazione della nostra Matrice di Materialità, abbiamo anche azzardato uno "sguardo oltre il proprio orizzonte" ⁱ: Un'Analisi di Gruppo Paritetico dei partecipanti al mercato per noi rilevanti ci ha supportato nel nostro processo critico di auto-riflessione, riguardante il nostro Sistema di Gestione CR. Siamo riusciti a riportare alcuni impulsi, in particolare in relazione ad una definizione SMART ⁱ dei nostri targets operativi. Inoltre, il confronto ci ha spronato a trasportare in modo ancora più chiaro e netto la nostra visione CR nella nostra tipologia di relazione. Queste conoscenze hanno confluito direttamente nella redazione della presente relazione.



Si veda il capitolo "Gestione delle questioni relative agli stakeholder", a pagina 15.



Si veda il capitolo "Gestione delle questioni relative agli stakeholder", a pagina 15.



SMART è un acronimo utilizzato in relazione alla definizione di obiettivi: Specifico, Misurabile, Accettabile, Realistico, Terminabile. Un "buon" obiettivo, nel senso di "formulato in modo sensato", è un obiettivo che soddisfa questi criteri.



Uta Roseano, responsabile Comunicazione Aziendale e CR, LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH.


“La responsabilità Aziendale vissuta si basa sull’operato consapevolmente responsabile dei nostri dipendenti: E’ molto importante che i nostri dipendenti si identificano con i nostri Valori Aziendali ed obiettivi e che a


loro volta li condividano. Questo comporta l’impegno di ogni singolo, affinché le nostre Direttive e Politiche non rimangano pura carta, bensì vengano messe in pratica quotidianamente.”



Anette Brücher-Herpel, direttrice CR-Germania.

“Sono regolarmente entusiasta dell’impegno dei nostri colleghi qui in Germania. Ci sono così tante iniziative e progetti per spingere ulteriormente la nostra Gestione CR, ma reagiamo anche in modo

rapido e sorprendentemente non burocratico agli eventi quotidiani. Per esempio, solo recentemente abbiamo assistito con i nostri servizi di logistica il più grande guardaroba della Germania, per procurare rapidamente il materiale dove fosse necessario. Semplicemente incredibile.” 

In NOVOMATIC CR è classificata come uno dei reparti propri del gruppo (il Gruppo CR) subordinato alla Gestione Top. Per coinvolgere costantemente e regolarmente gli altri reparti del gruppo è stato istituzionalizzato un Consiglio CR che è composto da responsabili dei reparti e dipendenti del gruppo e si riunisce in meeting del Consiglio CR su base trimestrale. Lo scopo è quello di consentire uno scambio informale relativo ai temi pertinenti la CR e il supporto reciproco nell’attuazione di progetti. Inoltre vengono nominati i responsabili regionali che applicano le direttive accordate per tutto il gruppo nella rispettiva area di competenza. Per noi è fondamentale l’accordo sugli obiettivi comuni, la cui applicazione concreta può comunque essere adattata alle esigenze locali. In qualità di eccezionale grande azienda austriaca, il Consiglio di Sorveglianza della filiale incaricata dei compiti operativi della NOVOMATIC AG, *Austrian Gaming Industries GmbH* (AGI) dispone di una propria commissione che si occupa esclusivamente dei temi CR. Rispetto al rapporto dell’anno scorso dobbiamo aggiungere il fatto che, nel quarto trimestre 2015, è stata effettuata una **ristrutturazione del gruppo** : per l’attività operativa del gruppo alcuni reparti fondamentali (quindi anche il Gruppo CR) sono stati spostati nella filiale *Austrian Gaming Industries GmbH*, e quindi anche la rispettiva Commissione CR del Consiglio di Sorveglianza è stata trasferita in questa azienda. In qualità di dirigente della società è stato disposto, tra gli altri, che Gruppo CR debba relazionare direttamente al Presidente della NOVOMATIC AG.

Come anticipazione per l’attuale anno 2016, dobbiamo inoltre comunicare che nel primo trimestre 2016 l’*Austrian Gaming Industries GmbH* ha cambiato il proprio nome in **NOVOMATIC Gaming Industries GmbH** (NGI).  Per evitare confusione, in questa relazione viene sempre impiegato il nome attuale. Inoltre, ad inizio 2016 il Comitato CR stabilito finora presso la NGI è stato nuovamente insediato a livello del gruppo.

Considerato questo piccolo adeguamento organizzativo, non è cambiato nulla nell’approccio organizzativo della nostra Gestione CR rispetto all’anno passato.



G4-22 / Modifiche determinanti nel periodo della relazione.

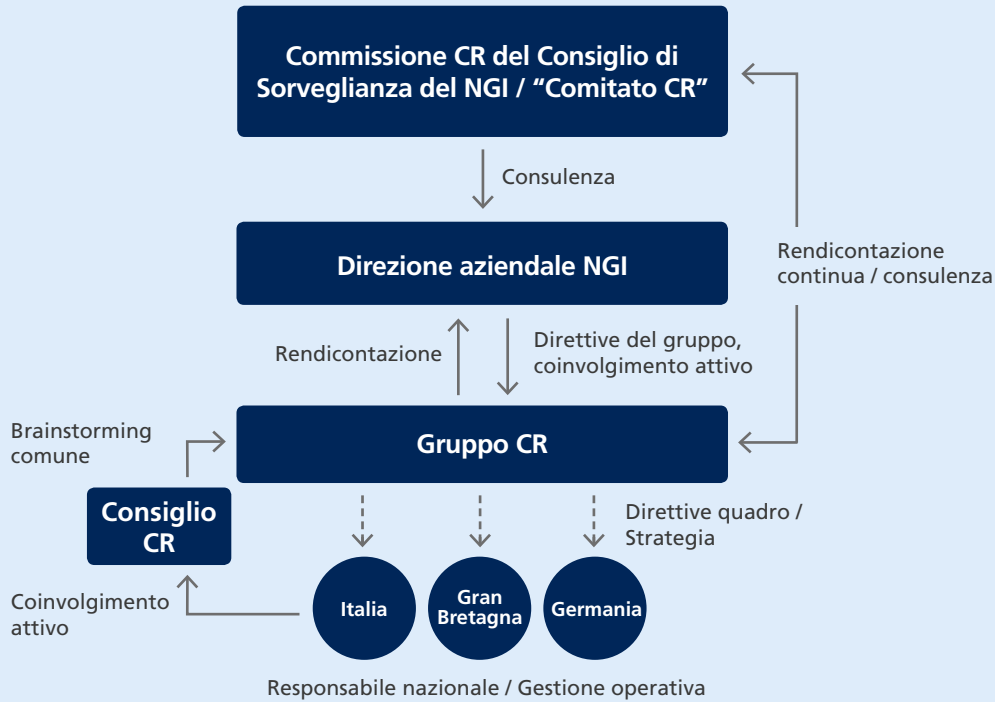


G4-22 / Modifica determinante prima della pubblicazione della relazione.



Si veda il capitolo “Together”, a pagina 95.

Approccio organizzativo della Gestione CR



G4-34 / Struttura Dirigenziale.

Riassumendo, è possibile affermare che CR possa dare un apporto importante al successo dell'azienda, a condizione che venga vissuta internamente e verso l'esterno, come conferma Martina Kurz, Membro del Comitato CR:



La Signora Martina Kurz, Membro del Comitato CR presso NOVOMATIC.

“A mio parere NOVOMATIC è un’azienda dalle ampie vedute. Siamo ampiamente orientati sui dipendenti ed offriamo stimolanti prospettive di carriera. Promuoviamo tanto, ma esigiamo anche tanto.”

La Signora Barbara Feldmann, anche lei appartenente al Comitato CR, aggiunge:



La Signora Barbara Feldmann, Membro del Comitato CR presso NOVOMATIC.

“In NOVOMATIC CR gode di un elevato valore. Tuttavia, CR deve essere autentica, non una “maschera” cucita su misura. Viviamo CR e tutti i livelli gerarchici sono attivamente coinvolti. Infatti le risposte a domande sociali provengono in primo luogo dall’azienda. Ci impegniamo ad assumere un ruolo di precursore attivo, per esempio, nel settore della diversità.”

Perché il gioco legale richiede molta fortuna e perché CR è un No-Brainer: **Intervista al Signor Harald Neumann.**

Da ottobre 2014 il Signor Harald Neumann è il Presidente della NOVOMATIC AG ed a lui è direttamente attribuita l'area Corporate Responsibility. Un breve e complessivo sguardo indietro ad un anno 2015 movimentato per un gruppo internazionale altrettanto dinamico.



Il Signor Harald Neumann, Presidente della NOVOMATIC AG.




G4-1 / Strategia.
G4-13 / Cambiamenti importanti e eventi nel periodo della relazione.
G4-34 / Dirigenza Aziendale / Struttura Dirigenziale.



Fonte APA
29 dicembre 2015.


Da agosto 2011 il Signor Harald Neumann riveste, all'interno del gruppo NOVOMATIC, una posizione dirigenziale, subito come amministratore di una filiale, la NOVOMATIC Gaming Industries GmbH poi, da ottobre 2014, in qualità di Presidente della capogruppo NOVOMATIC AG. NOVOMATIC opera in un settore altamente competitivo e punta con successo su investimenti nell'innovazione, come pure su un orientamento internazionale dell'esistente strategia duale della *Gaming Technology* e delle *Gaming Operations*. Nonostante alcuni eventi provocatori con i quali NOVOMATIC si è dovuta confrontare, anche nel 2015 è stato possibile portare avanti il percorso di successo avuto finora.



Per NOVOMATIC anche il 2015 è stato un anno ricco di eventi. Quali sono stati per Lei gli eventi più determinanti?

L'anno 2015 è cominciato con un divieto, dal nostro punto di vista, estremamente inefficace, del cosiddetto "piccolo gioco d'azzardo" a Vienna. Naturalmente, questo si nota anche nel risultato aziendale. Tuttavia, è molto più grave, a nostro parere, l'illegalità: Secondo le informazioni della polizia di finanza  fino a novembre sono stati sequestrati circa 420 apparecchi illegali, ma naturalmente è anche chiaro che non si possano mai scoprire tutti gli apparecchi

illegali. Pertanto non è stato raggiunto lo scopo di un'efficace tutela dei giocatori e dei giovani. Usiamo pertanto tutti i nostri strumenti legali a disposizione per combattere il gioco d'azzardo illegale insieme alle autorità.


E quali sono stati gli aspetti particolarmente gratificanti nel 2015 per NOVOMATIC?

Dalla prospettiva austriaca sono stati sicuramente tre gli eventi particolarmente degni di nota: Innanzitutto, alla fine del 2014, è stata conferita legalmente alla nostra filiale ADMIRAL Casinos & Entertainment AG una licenza per giochi nazionali in Carinzia. All'inizio di gennaio 2015 avevamo già aperto nove filiali, l'ultima, la decima filiale, è stata aperta a settembre a Bleiburg. A dicembre 2015 abbiamo ricevuto in Stiria una delle tre licenze complessive per giochi nazionali, in questo modo ad inizio 2016 cominceremo con la presentazione di 24 sale slot. Entrambi rispecchiamo nettamente il nostro modello di successo della ADMIRAL-Card, che unisce insieme le componenti tecniche e sociali garantendo così un'efficace Tutela del Giocatore. 




In estate abbiamo rilevato una partecipazione finanziaria in Casinos Austria AG e ci è stata così attribuita una partecipazione sostanziale. Insieme al nostro concorrente ceco porteremo queste quote in una Joint-Venture per poter gestire in modo strategico la partecipazione.  

Questi sono stati gli eventi principali per l'Austria. Ma come è andata a livello internazionale?

Da tempo riportiamo grandi successi, tra le altre, nell'area baltica dove, per esempio, a fine anno siamo riusciti ad aprire a Vilnius il sesto casinò. Inoltre, la nostra filiale NOVOMATIC Lottery Solutions opera con grande successo nel settore delle lotterie: a luglio abbiamo firmato un contratto con la Lotteria della Catalogna Loteria de Catalunya di durata di sei anni, che comprende il servizio completo di gestione delle lotterie per la regione della Catalogna, per quanto riguarda i prodotti ed i servizi online e di lotterie istantanee. Il contratto entra in vigore il 1 aprile 2016. Inoltre, sempre in Spagna, abbiamo incaricato un fabbricante di slot-machine per investire ulteriormente nel nostro settore di produzione. A livello internazionale ci posizioniamo veramente molto bene. Questa

diversificazione geografica ci aiuta nel caso cambiassero le condizioni quadro locali. 

Quali sfide attendono NOVOMATIC nel 2016?

Alcune. Da una parte, a marzo 2016 il parlamento viennese ha deliberato una nuova legge sulle scommesse.  Pertanto attenderemo gli sviluppi e reagiremo poi di conseguenza. A questo punto desidero sottolineare che, nel settore delle scommesse sportive, abbiamo adottato già alcune misure per la tutela degli scommettitori che ci discostano positivamente dagli altri partecipanti al mercato: Già da ora le scommesse live sono possibili da noi solo con limitazioni allo scopo di garantire la tutela dei consumatori. Inoltre, con la nostra filiale ADMIRAL Sportwetten GmbH, in qualità di primo provider austriaco, abbiamo aderito all'iniziativa "Play Fair Code for Integrity in Sports" , dedicata alla tutela della credibilità e dell'integrità dello sport austriaco. In aggiunta, da poco tempo, esiste anche una direttiva interna del gruppo relativa a come desideriamo offrire scommesse sportive in modo affidabile e sicuro, il nostro Responsible Betting Code, che in nove principi definisce la nostra sensibilità di tutela dei nostri scommettitori nell'ambito delle scommesse sportive. 

In Germania amplieremo le nostre attività di gestione di sale giochi e acquisiremo ulteriori sale giochi, allo scopo di reagire puntualmente ad un'eventuale modifica della legge che entrerà in vigore dal 2018. Anche in Gran Bretagna e in Spagna potenzieremo le nostre quote di mercato attraverso acquisizioni mirate.

In breve: ci sarà da divertirsi.

Come appare la crescita sostenibile in NOVOMATIC?

Innanzitutto la parola sostenibilità e il concetto di Corporate Social Responsibility vengono usati come sinonimi. A mio parere, si tratta di una relazione di causalità: il concetto di sostenibile nel senso di una crescita a lungo termine è possibile solo se l'azienda esegue le proprie mansioni in termini di CSR. Mentre noi in NOVOMATIC, nel frattempo, ci allontaniamo sempre di più dal denominare la nostra responsabilità aziendale come Corporate Social Responsibility, dato che questo concetto indica piuttosto qualcosa di filantropico. La



G4-13 / Cambiamenti importanti e eventi nel periodo della relazione.



Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 36.



 **PLAY FAIR CODE**
FOR INTEGRITY IN SPORTS

Per ulteriori informazioni si veda playfaircode.at



Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 36.



Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 36.



G4-13 / Cambiamenti importanti e eventi nel periodo della relazione.
Si veda la relazione annua NOVOMATIC 2015.

Corporate Responsibility, CR, funziona solo se assume anche un significato economico. E qui si chiude nuovamente il cerchio relativo allo sviluppo aziendale sostenibile. CR è quindi fortemente intesa come un vero e proprio No-Brainer. ⓘ



In gergo in inglese per "esplicativo", "chiaro".

Per noi di NOVOMATIC, CR rappresenta, da una parte, un valore fondamentale: aspiriamo ad un equilibrio tra ambiente, persone e profitto aziendale. Questo significa una continua ponderazione e prioritizzazione, una definizione di obiettivi equi nel migliore dei casi. Dall'altra parte, rappresenta anche un compito per noi e per la nostra azienda di orientare la nostra attività verso una prospettiva a lungo termine. Questo può e dovrebbe anche significare di reagire rapidamente ai cambiamenti di mercato a breve termine o di anticipare e adattarsi ragionevolmente ai possibili cambiamenti delle condizioni quadro. Siamo effettivamente un'azienda molto dinamica che non contraddice in alcun modo i nostri sforzi volti ad un successo aziendale a lungo termine. Anzi, la conferma proviene dal rating internazionale: infatti ad ottobre abbiamo ricevuto da Standard & Poor's il Rating BBB di Investment Grade Rating, siamo quindi il Gruppo di Tecnologie di Gioco meglio classificato in Europa. ⓘ



Per ulteriori informazioni si veda un.org



G4-15 / UN Global Compact; Direttive OECD per aziende multinazionali. Si veda la relazione di avanzamento UN Global Compact 2015, pagina 100.



Si veda la relazione annua NOVOMATIC 2015.

Corporate Responsibility conta per NOVOMATIC?

Naturalmente. Non possiamo assegnare ad ogni singola misura CR all'interno del gruppo un preciso valore monetario, tuttavia nel complesso sappiamo che è il successo a darci ragione.

A che cosa la collega?

Da una parte consideriamo CR direttamente connessa ai nostri successi in Austria, relativamente ai giochi nazionali. Con la nostra filiale ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, responsabile della Tutela del Giocatore operativa in Austria, abbiamo mandato avanti le cose al meglio. Senza il nostro continuo impegno e i nostri investimenti in nuovi tool di tutela tecnica del giocatore, non sarebbe stato possibile un tale successo. Ma sappiamo anche che sempre più concorrenti si stanno informando precisamente in merito ai nostri sforzi nel settore CR. Nella "war of talents" una Gestione CR credibile rappresenta un patrimonio importante. Non da ultimo, il nostro successo sui mercati obbligazionari ci mostra anche che, con la nostra

strategia rivolta ad un successo aziendale a lungo termine e sostenibile, siamo sulla strada giusta. Siamo un buon investimento per i nostri investitori.

Dove posiziona NOVOMATIC in relazione agli sviluppi globali?

A livello globale, per noi il tema dei diritti umani gioca un ruolo importante in termini di pagamento onesto e condizioni di lavoro corrette. All'interno del gruppo facciamo attenzione al rispetto di determinati standard minimi, tuttavia questo non è un tema che possiamo risolvere da soli. In questo caso riponiamo le nostre speranze su iniziative stimulate dagli UN Sustainable Development Goals ⓘ e desideriamo fare lo stesso anche in futuro. Naturalmente ci dichiariamo a favore del rispetto dei dieci principi della UN Global Compact, un'iniziativa globale, alla quale abbiamo aderito già l'anno scorso. Siamo tenuti a pubblicare annualmente rispettiva relazione di avanzamento relativa ai nostri sforzi e a fare lo stesso anche nell'ambito di questa relazione CR. ⓘ

Infine, ancora una breve domanda: Cosa rende un'azienda pronta per affrontare il futuro?

Due cose, che sono comunque assolutamente fondamentali: dipendenti e equilibrio. Senza dipendenti pronti a regolarsi rapidamente ai cambiamenti oppure ad accelerare proattivamente questi cambiamenti, non può esistere un'azienda considerata a lungo termine. Di primo acchito forse questo suona un po' banale, ma sappiamo di dovere la nostra forza di innovazione e la nostra forte posizione di mercato all'impegno quotidiano dei nostri dipendenti. Offriamo servizi di gioco legale in mercati altamente competitivi e in questo caso la presenza duratura richiede anche un po' di fortuna. Noi di NOVOMATIC collaboriamo tutti insieme e desidero quindi, a questo punto, dire anche chiaramente grazie.

Con equilibrio intendo il compromesso responsabile tra le diverse esigenze dei nostri stakeholder. Non possiamo soddisfare tutte le aspettative, ma rientra nella responsabilità e percepiamo questa in modo attivo. Questo regolare scambio con i nostri stakeholder ci fornisce importanti input e stimoli per il continuo sviluppo dei nostri prodotti.

Grazie per la chiacchierata.

Gestione delle questioni relative agli stakeholder, oppure: **Che cos'è veramente importante?**

Cosa conta veramente sono i nostri valori ed i nostri obiettivi. Come conciliamo le esigenze e le aspettative dei nostri stakeholder. Perché il dialogo costruttivo dà buoni risultati.

✓ Noi di NOVOMATIC ci assumiamo la nostra responsabilità. Questo presuppone anche un conseguente conflitto intenso con le esigenze e le aspettative dei nostri stakeholder al scopo di conoscere le tematiche e le sfide rilevanti di entrambe le parti, in breve ciò che viene descritto con il lungo concetto di "Gestione delle questioni relative agli stakeholder". Poniamo tutto nel nostro **NOVOMATIC Stakeholder Dialogue**, infatti solo se la comunicazione non viene intesa come senso unico possono crescere una sensibilità comune e nuovi impulsi per l'innovazione. Tuttavia, un tale dialogo costruttivo non è proficuo solo per noi di NOVOMATIC, ma anche i nostri stakeholder approfittano allo stesso piano dell'intenso scambio di esperienze. Inoltre, dalla discussione critica emergono anche suggerimenti per la nostra Gestione CR che accettiamo sempre volentieri. ⓘ

Il risultato derivante dai feedback, in parte informali ed in parte istituzionali, dello scambio con i nostri stakeholder influisce nella nostra Gestione CR. Tuttavia chiediamo inoltre, anche ad intervalli regolari, se ciò che abbiamo rilevati come importante per noi e per i nostri stakeholder goda ancora effettivamente di questa priorità, allo scopo di poter orientare di conseguenza la nostra Gestione CR. Quindi come dobbiamo trovare l'equilibrio tra le aspettative esterne ed i nostri propri valori ed idee?

L'ultimo questionario formale agli stakeholder relativo all'identificazione dei temi fondamentali per NOVOMATIC e per i rispettivi stakeholder è stata fatta nel 2013. Per questo motivo abbiamo deciso di realizzare, entro la fine del 2015, un processo di aggiornamento utilizzando diversi strumenti di analisi. Il risultato di questo processo è raffigurato nella pagina successiva, compresa una descrizione dei cambiamenti rispetto alla versione della nostra Matrice di Materialità del 2013.

Le analisi effettuate internamente hanno compreso l'esecuzione di

- un'Analisi PESTLE, un prospetto derivante dalla prospettiva aerea su un'azienda, dove vengono rilevati diversi punti di vista per individuare gli sviluppi rilevanti per il futuro e verificare se è possibile avviare a determinati rischi con ponderazioni operative e strategiche. PESTLE è infatti l'acronimo di Politica, Economica, Sociale, Tecnologica, Legale e Ambientale.
- un'Analisi Stakeholder dei gruppi di stakeholder rilevanti per NOVOMATIC e della rispettiva influenza sull'azienda oppure, al contrario, un'analisi dell'influenza di NOVOMATIC sui propri gruppi di stakeholder.
- un'Analisi Business Model Canvas nell'ambito di un intensivo workshop interno con tutti i responsabili dei reparti. Sulla base di nove elementi il modello societario viene portato in un sistema scalare. Anche qui, lo scopo è di rilevare le tematiche principali per un'azienda, questa volta partendo dalla prospettiva della società.
- un'Analisi Peergroup, nella quale è stata confrontata la prestazione di NOVOMATIC per quanto riguarda CR con le prestazioni di altri partecipanti di mercato pertinenti. Inoltre, in qualità di benchmark internazionale, è stata scelta un'azienda innovativa che possa essere designata come leader in molte relazioni CR. Questa analisi serve quindi ad identificare i punti di forza e le debolezze di NOVOMATIC per quanto riguarda CR.
- un Workshop Dipendenti, durante il quale sono state poste domande, sulla base di un questionario

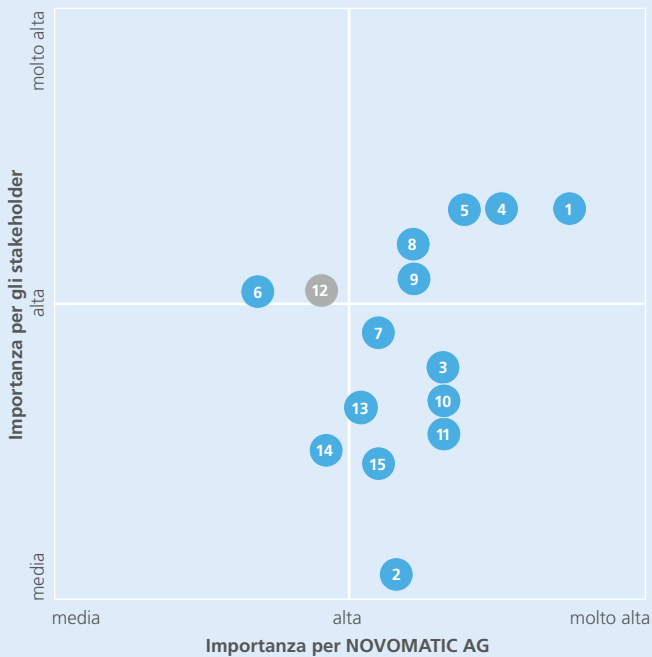


G4-17 / Azienda consolidata, per maggiori informazioni si veda la Relazione annua 2015 di NOVOMATIC.
G4-18 / Processo per la determinazione dei contenuti della relazione.
G4-19, G4-20, G4-21 / Tutti gli aspetti principali nel periodo della relazione.
G4-22 / Nuova descrizione di informazioni.
G4-23 / Modifiche importanti nella portata e nei limiti degli aspetti.
G4-24 / Coinvolgimento stakeholder.
G4-27 / Richieste degli stakeholder.



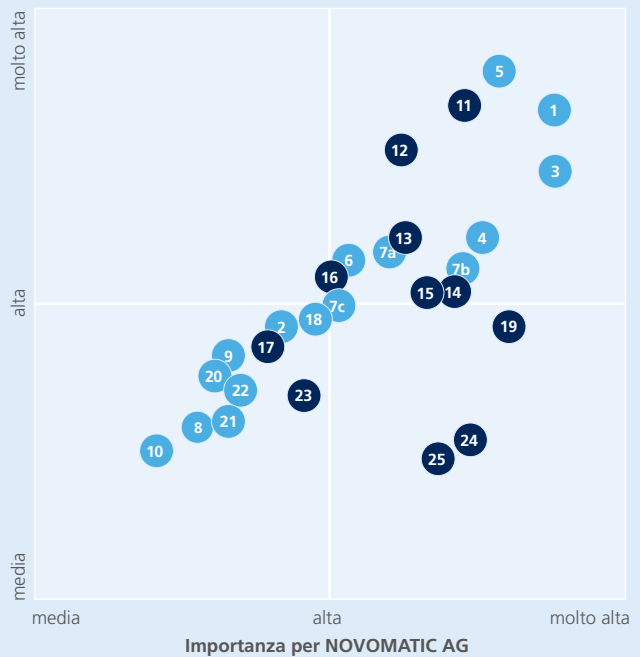
Si veda il capitolo "Non si può non comunicare", pagina 18.

Matrice di Materialità 2013



- | | |
|---|--|
| 1 Corporate Governance & Compliance | 9 Diversity |
| 2 Ancoraggio economico-regionale | 10 Sponsoring |
| 3 Innovazione | 11 Concorrenza legale |
| 4 Gioco Responsabile e Salute dei Consumatori | 12 Coinvolgimento stakeholder |
| 5 Tutela dei Dati Personali dei Clienti | 13 Gestione Ambientale Aziendale |
| 6 Marketing Responsabile | 14 Ecologia del Prodotto |
| 7 Impiego sicuro e forza lavoro qualificata | 15 Promozione della varietà e formazione |
| 8 Soddisfazione e salute dei dipendenti | |
- Aree tematiche 2013 e 2015
 ● Aree tematiche 2013
 ● Aree tematiche 2015, nuovo

Matrice di Materialità 2015



- | | |
|-------------------------------|--|
| 1 Compliance (2013: 1, 11) | 13 Trasparenza verso l'esterno |
| 2 Ancoraggio locale | 14 Lobbying |
| 3 Innovazione | 15 Attrattività come datore di lavoro |
| 4 Tutela del Giocatore | 16 Gestione delle Conoscenze |
| 5 Tutela dei Dati Personali | 17 Equilibrio lavoro – vita privata |
| 6 Marketing Responsabile | 18 Riciclabilità (2013:13,14) |
| 7a Posto di lavoro stabile | 19 Rapporti con la clientela |
| 7b Formazione e aggiornamento | 20 Efficienza energetica (2013:13) |
| 7c Sicurezza sul Lavoro | 21 Riciclaggio (2013:13,14) |
| 8 Gestione Sanitaria | 22 Rispetto delle risorse (2013:13,14) |
| 9 Diversità dei dipendenti | 23 Catena di fornitura |
| 10 Sponsoring (2013:10, 15) | 24 Gestione delle Sinergie |
| 11 Stabilità finanziaria | 25 Trasparenza verso l'interno |
| 12 Gestione della Qualità | |

standard, in merito a possibili tematiche rilevanti, al rappresentante di questo importante gruppo di stakeholder.

- **interviste standard interne con i responsabili dei reparti ed i Membri del Consiglio di Sorveglianza – NGI** allo scopo di riflettere i risultati delle analisi precedenti o di rilevare nel frattempo le imprecisioni presenti.

I risultati derivanti da questa analisi sono stati raccolti in un elenco di priorità degli aspetti essenziali per NOVOMATIC, che ha costituito nuovamente la base per

la creazione dell'attuale Matrice di Materialità. I feedback dei partecipanti al workshop hanno portato ad un elenco di temi sugli aspetti rilevanti. Questo spiega anche le divergenze nel confronto con il 2013, dato che le domande per la ricerca dei temi sono state deliberatamente lasciate aperte. In una fase successiva la prioritizzazione dei temi è stata effettuata sulla base di questionari standard, compilati da parte dei responsabili dei reparti nell'ambito di un workshop moderato esternamente ed anche da parte dei dipendenti sempre nell'ambito di un workshop e di colloqui individuali attraverso i responsabili dei reparti. Non è stato effettuato alcun questionario aggiuntivo a stakeholder

Dai collegamenti raffigurati nella Matrice di Materialità 2015 risultano qui i seguenti **temi fondamentali per NOVOMATIC**, che vengono presi in ogni caso in considerazione nella presente relazione, in aggiunta a ulteriori informazioni relative all'estesa Gestione CR di NOVOMATIC:

Tema Anticorruzione / Conformità e Prevenzione dal Riciclaggio di denaro sporco, Anticorruzione ¹

- ✓ G4-SO4 / Informazioni e corsi di formazione sulle direttive e le procedure relative alla lotta contro la corruzione.
- i Si veda il capitolo "Corporate Governance", pagina 70.

Tema Innovazione / Gestione dell'Innovazione ³

- i Si veda il capitolo "Corporate Governance", pagina 75.

Tema Tutela dei Dati dei Clienti / Tutela dei Dati Personali ⁵

- ✓ G4-PR8 / Tutela della sfera privata dei clienti.
- i Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 41.

Tema Salute e Sicurezza dei clienti, tema Soddisfazione dei clienti / Divertimento Responsabile ⁴

- ✓ G4-PR5 / Risultati del questionario sulla soddisfazione dei clienti oppure G4-PR8 / Tutela della sfera privata dei clienti.
- i Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 41 e 42.

Tema Formazione ed Aggiornamento / Formazione Continua ^{7b}

- ✓ G4-LA9 / Numero di ore medio annuo per la formazione e l'aggiornamento.
- i Si veda il capitolo "Enjoy working with us", pagina 54.

Tema Gestione della Qualità nei servizi e nella produzione ¹²

- i Si veda il capitolo "Corporate Governance", pagina 72.
- ✓ Nessun indicatore GRI da riportare secondo GRI-G4.

Tema Prestazione economica / Stabilità finanziaria ¹¹

- ✓ G4-EC1 / Valore economico distribuito.
- i Si veda il capitolo "Corporate Governance", pagina 76.

esterni, come invece fatto nel 2013. I mercati principali per NOVOMATIC Germania, Italia e Gran Bretagna sono stati coinvolti nel processo di elaborazione dell'attuale Matrice di Materialità attraverso i propri rappresentanti CR locali, affinché ora la presente Matrice di Materialità sia valida anche per questi mercati. ✓ i

Rispetto al 2013, in alcuni punti è risultata una nuova valutazione della rilevanza interna ed esterna, in altri punti, invece, è stato nuovamente sottolineato l'elevato significato per la Gestione CR di NOVOMATIC: Questo vale, in ogni caso, per la **Compliance Management** inclusi i settori tematici dell'Anticorruzione e della Prevenzione dal Riciclaggio di denaro sporco. Nel 2015 questo complesso tematico è stato nuovamente classificato ai vertici da stakeholder interni ed esterni di NOVOMATIC e, di conseguenza, viene descritto nel dettaglio in un capitolo all'interno della presente relazione. i

Inoltre, grandissima importanza viene riposta nel settore della Prevenzione e della Tutela del Giocatore, incluse le tematiche di Marketing Responsabile, come pure di Tutela dei Dati Personali e Sicurezza Informatica. Ad integrazione del 2013, questo settore viene associato anche alla Customer Relationship Management, pertanto, il punto cruciale della Gestione CR viene spostato nella direzione del "Divertimento

Responsabile", di conseguenza è stato rinominato il campo di attività finora chiamato "Prevenzione e Tutela del Giocatore" in "**Divertimento Responsabile**" per tenere conto di questo sviluppo. i

Viene data, inoltre, elevata importanza al campo di attività finora chiamato "Dipendenti e Responsabilità del datore di lavoro", sebbene i punti cruciali di questo settore siano comunque cambiati: L'attrattività come datore di lavoro (*Employer Branding*) è ormai in primo piano accanto alla soddisfazione dei dipendenti, integrandosi per i settori della sicurezza del posto di lavoro e della stabilità dei posti di lavoro. Consideriamo questa integrazione come compito di fatto per la nostra Gestione CR e, di conseguenza, abbiamo anche rinominato questo campo di attività in "**Enjoy working with us**" come definizione del nostro obiettivo strategico. i

Al contrario, per quanto riguarda la descrizione, è stato assegnato un valore maggiore al settore Ambiente e Ecologia del Prodotto. Gli aspetti rilevanti o gli aspetti singoli delle distinte tematiche di questo campo si trovano a destra o in alto rispetto al prospetto del 2013. Intendiamo questo come chiaro compito di fatto: "**NOVOMATIC goes green**". i



Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 28.



G4-17 / Azienda principale.
G4-6 / Mercati principali.
Si veda la relazione annua NOVOMATIC 2015.



Si veda il capitolo "Enjoy working with us", pagina 48.



Si veda il capitolo "Corporate Governance", pagina 66.



Si veda il capitolo "NOVOMATIC goes green", pagina 80.

Non si può non comunicare e il Secondo Assioma della Comunicazione.

Come Paul Watzlawick ci lega ai nostri stakeholder. Cosa intendiamo con buona comunicazione. Che cosa è importante per noi per uno scambio costruttivo.

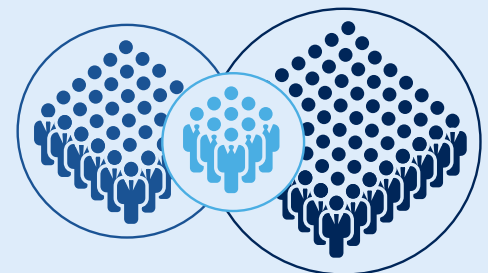
La psicologia della Carinzia e il teorico del sistema Paul Watzlawick sono diventati noti relativamente al tema comunicazione attraverso le sue ampie scoperte. I suoi Cinque Assiomi della Comunicazione valgono come riconosciuti per ogni situazione con carattere comunicativo. La comunicazione ha luogo su diversi piani: "Non si può non comunicare". Tuttavia è possibile regolare attivamente la comunicazione fino ad un determinato grado, in cui si è consapevoli che ogni forma di comunicazione unisce in essa un aspetto di contenuto ed uno di relazione, dove l'ultimo determina il primo: Sulla base della nostra cultura aziendale NOVOMATIC diamo molta importanza alla valutazione reciproca e allo scambio costruttivo, tra gli altri, facciamo attenzione a vincolare gli stakeholder rilevanti nella redazione della presente relazione CR. Inoltre, utilizziamo diversi canali di comunicazione per raggiungere i nostri gruppi di stakeholder o per mettere loro a disposizione informazioni importanti.

Scambio costruttivo: Apprendimento per entrambe le parti.

Naturalmente desideriamo informare regolarmente i nostri principali stakeholder in merito alla nostre attività e ai successi CR, dove indichiamo con "rilevante" ogni gruppo di stakeholder che (può) influenzare direttamente o indirettamente il nostro sviluppo aziendale, oppure ogni gruppo di stakeholder sul quale noi (possiamo) apportare un'influenza diretta o indiretta. Sono coinvolti in particolare i nostri dipendenti, i nostri clienti (B2B e B2C), i nostri investitori e proprietari, i rappresentanti delle autorità di sorveglianza a livello nazionale e regionali, i rappresentanti di istituti di Tutela del Giocatore oppure gli istituti di ricerca nell'ambito della prevenzione della dipendenza, ma anche i nostri partner di sponsorizzazione. ✓

In conformità ad un'analisi interna, eseguita nel 2015 nell'ambito dell'aggiornamento della Matrice di Materialità, è stato configurato il seguente grafico:

Prospetto dei nostri stakeholder ✓



- **Stakeholder interni:** dipendenti, direzione aziendale, proprietari.
- **Stakeholder con influenza diretta su NOVOMATIC:** Partner commerciale, autorità, autorità politiche e enti decisionali, investitori e istituti di finanza, filiali, stabilimenti, partner di sponsorizzazione, enti di Tutela del Giocatore e terapeutici, cooperazioni di ricerca, gruppi di sostegno, clienti.
- **Stakeholder con influenza indiretta su NOVOMATIC:** ONG, associazioni di interessi, media, pubblico interessato, partecipanti di mercato.

Ognuno dei gruppi di stakeholder menzionato persegue, per sua natura, le proprie ambizioni e sostiene aspettative diverse nei confronti di NOVOMATIC. Lo scopo della nostra comunicazione con i nostri stakeholder è di equilibrare questa esigenza con i nostri obiettivi e progetti. A nostro parere, questo può essere raggiunto solo mediante una rendicontazione onesta e trasparente. Solo la trasparenza ed uno scambio davvero onesto creano fiducia e credibilità. Al proposito, rientra anche una pubblicazione degli insuccessi e delle



G4-24 / Elenco dei gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione.



G4-25 / Base per la ricerca e la scelta degli stakeholder che devono essere coinvolti.
G4-26 / Coinvolgimento degli stakeholder.

nuove sfide, ma anche una relazione relativa alle modifiche dei progetti e le informazioni dettagliate sui motivi esatti. Nella presente relazione ci sforziamo di soddisfare al meglio questa richiesta.

In caso di ulteriori domande rimaste in sospeso, non esitate a contattarci direttamente! ✓

Gruppo CR
Tel.: +43 2252 606 0
E-mail: cr@novomatic.com

Abbiamo riconosciuto che ogni nostro gruppo di stakeholder, anche per quanto riguarda lo scambio di informazioni, ha desideri e necessità diverse. Cerchiamo quindi di venir loro incontro mediante i nostri diversi canali di comunicazione. Mediante colloqui singoli, illustriamo come trasmettiamo le relazioni formali richieste dalle autorità e dagli organi di sorveglianza. Inoltre, esistono due eventi il **NOVOMATIC Stakeholder Dialogue** ⓘ, come pure il **Simposio del Gioco Responsabile** ⓘ, appuntamenti fissi del nostro calendario di eventi NOVOMATIC, che utilizziamo (anche) per favorire un coinvolgimento attivo dei nostri stakeholder. Alla pagina seguente è disponibile un prospetto delle nostre diverse forme di coinvolgimento degli stakeholder.

Oltre ai nostri continui sforzi a livello di gruppo per rimanere a contatto con i nostri principali stakeholder e per forzare lo scambio reciproco, si impegnano a questo scopo anche le società del nostro gruppo: Per esempio la nostra filiale tedesca del gruppo LÖWEN, membro dell'associazione "L'economia tedesca delle slot machine" (Die Deutsche Automatenwirtschaft) ⓘ. Da diversi anni questa associazione è impegnata nel campo dell'informazione e della preven-

zione, con il motto "Nessun gioco senza regole".

Inoltre un aspetto importante per LÖWEN sono le sue radici regionali: Oltre al regolare supporto di progetti caritatevoli, a cui partecipano energicamente anche gli apprendisti LÖWEN ⓘ, gioca un

ruolo predominante anche l'attrattiva economica delle sedi aziendali. Per questo motivo LÖWEN è, tra gli altri, membro della Iniziativa per il futuro in Renania-Palatinato (Zukunftsiniziativa Rheinland-Pfalz ZIRP), come pure della **Associazione Federale delle Piccole e Medie Imprese Renania-Palatinato** (Bundesverband Mittelständische Wirtschaft BVMW Rheinhessen-Nahe). Dato questo stretto coinvolgimento locale, a fine gennaio 2016 LÖWEN ha organizzato un evento di pregio in occasione della scelta del consiglio regionale in Renania-Palatinato per dare la possibilità ai membri dell'associazione di avere un contatto diretto con i candidati politici. Quattro rappresentanti di spicco della politica regionale hanno preso posto sul palco ed hanno fatto domande critiche ai membri dell'associazione. Come evento parallelo aggiuntivo è stata offerta la possibilità di una direzione aziendale alla sede LÖWEN di Bingen.



Tratto da "Nessun gioco senza regole", L'economia tedesca delle slot machine.



Discussioni pubbliche BVMW, gennaio 2016.



G4-31 / Contatti per domande relative alla relazione o ai rispettivi contenuti.



Si veda il capitolo "Together", a pagina 98.



Per ulteriori informazioni si veda la pagina 22 di questo capitolo.



Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 43.



Per ulteriori informazioni si veda automatenwirtschaft.de



3 forme di coinvolgimento dei nostri stakeholder

G4-26 / Approccio dell'organizzazione relativo al coinvolgimento degli stakeholder incl. l'indicazione della frequenza e altro.

Informazioni:	Dialogo:	Partecipazione:
Creazione di trasparenza, messa a disposizione di informazioni	Scambio e ascolto aperti, apprendimento	Partecipazione attiva, realizzazione di progetti
novomatic.com/cr	<p>annuale</p> <p>STAKEHOLDER DIALOG</p> <p>Nachhaltig. Innovativ. Konstruktiv.</p>	Svariate cooperazioni di ricerca nel settore della prevenzione della dipendenza
Redazione annuale della relazione CR: Secondo gli standard GRI, Relazione di Proseguimento UN Global Compact	<p>annuale</p>  <p>Responsible Gaming Symposium 2015</p> <p>WISSEN SCHAFFT VERANTWORTUNG</p>	Sponsorizzazione nel settore della prevenzione della dipendenza, della scienza e della ricerca, del supporto sociale come pure finanziario continui di istituti terapeutici contro la dipendenza
Rendicontazione regolare alle autorità di sorveglianza	Corsi di formazione e aggiornamento per i responsabili CR, formazione interna per tutti i dipendenti	Appartenenza a respACT Austria , partecipazione regolare ai gruppi di lavoro e ai workshop
Informazioni costanti ai commissari governativi (ADMIRAL Casinos & Entertainment AG)	Colloqui personali con stakeholder rilevanti	Meeting interni del Consiglio CR per il regolare adattamento all'interno del gruppo NOVOMATIC
Accordo e informazioni continue all'ADM Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (Italia)	Partecipazione a conferenze stampa o a incontri con giornalisti	Simposio NOVOMATIC due volte all'anno (interno, per dipendenti)
News intranet per dipendenti, NOVOWelcome-Days per i nuovi dipendenti	Partecipazione alle conferenze di settore internazionali	Coinvolgimento attivo dei reparti tecnici nella redazione della Relazione annuale CR
Partecipazione ai rating di sostenibilità: TRIGOS, ASRA	Questionari clienti continui delle società operative (NGI, Gruppo LÖWEN; ACE e ASW per la prima volta nel 2015)	Questionario sulla soddisfazione dei dipendenti presso la sede di Gumpoldskirchen come pure nel settore operativo (in parte già eseguito o in pianificazione), come pure presso il gruppo LÖWEN (in pianificazione questionario successivo)
Pubblicazioni e brochure	Visite aziendali regolari presso la sede di Gumpoldskirchen	Il Gruppo LÖWEN è membro dell'associazione "L'economia tedesca delle slot machine" (Die Deutsche Automatenwirtschaft)
	LÖWEN partner pluriennale della BVMW: "Brunch degli imprenditori"	
	ICE London: importante fiera annuale del settore	

Nel 2014 si è svolto per la quinta volta il **Forum LÖWEN a Bingen**, che analogamente al NOVOMATIC Stakeholder Dialogue serve allo scambio con un auditorio diversificato. Nel 2015, in via eccezionale, si è rinunciato all'evento sulla base della molteplicità di altri eventi di stakeholder in preparazione del sesto Forum LÖWEN, tuttavia per il 2016 è in programma un nuovo evento.

Nell'ambito della Tutela del Giocatore, LÖWEN si mostra come partner di cooperazione affidabile, oltre ad un sostanziale supporto finanziario LÖWEN dà molta importanza al regolare scambio tecnico. Le cooperazioni in corso sono, tra le altre, con il centro di consulenza per la dipendenza di Sigmaringen, la comunità evangelica di Stoccarda o l'associazione Caritas per l'arcidiocesi di Berlino. Inoltre, LÖWEN collabora con molti istituti di supporto locali, per una fitta rete di contatti che possono mettere a disposizione supporto e informazioni alle persone malate di dipendenza.

In relazione allo scambio istituzionalizzato con i nostri stakeholder principali, tuttavia, non bisogna in alcun modo dimenticare gli appuntamenti fissi nel calendario del gruppo NOVOMATIC: **ICE Totally Gaming**, una delle più grandi, se non perfino la più grande fiera di settore internazionale, che tutti gli anni si svolge a Londra nel mese di febbraio (dal 2 al 4 febbraio 2016). Già per la seconda volta, NOVOMATIC si è presentata in questa manifestazione con lo stand fieristico più grande di

tutto l'evento con una superficie di circa 4.500m², per presentare ai clienti e al pubblico interessati i propri prodotti e servizi, come pure le attuali innovazioni. Oltre alla possibilità di dialogo con i clienti e ad uno scambio informale con gli altri attori di mercato, nel periodo della manifestazione dell'ICE vengono proposti, già da diversi anni, svariati eventi informativi relativi al tema del Gioco Responsabile. Di particolare rilievo è la **International Casino Conference** come pure la **World Regulatory Briefing**, dedicate entrambe a diversi aspetti della Tutela del Giocatore a livello internazionale. Tra gli altri vengono presentati esempi di best practice per sviluppare ulteriormente le misure di Gioco Responsabile. E' ormai una tradizione che i dipendenti con responsabilità ed i responsabili di settore visitino entrambi gli eventi per dar loro la possibilità di farsi un'idea interdisciplinare oltre il proprio orizzonte". 



Si veda il capitolo "Corporate Governance", pagina 77.



ICE London 2015.



ICE London 2015.

McMindfulness, Green Washing, Pink Painting – dal buonismo reattivo alla gestione di sostenibilità proattiva?

McMindfulness – descrive un’attenzione commercialmente produttiva, lontano dalle originarie radici buddiste.

Green Washing – descrive il tentativo di appropriarsi di un’immagine ecosostenibile e responsabile, senza basi sostenibili.

Pink Painting – descrive il tentativo di conferirsi un’immagine political correct mediante “figure femminili rappresentative” in posizioni dirigenziali.

Con questo titolo, il 1 dicembre 2015, si è svolta un’importante discussione presso il Novomatic Forum di Vienna, il **NOVOMATIC Stakeholder Dialogue**, relativa alla domanda del vantaggio di base di CSR per le aziende e la società. La base di partenza per la controversa e impegnativa discussione è stata rappresentata da un articolo di grande scalpore pubblicato nel 2015 concernente la relazione causale tra CSR e il successo economico di un’azienda. Gli ospiti del lussuoso ambiente del Forum Novomatic di Vienna sono stati la Signora Daniela

Knieling di respACT, l’Austrian Business Council for Sustainable Development, e NOVOMATIC, rappresentata dalla Signora Monika Poekh-Racek, direttrice CR Gruppo.

Oltre alla professoressa Katja Rost dell’Università di Zurigo, in qualità di autrice di uno studio secondo cui deve essere comprovata, almeno nel dubbio, l’evidenza scientifica dell’apporto positivo di CSR al successo aziendale, erano presenti sul palco il Signor Fred Luks del Centro di Competenza per la Sostenibilità dell’Università di Economia di Vienna, la Signora Christine Jasch, responsabile Climate Change and Sustainability Services (Variazioni Climatiche e Servizi di Sostenibilità) presso la Ernst & Young, come pure la Signora Bettina Lorentsich, Presidente della Fondazione Julius-Raabe e la Signora Christine Vieira Paschoalique, Corporate Sustainability Officer (Responsabile Sostenibilità Aziendale) presso la Wienerberger AG. L’evento è stato arricchito dai contributi critici del professor Franz-Josef Radermacher dell’Università di Ulm, il quale ha fondamentalmente sostenuto l’opinione che CSR e la sostenibilità sono tematiche che devono essere gestite a livello globale. Solo con la partecipazione dei singoli attori è stato possibile raggiungere gli standard minimi, tra gli altri, nel settore della tutela dell’ambiente.



Il palco di pregio, da sinistra a destra: Sig. Fred Luks, Sig.ra Christine Jasch, Prof. Katja Rost, Sig.ra Bettina Lorentsich, Sig.ra Monika Poekh-Racek, Sig.ra Christine Viera Paschoalique.



Da sinistra a destra: Prof. Katja Rost, Sig.ra Bettina Lorentschtsch.

Dopo i principali risultati preliminari del Professor Rost relativi al suo Meta-Studio, la Signora Vera Paschoalique ha toccato la prima questione fondamentale della discussione, menzionando, come esempio della misurazione della soddisfazione dei dipendenti, le sfide responsabili di una concreta misurazione dell'efficacia delle misure CSR: *"Come bisogna misurare in modo effettivamente obiettivo la soddisfazione dei dipendenti? Cos'è la soddisfazione e che cos'è la fortuna?"* Data l'indeterminatezza di alcuni concetti etici nel settore CSR, anche la precisione delle misurazioni sarebbe inevitabile. La Signora Jasch ha inoltre aggiunto che, secondo la propria esperienza, gli investimenti sarebbero redditizi se questi fossero parte di un sistema di gestione integrato, indipendentemente dal fatto che siano imputabili o meno alla CSR. A questo proposito ha citato uno studio del Professor Bob Eccles, secondo cui le aziende statunitensi con una politica CSR integrata mostrano una *"significantly better performance"* rispetto alle aziende del gruppo di controllo. La Signora Jasch ha sostenuto, quindi, che il vantaggio della CSR sia ben descrivibile, questo tuttavia, a seconda della rispettiva comprensione e coscienza della CSR all'interno di un'azienda. Tanto maggiori sono i benefici della CSR, quanto questa è più integrata nel sistema gestionale di un'azienda. Il Signor Fred Lucks ha riassunto chiaramente che *"Una CSR dell'età della pietra non conviene, mentre una CSR moderna" si.*

Il Professor Radermacher ha obiettato in merito a questo punto che, secondo lui, il concetto CSR avrebbe effettivamente senso solo se presupponesse al suo interno un'assunzione di responsabilità, che non mirasse innanzitutto al vantaggio o al profitto. Altrimenti la CSR sarebbe semplicemente da equiparare ad un'economia aziendale generica. Ha aggiunto che, inoltre, CSR



I partecipanti ad una tavola rotonda World Café nel vivace scambio.

dovrebbe essere analizzata da una prospettiva globale: secondo lui, CSR sarebbe solamente uno strumento sostitutivo per una regolazione globale mancante di determinati settori. La Signora Lorentschtsch ha espresso il suo accordo con il professor Radermacher ed ha spiegato che *"CSR dovrebbe anche creare divertimento"*, non solo vantaggio. Al termine della discussione agli esperti è stato richiesto di moderare piccole tavole rotonde che si occupavano di determinati aspetti di CSR. Conformemente al classico principio del World Café, l'auditorio è stato invitato alla rotazione affinché ogni ascoltatore partecipasse ad almeno due tavole rotonde.

Con questo evento per la prima volta è stato reso accessibile al pubblico il NOVOMATIC Stakeholder Dialogue, dato che i dialoghi degli stakeholder tenutosi fino a quel momento si svolgevano *a porte chiuse* e dietro rispetto della *Chatham House Rule* (Garanzia di Riservatezza). Sulla base del feedback positivo conseguente a questo evento, pensiamo a continuare sulla nuova strada intrapresa, vale a dire aprire ulteriormente il dialogo degli stakeholder, allo scopo di aumentare l'esperienza acquisita per NOVOMATIC, ma anche e in modo particolare per i partecipanti e gli interlocutori.

In caso di interesse, saremo lieti di mettere naturalmente a disposizione il verbale relativo all'evento. Contattateci a

Gruppo CR

Tel.: +43 2252 606 0

E-mail: cr@novomatic.com ✓



G4-31 / Contatti per domande relative alla relazione o ai suoi contenuti.

I singoli livelli della creazione di valore aggiunto.

Cosa hanno a che fare i nostri fornitori con la nostra Gestione CR. Cosa significa creazione di valore aggiunto. Come controlliamo e minimizziamo i rischi sociali, economici ed ecologici durante la nostra fase produttiva.



G4-12 / Descrizione della catena di fornitura.



Si veda il capitolo "NOVOMATIC goes green", pagina 83.

✔ La Corporate Responsibility è fortemente ancorata all'interno della nostra azienda, tuttavia la nostra consapevolezza di responsabilità non termina davanti alla nostra "porta di casa". Infatti, ci sforziamo di stimare, anche presso i nostri fornitori, i rischi sociali, economici ed ecologici secondo il modello delle tre colonne della sostenibilità e, se necessario, cooperiamo insieme per la minimizzazione di un tale rischio. I prodotti dei nostri fornitori affluiscono nei nostri processi di produzione, in questo modo i rischi legati ai prodotti dei nostri fornitori diventano anche una parte dei nostri propri rischi. Vale pertanto la pena di soffermarsi un po' di più su questo punto: sulla base di quanto descritto, nel 2015 abbiamo cominciato ad eseguire ispezioni interne dei due maggiori stabilimenti produttivi in Austria e in Germania.

La **Germania** acquista per la maggior parte prodotti semi-finiti o componenti di apparecchi dall'Austria, altri acquisti vengono effettuati mediante l'ufficio acquisti centrale nella sede di Bingen. Tutti i partner contrattuali del nostro gruppo tedesco LÖWEN, come i partner contrattuali della sede centrale in Austria, sono tenuti a riconoscere il nostro Codice di Condotta (Code of Conduct) e a darne conferma per iscritto. Per la Germania possiamo riportare un tasso del 100 per cento di tutti i fornitori che hanno confermato il rispetto dei nostri principi. La scelta del partner contrattuale avviene in Germania secondo determinati criteri, in cui il rispetto degli standard ambientali assume un valore elevato. Tuttavia, occorre anche rivelare che noi operiamo in un segmento altamente specializzato e questo criterio è quindi particolarmente decisivo in presenza di due offerenti comparabili dal punto di vista qualitativo. Inoltre, date le elevate spese di trasporto, insistiamo sul fatto che in Germania i nostri fornitori impieghino esclusivamente TIR conformi alle norme sui gas di scarico (EURO V o EURO VI). In questo modo desideriamo contribuire affinché gli spedizionieri tedeschi rinnovino

il più rapidamente possibile il loro parco veicoli per ridurre le emissioni di sostanze tossiche.

Dato l'orientamento internazionale della nostra azienda, anche i nostri fornitori provengono da ogni parte del mondo. Per il 2015 abbiamo sottoposto ad un'analisi dettagliata i nostri 25 fornitori dal fatturato più elevato, che costituiscono insieme quasi il 75 per cento del volume di acquisti complessivo della **sede di Gumpoldskirchen**. La maggior parte di questi fornitori non mostra alcun rischio economico, ecologico o sociale, questo, da una parte, è dovuto al positivo rapporto commerciale esistente già da lungo tempo e, dall'altra, al fatto che, per la maggior parte dei fornitori della sede di Gumpoldskirchen, viene applicato il Diritto Europeo, che prevede determinati standard minimi nel settore della tutela ambientale e del diritto del lavoro o della sicurezza sul lavoro e, in caso di violazioni, presuppone severe conseguenze legali. Solo se si tratta di un fornitore del sud-est asiatico, sulla base dei dati attuali, non si potrebbe effettuare una valutazione dei rischi economici e sociali, questo viene in ogni caso rimandato al 2016.

Abbiamo anche sottoposto ad un'analisi interna i nostri **processi produttivi e livelli di produzione della sede di Gumpoldskirchen**, nel prospetto a seguire è disponibile una rappresentazione grafica di questi processi, ad esempio di uno dei nostri prodotti più celebri.

Non diamo solo importanza ad un'intensità di produzione sopra la media di circa il 95 per cento per garantire i nostri elevati requisiti di qualità. Prestiamo anche attenzione alla riparazione dei nostri apparecchi usati dopo la loro durata d'uso prevista, allo scopo di poterli riutilizzare (la cosiddetta *Refurbishment*), oppure riprendiamo indietro gli apparecchi usati dei nostri clienti e rivalorizziamo i singoli componenti non riciclabili.



G4-EN32 / Rischi ecologici lungo la catena di fornitura.

G4-LA14 / Pratiche sociali lungo la catena di fornitura.

G4-HR10 / Diritti dell'uomo e catena di fornitura.

G4-S09 / Effetti sociali lungo la catena di fornitura.

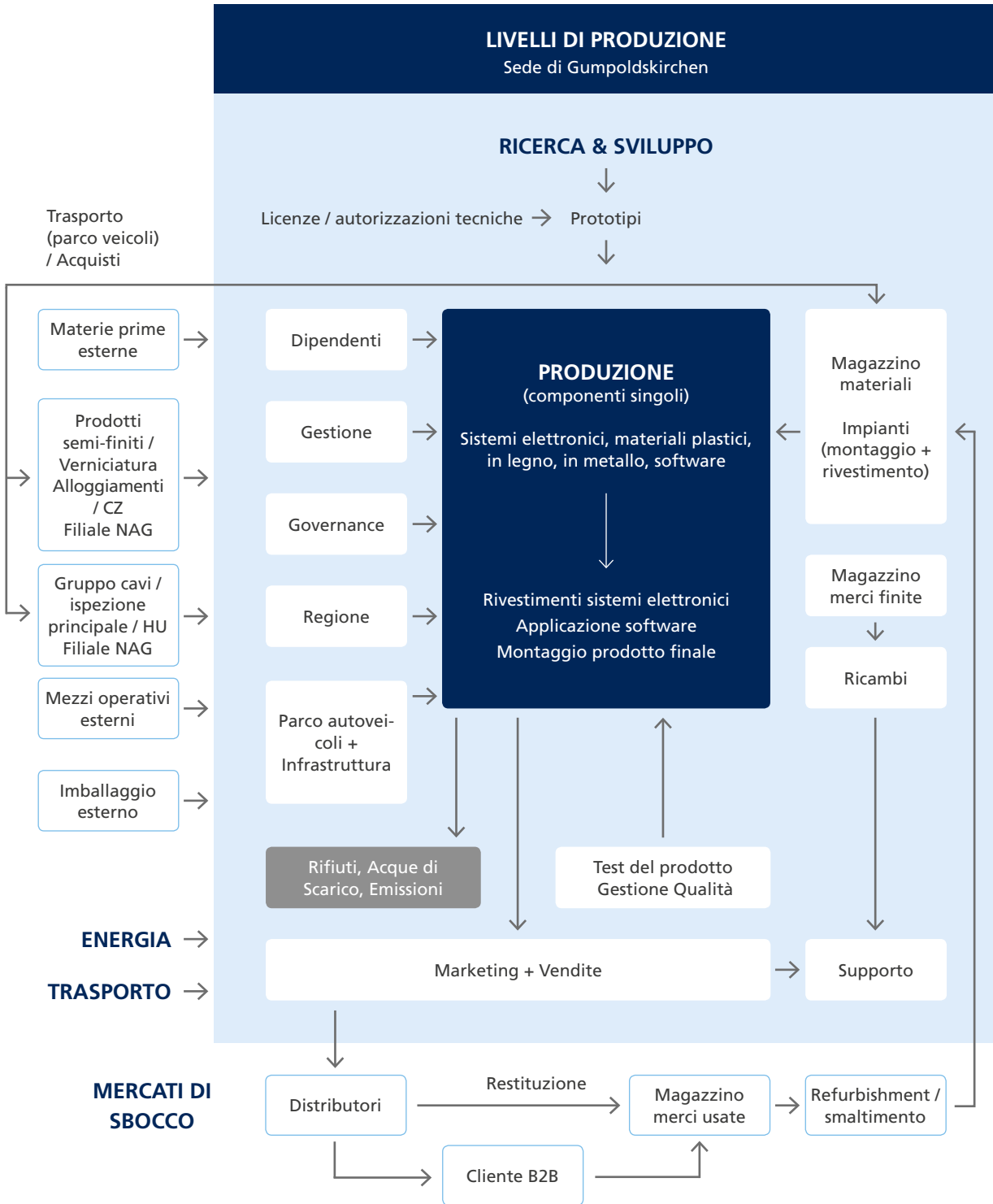


Per ulteriori informazioni si veda il capitolo "NOVOMATIC goes green", pagina 85.

La nostra catena di creazione di valore aggiunto presso la sede di Gumpoldskirchen 



A titolo esemplificativo viene raffigurato un apparecchio di gioco modello FV 880F.



Dato il forte collegamento internazionale dei nostri processi di produzione, il grafico sopra riportato si limita alla rappresentazione dei processi di produzione relativi ad uno dei nostri prodotti più rinomati, a titolo esemplificativo. Questo serve per una migliore visibilità e comprensibilità.



ADMIRAL

ENTERTAINMENT
MIT VERANTWORTUNG

RESPONSIBLE
GAMING

ANTWORTUNGSVOLLEN
T DEM GLÜCKSSPIEL

DE

Responsible Entertainment





Responsible Entertainment



Le nostre sfide

Direttive legali internazionalmente eterogenee

Modifica delle condizioni quadro di legge in Germania e in Austria

Divertimento con Responsabilità: nessuna contraddizione

Mantenimento di elevati requisiti qualitativi



Le nostre soluzioni

Continuo scambio tecnico e collegamento interno dei responsabili del Gioco Responsabile;
Determinazione di standard minimi all'interno del gruppo: Codice Aziendale del Gioco Responsabile, Standard di Formazione

Sviluppare il vantaggio del proprio ruolo di precursore per quanto riguarda la Tutela del Giocatore i dei Giovani

Realizzazione di un questionario sulla soddisfazione dei clienti in Austria e introduzione di misure derivanti dai risultati;
Comunicazione rafforzata del nostro principio di Divertimento Responsabile in Germania, Austria e Italia

Realizzazione di ispezioni di filiali e di prove a sorpresa in Austria;
Certificazione delle sale giochi ADMIRAL in Germania (entro la fine del 2016)

Che cosa abbiamo raggiunto nel 2015:

Sviluppo degli standard minimi interni al gruppo

Rafforzamento della competenza decisionale dei nostri clienti

Spiel-bewusst.de, la campagna per una partecipazione al Gioco Responsabile in uso in Point of Play

Elaborazione del primo tema "Divertimento con Responsabilità"

Su che cosa stiamo lavorando:

Elaborazione di un Codice di Gioco Responsabile Aziendale come pure di Principi di Marketing Responsabile;
Creazione di una presentazione per una "Documentazione internazionale di Tutela del Giocatore"

Nuove brochure informative per le scommesse sportive in Austria;
Nuove brochure informative per il gioco delle slot macchine in Austria

Diffondere in modo ben visibile la campagna spiel-bewusst.de in tutte le sale giochi in Germania

Rafforzare la comunicazione dei marchi ADMIRAL

Cosa abbiamo ancora in progetto per il 2016 / 2017:

Rollout di tutto il gruppo

Documentazione come offerta informativa aggiuntiva

Proseguimento della campagna

Rilancio del sito aziendale ADMIRAL Casinos & Entertainment AG

Giochi nazionali in Austria 2015

- "Regioni con permesso": Giochi nazionali con relativa legge regionale
- "Regioni con divieto": non sono permesse giochi nazionali

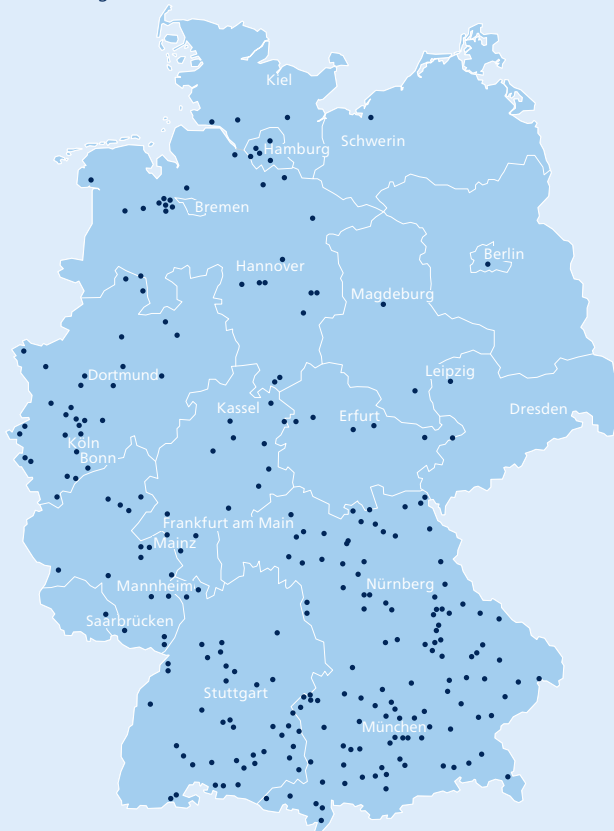


Versione al 31 dicembre 2015

Burgenland	110 apparecchi / 8 filiali
Carinzia	206 apparecchi / 10 filiali
Bassa Austria	1.339 apparecchi / 85 filiali
Alta Austria	363 apparecchi / 20 filiali
Stiria	249 apparecchi / 21 filiali entro il 31/03/2016 (definitivo) 337 apparecchi / 24 filiali Comunicazione ricevuta a metà dicembre 2015 / Avviamento cominciato a partire dal 2016

Sedi sale giochi ADMIRAL in Germania 2015

- Sale giochi ADMIRAL



Divertimento con Responsabilità: Tutela del Giocatore sperimentata ed assistenza ai clienti.

Raccogliamo in modo ampio le opinioni dell'assistenza nelle nostre filiali: oltre al perfetto servizio nel settore gastronomico, per noi è anche molto importante offrire ai nostri ospiti una partecipazione al gioco all'interno di un ambiente piacevole e sicuro. Per maggiori informazioni sulla nostra Gestione del Gioco Responsabile si vedano le pagine seguenti.

Fortuna e caso: **Tutto ciò che occorre per un sano divertimento.**

Cosa unisce Blaise Pascal con la Provenza e NOVOMATIC. Come entra in gioco il prof. Rudolf Taschner. Cosa fa un Consulente della Prevenzione Diversamente da quanto fa un Incarico alla Prevenzione e perché deve esserci questa differenza. Come si può legare in modo credibile Divertimento e Responsabilità e cosa significa quindi Gioco Responsabile.



Il gioco d'azzardo è, come indica il nome, un gioco in cui si può vincere solo con la fortuna a grazie al caso. D'altronde si chiama *Blaise Pascal* il matematico e filosofo francese del XVII secolo che si è occupato ampiamente della domanda, come si potrebbe vincere al casinò attraverso puntate intelligentemente strategiche. Questo sistema si chiama *Martingala* e può essere ridotto al principio di aumentare costantemente le puntate fino al verificarsi di una vincita. Naturalmente questo *Martingala* mostra determinate insidie. Infatti, questo sistema matematico funziona solo in contemporanea presenza di determinati parametri. Presuppone un'ampia disponibilità di mezzi finanziari già in partenza, come pure l'assenza di limiti di puntata per poter compensare le perdite ed aumentare costantemente le puntate. Delle deduzioni del gioco d'azzardo si occupa anche il matematico austriaco, il prof. Rudolf Taschner che è arrivato al seguente risultato:



Prof. Rudolf Taschner.

Seguire sempre tre regole fondamentali: non piangere, non essere invidiosi e riuscire a smettere in tempo.

“L'unica strategia del gioco d'azzardo è quella di giocare a proprio piacimento. Evitare i sistemi di gioco proprio come la peste e non considerare ciò che si dice.

Con questa affermazione concisa il prof. Taschner ha riassunto ciò che contraddistingue il nostro principio gestionale nell'ambito del Divertimento Responsabile, l'unione di un'offerta di intrattenimento altamente sviluppata dal punto di vista tecnologico e divertente con diverse misure per evitare negativi effetti collaterali di una partecipazione al gioco. Per comunicare più fortemente anche all'esterno il nostro principio strategico di un'offerta di slot macchine e scommesse sportive responsabile, questo campo di attività è stato denominato **“Responsible Entertainment”** (precedentemente *Prevenzione e Tutela del Giocatore*). Per chiarire: Per noi Divertimento con Responsabilità non rappresenta assolutamente una contraddizione.

- *“Giocare a proprio piacimento”* descrive pertanto il fattore divertimento che comporta la partecipazione al gioco, senza tuttavia presentare tendenze maniacali.
- *“Evitare i sistemi di gioco”* è sinonimo di informazioni chiare e comprensibili per i nostri clienti mediante le condizioni di gioco come pure mediante i sintomi di un rapporto problematico con il gioco.
- *“Non piangere”* si riferisce all'avvertenza esplicita ai nostri clienti di pesare una partecipazione al gioco solo all'interno del proprio contesto finanziario, affinché possano essere superate eventuali perdite.
- *“Non essere invidiosi e riuscire a smettere in tempo”* si riferisce ad una partecipazione al gioco rilassante all'interno di sicure condizioni quadro.

G4-DMA / Principio di Gestione.
G4-14 / Principio di Previdenza.

Le nostre misure si basano infatti sul principio di consolidamento della responsabilità personale dei nostri clienti. Fedelmente al motto *“solo una decisione basata su informazioni oggettive è una buona decisione”*, offriamo ai nostri clienti ampio materiale informativo, tradotto in diverse lingue e a disposizione gratuita nei nostri centri. Tuttavia, la nostra Coscienza di Responsabilità non si limita alla mera fornitura di informazioni: dove necessario o richiesto dai nostri stessi clienti, supportiamo i nostri clienti mediante l'uso di diverse misure tecniche, per mantenere sotto controllo il loro rapporto con il gioco o le scommesse, affinché *non piangano e nemmeno siano invidiosi, bensì riescano a smettere in tempo*.

Indipendentemente da ciò, ci siamo noi stessi imposti determinati principi secondo i quali desideriamo offrire i nostri servizi nell'ambito delle slot macchine e delle scommesse sportive (*Sistema di Gestione del Gioco Responsabile*). Questi principi sono attualmente riassunti nel nostro **Codice del Gioco Responsabile**, presente non solo in lingua tedesca, ma anche in lingue inglese ed italiana. Uno dei nostri progetti più importanti per il 2016 è tuttavia di accelerare lo sviluppo di standard minimi all'interno di tutto il gruppo. Siamo pertanto convinti che la consapevolezza di responsabilità nell'attività principale non debba limitarsi al mero rispetto degli standard minimi di legge. Al contrario il nostro obiettivo è di stabilire standard di settore con le nostre proprie direttive interne.

Pertanto stiamo elaborando un **Codice di Gioco Responsabile Aziendale** che, in modo simile al nostro Codice di Condotta (Code of Conduct), stabilisca all'interno del gruppo determinate norme comportamentali e principi su come desideriamo comprendere il Gioco Responsabile. Questo codice deve ottenere validità internazionale vincolante all'interno del nostro gruppo e deve supportarci nell'ulteriore integrazione di altri standard minimi, per es. nell'ambito della formazione e dell'aggiornamento, oppure nel campo della tutela dei minorenni. Inoltre sono in corso di elaborazione anche Standard di Marketing Responsabile: per l'Austria sono già presenti tali principi per una Comunicazione Responsabile, tuttavia devono essere adeguati agli standard e regolarità internazionali, affinché infine determinino **Standard di Marketing Responsabile Aziendale** validi in tutto il gruppo su come desideriamo comunicare le nostre offerte di gioco legale.

In queste parole introduttive è già stato accennato che la configurazione concreta di misure di Gioco Responsabile dipende in prima linea dalle condizioni giuridiche dei rispettivi mercati nei quali operiamo. A questo proposito occorre definire che noi operiamo esclusivamente in mercati regolati, sebbene le direttive di legge possano differire da paese a paese. ☑ Nell'Unione Europea non esiste alcuna normativa unitaria in materia di Tutela del Giocatore e dei Giovani, questo spiega anche il perché le nostre misure di Gioco Responsabile possano quindi essere strutturate diversamente e perché rappresenta per noi un problema introdurre standard minimi almeno all'interno del gruppo. Desideriamo chiarezza e uniformità per soddisfare il nostro elevato requisito qualitativo.

Il paragrafo seguente si dedica ai nostri tre paesi coinvolti nella portata della relazione Germania, Italia e Austria, fornisce un breve prospetto relativo alle condizioni di legge quadro e mostra le particolarità nazionali nel campo del Gioco Responsabile:

La Germania e il suo contratto nazionale di gioco d'azzardo – tutto in sospenso?

Per prima cosa occorre definire la situazione legale in Germania per la quale, rispetto all'Austria, la definizione del concetto di “gioco d'azzardo” è espressa chiaramente: con gioco d'azzardo si intende tutto ciò in cui si spesa in una vincita, ma che dipende ampiamente o perfino completamente dalla fortuna o dal caso. In questo concetto, in Germania rientrano anche le scommesse sportive ed il lotto.

Inoltre, in Germania si presenta una situazione giuridica eterogenea simile a quell'Austria: a livello federale per i dispositivi di gioco vale un **Ordinamento di Gioco del Ministero Federale per l'Economia e l'Energia (BMW)**, il cui emendamento è entrato in vigore il 12 novembre 2014 ed ha introdotto parecchi cambiamenti: tra gli altri, il numero consentito di apparecchi nelle sale giochi è stato ridotto da tre a due (termine di passaggio di cinque anni a partire dall'entrata in vigore dell'ordinamento), inoltre è stata abbassata la perdita massima all'ora o la vincita massima all'ora. In aggiunta la durata di installazione di apparecchi di gioco è stata ridotta a quattro anni e sono state anche prese direttive più severe relativamente al luogo di installazione di dispositivi di gioco (tra gli altri, distanza dagli istituti giovanili). Oltre all'ordinanza sul gioco sono state emanate anche le rispettive leggi esecutive, che per es.



G4-PR6 / Prodotti vietati.

decretano il divieto di servire bevande alcoliche, come pure un divieto di pubblicità esterna, in modo che le sale giochi debbano essere illuminate dalla luce del sole, tuttavia solo nella misura in cui le finestre della sala giochi siano sufficientemente coperte con adesivi decorativi sui vetri (non possibile la vista dall'esterno all'interno della sala giochi).

Nell'estate 2012 è entrato in vigore anche un emendamento di legge al cosiddetto **Contratto Nazionale di Gioco d'Azzardo**, che doveva regolare in modo unitario per le 16 regioni federali l'offerta di servizi di gioco d'azzardo e integrare legalmente la Tutela del Giocatore e dei Giovani. Il Contratto Nazionale di Gioco d'Azzardo o i suoi accordi di modifica disciplinano la gestione di sale giochi in Germania, per esempio a partire dal 2017 saranno ammesse solo più concessioni singole per al massimo 12 apparecchi di gioco, inoltre per il personale delle sale giochi sarà obbligatoria la formazione in materia di prevenzione della dipendenza dal gioco. Inoltre, al cliente deve essere concessa obbligatoriamente la possibilità di blocco del giocatore personale. Tuttavia, in Germania questo punto è regolato come prima in modo non uniforme sulla base delle leggi regionali in vigore, in questo modo non è attualmente possibile uno scambio di dati tra le singole regioni.

Il Contratto Nazionale di Gioco d'Azzardo regola anche le procedure relative al conseguimento di concessioni per i servizi di gioco d'azzardo in internet (limitati alle scommesse sportive) sul territorio tedesco. Originariamente la regione Assia era incaricata di eseguire questo processo di assegnazione per venti licenze. Tuttavia, dopo tanto tempo il ministero competente dell'Assia non è giunto ad alcuna decisione, creandosi quindi una situazione legale in sospeso. Fondamentalmente, con questa disposizione è stato rilevato l'obiettivo di arginare, attraverso l'offerta legale in internet, il rispettivo mercato nero incluse i risvolti negativi per la società ad esso connessi. Finora non è stata tuttavia ancora concessa nessuna licenza, non da ultimo, pertanto, anche perché nel frattempo la Corte di Giustizia Europea ha dichiarato il dubbio della conformità giuridica della concessione di licenze. Il risultato della procedura di verifica non era ancora noto al momento della pubblicazione della presente relazione.

Dal punto di vista della Tutela dei Giovani e del Giocatore consideriamo l'attuale situazione legale in Germania molto critica, indipendentemente dagli effetti economici negativi causati dalla riduzione forzata dell'offerta:

fintanto che le questioni giuridiche in sospeso non verranno chiarite, le autorità tedesche desisteranno dal procedere contro i provider illegali, per paura di rivendicazioni di risarcimento danni. Questo si riflette anche in un **attuale studio del Centro Federale per l'Educazione Sanitaria** (Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, BZgA), secondo il quale è aumentata la partecipazione a scommesse sportive illegali negli uomini compresi tra 18 e 20 anni. Al proposito occorre citare Peter Lang, responsabile presso il Bzga, secondo il quale *"il rapporto con il gioco d'azzardo degli uomini giovani in Germania [...] è motivo di preoccupazione. Infatti, la partecipazione a scommesse sportive illegali di uomini tra i 18 e 20 anni è nettamente cresciuta, passando dal 5,7 per cento nel 2013 al 12,8 per cento nel 2015. Sono specialmente più gli uomini rispetto alle donne ad essere interessati da un rapporto col gioco problematico o patologico."*

Spiel-bewusst.de e i Consulenti della Prevenzione: LÖWEN mostra come il Gioco Responsabile può essere attuato con successo.

Come in Austria, anche il Sistema di Gestione di Gioco Responsabile in Germania dispone di tre livelli di prevenzione: **Prevenzione primaria, secondaria e terziaria.**

La nostra Piramide della Prevenzione




Livelli di Prevenzione

- 1 **Misure di prevenzione primaria:**
Una formazione generale della consapevolezza deve raggiungere tutti i clienti e deve consentire una decisione informata.
- 2 **Misure di prevenzione secondaria:**
Reti di sicurezza determinate su base individuale devono consentire l'abbandono del gioco ai clienti con un rapporto col gioco problematico o patologico e devono accompagnare la trasmissione ai rispettivi istituti competenti.
- 3 **Misure di prevenzione terziaria / Reti di Sicurezza:**
Supporto, aiuto e terapie in istituti competenti garantiscono un trattamento efficace e completo della malattia.

Le misure della **prevenzione primaria** si rivolgono ad un gruppo non specifico, i destinatari delle misure di comunicazione sono fondamentalmente tutti i clienti di una sala giochi del gruppo LÖWEN (in Germania si presenta sotto al marchio ADMIRAL). Lo scopo è quello di informare nel modo più chiaro e trasparente possibile in merito ai rischi del gioco. Questo senza minimizzare o, al contrario, drammatizzare. A questo livello deve avvenire una prima informazione e sensibilizzazione del cliente.

Per raggiungere questo scopo, LÖWEN ha dato vita, da un po' di tempo, la **Campagna "Gioco Consapevole"** (Spiel-bewusst): oltre ad un'ampia piattaforma informativa spiel-bewusst.de, configurata consapevolmente in colore arancione, sono anche disponibili diversi strumenti di comunicazione direttamente nelle sale giochi, allo scopo di attirare l'attenzione sui principi di una partecipazione al gioco in modo responsabile. Tra questi grandi espositori nell'area di ingresso offrono un pacchetto informativo con i contatti di istituti di supporto. Sui dispositivi di gioco invece sono apposti adesivi che richiamano la campagna informativa. In aggiunta, sul display dell'apparecchio di gioco viene mostrata una breve informazione (informazioni su "Point of Play"). Inoltre, il logo della campagna viene

aggiunto sempre in eventuali inserimenti pubblicitari terzi di LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH e Crown Technologies GmbH, per sfruttare anche questa superficie per richiamare l'attenzione su spiel-bewusst.de. E' in corso l'elaborazione di una configurazione multilingue delle informazioni presenti. Attualmente la homepage spiel-bewusst.de è stata tradotta in Turco, Arabo, Inglese, Greco, Russo e Francese.

Accanto alla componente sociale viene data grande importanza anche alla qualità del processo e agli standard tecnici: dall'anno scorso decorre la certificazione di tutte le sale giochi ADMIRAL in Germania da parte del TÜV-Renania. Questo, sulla base di uno standard di settore tedesco riconosciuto, controlla ogni singola sala giochi ADMIRAL e rivela, in questo modo, il possibile potenziale di miglioramento ancora nascosto. Queste certificazioni sono soggette ad un sensibile dispendio interno amministrativo, perciò le verifiche devono essere terminate entro fine 2016. Il Gruppo LÖWEN è uno dei primi provider in Germania che si sottopone ad un tale severo controllo esterno. 

Per quanto riguarda la **prevenzione secondaria** risultano fondamentali due fattori: da una parte i nostri colleghi appositamente formati del personale d'assistenza, che



Per ulteriori informazioni si veda il capitolo "Corporate Governance", pagina 74.



DER NEUE KING II ADMIRAL CROWN PREMIUM

ALS VORAHMER HAT MAN LEIDER AUCH NACHAHMER.

Der Name Crown steht für herausragende Multigamer, die immer wieder technisch, optisch und spielerisch Maßstäbe setzen: von der Markteinführung des Admiral Crown Slant, dem ersten Stand-Top-Gehäuse im deutschen Markt, bis hin zum King Admiral Crown VIP deluxe, dem wohl exklusivsten Multigamer aller Zeiten, geht auch der neue King II Admiral Crown Premium wieder mit gutem Beispiel voran und hebt sich durch seine Kingsize-Spielebibliothek sowie dem Spannung-Highlight Book of Ra™ deluxe 6 überzeugend von allen anderen ab. Ein Vorahmer, der ausnahmslos begeistert! www.crown-tec.de

CROWN. SPIELEN IN DER KÖNIGSKLASSE.

Wir unterstützen **SPIEL BEWUSST.DE**  

Crown
NOVOMATIC GROUP

Comunicazione prodotto di Crown Technologies del 2015.

SPIEL
BEWUSST.DE

nel loro contatto quotidiano con i clienti agiscono sulla base di eventuali segni di un rapporto con il gioco problematico e che esprimono queste caratteristiche anche, eventualmente, in un colloquio personale con il cliente. Nel caso in cui questo colloquio non dovesse servire a nulla, in una seconda fase il cliente viene invitato ad un colloquio con un **Consulente della Prevenzione**: oltre alle soft skills necessarie come la resistenza allo stress ed un'elevata capacità di immedesimazione, questi dispongono anche di conoscenze specifiche accademiche in materia di psicologia, pedagogia sociale oppure attività sociale. I Consulenti della Prevenzione sono pertanto in grado di gestire perfettamente anche eventuali dialoghi problematici e di valutare professionalmente il potenziale di pericolo di un cliente, come pure di supportarlo ricorrendo a offerte di sostegno di istituti di supporto esterni.

Questi istituti di supporto e terapeutici esterni rappresentano il terzo livello della prevenzione, la **prevenzione terziaria**. Le misure della prevenzione terziaria non fanno direttamente parte del Sistema di Gestione del Gioco Responsabile del Gruppo LÖWEN, dato che in questo caso si tratta di offerte mediche e terapeutiche a persone interessata da un comportamento con il gioco problematico o patologico. Tuttavia, LÖWEN sostiene, nell'ambito di cooperazioni a lungo termine, determinati istituti di supporto e terapeutici non solo in modo finanziario, bensì anche attraverso un attivo passaggio di know-how tra pratica e teoria, in cui idealmente entrambe le parti approfittano l'una dell'altra.

Uno sguardo verso sud: l'Italia e il Signor Renato Balduzzi.

L'attuale base giuridica di Roma è da attribuire all'ex Ministro della Salute Renato Balduzzi.

In Italia, oltre alle slot macchine, anche i gratta e vinci ed il lotto fanno parte dell'offerta di gioco d'azzardo anonima. Non è necessario nessun controllo di documenti per utilizzare una slot macchine o acquistare un gratta e vinci o una schedina del lotto. Solo nel caso in cui venga erogato il pagamento di una vincita superiore a 1.000 EURO è necessario presentare un documento d'identità ufficiale con foto sulla base delle disposizioni contro il riciclaggio di denaro. Ovviamente la legge n. 111/2011 (*"Legge Balduzzi"*) vieta fondamentalmente il gioco ai minorenni. NOVOMATIC-Italia è tuttavia consapevole che la base giuridica vigente

poco apporta in termini di considerazione delle idee di Tutela dei Giovani e, pertanto, ha imposto ai propri dipendenti nei 150 punti vendita in Italia di richiedere, in caso di dubbio, un documento a comprova della maggiore età. Questo rappresenta un servizio aggiuntivo per tenere lontani dal gioco gruppi di giovani particolarmente vulnerabili.

Nell'ambito della cosiddetta Legge Balduzzi è stato anche imposto al Ministero della Salute di effettuare un regolare rilevamento statistico delle malattie da dipendenza, in particolare la dipendenza dal gioco d'azzardo. Sulla base dei dati statistici occorre pianificare e preparare misure di prevenzione come pure offerte terapeutiche. La legge finanziaria 2015 definisce un contributo annuale di circa 50 milioni di EURO alle spese statali per le misure di prevenzione e terapeutiche. Inoltre, NOVOMATIC-Italia, insieme ad altri partecipanti di mercato, investirà nei prossimi tre anni nello sviluppo di un software che deve aiutare a riconoscere tempestivamente i comportamenti a rischio oppure deve supportare il cliente a riuscire autonomamente a controllare meglio il proprio rapporto con il gioco.

Nel complesso, per quanto riguarda la tutela dei giovani e dei giocatori, il mercato del gioco d'azzardo in Italia è relativamente poco regolato. Tuttavia, ormai esistono correnti all'interno del Senato romano volte ad adottare normative più severe al proposito (*"Legge Binetti"*), senza che queste, a partire dalle riflessioni del 2013, siano state trasferite effettivamente in legge vigente. In considerazione della base legislativa vigente, NOVOMATIC-Italia è comunque già da ora enormemente impegnata nel conquistare il ruolo di precursore nazionale in termini di Divertimento Responsabile.

Responsible Entertainment in Italia e la European Lotteries Association.

Oltre alle brochure informative, NOVOMATIC-Italia è riuscita a conquistare anche **Federica Pellegrini**, celebre campionessa olimpionica italiana nei 200 m stile libero, come testimonial della campagna Responsible Entertainment. Nell'ambito di propri eventi e mediante manifesti e depliant deve essere sensibilizzato il pubblico sul tema del Divertimento Responsabile.

Inoltre, NOVOMATIC-Italia aspira al riconoscimento del certificato base della **European Lotteries Association (ELA)**, un'associazione di aziende di gioco con l'obiettivo

di implementare standard minimi di settore e uniformi a livello internazionale. Il rispetto di questi requisiti minimi che sono stati stabiliti in un ampio catalogo comprendente più punti, viene confermato mediante certificato e deve anche essere dimostrato regolarmente in occasione dei controlli ELA.

Oltre alle proprie varianti di Codice di Condotta (Code of Conduct) ELA per determinati segmenti di offerte di gioco d'azzardo viene, tra gli altri, previsto anche il contatto intensivo con rappresentanti degli istituti di Tutela del Giocatore e di ricerca sulla dipendenza. Da una parte per garantire che avvenga uno scambio regolare tra teoria e pratica allo scopo di accelerare lo sviluppo di misure di Tutela del Giocatore. Dall'altra, invece, le aziende certificate ELA sono tenute anche a promuovere studi scientifici per una migliore comprensione del rapporto col gioco problematico e devono, inoltre, fornire ad ELA anche un contributo finanziario per la realizzazione di iniziative per un gioco legale responsabile.



Oltre a questo, occorre prevedere corsi di formazione obbligatori per i dipendenti con moduli dedicati ai temi della prevenzione e della teoria della dipendenza, che devono essere svolti rispettivamente una volta

all'anno. Inoltre, occorre predisporre un servizio telefonico di consulenza anonimo e mettere a disposizione in modo facilmente accessibile informazioni oggettive per i clienti, incluse le indicazioni relative alle condizioni di gioco e alle quote di pagamento.

A novembre 2015 NOVOMATIC-Italia ha cominciato ad eseguire, con il supporto di esperti esterni, un'analisi delle lacune per determinare il rispettivo potenziale di miglioramento. E' stato convocato un proprio consiglio ELA, composto da sette manager dei reparti Compliance, CR, Gestione del Personale, Gestione IT, Legale e Comunicazione, allo scopo di conseguire il certificato base possibilmente entro un anno, quindi entro la fine del 2016.

Austria – una legge federale e nove diverse direttive regionali.

Anche in Austria l'offerta di servizi di intrattenimento è disciplinata in modo eterogeneo: Da una parte l'offerta di **scommesse sportive** in Austria non rientra nella definizione di gioco d'azzardo. Secondo questa differenza, anche le misure di Divertimento Responsabile vengono descritte in modo separato per i settori delle scommesse sportive e del gioco con slot macchine, dato che le condizioni quadro legali sono essenziali per la creazione di misure concrete.

Inoltre, anche la stessa offerta di gioco con slot macchine è disciplinata diversamente, a seconda del fondamento di legge sulla base del quale è stata conferita una licenza. Fondamentalmente il gioco d'azzardo viene disciplinato nella rispettiva Legge Federale (*Legge Federale per il regolamento del gioco d'azzardo – GSpG*), che disciplina un monopolio dello stato.  Questo monopolio è stato e viene motivato con la motivazione di un'offerta controllata e sicura. Nell'§ 4 del GSpG viene, tuttavia, anche concessa un'eccezione a questo monopolio, ovvero le cosiddette **giochi nazionali** (§ 5 del GSpG). Pertanto, l'offerta di gioco d'azzardo deve essere intesa sotto forma di gioco con slot macchine, dove l'installazione delle slot macchine può avvenire singolarmente oppure in proprie sale giochi ed il numero di slot macchine per sala giochi è limitato. NOVOMATIC ha deciso di offrire il **gioco con slot macchine attraverso le proprie filiali ACE, esclusivamente all'interno di sale giochi**: crediamo infatti, che solo in questo modo sia possibile garantire un'efficace Tutela del Giocatore e dei Giovani. 



Nota: Questo spiega anche perché l'organizzazione di monopolio austriaca a Vienna può gestire i casinò, nonostante tra il 2014 e il 2015 è stato vietato mediante legge federale il gioco d'azzardo. Il divieto si riferisce esclusivamente ad un'offerta secondo l'§ 5 GSpG.



G4-PR6 / Prodotti vietati.



IL MODO MIGLIORE DI GIOCARE?
USANDO LA TESTA.

Il gioco è un divertimento, non una scorciatoia.
Ecco perché da sempre il Gruppo Novomatic si impegna
nel diffondere una cultura di gioco consapevole e responsabile.
Pensaci anche tu, ogni volta che decidi di giocare.

ADMIRAL GAMING NETWORK
NOVOMATIC GROUP

18+ BMS

Federica Pellegrini come testimonial della nostra campagna di Responsible Gaming in Italia.

Le nostre filiali in Austria al 31 dicembre 2015



● In ogni regione in cui sono vietate le lotterie ed i giochi nazionali, siamo rappresentati con la nostra offerta di scommesse sportive.

Alta Austria

Concessione dal 2013. Concessione per 363 apparecchi di gioco. Un altro partecipante di mercato nell'installazione singola, uno nelle sale giochi.

Stiria

Concessione a fine 2015. Concessione per 337 apparecchi di gioco. Due altri partecipanti di mercato nelle sale giochi.

Bassa Austria

Concessione dal 2012. Concessione per 1.339 apparecchi di gioco. Offerente unico.

Burgenland

Concessione dal 2013. Concessione per 110 apparecchi di gioco. Due altri partecipanti di mercato nell'installazione singola.

Carinzia

Concessione dal 2015. Concessione per 259 apparecchi di gioco. Due altri partecipanti di mercato (installazione singola, sale giochi).

Secondo questa direttiva le singole regioni possono determinare autonomamente se desiderano introdurre il gioco con slot macchine sul loro territorio. La legge federale indica solo un quadro di requisiti minimi che bisogna rispettare in caso di una concessione. Naturalmente ogni regione è libera di scegliere disposizioni più severe per la concessione delle licenze. Alla fine di dicembre 2015 è stato consentito il gioco con slot macchine nell'ambito delle lotterie e dei giochi nazionali nelle regioni Bassa Austria, Alta Austria, Burgenland, Stiria e Carinzia ("Regioni con Permesso"). NOVOMATIC, insieme alla propria filiale operativa ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE), è riuscita a convincere con successo delle proprie competenze nell'ambito dell'appalto e dispone, in tutte le cinque regioni, di una licenza valida relativa all'offerta di gioco d'azzardo nelle sale giochi. Nelle restanti quattro regioni è ufficialmente vietato il gioco con slot macchine.

Anche la legislazione regionale è sempre soggetta a cambiamenti giuridici, negli ultimi periodi le modifiche sostanziali sono state adottate a Vienna e in Stiria: alla fine del 2014 a Vienna è entrato in vigore il divieto di gioco con slot macchine. Il gruppo NOVOMATIC ha dovuto pertanto chiudere tutti i propri punti vendita. ⁱ Nel 2015 è stata introdotta a Vienna una nuova legge sulla concorrenza che è stata ratificata dal Parlamento Viennese ancora prima della pubblicazione di questa relazione, in data 18 marzo 2016. Le conseguenze ad essa connesse vengono descritti più nel dettaglio nel paragrafo delle scommesse sportive. Al contrario in

Stiria è stata concessa l'offerta di gioco con slot macchine, nel 2015 ha avuto luogo una rispettiva procedura di concessione di licenza ed a metà dicembre 2015 è stata stipulata, tra gli altri, per ACE mediante notifica di autorizzazione.

Play Fair – Responsible Entertainment nel settore delle scommesse sportive.

Play Fair non identifica solo un'iniziativa dei rappresentanti di spicco dello sport austriaco ⁱ, con questo concetto può essere anche riassunto l'impegno di Responsible Betting presso ADMIRAL Sportwetten GmbH (ASW), la nostra filiale in Austria. Questo si ritrova anche nei nove principi del nostro codice interno Responsible Betting: Oltre a vietare le scommesse ai minori di 18 anni, che viene chiaramente segnalato più volte con etichette e cartelloni all'interno e all'ingresso della sala scommesse, ADMIRAL Sportwetten dà estrema importanza anche a destare nei propri clienti la consapevolezza per i sintomi di un possibile rapporto con le scommesse problematico. Una brochure informativa realizzata appositamente per questo segmento è stata tradotta in più lingue ed è a disposizione gratuita nelle sale scommesse. Inoltre, attraverso una carta clienti ADMIRAL (da non confondere con l'ADMIRAL-Card della ADMIRAL Casinos & Entertainment AG) e i premi connessi, si cerca di indurre i clienti alla trasmissione dei propri dati, per consentire un tracking delle puntate delle scommesse.



Per maggiori informazioni si veda: playfaircode.at

Per ulteriori informazioni al proposito, si veda la nostra ultima relazione CR per l'esercizio 2014.



ADMIRAL Sportwetten Flagship-Store presso la stazione centrale di Vienna.

L'osservazione sociale da parte di dipendenti delle filiali debitamente formati è particolarmente significativa, infatti questi informano il responsabile di filiale competente sulle stranezze percepite nel comportamento di un cliente e organizzano un colloquio informativo confidenziale tra cliente e responsabile di filiale. Da ultimo, al cliente interessato viene segnalata l'attuale offerta di supporto e terapia oppure ADMIRAL Sportwetten inserisce una nota in un file di blocco interno.

La Tutela dei Clienti a livello legale è soggetta a determinate limitazioni, come spiega **Jürgen Irsigler, amministratore di ADMIRAL Sportwetten GmbH:**

“Nel nostro campo di Responsible Betting ci concentriamo su ogni punto che noi stessi possiamo influenzare effettivamente. Da una parte abbiamo l'offerta stessa di scommesse. Dalla nostra offerta abbiamo preso determinate forme di scommesse nelle quali il fattore caso assume un ruolo dominante. Questo riguarda, per es. la domanda, quale squadra in una partita di calcio fa il calcio d'inizio. Affinché il piazzamento di scommesse presso di noi sia il più sicuro possibile e per ridurre il rischio di manipolazione, offriamo anche scommesse sui cartellini rossi o gialli oppure sulle rimesse laterali. Siamo dei precursori in questa forma di autolimitazione. Dall'altra parte, nel nostro personalissimo interesse rientra il fatto di avere dipendenti ben formati nelle filiali, che non sono solo formati in modo competente dal punto di vista tecnico, bensì sono anche formati a riconoscere i segni di una partecipazione alle scommesse problematica.”



Jürgen Irsigler, amministratore di ADMIRAL Sportwetten GmbH.

Al proposito ci aiuta il fatto che circa il 90 per cento dei nostri clienti siano clienti abituali e, pertanto, siamo in grado di valutare correttamente la frequenza e l'intensità con cui ognuno scommette. Idealmente dovrebbe essere imposto un obbligo legale di presentazione di un documento per poter escludere completamente la partecipazione alle scommesse da parte di minorenni. Naturalmente in caso di dubbio noi richiediamo un documento di identità con foto. Tuttavia, riteniamo significativo il fatto che dovrebbero essere adottate condizioni uniformi per tutti gli offerenti. Inoltre, un tracking della puntata della scommessa è attualmente possibile solo online o nel settore mobile, a causa delle mancanti direttive legali, dato che i clienti sono sempre più contrari a rivelare i loro dati a terzi. Pertanto, attraverso le nostre carte clienti ADMIRAL cerchiamo di incentivare i nostri clienti a registrarsi anche nel settore terrestre, tuttavia il numero di titolari delle carte aumenta solo lentamente. Lo scetticismo generale prevale ancora.”

Consideriamo in modo ambivalente le attuali modifiche della situazione giuridica a Vienna. Alla fine del 2015 è stata portata al Parlamento di Vienna una legge sulle scommesse che prevede inasprimenti relativi all'obbligo di presentazione di un documento, ma anche relativi alla puntata della scommessa ed ai requisiti per il titolare di una licenza di scommesse. La legge è stata deliberata dal Parlamento viennese prima della pubblicazione di questa relazione a marzo 2016, gli effetti sul mercato, come pure nel settore del Responsible Betting e della Tutela dei Giovani non sono pertanto ancora

riconoscibili. Fondamentalmente, consideriamo positivo un obbligo generale di presentazione di un documento dato che questo serve naturalmente alla Tutela dei Giovani. Inoltre, le nuove normative legali prevedono un divieto di determinate scommesse live, che da noi comunque, già da tempo, sono possibili solo in modo molto limitato. Alcune normative possono anche essere definite come eccessive se i minorenni non possono più nemmeno entrare nelle tabaccherie, se queste dispongono di un terminale di scommesse ai sensi della nuova legge.

Il sistema ADMIRAL-Card: Un modello di successo.

Come descritto all'inizio, il settore delle lotterie e dei giochi nazionali insieme al gioco con slot macchine si differenzia dal segmento delle scommesse sportive, per il fatto che il segmento delle slot è chiaramente disciplinato: la rispettiva normativa federale, infatti, prescrive un quadro minimo di requisiti relativi alla Tutela dei Giovani e del Giocatore. Le regioni federali sono comunque libere di adottare normative più severe, come nel caso, per esempio, della Bassa Austria, la prima regione a consentire il gioco con slot macchine secondo il nuovo regolamento: mentre la legge federale consente anche un'installazione singola, la Bassa Austria esclude questo per il suo ambito di competenza. La Carinzia si discosta leggermente per quanto riguarda la durata d'esercizio dell'ordinamento federale e prevede una durata d'esercizio giornaliero max. di 18 ore. In Burgenland il numero massimo di slot macchine per sala è stato nettamente ridotto ad un max. di 20 apparecchi, rispetto al limite massimo di 50 apparecchi, come disciplinato dalla legge federale. Inoltre, viene conferita una concessione solo per dieci anni, invece che quindici, ed anche la durata massima di gioco giornaliera personale è limitata nell'installazione singola a 90 minuti (al posto di tre ore). Al contrario, l'Alta Austria ha introdotto una durata massima di gioco giornaliera anche per il settore delle sale di slot macchine, limitandola a tre ore, come nelle norme relative all'installazione singola.




Maggiori informazioni sono riportate in questo capitolo, a pagina 41.

Queste normative federali sono legate alla sede della sala slot, se un cliente gioca in Bassa Austria valgono quindi le rispettive direttive. Se lo stesso cliente supera il confine regionale in direzione del Burgenland si applicano le rispettive norme. Invece, una direttiva unisce tutte le "regioni con permesso": ogni licenziatario deve consegnare ai propri clienti una carta clienti e

con un rispettivo sistema tecnico deve garantire che tutte le restrizioni di legge vengano rispettate in modo automatico. **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE)**, la nostra filiale nel segmento del gioco con slot macchine, ha pertanto introdotto da alcuni anni il suo cosiddetto **Sistema ADMIRAL-Card**, che gode in Austria praticamente il ruolo di precursore, dato che consente all'azienda perfino di "sovra rispettare" le direttive legali. A seguire riportiamo un quadro del Sistema alla base del Responsible Gaming, partendo dalle singole fasi della registrazione fino all'effettiva partecipazione al gioco sul terminale di gioco:

Registrazione e rilascio di una ADMIRAL-Card:

Ogni cliente che desidera partecipare al gioco in una sala slot macchine ACE in Bassa Austria, Alta Austria, Burgenland, Carinzia o in Stiria deve innanzitutto effettuare una procedura di registrazione. In questo modo non viene soltanto verificata la maggiore età del cliente **(1)**, bensì viene anche controllato se esistono motivi contrari ad una registrazione: se il cliente è già registrato e appartiene ad un gruppo di persone sensibili, le cosiddette *Politically Exposed Persons* **(2)** o se il cliente cerca di aggirare un blocco attraverso il rilascio di una nuova carta **(3)**.


(1) Una registrazione e quindi il rilascio di una ADMIRAL-Card sono possibili solo mediante un documento d'identità valido e dopo un controllo della maggiore età del cliente. Una copia elettronica del documento d'identità viene salvata centralmente nel sistema informatico dell'ACE per documentare la procedura di controllo. Questa copia elettronica, come tutti gli altri dati personali del cliente, vengono protetti in una banca dati interna sicura, alla quale ha accesso solo una determinata cerchia di dipendenti, e solo nella misura in cui i dati siano necessari per l'esercizio della rispettiva mansione. 

(2) Per prevenire il riciclaggio di denaro in questo segmento, ACE effettua regolarmente per ogni nuovo cliente un controllo in merito a se il cliente esercita una funzione politica o una carica pubblica, oppure se è dimostrato che il cliente è vicino ad una tale persona. La verifica viene effettuata mediante interrogazione di una banca dati specifica al proposito.

(3) Per quanto riguarda la ADMIRAL-Card o i sistemi tecnici alla base, per i clienti dell'ACE esiste la possibilità



Rilascio di una ADMIRAL-Card (immagine simbolica).

di controllare in modo attivo il proprio rapporto con il gioco mediante diverse varianti di blocco e limitazioni. Questi blocchi e limitazioni sono depositati centralmente nel sistema informatico dell'ACE, la presenza di un tale blocco non può essere aggirata attraverso un nuovo processo di registrazione. 

Se queste verifiche vengono ultimate con successo, nulla intralcia più il rilascio della carta clienti personalizzata, l'ADMIRAL-Card: oltre ad una foto del cliente scattata direttamente presso la filiale, l'ADMIRAL-Card riporta ulteriori caratteristiche di sicurezza, come per esempio un codice cliente e carta chiaramente riconducibile, come pure il nome e cognome del cliente. Inoltre, al cliente viene richiesto di digitare su un rispettivo campo sul counter un codice PIN di quattro caratteri che viene collegato alla carta ed è noto solo al cliente. In aggiunta, l'ADMIRAL-Card dispone di un chip che risulta necessario per il processo di check-in. Sulla carta stessa non è salvato alcun dato personale del cliente. In caso di smarrimento, pertanto, terzi non autorizzati non potranno leggere alcun dati relativo al gioco o alle puntate.

Processo di check-in, in particolare in caso di visite continue in filiale:

Nell'ambito del processo di check-in viene verificato, mediante controllo incrociato nella banca dati interna, se è stato annotato nel sistema un blocco o una limitazione in relazione al cliente. A seconda del rispettivo blocco o limitazione viene rifiutato automaticamente l'accesso al reparto slot macchine all'interno della filiale, vale a dire che un dipendente della filiale non



Letto sul tornello / accesso al settore slot macchine (immagine simbolica).

può annullare manualmente sul posto l'eventuale blocco. Dopo l'avvenuta registrazione, quindi al momento di una seconda o successiva visita, il check-in può essere effettuato solo se il cliente presenta, oltre all'ADMIRAL-Card, anche un documento d'identità. Se tutti e tre i "punti di controllo" concordano (è possibile attribuire chiaramente al cliente interessato sia l'ADMIRAL-Card che il documento d'identità), allora può avvenire un check-in. In questo modo garantiamo che non sia possibile l'abuso di carte. Inoltre, proteggiamo anche il nostro sistema tecnico dei blocchi e delle limitazioni per impedire anche un aggiramenti dei blocchi. Subito dopo aver effettuato il check-in, il cliente può inserire la propria ADMIRAL-Card sul lettore del tornello che divide l'ingresso dall'area slot macchine e può quindi attraversare il tornello.

Attivazione di un terminale di gioco:

Un terminale di gioco nel sistema ADMIRAL-Card può essere avviato solo se viene attivato con una ADMIRAL-Card attiva. In aggiunta è necessario inserire il codice PIN personale. Con questo ostacolo aggiuntivo ACE desidera complicare ulteriormente un'eventuale trasmissione delle carte e quindi l'elusione di un blocco. Inoltre, l'attivazione di un terminale di gioco mediante la carta serve affinché un cliente possa rispettivamente giocare su un solo apparecchio contemporaneamente. Questo deve infatti supportarlo a mantenere il controllo nel suo rapporto con il gioco.

Prima dell'inizio del gioco, scorre automaticamente sullo schermo un testo informativo che, tra gli altri, riporta anche una hotline anonima del AKH di Vienna.



Maggiori informazioni sono riportate in questo capitolo, a pagina 41.

Hai bisogno di un aiuto o di un supporto?

**Helpline gratuita ed anonima
del AKH Vienna
(giorni lavorativi dalle 8 alle 18)
Tel.: +43 (0) 800 205 242**



G4-PR3 / Informazioni
sui prodotti
e i servizi.

L'attivazione di un terminale di gioco mediante carta consente inoltre anche un tracking dei dati di gioco di un cliente. Vengono registrati dati quali la puntata di gioco, la durata di gioco o anche la frequenza di visita. Mediante regolari interrogazioni della banca dati, sulla base di determinati parametri (*Screenings*), che vengono accordati con le rispettive autorità regionali competenti, viene verificato il comportamento di gioco del cliente. Nel caso in cui emergano anomalie o differenze nel comportamento di gioco di un cliente, vengono immediatamente adottate le Misure di Gioco Responsabile graduate dell'ACE: oltre ad una limitazione dei giorni di visita per un periodo definito, è anche possibile un'esclusione completa dalla partecipazione al gioco per una determinata durata, come pure l'introduzione di un cosiddetto "limite massimo di perdita", sempre per un periodo di tempo definito. Questi strumenti non sono solo a disposizione dell'ACE, naturalmente offriamo queste possibilità anche ai nostri clienti, affinché in questo modo possano controllare autonomamente con un supporto tecnico il loro rapporto con il gioco. Al momento della nuova registrazione i nostri clienti vengono già informati in merito a queste possibilità.

Il Gioco Responsabile è un tema molto complesso che richiede un'elevata consapevolezza della responsabilità.

Nel principio di Gestione del Gioco Responsabile dell'ACE giocano un ruolo importante due diverse componenti, la componente tecnica, ma anche la componente sociale. Come in Germania, il sistema segue infatti i **tre livelli della prevenzione**, che vengono descritti in breve a seguire:

A livello di **prevenzione primaria** vengono, in primo luogo, informati tutti i clienti per renderli consapevoli della propria responsabilità personale e per sensibiliz-

zarli ai segni di un rapporto col gioco problematico. I contenuti della documentazione impiegata vengono regolarmente aggiornati ed anche il layout è soggetto a relaunch. Inoltre, viene integrata continuamente l'offerta informativa esistente (online, offline), il 2015 è cominciato con il concetto di un **pacchetto informativo** per incentivare ancora di più il cliente a servirsi dell'offerta informativa ("cartella in formato portafoglio"). Nell'ambito del processo di registrazione, ad ogni nuovo cliente viene consegnato un pacchetto di benvenuto, nel quale è sempre presente del materiale informativo nella lingua scelta.

Nell'ambito della **prevenzione secondaria** si intrecciano l'aspetto sociale e la tecnica: infatti, i nostri dipendenti, come parte del team di filiale ACE, non solo vengono formati dall'inizio in modo intensivo per quanto riguarda la prevenzione dal riciclaggio di denaro e la Tutela del Giocatore, ma vengono effettuati sempre anche corsi di formazione aggiuntivi, in parte perché questi sono comunque previsti nel curriculum di formazione interno, in parte anche sulla base dei risultati delle ispezioni interne o delle verifiche esterne. I nostri dipendenti di filiale sono incaricati di segnalare, mediante appositi moduli, l'eventuale rapporto strano con il gioco o manifestazioni dubbie di clienti all'Ente centrale Gioco Responsabile, dove affluiscono anche tutti i dati dei clienti relativi all'osservazione del rapporto con il gioco, come pure ai diretti superiori (responsabili di filiale). In questo modo siamo inoltre in grado di garantire il nostro screening regolare, dato che la valutazione dei numeri può rappresentare sempre solo una parte della realtà. Il responsabile di filiale competente controlla la segnalazione e cerca successivamente il contatto diretto con il cliente, per cercare di ottenere un'eventuale spiegazione plausibile alla stranezza segnalata. I nostri responsabili di filiale sono rispettivamente formati come **Incaricati alla Prevenzione**, oltre ad un'ampia formazione teorica, il corso tenuto insieme all'**Istituto Anton Proksch di Vienna** comprende anche elementi pratici. Sebbene questo corso di formazione possa essere definito come intensivo ed esigente, non sostituisce naturalmente la formazione medica. I nostri Incaricati alla Prevenzione non sono pertanto autorizzati a fornire diagnosi mediche. Dato che, prima dell'ammissione alla formazione, i partecipanti al corso attraversano una severa procedura di selezione interna, ogni responsabile di filiale dispone di un'esperienza professionale pluriennale nel settore del gioco legale e, quindi, di un rispettivo bagaglio di

esperienza da cui può attingere nel contatto diretto con i clienti.




Colloquio informativo (immagine simbolica).


A livello della prevenzione secondaria, assume importanza anche la componente tecnica dietro al sistema dell'ADMIRAL-Card: Le eventuali anomalie dei dati registrati relativi al rapporto col gioco di un cliente vengono verificate ad intervalli di tempo ristretti (mensilmente, semestralmente e perfino quotidianamente) sulla base di parametri predefiniti. Nel caso in cui un cliente dovesse mostrare un'anomalia o una differenza nel proprio rapporto con il gioco condotto fino a quel momento, viene successivamente effettuata la verifica della solvibilità prevista per legge al fine di sapere se un cliente si trova in una possibile situazione finanziaria critica. Inoltre, viene memorizzata una nota interna alla pratica del cliente che, al successivo check-in di questo cliente, mostra sullo schermo e informa il dipendente di filiale di invitare il cliente ad un colloquio riservato con il responsabile di filiale. Se il cliente dovesse comunque rifiutare il colloquio, in alcuni casi viene espressa la volontà di un blocco anche da parte dell'ACE, per impedire al cliente di giocare, fino al momento in cui viene determinato con sicurezza che la partecipazione al gioco non pregiudica la situazione economica del cliente.

Le misure della **prevenzione terziaria** non vengono più adottate nell'ambito di influenza dell'ACE, bensì spettano al personale medico competente degli istituti di supporto e terapeutici, dato che queste misure subentrano solo se non sono risultate efficaci le precedenti misure di sensibilizzazione e limitazione da parte dell'ACE. Tuttavia ACE, come NOVOMATIC, sostiene diversi rinomati istituti di consulenza e terapeutici in tutta l'Austria. Particolare importanza è data alla pro-

mozione di piccole iniziative per il rafforzamento degli istituti di previdenza locali. Inoltre ampliamo costantemente la nostra rete di cooperazione, per consentire in questo modo agli enti sostenuti a livello finanziario di portare avanti i propri servizi.

A questo proposito è importante per ACE, come per NOVOMATIC, il regolare scambio con gli esperti della ricerca sulla prevenzione dalla dipendenza, che non avviene solo nell'ambito delle rispettive cooperazioni, bensì ne contribuisce positivamente anche il **Simposio del Gioco Responsabile** che si svolge ogni anno presso il Novomatic Forum a Vienna. 

La tutela dei dati personali è un principio fondamentale.

 Considerato che il rispetto delle disposizioni sulla tutela dei dati personali è naturalmente previsto nel **Codice di Condotta** (Code of Conduct) vincolante per tutto il gruppo, la tutela dei dati e della sfera privata dei clienti rientrano nei principi fondamentali su come noi, in qualità di gruppo NOVOMATIC, desideriamo offrire il gioco legale e che pertanto si trovano anche nel **Codice di Gioco Responsabile** vincolante di NOVOMATIC. Prima dell'entrata in servizio, ogni dipendente dell'ACE, in qualità di dipendente di filiale, riceve una copia cartacea del Codice di Gioco Responsabile come pure del Codice di Condotta e, nell'ambito dei corsi di formazione introduttivi, viene informato anche in merito al rispetto delle disposizioni sulla tutela dei dati personali. Per rafforzare insistentemente la consapevolezza per la tutela dei dati personali, eventuali violazioni a queste disposizioni prevedono sempre conseguenze disciplinari. I nostri clienti si fidano di noi, questo rappresenta allo stesso tempo uno stimolo e un obbligo.

Inoltre, ACE ha introdotto dal 2011 un Sistema di Gestione della Tutela delle Informazioni (ISMS) secondo la ISO/IEC 27001. Questo standard descrive in 114 punti i requisiti per la richiesta di una certificazione ufficiale, vale a dire vengono definite misure di sicurezza costruttive e personali, direttive di compliance, come pure la garanzia della sicurezza aziendale e di rete. A gennaio 2015 si è svolta un'ispezione di ri-certificazione, assolta in modo positivo, in modo che ACE possa conservare il certificato fino al 2018. Conformemente a ciò, per il periodo della relazione 2015 non è da riportare alcuna lamentela in relazione ad un'eventuale relazione della



Maggiori informazioni sono riportate in questo capitolo, a pagina 43.



G4-PR8 / Numero complessivo di lamentele motivate in relazione alla tutela della sfera privata del cliente.

sfera privata di un cliente o alla violazione delle disposizioni sulla tutela dei dati personali.

Ci lasciamo mettere alla prova.

Le certificazioni esterne sulla base di standard e norme oggettivi possono da una parte confermare, dall'altra anche scoprire i potenziali di miglioramento. Per minimizzare i rischi o scoprire eventuali zone d'ombra nell'applicazione operativa di direttive gestionali, ACE ricorre a prove ed ispezioni esterne ed interne: All'inizio dell'anno, il reparto addetto alla Gestione della Qualità redige un piano di ispezioni, dove ogni filiale viene sottoposta, almeno una volta all'anno, ad un controllo standardizzato interno (**ispezione della qualità / ispezione della filiale interna**). Oltre al rispetto di direttive ufficiale, viene al tempo stesso anche continuamente verificato l'attuale stato delle conoscenze dei nostri dipendenti, per ricevere un feedback oggettivo relativo alle nostre misure di formazione. Inoltre l'ACE si sottopone regolarmente anche a **Mystery Testings** per far esaminare da parte di terzi indipendenti determinati aspetti del Sistema di Gestione del Gioco Responsabile.



G4-PR5 /
Risultati del
questionario relativo
alla soddisfazione dei
clienti.

A novembre 2015 sono state eseguiti in due regioni (Alta Austria e Carinzia) **Mystery Testings** con scenari diversi, al fine di mettere alla prova in particolare il rispetto delle disposizioni sulla tutela dei giovani (Alta Austria). I risultati di questi Mystery Testings sono stati, da una parte, estremamente positivi in relazione alla competenza dei nostri dipendenti in tema di assistenza e servizi offerti. Questi hanno ricevuto tutti buoni voti (Alta Austria e Carinzia). Lo stesso vale per l'esecuzione di una nuova registrazione che, secondo il parere degli esaminatori, è rapida ed affidabile, il controllo del documento avviene nella totalità dei casi. Secondo gli esaminatori tuttavia è necessaria un po' più di formazione in merito ai dettagli relativi al sistema tecnico o alla spiegazione del gioco.

Tuttavia non ci limitiamo solo a verifiche della prestazione nelle nostre filiali. Nel 2015 anche l'Ente Gioco Responsabile è stato sottoposto ad una verifica esterna nella sede centrale della ACE. In particolare è stato preso in considerazione il processo relativo al controllo della Tutela del Giocatore. Fondamentalmente l'esaminatore esterno ci ha rilasciato una buona pagella, tuttavia gli occhi critici dell'esaminatore hanno rilevato anche qua e là un certo potenziale di miglioramento.

Già nel 2015 sono state intraprese alcune delle proposte di miglioramento suggerite dall'esaminatore esterno. Tuttavia non consideriamo il nostro esaminatore esterno come "nemico". Al contrario lo percepiamo come nostro sparring partner esterno per migliorarci continuamente. Per questo motivo, abbiamo anche predisposto per il 2017 un nuovo controllo del Reparto centrale di Gioco Responsabile.

L'opinione dei nostri clienti è per noi importante.



Entrambe le nostre filiali operative in Austria **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE)** e **ADMIRAL Sportwetten GmbH (ASW)** hanno realizzato nel 2015 per la prima volta un questionario di soddisfazione. **Questo questionario clienti** gestito da un'azienda di ricerche di mercato esterna è stato, da una parte, introdotto direttamente nelle filiali mediante moduli cartacei, dall'altra è stato anche realizzato un questionario rappresentativo online.

Nelle filiali sono presenti complessivamente 4.500 questionari, i nostri dipendenti di filiali erano stati informati di motivare i propri clienti a partecipare al questionario. Comunque è stato raggiunto un tasso di restituzione di circa il 60 per cento; sulla base del controllo a campione casuale non è possibile fare nessuna affermazione relativamente alla rappresentatività del sondaggio. Per il questionario online è stata determinato un controllo a campione di n=1.000, rappresentativo per la popolazione attiva online dell'Austria.

Oltre ad alcune interessanti scoperte relative, in generale, alla percezione del gioco legale all'interno dell'opinione pubblica e, del dettaglio, relative all'offerta della filiale ADMIRAL, nell'ambito del questionario cartaceo è stato richiesto anche il grado di conoscenza delle misure di Tutela del Giocatore nelle nostre sale giochi: Circa l'85 per cento di coloro che hanno risposto al questionario ha indicato, infatti, di essere a conoscenza delle possibilità di autolimitazione, inoltre il 72 per cento ha dichiarato di aver già sfogliato una volta la nostra documentazione di Tutela del Giocatore. Ci è stato anche comunicato uno scetticismo di fondo relativamente all'utilità di un colloquio informativo già mediante i nostri responsabili di filiale, e questo ci ha stimolato alla realizzazione di un breve filmato che, da settembre 2015, è disponibile sugli schermi nelle nostre filiali ad intervalli di 15 minuti.



Screenshot del breve filmato relativo al colloquio informativo, settembre 2015.

Lo scopo del filmato è di descrivere il colloquio informativo come un colloquio riservato tra il responsabile di filiale ed il cliente, che si svolge in un'atmosfera piacevole e serve, in primo luogo, a titolo informativo e divulgativo dei propositi di prevenzione. In questo modo desideriamo disperdere il timore, espresso tra le righe, di un rigido colloquio durante il quale il cliente deve rendere conto della propria vita privata ad una persona terza.

L'amore è dipendenza? Aspetti paralleli del comportamento dipendente e dell'innamoramento.

Questa è stata la domanda centrale della *key lecture* provocatoria del 6° Simposio del Gioco Responsabile, tenuto dal Prof. Donatella Marazziti, rinomata dottoressa in psicofarmacologia a livello internazionale dell'Università di Pisa. Come sempre anche il Simposio del Gioco Responsabile del 13 ottobre 2015 è avvenuto all'insegna del motto: "Responsible Gaming International". Oltre alla professoressa Marazziti, siamo riusciti ad avere alla nostra manifestazione altri esperti in interni ed esterni, che hanno riportato le attuali tendenze e scoperte dagli Stati Uniti e dell'Europa. Infatti, lo scopo del Simposio, questa volta, è stato anche di portare in Austria le principali scoperte scientifiche del campo della ricerca (e prevenzione) della dipendenza.

Nella tavola rotonda conclusiva della conferenza è stato, quindi, gettato un ponte verso l'importanza pratica di queste scoperte per il settore della prevenzione dalla dipendenza dal gioco. Laura DaSilva, esperta CSR dalla Gran Bretagna, si è soffermata sul punto: Responsible Gaming non è solo un obbligo da assolvere e un compito responsabile del settore del gioco legale, bensì "Responsible Gaming can be fun too". In questo senso, il Gioco Responsabile dovrebbe anche e soprattutto

fungere da assistenza ai clienti per consentire un divertimento rilassante in un ambiente sicuro. Pertanto, l'obiettivo dovrebbe essere quello di scegliere la strategia giusta per soddisfare questa esigenza. La Signora Monika Poeckh-Racek, responsabile CR gruppo presso NOVOMATIC ha concordato su questa iniziativa e ha sottolineato gli sforzi al proposito di NOVOMATIC e delle rispettive filiali operative.

Anche nel pomeriggio, nell'ambito del workshop, è stato ripreso il motivo conduttore della manifestazione "Sguardo oltre il proprio orizzonte": quattro dei cinque workshop offerti erano dedicati alle nuove scoperte scientifiche del campo della ricerca della prevalenza dagli Stati Uniti e dall'Europa. Qui occorre citare, in particolare, il workshop chiamato "Understanding Positive Play", condotto dall'esperta CSR Laura DaSilva che ha relazionato in merito all'omonimo studio statunitense di recente pubblicazione. Il tema centrale del workshop è stata la questione in merito a come le misure di Gioco Responsabile possono assumere non solo un valore di intrattenimento per il cliente, bensì come queste misure possono essere complessivamente strutturate in modo (ancora) più efficiente. Inoltre, è stato possibile aggiungere altri due workshop con Stefan Bauer e Angela Oliva, esperti competenti all'interno di NOVOMATIC, i quali hanno discusso in merito all'attuale situazione in Germania e in Italia. In aggiunta nel workshop Italia è stato anche presentato il primo studio di prevalenza di recente pubblicazione relativo alla dipendenza dal gioco legale in Italia.

L'obiettivo della manifestazione è sempre quelli di poter trasmettere le tendenze e le scoperte attuali anche derivanti da prospettive internazionali. Quest'anno, questo è stato ottenuto con successo come un confronto fondato su un tema con forte rilevanza per l'Austria: la professoressa Gabriele Fischer, dell'Università di Medicina di Vienna, ha presentato un meta-studio attuale sul tema "Proibizione Parziale vs. Totale" ed è giunto alla conclusione che, sulla base delle scoperte acquisite da questo meta-studio, una proibizione totale del gioco legale sarebbe da considerare spiccatamente controversa.

Nella concezione del Simposio del Gioco Responsabile è per noi, inoltre, importante, offrire propri workshop ad esclusiva disposizione dei nostri dipendenti. Il prof. Gernot Sonneck, anche lui dell'Università di Medicina di Vienna, ha condotto pertanto un workshop chiuso

sul tema dell'intervento in caso di crisi ed ha fornito una breve introduzione nella gestione ottimale del colloquio in situazioni difficili.

Per concludere, il nostro simposio serve anche ad alzare il sipario su quei colleghi che sono riusciti a terminare l'impegnativo corso di formazione per gli incaricati alla prevenzione e che hanno ricevuto il proprio certificato di apprendistato.

Responsible Gaming international: Tutela del Giocatore in tutto il mondo.

La consapevolezza dell'importanza del Gioco Responsabile è profondamente radicata all'interno del nostro gruppo. Le misure concrete devono essere tuttavia strutturate in modo diverso da paese a paese, questo è da ricondurre anche alla rispettiva legislazione nazionale o alla mancanza di una normativa internazionale.

Il grafico alla pagina successiva illustra i nostri sforzi in termini di Gioco Responsabile e descrive, inoltre, le nostre novità rispetto alla relazione dell'anno scorso.



Simposio del Gioco Responsabile NOVOMATIC, da destra a sinistra Sig.ra Monika Poeckh-Racek, Prof. Donatella Marazziti, Sig. Harald Neumann.



Laura DaSilva, relatrice in occasione del Simposio del Gioco Responsabile 2015.



Stefan Bauer (a sinistra), relatore in occasione del Simposio del Gioco Responsabile 2015.

Responsible Gaming international

in mercati operativi scelti entro la fine del 2015
(tutti i canali di vendita)

	Albania	Austria	Bielorussia	Bosnia ed Erzegovina	Bulgaria	Croazia	Estonia	Germania	Gran Bretagna	Italia	Lettonia	Lituania	Macedonia	Montenegro	Paraguay	Perù	Polonia	Repubblica Ceca	Romania	Serbia	Slovenia	Slovacchia	Spagna
Offerta di informazioni	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●
Helpline	-	●	●	-	-	●	●	●	●	●	●	●	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●	-
Sito web & E-mail	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	-	●	●	●	●	●	-	●	●	●	●
Cooperazione (istituti terapeutici e di consulenza)	●	●	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●	-	-	-	●	-	●	●	-	●	-	
Supporto di gruppi di sostegno	-	●	-	-	-	●	●	●	●	-	●	-	-	-	-	-	-	●	-	●	-	-	
Supporto di istituti di ricerca	-	●	-	-	-	●	●	●	●	●	-	-	-	-	-	-	-	●	-	-	●	-	
Corsi di formazione per i dipendenti	●	●	-	●	●	●	-	●	●	●	●	-	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Sistema di controllo degli accessi	-	●	-	-	-	●	●	-	-	-	●	●	-	-	-	●	-	●	-	●	-	-	
Blocchi degli accessi	-	●	●	-	-	-	●	●	-	●	●	●	-	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Tutela dei Giovani	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Misure di prevenzione tecnica sull'apparecchio	-	●	-	-	-	-	●	-	●	-	-	-	-	-	-	●	-	●	●	-	

* Sistema di controllo degli accessi attualmente applicato solo nel segmento casinò.

** Nel settore delle lotterie e giochi nazionali / slot macchine in Bassa Austria, Alta Austria, Burgenland, Carinzia, da gennaio 2016 anche in Stiria.

*** In Paraguay e in Perù nessuna direttive giuridica.

- di nuova introduzione
- in applicazione
- in fase di pianificazione





**Enjoy working
with us**





Enjoy working with us



Le nostre sfide

Supporto del Group Compliance Officer per quanto riguarda il diritto del lavoro

Entusiasmo per NOVOMATIC incremento della creatività

Employer Branding – la percezione di NOVOMATIC in qualità di datore di lavoro

Futura crescita demografica

Incrementare la soddisfazione dei dipendenti e l'identificazione con l'azienda



Le nostre soluzioni

Rete aziendale, Comitato Generale di Compliance

 Si veda il capitolo "Corporate Governance", pagina 71.

Incentivare i team eterogenei

Collaborazione trasversale tra i reparti: "Marchio NOVOMATIC" come datore di lavoro attraverso un concetto comune, applicazione su diversi livelli

Investimenti nella formazione e nell'aggiornamento, attenzione verso gli apprendisti; sviluppare la Gestione della Salute a livello aziendale

Indagini periodiche per identificare i potenziali di miglioramento

Che cosa abbiamo raggiunto nel 2015:

Risultati del questionario sulla soddisfazione dei dipendenti distribuito presso NOVOMATIC AG e NOVOMATIC Gaming Industries GmbH

Sistemi IT all'interno del gruppo: Primi interventi preliminari

Cultura aziendale e apertura direttivi: cultura unitaria dei valori

Su che cosa stiamo lavorando:

Distribuito questionario soddisfazione dipendenti presso ADMIRAL Sportwetten GmbH e ADMIRAL Casinos & Entertainment AG

Intrapresi processi d'implementazione per i sistemi informatici

Processo in essere caratterizzato da diverse azioni per l'identificazione di una direttiva dell'esecutivo e di "Corporate Values" sulla base della direttiva CR

Cosa abbiamo ancora in progetto per il 2016 / 2017:

Le azioni e misure da intraprendersi sulla base dei risultati del questionario

Accelerare ulteriormente l'implementazione

Prospetto dipendenti

	2015	2014	2013
Gruppo LÖWEN Germania	3.320	2.813	2.844
Austria	3.170	3.371	3.138
di cui a Gumpoldskirchen	1.361	1.284	1.208
Italia	1.575	1.353	833

✔ Numero totale di dipendenti per contratto e sesso:

	2015	2014	2013
Apprendisti in Germania: uomini	29	30	27
Apprendisti in Germania: donne	8	12	16
Apprendisti in Austria: uomini	17	15	14
Apprendisti in Austria: donne	9	6	5
Gruppo LÖWEN Germania, quota part-time	17,4 %	18,16 %	18,14 %
Austria, quota part-time	8 %	7,6 %	7,2 %
Italia, quota part-time	5,14 %	5,25 %	6,48 %

✔ Nota: Tutti i rapporti di servizio in Austria sono soggetti ad un contratto collettivo applicabile al rapporto di servizio, ad eccezione degli amministratori e dei membri della presidenza.

In Germania nessun rapporto di servizio è soggetto ad un contratto collettivo, sono l'oggetto di singoli accordi contrattuali, basati su uno schema salariale interno.

Tutti i rapporti di servizio in Italia sono soggetti ad un contratto collettivo applicabile al rapporto di servizio; ad eccezione degli amministratori e dei membri della presidenza.



G4-10 /
Classificazione
struttura occupazio-
nale: contratto di
lavoro, part-time,
regione, sesso.



G4-11 /
Applicabilità del con-
tratto collettivo.

**Promuoviamo in modo attivo la salute dei nostri dipendenti.**

Nella foto a sinistra un momento del nostro shooting con la nostra dipendente che in qualità di insegnante di yoga certificata offre corsi di yoga presso la sede di Gumpoldskirchen ed è quindi il viso perfetto per la nostra Gestione Aziendale della Salute. Per maggiori informazioni si vedano le pagine a seguire.

Qualcosa di vecchio, qualcosa di nuovo, qualcosa di blu.

Come combinare assieme vecchio e nuovo. Cosa possiamo imparare noi della NOVOMATIC da Yoga Asanas. Cosa intende Alfred Herrhausen come fonte del successo aziendale. Cosa ci rende parte della famiglia NOVOMATIC.





GRI-DMA /
Principio di Gestione.

Non è un caso che al nostro gruppo di stakeholder (interno) più importante sia dedicato un settore specifico della nostra Gestione CR. Al proposito, desideriamo citare Alfred Herrhausen, direttore tedesco e portavoce della presidenza della Deutsche Bank negli anni ottanta: *“Ogni problema all’interno di una azienda è alla fin fine un problema a livello di personale.”* A. Herrhausen era un fautore dell’opinione ritenuta visionaria a quei tempi che un’impresa non può sottrarsi dalla propria responsabilità per la società, anzi la dovrebbe sostenere in maniera attiva. Era pure convinto che il successo o il fallimento di un’impresa sia legato in maniera imprescindibile con l’impiego dei suoi dipendenti, come pure che qualsiasi sfida sia superabile con l’apertura all’innovazione di dipendenti ben formati e motivati, ma solo con il presupposto che l’impresa crei i relativi presupposti per questo impegno. Parlava di un dare e ricevere reciproco all’insegna del rispetto, dei dipendenti come pure dell’impresa.

Questo atteggiamento riflette appieno le nostre convinzioni. Abbiamo optato volutamente per la definizione **“Enjoy working with us”** per questo importante settore d’azione in modo da esprimere l’equilibrio tra la consapevolezza della responsabilità da parte di NOVOMATIC e i bisogni dei nostri dipendenti. Sulla base di processi strategici interni si sono cristallizzati i seguenti temi sui quali noi vogliamo concentrare insieme un’attenzione particolare nel prossimo futuro:

- **Compliance secondo una prospettiva del diritto del lavoro,**
- **Principi aziendali e Employer Branding,**
- **Misure mirate di formazione e aggiornamento,**
- **Sfide in termini di recruiting e diversità.**

Nessuno dei temi menzionati può essere gestito da un solo reparto, anche se la gestione del personale a livello di gruppo ha la preminenza a livello di direzione: i valori aziendali non possono essere regolati dall’alto verso il basso, devono essere percepiti e vissuti da ognuno di noi, singolarmente. Tuttavia, i nostri direttivi fungono da modelli di come i nostri valori aziendali possono essere integrati nella quotidianità lavorativa. Lo stesso vale per la Compliance: per un grande gruppo internazionale come NOVOMATIC è naturale attuare a livello pratico le proprie direttive. E’ però compito di noi tutti che facciamo parte di NOVOMATIC, osservare queste direttive nel nostro lavoro giornaliero. **Noi siamo parte di NOVOMATIC**, per cui ognuno di noi si assume una parte della responsabilità per questi settori.

Parte di questa gestione non è solo controllare in modo attivo gli effetti positivi di questo campo d’azione, ma anche considerare l’aspetto della previdenza e incorporarlo nelle nostre misure operative. Il principio della previdenza è preminente soprattutto a livello di gestione aziendale della salute e quindi della sicurezza sul lavoro, particolare attenzione viene riposta alla prevenzione e alla prevenzione per la salute.  

If you think, Compliance is expensive, try Non-Compliance.
(Paul McNulty, ex. Procuratore Generale U.S.)

La Gestione della Compliance è per noi un settore molto rilevante non solo per il nostro orientamento internazionale e i relativi punti di collegamento con le giurisdizioni straniere. A nostro parere, già con le norme austriache del diritto (§ 84 öAktG) si esige l’implementazione di un tale sistema. Inoltre, noi consideriamo l’incorporazione delle indicazioni di Compliance Management come parte sostanziale della nostra gestione interna del rischio. Il nostro punto di vista è confermato



G4-14 /
Principio Previdenza.
Maggiori informazioni
sono riportate in
questo capitolo,
a pagina 59 e 61.

dalle analisi svolte nel 2015 per l'aggiornamento della Matrice: la Compliance e il tema dell'anti-corruzione e della concorrenza leale sono risultate ai primissimi posti sia internamente sia da una prospettiva esterna. ⁱ

La Gestione della Compliance contribuisce ad ancorare all'interno dell'azienda una consapevolezza per un comportamento conforme alle norme. La Gestione della Compliance è da considerarsi ovviamente una materia trasversale: per le questioni di diritto del lavoro o le necessarie misure disciplinari nel caso di violazioni al nostro **Codice di Condotta** (Code of Conduct) interno sono coinvolti la direzione personale del gruppo o i responsabili del personale delle filiali operative.

Come avviene in tutti i settori della prevenzione, anche nella Gestione della Compliance, grande spazio acquisiscono i corsi di formazione e la creazione della consapevolezza per le situazioni potenzialmente critiche: ogni nuovo dipendente riceve all'entrata in servizio e con la consegna della documentazione di servizio un esemplare del Codice di Condotta. Oltre ad una esauriente dichiarazione dei punti sostanziali con un colloquio diretto, l'esemplare personale deve essere conservato per successive consultazioni. ⁱ



Codice di Condotta (immagine simbolica).

Il significato di una predisposizione alla Compliance viene riassunto così da **Thomas Veverka, Responsabile Compliance del Gruppo**:

“La Compliance non è una moda. Molte idee di fondo della Compliance sono già stabilite per legge. Per alcuni settori è addirittura obbligatorio un Sistema di Gestione della Compliance (CMS). Non ho nulla al contrario a limitare la Compliance al solo rispetto delle leggi. Si tratta di come intende operare una azienda. Solo con argomentazioni legali non è possibile indurre le

persone a cambiare opinione. E' quindi necessario un contesto etico. I nostri dipendenti non devono imparare a memoria l'interno Codice di Condotta. In linea di principio, devono comprendere su quale base è basata la nostra struttura aziendale e cosa noi comprendiamo in generale con comportamento corretto.”

Rimanere fedeli alle proprie radici antiche per creare il nuovo.

[✓] L'attuazione di questo principio è l'obiettivo dichiarato del nostro processo di valore interno continuo: con l'appoggio di un consulente esterno dovremo riuscire nel prossimo futuro a sviluppare e mettere a punto una **direttiva per i direttivi** sulla base dei nostri “Corporate Values”. Nell'ambito di workshop interni moderati deve essere creata una base di valori che si fonda sulla nostra Direttiva CR interna e che serva successivamente a fornire ai nostri dirigenti un ambito d'orientamento per l'esercizio della loro posizione dirigenziale. In questo modo desideriamo da un lato valorizzare quanto esiste, dall'altro concederci l'opportunità di trasferire nel futuro il vecchio di valore. Qualcosa così difficile da percepire come la cultura aziendale ha bisogno di un confronto regolare e di discussioni intense per potersi conservare al tempo stesso.

Questa direttiva interna ci supporterà anche nel posizionare in modo più intenso il nostro marchio. In tedesco questo processo viene definito **Employer Branding** che deve aiutarci a trovare quei dipendenti che non sono solo altamente formati, ma si conformano alla nostra famiglia NOVOMATIC, perché hanno nel sangue la nostra volontà di prestazione e il nostro *striving for innovation*.

Per vivere i valori e rendere anche credibili i mercati dove operiamo come datore di lavoro, non basta secondo noi limitarsi semplicemente allo sviluppo di una direttiva per gli esecutivi. Si tratta effettivamente di un impegno importante che rappresenta pure la base per il nostro apparire in qualità di datore di lavoro top. Per la creazione di fiducia ed affidabilità da parte del datore di lavoro sono necessari tanti diversi tasselli come in un mosaico, i quali devono creare alla fine un'immagine d'insieme uniforme. Uno di questi **tasselli** ⁱ è ad esempio la nostra nuova **Politica delle Pari Opportunità** (Equal Opportunities Policy), che deve entrare in vigore nel 2016 in tutto il gruppo. Con questo documento



Per maggiori informazioni si veda “Gestione delle questioni relative agli stakeholder”, a pagina 15.



G4-56 / Valori, Principi e Norme.




Per maggiori informazioni sul Compliance Management System di NOVOMATIC si veda “Corporate Governance”, a pagina 69.



Designazione in greco antico per il tassello di mosaico.

intendiamo approfondire il nostro atteggiamento interno anti-discriminazione, già definito in maniera vincolante nel Codice di Condotta per tutti i dipendenti e il personale esecutivo.

Un altro elemento importante è la prevista attuazione in tutto il gruppo di un programma di benvenuto per i nuovi assunti, denominato **NOVOWelcome**. In Austria è da tempo che si tengono queste giornate introduttive, ogni trimestre, che prevedono come componenti fisse interventi dei diversi reparti e una visita aziendale presso la sede di Gumpoldskirchen. NOVOMATIC è un gruppo in rapida crescita. Riteniamo che questo dinamismo rende necessario facilitare ai nuovi dipendenti l'orientamento all'interno dell'azienda attraverso azioni di *onboarding* mirate . Al tempo stesso speriamo in questo modo di incentivare il sentimento di appartenenza alla famiglia NOVOMATIC per i "nuovi arrivati". Abbiamo intrapreso l'attuazione del programma NOVOWelcome nel 2015; il programma ha un supporto di eLearning. L'entrata a regime definitiva durerà ancora a lungo se consideriamo che abbiamo filiali in cinquanta paesi diversi e sono da rispettarsi tutte le condizioni locali.



Sta ad indicare l'assunzione e l'integrazione di nuovi dipendenti, la "presa a bordo".

Infine, sono in corso d'attuazione in Austria due progetti per il 2016 che hanno visto la bandierina d'inizio nel 2015. In occasione del prossimo relaunch del sito NOVOMATIC che è avvenuto a febbraio 2016, verrà sottoposto a restyling anche la pagina careers.novomatic.com come parte del sito, in modo da renderla più accattivante e comprensibile per potenziali candidati. Desideriamo inserire brevi video relativi alle posizioni disponibili all'interno del gruppo NOVOMATIC e dare la parola anche ai nostri dipendenti. Il 2015 si caratterizza anche per la conclusione dei preparativi per l'attuazione di un nuovo **software di Gestione del Personale** valido per l'interno gruppo. Questo software contribuirà a rendere ancora più efficienti i nostri processi interni del personale e facilitare il lavoro all'ufficio HR Controlling. L'implementazione in tutto il gruppo di questo software è programmata in una prima fase per l'estate 2017, fino ad allora saranno svolti numerosi test per proteggere il sistema e conformarlo alle nostre esigenze.

Dall'inizio 2016 ci siamo posti anche una nuova sfida come ADMIRAL Casinos & Entertainment AG: il concetto di gestione delle filiali finora applicato è stato aggiornato integralmente ed ora offre per il nostro personale esecutivo a livello operativo, ma anche per i

dipendenti delle nostre filiali nuove opportunità e nuove sfide. Mentre fino alla fine 2015 ed inizio 2016 prevaleva un sistema duale (*Incaricato della Prevenzione*, addetto all'assistenza ed in particolare alle informazioni dei clienti / *Responsabili Filiali*, competente per ristorazione e dotazione tecnica della filiale, ora esiste un direttore di filiale che risponde di entrambi i settori ("**manager filiale NOVITA'**")):

Questa ristrutturazione ha portato da un lato a nuove responsabilità e quindi anche nuove sfide per i manager delle filiali, i quali sono ora direttamente responsabili ad esempio della programmazione dell'impiego dei diversi dipendenti della loro filiale e si occupano dei colloqui di assunzione dei candidati. Per i direttori di filiale si aprono però al tempo stesso nuove opportunità e potenziali di sviluppo, soprattutto a livello di sviluppo personale (rafforzamento della responsabilità direttiva, comunicazione) e in relazione alle nuove mansioni più varie ed interessanti ("*job enrichment*"). Per i dipendenti della filiale il nuovo sistema si traduce nel vantaggio di disporre di un referente competente per tutte le diverse questioni, riducendo quindi le comunicazioni e il consenso interno.

Chi parla troppo, non impara nulla. (Marie von Ebner-Eschenbach)

Fedeli a questo aforismo abbiamo svolto un'**indagine interna tra i dipendenti** sia in Germania sia in Austria con un supporto esterno: grazie all'anonimato assicurato dalla partecipazione esterna ci siamo augurati di ricevere dall'indagine un riscontro sincero e costruttivo su determinati quesiti correlati alla nostra cultura aziendale ma anche sulla comunicazione interna e la trasparenza.

Presso la **LÖWEN Germania** l'indagine è stata svolta nel 2014, il 2015 è stato impiegato per la valutazione dei dati e l'estrapolazione di idonee misure ed interventi. E' stato positivo il riscontro di una elevata soddisfazione presso i dipendenti intervistati per il loro datore di lavoro LÖWEN, nel complesso il tema più importante è risultato essere la comunicazione interna. Questa esigenza è stata affrontata dal **giornalino interno dei dipendenti "WIR"**, che trimestralmente pubblica notizie sui nuovi prodotti e informazioni concernenti il gruppo oltre a festeggiare anniversari aziendali e particolari prestazioni di dipendenti. Come reazione ai risultati dell'indagine è stato ampliato ulteriormente il

catalogo della formazione 2015 ed introdotto un programma di job rotation. Il successo di questi interventi viene valutato al momento all'interno del gruppo, per il 2016 è prevista l'attuazione di una nuova indagine tra i dipendenti in modo da poter rappresentare in futuro un "barometro della soddisfazione". LÖWEN considera l'indagine tra i dipendenti uno strumento efficace di partecipazione dei dipendenti dato che i feedback che ne risultano si traducono in misure concrete. Ad un clima aziendale positivo contribuisce pure la mensa aziendale presso lo stabilimento di Bingen – che con il suo piacevole ambiente crea un'atmosfera conviviale ed invita a tenersi nei suoi locali le votazioni interne.



Mensa aziendale presso la sede di Bingen, Germania.

In **Austria**, presso la sede di **Gumpoldskirchen** due aziende hanno preso parte nel 2015 ad un'indagine sulla soddisfazione dei dipendenti. Nell'ambito di un progetto pilota è stata svolta un'indagine tra i dipendenti della NOVOMATIC AG e della NOVOMATIC Gaming Industries GmbH con l'intento di raccogliere preziose esperienze pratiche per l'attuazione nelle aziende **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG**, **ADMIRAL Sportwetten GmbH** e **HTM Hotel und Tourismus Management GmbH**. Per queste tre aziende lo svolgimento dell'indagine sulla soddisfazione dei dipendenti è previsto nel primo trimestre del 2016, mentre entro giugno 2016 è attesa la presentazione della valutazione esterna dei risultati raccolti. Successivamente i risultati dell'indagine saranno discussi in occasione di workshop a cascata e tenuti in considerazione come base di partenza per ulteriori interventi. I dipendenti della **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG** si contraddistinguono per un'elevata percentuale di

diversità geografica per cui il questionario offre una versione tradotta in quattro lingue (bosniaco-serbo-croato, turco, ungherese e rumeno).

Con piacere, abbiamo registrato riscontri molto positivi anche per NOVOMATIC AG e NOVOMATIC Gaming Industries GmbH. I dipendenti di entrambe le aziende sono molto soddisfatti dei loro datori di lavoro. Questo è dovuto, secondo l'indagine, alla collaborazione collegiale e all'ottimo clima che regna sul posto di lavoro. E' stata percepita positivamente anche la consapevolezza della responsabilità del datore di lavoro, i dipendenti hanno dichiarato a questo proposito di avere la sensazione che il loro datore di lavoro tenga a loro. Come successo per la LÖWEN Germania, la comunicazione interna è stata il tema principale. I dipendenti desiderano essere maggiormente informati ed aggiornati. E' stato ovviamente dato seguito a questa richiesta, la presidenza sta di fatto approntando un servizio informativo su base trimestrale. Sono pure in cantiere altri progetti interni. Prima di procedere ad una attuazione concreta di diverse azioni e interventi si aspettano i risultati dell'indagine svolta presso le tre aziende ancora mancanti. L'intenzione è di implementare misure efficaci comuni di cui potranno approfittare possibilmente molti dipendenti in Austria.

Se tali misure concernano solo un determinato gruppo di dipendenti, vengono incluse fin da ora nella pianificazione di progetti concreti. Dati i riscontri critici arrivati dalle filiali relativamente alla **vestibilità dell'abbigliamento** di lavoro si sta lavorando ad un nuovo abbigliamento, il cui design è stato sviluppato sulla base delle opinioni espresse dai dipendenti. Per offrire ai giovani stilisti austriaci una piattaforma di lavoro, alla fine dello scorso anno la **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG** ha creato un pitch a cui sono state invitate tre scuole di moda (Mödling, Herbststraße e Hetzendorf). Nel corso dell'estate 2016 dovrebbero essere pronte le prime proposte, che devono offrire un'immagine unitaria e maggiore comodità e vestibilità.

John F. Kennedy e l'apprendimento per tutta la vita.

Il principio espresso dall'ex Vice Procuratore Generale Paul McNulty secondo cui gli investimenti per il futuro ripagano, era condiviso anche da John F. Kennedy in merito alla formazione e all'aggiornamento continuo: *"Esiste solo una cosa che risulta più costosa dell'istruzione e della formazione, la mancanza d'istruzione"*.

Queste stesse parole potrebbero anche essere, in tutta sincerità, pronunciate da **Christian Eberherr, direttore della Gestione Risorse Umane presso la ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE)**:



Il Signor Christian Eberherr, Direttore Gestione Risorse Umane della ADMIRAL Casinos & Entertainment AG.

"Con costi del personale si intendono abitualmente i costi e quindi le voci di spesa del bilancio. Questo atteggiamento lo vedo sempre con occhio critico dato che in realtà si tratta di costi per il personale, in particolare qui costi per misure di formazione ed aggiornamento, investimenti per il futuro. Da un lato perché noi di ACE disponiamo di numerose figure professionali che non si possono apprendere altrove eccetto che da noi, e per questo serve un piano di formazione ben strutturato. Dall'altro per qualificare sempre più i nostri dipendenti offriamo corsi di lingue o di altra natura o training speciali sulla base di requisiti particolari. L'espressione viene un bel po' strapazzata ma io sono del parere che i nostri dipendenti siano il nostro capitale più importante e che senza una formazione costante non potremmo conservare la nostra posizione di leader nel settore dell'innovazione."

Data la struttura del nostro gruppo, le misure di formazione e aggiornamento vengono gestite in modo decentrato in modo da andare incontro alle esigenze particolari delle diverse filiali potendo fissare obiettivi mirati:

Presso la sede di Gumpoldskirchen si sono tenute nel 2015 a cura della **NOVOAcademy**, l'istituto di formazione centrale presso la sede di Gumpoldskirchen, ben 2.002 giornate di corsi (cioè 16.016 ore di corsi), di queste ben 124 giornate sono state dedicate a iniziative volte allo sviluppo della personalità e corsi di comunicazione. Tra le iniziative di formazione a fare la parte del leone sono i diversi corsi di lingue, con ben 1.045 giornate, dato il carattere internazionale della nostra società. Con riferimento al numero di dipendenti presso la sede di Gumpoldskirchen al 31 dicembre 2015 risulta una media di 1,5 giornate di formazione per dipendente presso la sede.

Le iniziative di formazione ed aggiornamento della ADMIRAL Casinos & Entertainment AG sono gestite direttamente dall'ufficio risorse umane della stessa. Con riferimento ai 691 dipendenti al 31 dicembre 2015 sono state organizzate e portate a termine complessivamente circa 6.800 ore di formazione, questo corrisponde a 1,25 giornate di formazione per dipendente. Oltre ai corsi centrati sulla gestione delle filiali come gestire correttamente ad esempio il flusso di contante al fine di evitare casi di lavaggio di denaro sporco oppure sull'offerta di servizi ottimali agli ospiti, il programma prevedeva pure iniziative di incentivazione quali ad esempio seminari sulla gestione dei conflitti. Nelle ore di formazione è stata pure compresa la partecipazione dei 32 responsabili della prevenzione (ora direttori di filiale) della ADMIRAL Casinos & Entertainment AG al sesto Responsible Gaming Symposium nell'ottobre 2015. La **ADMIRAL Sportwetten GmbH** partecipa da un lato alla vasta offerta formativa della NOVOAcademy ma al tempo stesso molti dei suoi dipendenti prendono parte con piacere alle misure di formazione generale della ADMIRAL Casinos & Entertainment AG. A prescindere da questi corsi sono stati concessi inoltre più di 220 giorni di aggiornamento. Questo significa per ogni dipendente quasi due giornate di aggiornamento nel periodo preso in considerazione.

Relativamente alla **LÖWEN Germania** desideriamo ricordare che 24 tirocinanti hanno potuto concludere positivamente il loro tirocinio nel 2015, due terzi di

G4-LA9 / Numero medio di giornate di formazione per dipendente.

Per maggiori informazioni si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 43.

G4-LA9 / Numero medio di giornate di formazione per dipendente.



I partecipanti dell'Outdoor-Weekend ad agosto 2015, Austria.

questi (18 tirocinanti) hanno stipulato un regolare rapporto di lavoro. Al momento non sono disponibili altri dati sulle iniziative di formazione ed aggiornamento in Germania dato che questi non sono stati raccolti a livello centrale. La disponibilità dei dati dovrebbe migliorare in maniera sensibile entro breve data la prevista realizzazione di una piattaforma dati CR. ✓ i

Anche in **Austria** accettiamo regolarmente la sfida di formare nuovi tirocinanti; questa sfida consiste per noi, a parte gli obblighi di formazione previsti dalla legge, nell'offrire un programma interessante per lo sviluppo della personalità dei nostri giovani colleghi. Rientra in questo ambito anche il nostro **Outdoor-Weekend annuale**, ormai divenuto una tradizione, che si tiene per tre giorni in estate e che quest'anno è stato accompagnato da due tirocinanti interni e da due insegnanti esterni. Dodici apprendisti hanno partecipato a numerosi laboratori per esercitarsi nella presentazione e nel dialogo, feedback costruttivo e lavoro di gruppo. Ovviamente non poteva mancare nel corso dell'evento la parte ludica: la visita di un parco avventura ha permesso di superare con coraggio e entusiasmo determinati limiti. i

In seguito alla forte crescita di NOVOMATIC in **Italia** sono state sviluppate di conseguenza anche le iniziative di formazione ed aggiornamento, con particolare attenzione alla tecnica, al linguaggio e allo sviluppo della personalità. Per diversi settori aziendali sono stati messi a punto programmi specifici per soddisfare requi-

siti particolari, come ad esempio il programma **"The Salesman"**, nel corso del quale i partecipanti apprendono tecniche di vendita e know-how tecnico oltre alle capacità del lavoro di squadra. E' stato pure creato un Talent Development Center per sostenere e formare determinati esecutivi in tema di gestione e sviluppo dei dipendenti.

Noi siamo tutti uguali anche se diversi.

✓ La **Diversità** rappresenta da sempre un tema molto importante per NOVOMATIC, da un lato per il suo orientamento internazionale e per il fatto che questa stessa internazionalità si riflette ovviamente anche nella composizione delle proprie maestranze. Dall'altro, la diversità è un tema anche presso la sede centrale di NOVOMATIC, solo in Austria sono rappresentate tra i nostri dipendenti ben **64 nazionalità**. Il 75 per cento di questi sono cittadini austriaci, seguiti da paesi quali Ungheria, Serbia, Germania e Bosnia-Erzegovina con rispettivamente circa una quota del tre per cento di tutte le maestranze. A questo proposito si desidera specificare che possiamo valutare solo la cittadinanza secondo la scheda dei dati personali. Non possiamo accertare dai dati se un dipendente è un immigrato. Non abbiamo alcun interesse al proposito, dato che la nostra società persegue una **severa Politica Anti-Discriminazione**. Non sono disponibili i dati relativi al gruppo LÖWEN Germania non essendo stati raccolti all'interno. E questo per la motivazione che la nazionalità o il бага-



G4-LA9 / Numero medio di giornate di formazione per dipendente. Per maggiori particolari sul Programma di Sostenibilità della società NOVOMATIC si veda l'Allegato.



G4-LA12 / Diversità e opportunità.



Per maggiori informazioni
careers.novomatic.com
E-mail:
careers@novomatic.com



Formula di calcolo fluttuazione precoce: dipendenti dimessisi nel 2015 con anzianità inferiore ad un anno / numero di addetti al 31 dicembre 2015.

glio culturale non sono considerati un criterio particolare in fase di selezione dei dipendenti. Non viene fatta alcuna differenza sulla base della nazionalità in termini di valutazione delle prestazioni, formazione o carriera. Questo va da sé anche per NOVOMATIC-Italia, anche qui non sono disponibili questi dati.

Siamo dell'opinione che la diversità non è limitata solo alla nazionalità o alla cittadinanza. Per noi hanno un significato particolare anche altri aspetti della Diversità: tra questi, **la Diversità per età e sesso**, ma ai nostri occhi anche l'anzianità aziendale o il numero di tirocinanti o apprendisti per sede. Ai nostri occhi, sono questi fattori che rendono "variopinta" NOVOMATIC.

A questo proposito il gruppo LÖWEN presenta una **anzianità aziendale media impressionante**: nel caso della LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH questa si attesta attorno ad una media di 15 anni, per la Crown Technologies GmbH attorno ai sette anni – si tratta di cifre che vale la pena di menzionare dato che l'azienda è diventata parte del gruppo NOVOMATIC nel 2007, circa otto anni or sono. Questi dati non si differenziano per sesso. Per noi queste cifre sono un indicatore del clima aziendale percepito in modo estremamente positivo e dell'elevata identificazione dei nostri dipendenti con le aziende del gruppo LÖWEN. Questo punto di vista viene consoli-

dato anche dalle **percentuali di fluttuazione precoce** che per la LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH si attesta allo 0,62 percento. Tuttavia occorre specificare che nell'ambito operativo delle sale giochi la percentuale di fluttuazione è nettamente maggiore, si attesta tra il 14 percento (Admiral Play GmbH) e il 17 percento (EXTRA Games Entertainment GmbH). Sulla base delle indicazioni interne ricevute possiamo correlare queste quote con le specifiche del settore gastronomico. Nel 2013 e 2014 abbiamo dovuto registrare anche in Italia una percentuale di fluttuazione maggiore ricollegabile alle acquisizioni di aziende effettuate in questo lasso di tempo.



G4-LA1 / Fluttuazione personale per sede.

Tasso di fluttuazione al 31 dicembre 2015 Gruppo LÖWEN Germania*

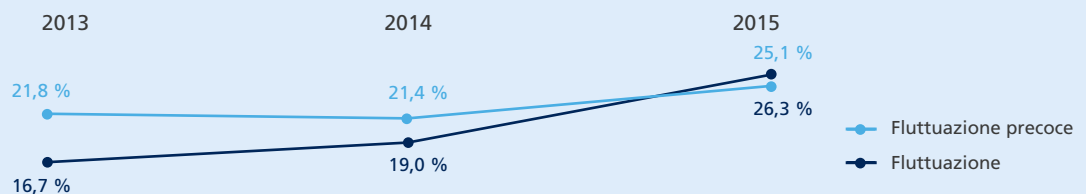
LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH	0,62 %
Crown Technologies GmbH	0,66 %
BPA Freizeit- und Unterhaltungsbetriebe GmbH incl. Casino Deluxe	21,81 %
Admiral Play GmbH	13,49 %
EXTRA Games Entertainment GmbH include le filiali	17,12 %

* Dati riferiti solo al 2015.



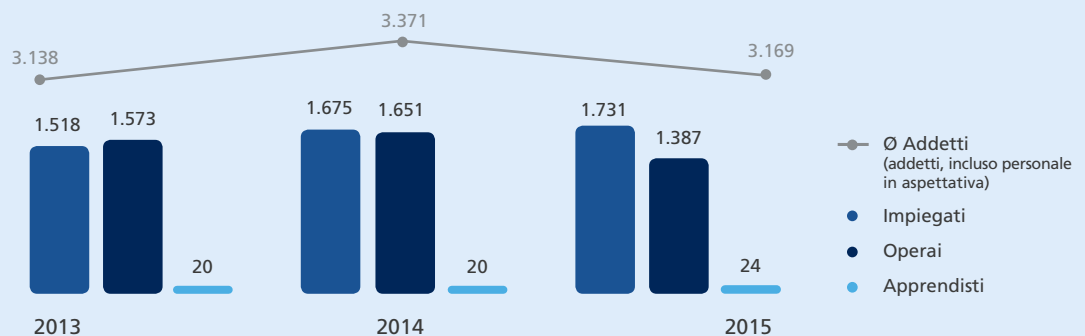
G4-LA1 / Fluttuazione personale per sede.

Tassi di fluttuazioni del periodo in Austria



G4-10 / Totale addetti per regione, rapporto di lavoro.

Sviluppo personale nel periodo in Austria



L'età media dei nostri dipendenti nel gruppo LÖWEN Germania è di 41 anni, mentre i nostri dipendenti in Austria sono in media leggermente più giovani (circa 37 anni). Leggermente più breve è anche l'anzianità media dei nostri dipendenti che lavorano presso la sede di Gumpoldskirchen (circa sei anni) e per l'Austria complessivamente (circa quattro anni). Questa appartenenza aziendale nettamente più breve rispetto al gruppo LÖWEN Germania è da ricollegarsi secondo noi alla nostra rapidissima crescita di filiali in Austria, i numerosi nuovi arrivi di ogni anno hanno spinto verso il basso il valore medio. Sono da imputarsi a questa crescita e alla connessa fluttuazione di personale anche i dati di confronto correnti della **fluttuazione o fluttuazione precoce** in Austria rispetto al precedente anno 2014: rispetto all'anno precedente entrambi le percentuali sono cresciute passando al 25,1 percento (fluttuazione) e 26,3 percento (fluttuazione precoce).

Questa affermazione è supportata dalle dichiarazioni generalmente positive nei questionari sulla soddisfazione dei nostri dipendenti del 2015, secondo cui il clima aziendale è percepito come piacevole e produttivo.

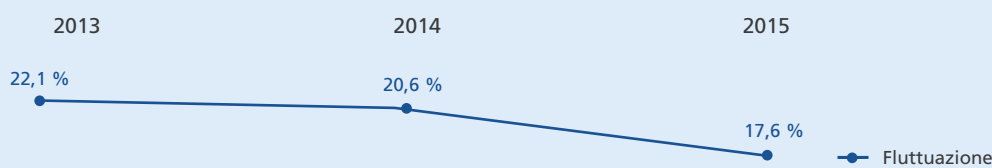
Per quanto concerne la suddivisione dei sessi è evidente che il **gruppo LÖWEN Germania è donna**. Circa il 75 per cento dei nostri dipendenti con contratto a tempo pieno e part-time sono donne. In tutte le quattro aziende del gruppo LÖWEN le donne costituiscono la maggioranza dei dipendenti, in particolare nel reparto Assistenza. Anche in **Italia** registriamo una elevata percentuale di dipendenti donne, circa il 52 per cento, e la tendenza è in crescita (circa il 48 per cento di donne nel 2013). In Austria invece la quota rosa è relativamente stabile e si attesta attorno al 38 per cento. Siamo convinti che il conferimento a fine dell'anno del certificato

Sviluppo personale nel periodo in Germania ☑



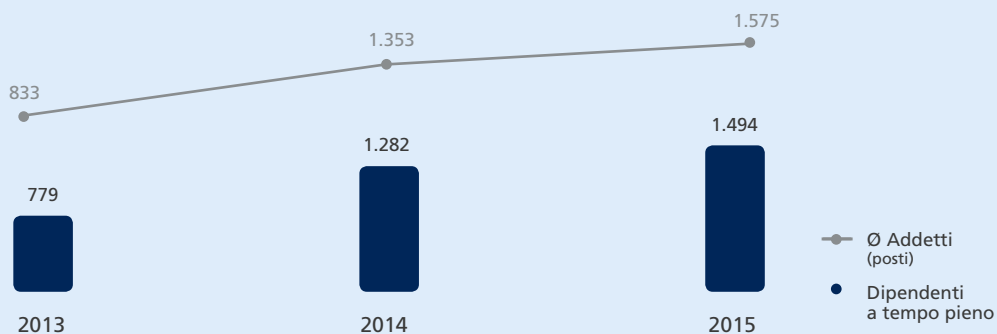
G4-10 / Totale addetti per regione, rapporto di lavoro.

Tassi di fluttuazioni del periodo in Italia ☑



G4-LA1 / Fluttuazione personale per sede.

Tassi di fluttuazioni del periodo in Italia ☑




G4-10 / Totale addetti per regione, rapporto di lavoro.



Conferimento del certificato beruf+familie nel novembre 2015, da sinistra a destra Klaus Niedl, Sophie Karmasin, Ministra per famiglie e giovani, Alexandra Lindlbauer.



Per ulteriori informazioni si veda familieundberuf.at

beruf+familie  ci renda particolarmente allettanti per le candidate donne. Oltre ad un consapevole confronto con la compatibilità di personale in aspettativa e part-time, che successivamente deve tradursi in relativi modelli di part-time, siamo già riusciti a realizzare con successo due iniziative del nostro catalogo iniziative obbligatorie per il conseguimento del certificato:

Noi disponiamo da fine 2015 di un **Employee Assistance Programme**, che offriamo in collaborazione con un consulente esterno per assicurare l'anonimato. Con il NOVHelp noi offriamo ai nostri dipendenti austriaci l'opportunità di avvalersi, in caso di stress professionale o privato, di un supporto professionale fornito da psicologi, consulenti e coach. Vorremmo inoltre offrire, inizialmente presso la sede di Gumpoldskirchen, un **programma di assistenza ferie in estate**. Attualmente il progetto è in fase di approntamento ma verrà presto illustrato ai nostri dipendenti. L'obiettivo è comunque di mettere a disposizione dei genitori di bambini piccoli tra i nostri dipendenti della sede un'assistenza affidabile e vantaggiosa in estate durante l'orario di lavoro. NOVOMATIC si farà carico di una parte dei costi di assistenza come azione volta ad una migliore compatibilità tra lavoro e famiglia essendo noi ben consapevoli che il periodo estivo e le lunghe vacanze estive possono rappresentare una grossa sfida logistica.

Da una prospettiva manageriale, noi non vediamo la diversità come un problema o un fattore di disturbo, la diversità è per noi una risorsa, la differenza in molte

dimensioni e aspetti porta all'innovazione. Tuttavia, esistono determinate dimensioni della diversità con le quali non ci confrontiamo consapevolmente in modo attivo e per le quali mettiamo a punto misure operative ad hoc. In merito a religione e concezione, visione della vita come pure orientamento sessuale siamo dell'opinione che questi rientrino nella sfera privata di ogni individuo e che quindi non devono giocare alcun ruolo a livello professionale e lavorativo. A tutela di questa sfera privata sono state introdotte apposite disposizioni nel Codice di Condotta (Code of Conduct) che sono vincolanti per tutti i dipendenti. Ovviamente, anche per questi settori vale la nostra politica di tolleranza zero: la discriminazione per aspetti legati alla diversità in qualsiasi forma non è assolutamente tollerata al nostro interno.

Noi vediamo la diversità come l'incontro di diverse aspettative ed esigenze. In questo contesto desideriamo citare **Petra Kiss-Schlegel, Responsabile Risorse Umane presso ADMIRAL Sportwetten GmbH**, secondo cui la diversità è *“una sfida quotidiana, di equilibrare in modo funzionale diverse aspettative. Questi punti d'attrito rappresentano anche delle scintille per grandi nuove idee ed opportunità.”*

Fondamentalmente possiamo affermare che la buona notizia nel senso della gestione sostenibile della diversità proviene da *staffing*: la considerazione consapevole degli aspetti della diversità nella selezione del personale rappresenta una grande sfida come dichiara apertamente **Christian Eberherr, Direttore Risorse Umane presso ADMIRAL Casinos & Entertainment AG**:

“Nella gestione delle filiali abbiamo una struttura di età relativamente omogenea. Come dipendenti delle filiali abbiamo prevalentemente uomini. Ci siamo posti l'obiettivo di incrementare sensibilmente la quota rosa in questo settore. Riteniamo che l'attività presso le nostre filiali non sia particolarmente gravosa, solo i turni potrebbero risultare gravosi per i nostri lavoratori più anziani. Pertanto ci siamo prefissati anche con riferimento a questo aspetto della diversità di introdurre una maggiore eterogeneità ed elaboreremo nel prossimo futuro anche dei modelli di orario di lavoro che possano facilitare il lavoro dei dipendenti più anziani”.

La Diversità non è legata solo all'origine, all'età o al sesso. Riteniamo che rientrino in questo campo anche

stili di vita ed esperienze lavorative diverse. Siamo aperti nei confronti di persone con "spigoli" e sosteniamo volentieri anche iniziative come il **Centro di Formazione e Riabilitazione Professionale** (Berufliches Bildungs- und Rehabilitationszentrum, BBRZ). Questo centro aiuta le persone a rientrare nel mondo del lavoro dopo un incidente o una lunga malattia organizzando ad esempio corsi o tirocini pratici presso le aziende. Su iniziativa di Petra Kiss-Schlegel la ADMIRAL Sportwetten GmbH ha preso parte ad una tale iniziativa: nel 2015 una persona di uno di questi corsi ha svolto il suo tirocinio presso di noi nell'ufficio commerciale e il 1° Gennaio 2016 è stata assunta con un contratto fisso. Dovessimo incontrare altri tirocinanti così impegnati come questa nuova dipendente, non esiteremo a farci avanti come partner di queste iniziative.

Cruciali per la "varietà colorata" delle maestranze sono anche le loro esigenze o requisiti di supporto: in merito all'integrazione di persone con disabilità la LÖWEN in Germania svolge un ruolo di precursore. Un **responsabile con grave disabilità** si occupa dei bisogni di ben 30 disabili gravi presso la LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH. LÖWEN ha accolto la sfida di creare un idoneo ambiente di lavoro per dipendenti che soffrono di malattie oppure limitazioni dell'apparato motorio procurandosi sedie speciali o scrivanie regolabili in altezza. LÖWEN annovera tra i suoi dipendenti anche persone con grave disabilità visiva come pure persone sorde. Data la limitata percezione è stato necessario procurarsi sistemi speciali volti a garantire la sicurezza sul posto di lavoro anche per questi colleghi, ad esempio ausili visivi o segnalazioni ottiche per le persone sorde. Infine, in occasione di tutte le assemblee aziendali di LÖWEN è previsto un interprete della lingua dei segni per consentire una partecipazione attiva a queste assemblee.

L'incaricato con disabilità grave viene in aiuto di quei colleghi la cui disabilità non è ancora riconosciuta ufficialmente, in tutte le pratiche necessarie. Inoltre è attivamente coinvolto nella gestione aziendale, nello sviluppo della gestione aziendale della salute come pure nei processi della sicurezza sul lavoro.

Anche presso la sede centrale di Gumpoldskirchen sono state avanzate le prime proposte per inserire nella famiglia NOVOMATIC persone con disabilità. Dato che i requisiti e le esigenze di questo gruppo sono particolarmente eterogenee, l'ufficio CR ha preso contatto nel

frattempo con diversi enti di consulenza per portare avanti questo tema con esperti esterni.

L'antica saggezza dall'Asia.

☑ Ci sforziamo di perseguire in tutti i cinque settori d'attività un principio di assistenza, fedeli al vecchio detto "prevenire è meglio che curare". In questo contesto è da inserirsi anche l'attuazione intrapresa ad inizio 2015 di una **Gestione Aziendale Strategica della Salute** (BGM) presso NOVOMATIC: le informazioni acquisite a fine 2014 presso la sede di Gumpoldskirchen nell'ambito di una indagine al momento della valutazione del carico psichico sul posto di lavoro sono confluite direttamente nella pianificazione del nostro BGM. Pertanto, ad inizio 2015 avevamo iniziato creando un gruppo di gestione e controllo BGM. Scopo di questo gruppo era ed è ancora di favorire l'implementazione di un'ipotesi strategica di BGM come pure interventi operativi adeguati per promuovere la salute e il benessere dei nostri dipendenti sul posto di lavoro. La scelta della sede di Gumpoldskirchen come punto di partenza dei nostri sforzi è stata consapevole in quanto per poter integrare in modo sensato ed efficace la gestione aziendale della salute similmente ad altre azioni strategiche nel *daily business*, occorre iniziare secondo la nostra esperienza con un progetto pilota delimitato e quindi aperto. Le esperienze di questo progetto pilota saranno impiegate per attuare *step by step* la gestione della salute in tutto il gruppo. L'obiettivo è di implementare con successo la BGM su tutto il territorio austriaco in modo da ancorare con successo a lungo termine successivamente i principi interni anche in Germania, Italia e Gran Bretagna.

A questo punto possiamo già dichiarare che uno dei nostri grandi obiettivi BGM per l'anno 2016 è il riconoscimento del "**Sigillo di Qualità Promozione Aziendale della Salute**" della rete austriaca per la promozione aziendale della salute in Bassa Austria. Con questa certificazione desideriamo sottoporre i nostri progetti interni BGM ad un esame esterno obiettivo per ricevere un riscontro costruttivo. A grandi linee il nostro principio di gestione strategica relativamente alla gestione della salute è il seguente:

Priorità assoluta viene data al coinvolgimento attivo dei nostri dipendenti, non solo in relazione alle misure attuate e alla partecipazione attiva necessaria, ma anche alla messa a punto di queste misure. Se fino alla



G4-14 /
Previdenza.

fine del 2015 erano coinvolti prevalentemente rappresentanti degli uffici Risorse Umane delle nostre aziende presso la sede di Gumpoldskirchen, nel gruppo di gestione e controllo per il 2016 saranno presenti altri dipendenti impegnati. Così facendo sarà possibile una migliore considerazione delle richieste e delle esigenze dei nostri dipendenti fin dalla fase di pianificazione e concepimento delle misure di BGM. Ci sforziamo inoltre di dare sempre più rilevanza alla prevenzione (*patogenesi*). A questo proposito desideriamo menzionare a titolo d'esempio i seminari antifumo rivolti ai fumatori che sono in fase di preparazione nel 2016 per i nostri dipendenti presso le filiali della nostra filiale operativa ADMIRAL Casinos & Entertainment AG. Senza tralasciare tra le altre cose anche le visite mediche effettuate dal nostro medico aziendale. Nel 2015 ben 148 dipendenti di Gumpoldskirchen hanno colto questa opportunità. Tuttavia, nell'ambito della nostra gestione aziendale della salute non intendiamo concentrarci solo sulla prevenzione delle malattie, bensì offrire risorse ed offerte allettanti per salvaguardare la salute dei nostri dipendenti (*salutogenesi*). Per questa ragione si terrà il prossimo 15 settembre 2016 per la seconda volta una **Giornata della Salute** presso la sede di Gumpoldskirchen.

L'inizio alla Giornata della Salute che si tiene una volta all'anno a fine giugno 2015 può descriversi come molto positivo: la via della salute con check rapidi della salute assicurati dalla Croce rossa di Mödling ha avuto un



Signora Andrea Kdolsky alla Giornata della Salute presso NOVOMATIC nel 2015.

grande seguito come i due interventi del Signora Andrea Kdolsky sulla prevenzione burnout. Per concedere ai dipendenti e al personale esecutivo l'opportunità di illustrare esempi pratici, è stato offerto un intervento solo per i dipendenti ed uno solo per il personale esecutivo. Entrambi hanno avuto un grosso seguito. Lo stesso si può dire per i numerosi workshop attivi quali Shiatsu, Business Yoga o Piloxing, offerti più volte per far fronte alle numerose richieste. E' ovvio che deside-



Consiglio regionale Maurice Androsch, Signora Monika Poeckh-Racek, Signor Harald Neumann (da sinistra verso destra), in occasione della Giornata della Salute 2015.

riamo migliorare ulteriormente in questo campo, per cui abbiamo molto apprezzato i riscontri critici ma costruttivi che abbiamo raccolto con questionari anonimi.

In aggiunta alla Giornata della Salute con frequenza annuale presso la sede di Gumpoldskirchen offriamo ai nostri dipendenti anche nel corso dell'anno un'offerta interessante e sponsorizziamo diversi workshops (almeno in parte). A questo proposito ci fa piacere menzionare il corso di yoga che si tiene tutti i martedì presso la sede di Gumpoldskirchen a cura di una delle nostre dipendenti che è pure una insegnante di yoga certificata. L'avete già conosciuta, è la dipendente che compare nella pagina di separazione del capitolo in posizione semplice, detta Sukhasana. Questa è una posa di yoga, la così detta "il guerriero di pace", che ci aiuta a combattere l'*Avidya* (l'incertezza in sanscrito) e a conservare il nostro equilibrio interno.

Ovviamente, abbiamo a cuore il benessere e la salute dei nostri dipendenti anche presso le nostre filiali in Germania e in Italia. Il gruppo tedesco LÖWEN ha già intrapreso alcuni importanti passi in questa direzione: ad esempio, per il 2016 è già prevista l'attuazione di una gestione aziendale della salute. Oltre ai medici aziendali obbligatori vengono offerte ai dipendenti della Crown Technologies consulenze particolari in tema di assistenza e sostegno nelle situazioni difficili. A Fürstenberg viene offerta ad esempio una consulenza psicologica separata su base anonima per i dipendenti.

Inoltre, il programma del gruppo LÖWEN prevede pure corsi specifici per dipendenti per prepararli ad affrontare eventuali crisi. Questi corsi sono tenuti dall'Associazione professionale degli psicologi e sono ovviamente soggetti al segreto professionale. NOVOMATIC-Italia ha fatto nel 2016 i primi passi in questa direzione, per cui nella relazione dell'anno successivo potranno essere illustrati i primi successi.

Occhi ed orecchie aperti: la sicurezza innanzitutto.

✔ Oltre a promuovere la salute dei nostri dipendenti, poniamo grande attenzione alla sicurezza sul posto di lavoro per prevenire limitazioni o danni alla salute dei nostri dipendenti. Ci sforziamo di superare sempre quelli che sono gli standard minimi di legge al fine di assicurare il livello massimo di sicurezza. Il nostro impegno in questo settore si basa su molti pilastri, ma la massima priorità viene data all'**inasprimento della consapevolezza dei nostri dipendenti per le possibili fonti di pericolo**. Gli addetti del nostro reparto Health Safety Environment (HSE) seguono le istruzioni obbligatorie secondo la Legge a Tutela dei Lavoratori (öASchG) oltre ad avere contatti continui con i loro colleghi della sede di Gumpoldskirchen, per rammentare il rispetto delle norme di sicurezza come pure incrementare in generale la consapevolezza per la propria salute e sicurezza sul posto di lavoro.



G4-14 /
Previdenza.



I partecipanti ad un workshop in occasione della Giornata della Salute 2015 a Gumpoldskirchen.

Un secondo pilastro è rappresentato dalla **determinazione e valutazione dei pericoli dei rispettivi ambiti lavorativi** presso la sede di Gumpoldskirchen, che vengono svolte di conseguenza in considerazione della prevista implementazione della norma internazionale Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS). Come orizzonte temporale per l'implementazione positiva delle OHSAS è stato fissato il 2018 dati i numerosi preparativi necessari. La classificazione del potenziale di rischio di un settore lavorativo avviene già ora secondo il "Sistema Zürcher", una matrice di pericolo internazionale, che aiuta a giudicare un rischio secondo la probabilità d'insorgenza del danno e della portata concreta del danno. A seconda della portata del rispettivo rischio vengono prese delle misure immediate, conferiti incarichi di miglioramento oppure seguito il principio STOP (divieto d'attività diretto fino a quando il rischio concreto non possa essere ridotto ad una misura sostenibile).

Per riuscire ad ottimizzare di continuo le nostre iniziative per la sicurezza sul lavoro, sono previsti per il 2016 anche miglioramenti nel campo delle **Comunicazioni Near-Miss** presso lo stabilimento di Gumpoldskirchen. L'obiettivo è di esaminare *eventi near miss* per poter prendere anticipatamente idonee misure preventive. Nella scorsa Relazione CR per il 2015 avevamo preannunciato che questo miglioramento sarebbe stato

attuato già nel 2016, tuttavia avevamo deciso di documentare le segnalazioni in formato elettronico in modo da poter rintracciare con precisione ogni situazione. In questo contesto è anche richiesta la necessaria dotazione per quei dipendenti che non sono dotati di *technical devices* propri dell'azienda, per cui l'attuazione concreta di una migliore segnalazione e comunicazione anche dei casi near miss ha subito ritardi.

Siamo consapevoli che le indicazioni e istruzioni con carattere regolare dovrebbero essere supportate anche da manifestazioni con "carattere di evento" in modo da risvegliare tramite i più diversi canali di comunicazione una sempre maggiore consapevolezza per la sicurezza sul lavoro. Questa motivazione ci ha indotto ad organizzare nel 2015 una giornata dedicata alla sicurezza **NOVOSafety Day** presso la sede di Gumpoldskirchen. Oltre alle esercitazioni d'evacuazione obbligatorie, per essere pronti ad affrontare una situazione d'emergenza sono state organizzate otto stazioni diversi sul tema della sicurezza sul lavoro. Lo svolgimento delle esercitazioni d'evacuazione è stato sottoposto all'occhio critico degli esperti della stazione dei vigili del fuoco di Gumpoldskirchen, i risultati di tale esame fluiranno nella pianificazione del prossimo NOVOSafety Day 2016. Rimarrà in ogni caso la stazione dedicata all'estinzione di piccoli incendi come pure quella del pronto soccorso dato che i corsi tenutasi presso la sede di



Maggiori particolari sull'impegno prestato volontariamente da M. Posset si veda a pagina 98 della relazione.

NOVOSafety Day 2015: Nell'immagine con giubbotto retroriflettente M. Posset, addetto NGI e attivo per i Vigili del Fuoco Volontari di Gumpoldskirchen, in discussione con alcuni colleghi.



Cani da salvataggio in azione in occasione del NOVOSafety Day.

Gumpoldskirchen hanno avuto un grande seguito. Nel 2015 ben 31 dipendenti sono stati seguiti ed istruiti da un esperto certificato in **pronto soccorso**. Si è pure cercato di affrontare aspetti e quesiti specifici per NOVOMATIC per fornire un contributo alla prevenzione degli infortuni ed incidenti.

Fortunatamente è estremamente limitato il numero di infortuni e quindi di incidenti connessi all'attività professionale che comportano un'assenza per malattia superiore alle tre giornate. Rispetto all'anno precedente il numero già estremamente basso di sette infortuni si è ridotto a cinque denunce nel 2015 presso la sede di Gumpoldskirchen, che hanno visti coinvolti quattro uomini e una donna. Secondo i dati a nostra disposizione non si è trattato di ferite grave ma di semplici contusioni. Nel 2015 sono state registrate in totale 52 giornate di malattia (inclusi festivi e fine settimana). Nello stesso periodo non sono state registrate malattie professionali di alcun genere presso la sede di Gumpoldskirchen. Lo stesso vale per i casi di decesso sul lavoro, nessun caso presso la sede di Gumpoldskirchen. ✓

LÖWEN Germania ha registrato nel 2015 un totale di 57 infortuni sul lavoro dati i lunghi tragitti percorsi all'interno del territorio tedesco e del conseguente

maggior rischio di incidenti. Su un totale di 3.320 occupati a fine dicembre 2015 questo valore corrisponde comunque ad una percentuale inferiore all'un per cento di infortuni con riferimento al numero di addetti. Per contrastare possibili incidenti sono stati formati ben **280 addetti al primo soccorso aziendali**, che seguono regolarmente corsi di aggiornamento. ✓

NOVOMATIC-Italia ha registrato nell'anno 2015 un totale di 40 infortuni sul lavoro, dove la principale fonte di pericolo è rappresentata dal tragitto casa-lavoro, dato che sono solo tre gli incidenti registrati direttamente sul posto di lavoro presso NOVOMATIC-Italia. Dato che fino ad ora la gestione della salute aziendale in Italia si era limitata a garantire il rispetto delle norme di legge, nel 2016 saranno intrapresi i primi preparativi per attuare anche in questo paese un sistema BGM. ✓



G4-LA6 /
Tipo di lesione e percentuali di lesioni, malattie professionali, giorni di assenza e giornate perse come pure il numero totale di morti sul lavoro per regione e sesso.



G4-LA6 /
Tipo di lesione e percentuali di lesioni, malattie professionali, giorni di assenza e giornate perse come pure il numero totale di morti sul lavoro per regione e sesso.



G4-LA6 /
Tipo di lesione e percentuali di lesioni, malattie professionali, giorni di assenza e giornate perse come pure il numero totale di morti sul lavoro per regione e sesso.
G4-LA7 / Percentuale malattie professionali.





Corporate Governance





Corporate Governance



Le nostre sfide

Diversità come opportunità per il futuro

Compliance Management in un gruppo che si caratterizza per una forte crescita dinamica

Tutela dei dati dei nostri clienti / Protezione dalla ciber-criminalità

Protezione e miglioramento dei nostri elevati standard qualitativi nell'ambito della produzione e dell'assistenza



Le nostre soluzioni

Austria partecipazione al processo di certificazione NESTOR Gold (continua); Certificato beruf+familie conferito a fine 2015

 Si veda il capitolo "Enjoy working with us", a pagina 58.

Creazione del Comitato Compliance; Adeguamento del Codice di Condotta (Code of Conduct)

Continui investimenti in infrastrutture IT, misure di sicurezza


Austria (ADMIRAL Casinos & Entertainment AG): Auditing interni alle filiali, Mystery Testing


Che cosa abbiamo raggiunto nel 2015:

Partecipazione al processo di certificazione NESTOR Gold

Ampliamento delle strutture per il settore Compliance Management

Tutela dei dati / Tutela dei nostri clienti: tra cui l'avvenuta ri-certificazione ISMS presso la ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ISO / IEC 27001)

Conservazione del ciclo di Deming : Verifica e controllo critici mediante audit interni e prove esterne per perseguire un miglioramento costante della produzione e dell'assistenza

 Noto anche come ciclo PDCA, che prevede quattro livelli per conseguire un miglioramento continuo: Plan – pianificare un processo, Do – attuare nella pratica il processo pianificato, Check – verificare l'efficacia del processo, Act – implementare le proposte di miglioramento sulla base dei controlli.

Su che cosa stiamo lavorando:

Cosa abbiamo ancora in progetto per il 2016 / 2017:

Conseguimento del certificato NESTOR Gold e verifica delle misure pattuite nella quotidianità lavorativa

Ampliamento delle strutture esistenti, conservazione degli attuali standard qualitativi

Investimenti continui in misure idonee a prevenire la ciber-criminalità

Ri-certificazione secondo la norma ISO 14001 per l'intera NOVOMATIC Gaming Industries GmbH; certificazione TÜV-cotificazione delle sale gioco ADMIRAL in Germania

Codice di Condotta (Code of Conduct): Il nostro documento di Compliance centrale



G4-DMA / Principio di Gestione.



Le nostre sfide per il futuro.

A sinistra un momento del shooting per la nostra Relazione CR, incentrata sulla diversità dei nostri dipendenti. Nel capitolo seguente affronteremo temi quali la trasformazione demografica e la Diversità, la Compliance, ma anche temi legati alle nostre radici a Gumpoldskirchen.

Abbraccia la varietà.

Cos'è la Diversità per NOVOMATIC. Perché "variopinto" è sinonimo di "creativo" e "innovativo". Qual è il collegamento con l'Antica Troia.



G4-DMA /
Principio di Gestione.



Risoluzione: Diversi ambiti operativi (portiere, componente del personale addetto alle pulizie assunto, dipendente dell'area Corporate Investment Management), nazionalità, età, anzianità aziendale, sesso e tanto altro.

✓ Vi invitiamo a tornare alla pagina precedente e ad osservare di nuovo la pagina doppia con la foto di gruppo dei tre nostri simpatici dipendenti: Quali dimensioni della diversità rappresentano i nostri colleghi? ⓘ

Forse vi state anche chiedendo cosa intendiamo con l'espressione "dimensioni della diversità". La **Diversità** in generale è un concetto sociologico secondo cui le persone a seconda del sesso, dell'età, dell'appartenenza ad un gruppo della popolazione o della nazionalità, religione ecc., le cosiddette dimensioni della **Diversità**, hanno esigenze e aspettative diverse, ad esempio nei confronti del loro datore di lavoro. Il concetto di diversità presuppone che si tenga conto di queste diverse dimensioni come pure che le persone non vengano discriminate per il fatto di appartenere ad una determinata dimensione della diversità.

Gestione della Diversità come business case.



Si veda il capitolo "Enjoy working with us", a pagina 58.

In aggiunta ai nostri valori aziendali che possono ritenersi dei fattori trainanti per lo sviluppo all'interno del gruppo NOVOMATIC, sono fondamentali per una Gestione efficace della Diversità per un gruppo operante a livello internazionale anche motivazioni economiche: In qualità di gruppo operante nel settore delle tecnologie di gioco ad alto livello non possiamo assolutamente permetterci di rinunciare a determinati dipendenti per il semplice fatto che non si inquadrano in un determinato schema. Al contrario, amiamo i team eterogenei e la "diversità d'opinione", dato che queste componenti producono solitamente soluzioni migliori e più efficaci. I gruppi "misti colorati" traggono vantaggio dai diversi punti di vista e principi delle persone che li compongono – a tutto vantaggio della creatività e dell'innovazione dato che il "calore da attrito" che si crea dal confronto diretto di punti di vista diversi finisce per accendere la "fiamma della creatività". Ci impegniamo assiduamente a creare anche per le persone con disabilità un ambiente di lavoro idoneo e siamo orgogliosi di poter menzionare già i primi esempi di successo all'interno della nostra, LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH in Germania. ⓘ



Si veda il capitolo "Enjoy working with us", a pagina 59.

Ci siamo proposti di andare in questa direzione anche presso la nostra sede centrale di Gumpoldskirchen, per cui sono stati intrapresi i primi passi in questo senso, ma di questi ne parleremo nell'ambito della prossima relazione CR 2016.

NOVOMATIC e NESTOR.

Noi della NOVOMATIC puntiamo costantemente ad introdurre miglioramenti interni non solo per valorizzare i diversi aspetti della diversità dei nostri dipendenti, ma anche per consentire a questi stessi dipendenti di vivere le loro diverse concezioni di vita e restare al tempo stesso un componente della famiglia NOVOMATIC. Per tutte le migliorie e iniziative di miglioramento che attuiamo nel corso di un anno riveste per noi una certa rilevanza la prospettiva critica esterna. Proprio nel campo della Gestione della Diversità ci sottoponiamo e ci siamo sottoposti a diversi processi di certificazione:

Nel 2015 ad esempio abbiamo conseguito il **Certificato Base beruf+familie**. ⓘ Sulla base di un vasto catalogo di criteri viene messa alla prova l'attenzione alla famiglia di una azienda. Il catalogo dei criteri menzionato funge da base per un audit esterno che non ha lo scopo di raggiungere una attuazione immediata e integrale di tutte le misure decise nell'ambito dell'audit. All'interno dell'azienda coinvolta deve essere sostenuto un processo interno di sensibilizzazione su questo tema rivolto ai dipendenti e al personale direttivo per tutto il periodo di conseguimento del certificato e oltre. I certificati vengono rilasciati esclusivamente per un dato lasso di tempo, per cui alla scadenza del termine occorre procedere ad una nuova certificazione. Così facendo dovrebbe essere possibile conseguire uno sviluppo costante delle iniziative e dei processi interni.

Sempre nel 2015 sono stati avviati i preparativi per poter prendere parte alla certificazione per conseguire il **Sigillo di Qualità NESTOR Gold**. Il nome NESTOR Gold si riferisce ad una figura mitologica dell'Antica Grecia, il vecchio e saggio consigliere di Agamennone, Nestore. Con riferimento al mito di Nestore vengono insigniti

con questo titolo onorario i Grandi Maestri di una disciplina scientifica. Questo chiarisce anche l'orientamento di questo certificato: Questa certificazione è centrata sull'età e sul quesito di come le aziende siano in grado di offrire posti di lavoro compatibili con l'età e per le diverse età. Con il termine "compatibili con l'età" si definisce l'ambiente di lavoro adeguato ad un determi-

nato gruppo d'età e "compatibili per le diverse età" quell'ambiente di lavoro che assicura pari opportunità per uomini e donne in ogni fase della vita. La nostra percezione è che sia ancora prevalente un modo di pensare per categorie d'età, mentre noi sosteniamo che il pensare per competenze sarà fondamentale per le tematiche di rilievo per il futuro.

Compliance: Non un Nice-to-have, ma un must assoluto.

Cosa ha a che fare la Compliance con l'etica e i valori aziendali. Perché serve un'intera squadra di pallamano. Perché permette di notare che i propri dipendenti attuano i principi della Compliance.

☑ Con Compliance si intende il rispetto di disposizioni (legali), un Sistema di Gestione della Compliance fornisce un supporto nel garantire un comportamento nel rispetto delle regole.

Riferito a NOVOMATIC, il termine "Sistema di Gestione della Compliance" comprende più aspetti che includono univocamente anche una dimensione etica in relazione alla morale e ai valori aziendali. Intendiamo comportarci solo nel modo che ci assicuri di non commettere violazioni del diritto vigente. E' nostra intenzione che venga conservato anche il rispetto di determinate aspettative di valore della nostra azienda. Fenomeni di mobbing e di discriminazione sono ovviamente vietati come previsto dalle direttive interne e dalle norme di legge. Molto più che le semplici norme o la minaccia di sanzioni può fare la consapevolezza propria di avere torto, l'impostazione personale verso un comportamento eticamente e legalmente corretto. Noi promuoviamo questa "bussola interna" dei nostri dipendenti in modo consapevole con l'attuazione di diverse iniziative:


Oltre al **Codice di Condotta** (Code of Conduct), tradotto nel frattempo in 17 lingue che è disponibile nella intranet aziendale, in fase di assunzione di nuovi dipendenti sono previsti processi specifici: Ogni dipendente riceve sempre insieme a tutta la documentazione per il contratto di lavoro anche una copia stampata del Codice di Condotta. Inoltre, nel 2015 sono state spedite a tutte le

filiali del gruppo copie stampate del Codice di Condotta in quantità elevate. Il responsabile del personale competente è tenuto a consegnare al nuovo assunto il Codice di Condotta come pure a chiarirne gli aspetti fondamentali quali ad esempio le norme sul riciclaggio di denaro, le disposizioni per la tutela dei dati, oltre alle indicazioni su come comportarsi con eventuali regalie. Con l'apposizione della propria firma il dipendente conferma di aver ricevuto una copia del Codice di Condotta e il rispetto consapevole delle norme che questo contiene. Così facendo intendiamo sensibilizzare i nostri dipendenti sul tema della compliance fin dall'inizio del rapporto di servizio.

Nell'ambito della manifestazione **NOVOWelcome Days**, che viene offerta trimestralmente per tutti i nuovi assunti presso la sede di Gumpoldskirchen è sempre previsto un intervento sul tema della Compliance e del nostro Codice di Condotta. Sulla base di esempi pratici vengono trattati punti di collegamento con la quotidianità lavorativa e professionale dei dipendenti, per portare la Compliance da un livello d'applicazione astratto ad uno pratico per i dipendenti. Inoltre, sono tenuti di continuo corsi per i dipendenti, i quali vengono organizzati anche presso le sedi distaccate dai Responsabili della Compliance Locali. Presso la **sede centrale di Gumpoldskirchen** sono stati circa 179 i dipendenti che hanno partecipato nel 2015 ad un corso sulla Compliance: nell'ambito di corsi rivolti al personale direttivo, ad esempio nel corso del NOVOMATIC Symposium, sono




G4-DMA /
Principio di Gestione.

stati ben 106 i quadri che si sono assunti un importante ruolo di moltiplicatore. Altri 73 dipendenti non quadri hanno partecipato a corsi sulla Compliance nel 2015 nell'ambito dei NOVOWelcome Days che sono organizzati trimestralmente. 




G4-SO4 /
Corsi d'aggiornamento sulla lotta alla corruzione.

Altri temi, quali la prevenzione del riciclaggio del denaro e l'anticorruzione o la tutela dei dati, sono al centro di diverse iniziative e corsi per i nuovi assunti presso la nostra filiale operativa **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG**, in tutto il territorio austriaco sono stati ben 148 i dipendenti coinvolti nel 2015. Nel 2015, 659 dipendenti della ADMIRAL Casinos & Entertainment AG hanno portato a termine positivamente il corso di eLearning sul tema della Tutela dei Dati, valore che corrisponde ad una percentuale di circa il 95 per cento. In occasione delle ispezioni interne che si tengono regolarmente presso la nostra filiale operativa **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG**, viene pure verificato con attenzione se i dipendenti conoscono ed applicano i processi per la prevenzione del riciclaggio del denaro. Nel corso di queste ispezioni interne vengono affrontati regolarmente anche altri temi di rilievo per la Compliance quali il rispetto delle norme per la tutela dei dati oppure il rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro e protezione antincendio. 



Per maggiori informazioni su questo capitolo, si veda a pagina 74.

Siamo convinti che un Sistema di Gestione della Compliance sia implementato efficacemente solo quando nelle teste dei dipendenti e del personale dirigente è ben consolidato un "Compliance Mindset", quando è presente all'interno dell'azienda una forte consapevolezza che questa tematica ha un effetto positivo sul successo dell'azienda e al tempo stesso viene percepita come componente attiva della gestione interna dei rischi. Per farla breve, quando non ci si pone più la domanda per quale fine. Per raggiungere questo obiettivo, è necessaria una determinata "Cultura della Compliance" sin aggiunta a idonee iniziative di comunicazione. Noi siamo convinti di essere già a buon punto in questa direzione: Nella nostra Matrice di Materialità aggiornata al 2015  la tematica Compliance è risultata rispetto alla versione 2013 molto più in alto a destra. Una grande importanza viene data alla Compliance sia da una prospettiva commerciale sia da quella degli stakeholder. Osservando da vicino le analisi alla base della Matrice di Materialità risulta palese che sono soprattutto i nostri dipendenti a conferire a questo settore un elevato valore. Pertanto è con un certo orgoglio



Si veda il capitolo "Gestione delle questioni relative agli stakeholder", a pagina 16.


che possiamo affermare che i nostri dipendenti hanno una certa affinità con la Compliance.

Il messaggio di prendere sul serio la Compliance come tema rilevante e insieme prestare attenzione non solo a prevenire violazioni delle norme ma anche che queste non possano essere portate a termine, non può provenire da un solo ente (Ente Compliance). Essenziale è la collaborazione tra tutti i reparti: IT, Gestione Personale, Responsible Gaming, Revisione Interna, Finanze e Gestione Ambiente. Ma spetta anche ai nostri dipendenti al ricevimento o all'entrata dei fornitori (portineria) un ruolo importante in questo contesto, di fatto la Compliance non significa solo la tutela verso l'esterno, ma anche la tutela verso l'interno.

La Gestione della Compliance rappresenta quindi per NOVOMATIC un aspetto trasversale oppure se vogliamo usare una metafora sportiva: Una Gestione efficace della Compliance Management presuppone un *capitano* (Group Compliance Officer) e diversi giocatori con posizioni diverse e qualifiche diverse (Comitato Compliance, Responsabili Compliance Locali / *squadra di calcio*) anche un *allenatore*, che risponde del successo della partita (Presidenza). Come succede in una squadra di calcio, tutti i componenti della squadra hanno un obiettivo comune e supportano il raggiungimento dell'obiettivo secondo le proprie forze. Un capitano solo sul campo non è decisivo per la partita, ma contribuisce all'*"intervallo"* (dipendenti), a portare al successo la squadra.



Con effetto dal 1 gennaio 2016 il settore Compliance è stato trasformato in un vero e proprio ente del gruppo. Se in precedenza questo settore era integrato nel Reparto Revisione del gruppo, da gennaio 2016 la Compliance è stata "prelevata" da questo ente e costituita in un vero e proprio ente compliance sotto la direzione del **Group Compliance Officer**. Ora il Group Compliance Officer si relaziona direttamente non solo con la presidenza dell'intero gruppo ma presenta relazioni regolari anche al presidente del Consiglio di Sorveglianza del gruppo. E' stata mantenuta anche la struttura internazionale con la nomina di Responsabili Locali della Compliance che operano per assicurare il rispetto delle regole interne del gruppo e al tempo stesso dei requisiti di legge locali. Il sistema in essere deve essere ulteriormente ampliato.

La novità è rappresentata dalla creazione di un vero **Comitato di Compliance**, che costituisce il riconoscimento della Compliance come tematica d'interfaccia: Nel Comitato di Compliance che si relaziona direttamente con la presidenza generale si trova riunita l'esperienza di esperti di primo piano dell'azienda in un gruppo di consulenza.

In futuro è nostra intenzione esaminare più da vicino anche il corretto comportamento dei nostri fornitori, come illustrato nel paragrafo relativo alla nostra catena di fornitura. Da tempo il nostro concetto relativo a Compliance e CR rappresenta una prassi vissuta, tuttavia rimaniamo in contatto commerciale diretto con più aziende soprattutto nel mondo di nostro interesse con normative diverse. Sebbene tutti i nostri fornitori, quelli in contatto con l'ufficio acquisti centrale presso la sede di Gumpoldskirchen o con l'ufficio acquisti LÖWEN, abbiano ricevuto per conoscenza il nostro Codice di Condotta (Code of Conduct) e abbiano confermato anche per iscritto la presa di conoscenza, esiste sicuramente ancora necessità di gestione lungo la nostra **catena di fornitura**. In una prima fase, i 25 maggiori fornitori della nostra sede legale sono stati sottoposti ad un'analisi dei rischi in merito alla probabilità di rischi sociali, ecologici ed economici. E' nostra intenzione procedere ad una tale analisi per l'anno 2016 anche in Germania. 

Adesioni e partecipazioni ad associazioni di interesse NOVOMATIC Gaming Industries GmbH, 2015

NOVOMATIC Gaming Industries GmbH	<ul style="list-style-type: none"> • Iscrizione a diverse camere di commercio internazionali • Appartenenza alle European State Lotteries • Appartenenza alla World Lotteries Association • Appartenenza alla European Lottery Association • Appartenenza alla respACT austrian business council for sustainable development
-------------------------------------	---

Secondo un recente studio della *Association of Certified Fraud Examiners del 2015*  il maggior numero di sospetti casi di criminalità economica è stato denunciato da un sistema interno di segnalatori o dall'ente interno di controllo. Con il termine criminalità economica o frode si intendono furti, riciclaggio di denaro, abuso di insider information come pure falsificazione di documenti e bilanci. Nell'ambito del proprio Sistema di Gestione della Compliance, NOVOMATIC dispone pertanto, oltre ad altri strumenti, anche di una **Whistleblowing Hotline**, attraverso la quale si possono denunciare in forma anonima casi sospetti o eventuali violazioni. In presenza di una tale denuncia scatta una verifica interna, che, se il sospetto di una violazione dovesse concretizzarsi, verrà estesa di conseguenza. Nove sono le segnalazioni ricevute tramite la hotline interna ed indirizzate al competente ente di controllo del gruppo. Di queste una concerneva le attività sui social media, mentre due l'ammissibilità di ricevere una regalia. Le altre segnalazioni non erano rilevanti ai fini della compliance oppure erano classificabili semplicemente tra le richieste di informazioni. 

La trasparenza è importante non solo in relazione agli indicatori GRI, è nostra intenzione fornire a seguire, come già successo lo scorso anno, un prospetto delle nostre partecipazioni alle diverse associazioni:



Per maggiori informazioni
acfe.com/rtn2016/detection.aspx



G4-S05 / Casi di corruzione accertati e misure intraprese.



Per maggiori informazioni sulla catena di fornitura si veda l'introduzione, a pagina 24.



G4-16 / Partecipazioni e appartenenza ad associazioni di interesse.

Doing the right things **right**.

Cosa significa di fatto il termine Qualità e cosa si può gestire con la stessa. Cosa ha a che fare il Red Beads Experiment con la motivazione dei dipendenti e la Qualità. In quale misura le certificazioni si sostengono nel nostro Processo di Miglioramento Continuo.



G4-DMA /
Principio di Gestione.

La Qualità in sé ha due significati nella lingua corrente, da un lato assume un tenore neutro in termini di valore, in quanto designa unicamente la *somma delle caratteristiche* di un oggetto, di un sistema o processo. Alla Qualità come termine può essere conferita una certa valenza, si parla allora della *Qualità* di un oggetto, di un sistema o di un processo. In questo contesto si parla anche di Qualità del Prodotto, del Processo o del Servizio.

Quando noi di NOVOMATIC parliamo di Qualità, intendiamo sempre la qualità la bontà di un prodotto, di un servizio o di un processo. L'obiettivo è di conseguire sempre *la migliore qualità in assoluto* in questi tre settori. Insistiamo consapevolmente sul termine *migliore possibile*, vale a dire il meglio possibile. Determinati miglioramenti possono essere sì concepibili ma poi risultano non attuabili alla data prevista per la mancanza dei presupposti tecnici.

Inoltre, la Gestione della Qualità può essere osservata anche da diverse angolazioni: dalla prospettiva del prodotto, questo deve soddisfare obbligatoriamente determinati aspetti; dalla prospettiva del valore, il prodotto deve risultare anche vantaggioso con riferimento alla qualità. Ed infine anche dalla *prospettiva del cliente*: Tutti i requisiti che un cliente richiede ad un prodotto sono anche di fatto soddisfatti? Per NOVOMATIC è essenziale riuscire a soddisfare in modo eccellente le richieste dei propri clienti. Noi siamo soddisfatti solo quando lo sono i nostri clienti.

In questo modo la Gestione Qualità presso NOVOMATIC si può ritenere anche parte della gestione dei rischi: I clienti soddisfatti sono di norma partner commerciali di lungo termine, così facendo si garantisce un successo a lungo termine dell'azienda.



M. Binder, Direttore Gestione della Qualità, NOVOMATIC Gaming Industries GmbH.

“La Gestione della Qualità deve intendersi come sistema, come ruote che si ingranano. Di fatto, tutto in qualsiasi forma rientra nella Gestione della Qualità. Da un lato, una Gestione della Qualità efficace contribuisce ad

una riduzione dei costi all'interno della produzione, grazie alla riduzione degli sprechi. Dall'altro, il fattore Qualità costituisce senza dubbio un aspetto legato alla fama, alla reputazione, si pensi solo ad esempio alla VW o in generale alle campagne di ritiro nell'industria automobilistica. Ciò nonostante, non bisogna nascondere il fatto che la sfida più grande per la Gestione della Qualità è vivere la Gestione stessa, il riconoscimento della Qualità deve essere ben ancorato nella consapevolezza dei dipendenti.”

Il Direttore della Qualità della nostra filiale NOVOMATIC Gaming Industries GmbH fa riferimento nella sua dichiarazione che precede ai tre punti sostanziali secondo **William E. Deming**, il “guru” della Gestione Qualità che sono validi ancora oggi: Per poter attuare in modo efficace la Gestione Qualità, tre sono le convinzioni che devono essere ben ancorate all'interno dell'azienda:

- *Ogni dipendente risponde della qualità per le sue mansioni e si sente responsabile del raggiungimento degli obiettivi di qualità. Ad esempio, gli addetti delle nostre filiali vengono sensibilizzati costantemente ad essere attenti, gentili e premurosi con i nostri ospiti.*

- *Nessuno è escluso dall'ambito della qualità.* Questo significa che ognuno fornisce il proprio contributo ad una qualità positiva del prodotto e del servizio offerto. Esiste una motivazione specifica sul perché avevamo scelto come testimonial della foto di questo capitolo una collega e un collega del Facility Management e una collega del reparto Corporate Investment Management. Non solo per dimostrare la varietà e policromia della nostra azienda, ma anche per valorizzare il contributo di questi colleghi in rappresentanza di tutti i dipendenti del gruppo.
- *La qualità è tecnica e mentalità,* ognuna dipende dall'altra. Un progresso tecnico è impossibile senza uno spirito di ricerca di fondo tanto quanto una semplice traduzione senza l'attuazione a livello pratico.

Deming ha integrato le sue enunciazioni con un rimando al cosiddetto **Red Beads Experiment**, secondo cui proprio nel settore della Gestione della Qualità occorre prestare attenzione ad assumersi solo quegli obiettivi, il cui raggiungimento non solo è opportuno ma anche probabile. Altrimenti la grande motivazione dei dipendenti coinvolti nell'esecuzione non porta ad alcun esito. Siamo pertanto ben consapevoli di poter soddisfare la nostra esigenza di una qualità elevata solo se tutti, lavoratori e personale direttivo, remano nella stessa direzione. Questo lavoro di squadra può essere raggiunto solo esiste una comprensione dell'obiettivo comune ed è chiaro a tutti come deve essere di fatto raggiunto questo obiettivo.

Ognuno dei punti succitati non riguarda solo la nostra filiale **NOVOMATIC Gaming Industries GmbH**, ma anche le nostre due filiali operative **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG** e **ADMIRAL Sportwetten GmbH**. Queste due ultime aziende non producono alcun bene materiale, ma offrono servizi nel settore delle scommesse sportive e del gioco e della ristorazione. In questo settore è essenziale la qualità del servizio offerto, pure dall'ottica dei nostri clienti. Il riconoscimento della qualità e la spinta costante verso il miglioramento non sono un tema rilevante solo per le nostre aziende in Austria. Questo principio vale ovviamente anche per le nostre aziende del gruppo tedesco **LÖWEN** e le aziende della **NOVOMATIC-Italia**.

Nella configurazione concreta del relativo Sistema di Gestione della Qualità in Austria sussistono tuttavia delle differenze in termini di produzione e servizio:

Mentre nella produzione viene posta particolare attenzione al funzionamento dei processi produttivi interni, nel campo operativo l'attenzione è rivolta a garantire la qualità dei servizi, che a differenza delle fasi produttive unitarie prescritte non sempre si svolgono o possono svolgersi nella stessa maniera: Il Sistema di Gestione della Qualità della **NOVOMATIC Gaming Industries GmbH**, la nostra filiale nel campo della fabbricazione di slot machines, si basa innanzitutto sulla norma ISO 9001, per conseguire una qualità del prodotto uniforme con un crescente grado di miglioramento della qualità. Questa norma prescrive delle caratteristiche ben specifiche con cui **deve essere** (anche) **misurata** la qualità. Abbiamo pertanto stabilito al nostro interno **diversi indicatori**, che devono fornirci indicazioni sui diversi aspetti qualitativi, ad esempio prestiamo sempre attenzione al rispetto dei termini di consegna (differenza tra il termine richiesto dal cliente e il termine di consegna effettivo), come pure alla nostra percentuale interna di scarti nel campo dello stampaggio ad iniezione, che nel 2015 ha raggiunto mediamente un valore ad una cifra.

Il rispetto delle indicazioni della norma viene verificato ad intervalli regolari da un istituto esterno. Con periodicità annuale si tiene un cosiddetto audit di monitoraggio, ogni tre anni è prevista l'ispezione di ricertificazione per poter mantenere il certificato ISO come **NOVOMATIC Gaming Industries GmbH** anche in termini di comunicazione verso l'esterno. Nel 2017 è prevista di nuovo questa ispezione. Il Reparto Gestione Qualità provvede anche ad attuare audit interni secondo un piano ben prestabilito oppure a richiesta e in casi specifici al fine di assicurare una verifica costante. Questi audit interni non si prefiggono di riscontrare le cause degli errori o vizi. Bisogna collaborare insieme ai miglioramenti proprio come enunciato da Deming. La Gestione della Qualità viene da noi intesa come una mansione del personale direttivo, il quale viene informato in occasione dei Management Review sugli eventuali potenziali di miglioramento. Insieme vengono poi concordati i relativi interventi.

Anche nella nostra filiale attiva nel settore delle giochi d'azzardo, la **ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE)**, è stato creato il Reparto Gestione della Qualità: In questo caso tutta l'attenzione è concentrata sulla garanzia della qualità dei servizi offerti. Particolare attenzione viene anche rivolta al tema della Tutela dei Dati: ACE dispone fin dalla sua costituzione nel 2011 di

un **Sistema di Gestione della Sicurezza dei Dati (ISMS)**, certificato secondo lo standard internazionale ISO/IEC 27001. Anche le norme internazionali sono soggette ad aggiornamenti regolari, al nostro ISMS trova applicazione la norma ISO 27001:2013. A metà gennaio 2015 ha avuto luogo l'audit di ricertificazione a cura di un istituto esterno. L'audit ha avuto esito positivo, per cui ACE potrà insignirsi del certificato fino al 2018. Il nostro ISMS garantisce che i dati sensibili dei nostri clienti siano protetti nel migliore dei modi. Nel periodo di questa relazione non si sono registrati pertanto reclami formali di una violazione della Tutela dei Dati. ✓



G4-PR8 / Reclami a seguito di violazioni della tutela dei dati.

L'elevato requisito di qualità che la società ACE si impone viene assicurato da regolari **controlli/audit interni**: Nel piano annuo dei controlli e audit vengono definite le singole fasi, ad esempio ogni filiale della ACE viene visitata almeno una volta all'anno dai Direttori Qualità i quali verificano sulla base di una check list specifica se le regole interne sono note, comprese e rispettate. I risultati di questi controlli vengono discussi con il membro della presidenza ACE competente allo scopo di estrapolare gli interventi più necessari. Anche il reparto formazione / aggiornamento HR viene informato dei risultati per modificare eventualmente anche la documentazione dei corsi proposti o effettuare altri corsi qualora siano stati accertati dubbi e punti non chiari in occasione dei controlli interni.

ACE si sottopone pure ad un processo di certificazione regolare relativamente al proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma ISO 9001. Inoltre, annualmente **si svolgono i Mystery Testings** incentrati su aspetti diversi in quelle regioni in cui è attiva la società ACE. ⓘ Un contratto inter-aziendale assicura che anche la società **ADMIRAL Sportwetten GmbH** sia compresa nel piano interno di controlli della ditta ACE.



Per maggiori informazioni si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 42.

In **Germania** si è iniziato ad ottobre 2015 a sottoporre tutte le **sale gioco ADMIRAL** ad una certificazione esterna a cura del TÜV-Renania. Nell'ambito di queste verifiche volte al conseguimento di un **certificato**

"**sale gioco verificate regolarmente**" vengono valutati 120 criteri, tra cui rientrano anche temi relativi alla tutela dei giocatori e dei giovani. Il gruppo LÖWEN vede questa certificazione come l'opportunità di distinguersi dalla concorrenza e rendere visibili anche all'esterno i propri sforzi a livello di Gestione della Qualità, Tutela dei Giocatori e dei Giovani. Entro fine 2016 tutte le sale gioco ADMIRAL in Germania devono essere certificate secondo questo standard.

Anche le singole aziende del gruppo LÖWEN si sottopongono al controllo esterno secondo la norma ISO 9001:2008. A fine 2015 la società LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH ha superato ampiamente tutti i tre audit di ricertificazione, mentre le società Crown Technologies GmbH, EXTRA Games GmbH, BPA Freizeit- und Unterhaltungsbetriebe GmbH e la Admiral Play GmbH hanno superato positivamente gli audit di monitoraggio annui.

Anche in **Italia** viene data rilevanza alle certificazioni esterne per farsi misurare nei confronti delle norme di settore riconosciute: Nel 2015 la società NOVOMATIC-Italia ha intrapreso i preparativi per una certificazione secondo lo standard della **European Lotteries Association**, la quale ha fissato le norme europee per il gioco d'azzardo responsabile. Le aziende, che richiedono la certificazione ELA, devono rispettare un catalogo di undici punti con numerosi punti particolareggiati. Oltre alle indicazioni in tema di reporting, anche ai propri stakeholder esterni, le aziende certificate si impegnano a rispettare determinate norme in materia di comunicazione e promozione. Al tempo stesso le aziende si impegnano, in qualità di aderenti della ELA, a sostenere l'associazione, a organizzare iniziative di Gioco Responsabile come pure a sostenere lavori di ricerca e conferenze per la formazione e l'aggiornamento delle aziende aderenti. Nell'insieme, questa associazione volontaria come pure la certificazione volontaria si prefiggono mediante la pressione comune e la fama riconosciuta a livello internazionale di implementare elevati standard di settore anche dove questi non sono prescritti esplicitamente dalla legge.

Innovare, innovate, erneuern.

Perché anche le innovazioni devono essere gestite attivamente. Quale contributo sostanziale fornisce uno scienziato italiano con un nome impronunciabile. Perché “striving for innovation” è un valore centrale della nostra azienda.

✔ L'innovazione e la creatività sono in cima dei valori della nostra azienda. Questo si riflette anche nella nostra Matrice di Materialità nella quale alla Gestione dell'Innovazione è stato concesso da una prospettiva commerciale un elevato valore. ⓘ La ragione per cui noi consideriamo la Gestione dell'Innovazione come valore centrale è presto detto: In qualità di gruppo leader a livello internazionale nel settore delle tecnologie di gioco è indispensabile per la conservazione di una posizione strategica sul mercato riconoscere per tempo le tendenze e affrontare e anticipare le stesse. La Gestione delle Innovazioni è da intendersi come pianificazione, gestione e controllo sistematico delle innovazioni all'interno delle organizzazioni.

Cinque principi per il successo.

Il successo economico ed anche la posizione di azienda leader sul mercato bisogna guadagnarseli nel verso senso della parola. Il successo economico nel lungo termine può essere garantito solo se determinati principi sono alla base dell'agire proprio. Questo è valido anche per la Gestione dell'Innovazione. I nostri valori aziendali in questo contesto possono riassumersi in cinque punti sostanziali:

- *Il concetto di striving for innovation deve essere ben saldo nella cultura aziendale, non deve essere a sé stante, bensì condiviso dalla direzione generale. Pertanto, il nostro reparto interno Research & Development è assegnato direttamente al nostro membro della presidenza (CTO Sig. Thomas Graf).*
- *Dobbiamo investire in nuovi prodotti o intendiamo migliorare quelli esistenti? Siamo convinti che entrambe le cose siano corrette e importanti. Il nostro sistema interno di Gestione della Qualità contribuisce in modo sostanziale a migliorare di continuo i prodotti esistenti e ad adeguarsi alle nuove circostanze. Ovviamente, abbiamo sempre davanti agli occhi le tendenze e gli sviluppi più recenti ed*

investiamo consapevolmente nella creazione di nuove tecnologie e applicazioni.

- *Il lavoro deve essere più di “solo” un lavoro. La creatività e la ricchezza d'idee si sviluppano secondo Mihaly Csikszentmihalyi, professore italiano emerito di psicologia all'Università di Chicago, solo in un sistema composto da individuo, ambiente ed esperti riconosciuti. Per attivare questo processo designato come “flow”, sono necessari quindi lo spirito creativo di una persona, ma anche un ambiente di lavoro che favorisce la creatività come pure il relativo riconoscimento di esperti.*
- *Partire dal piccolo, pensare in grande. Per noi è importante la possibilità di provare e testare entro condizioni quadro protette, i così detti “progetti pilota” – comunque con l'obiettivo di estendere questi progetti pilota in tutto il gruppo. Questi piccoli passi ci aiutano anche nel nostro processo di insegnamento, noi siamo alla ricerca del miglioramento continuo e dell'innovazione continua, e non della perfezione immediata. Gli errori ci aiutano nel nostro processo interno di insegnamento e vengono ritenuti importanti.*
- *Creatività e innovazione non di un singolo reparto. Ovviamente, il nostro reparto interno Research & Development è all'avanguardia nello sviluppo di nuove idee commerciali e miglioramenti di prodotti. Desideriamo tuttavia approfittare anche del sapere e delle conoscenze di ogni singolo dipendente NOVOMATIC e condividere la sua esperienza. Noi riteniamo che ogni dipendente sia esperto nel suo campo d'azione e noi come azienda facciamo in modo di sfruttare questa perizia ed esperienza.*

Per questa ragione sono stati realizzati nel 2015 i primi preparativi per l'attuazione di un **Sistema di Gestione delle Idee** interno all'interno della ADMIRAL Casinos & Entertainment AG. Desideriamo offrire ai



G4-DMA /
Principio di Gestione.



Si veda il capitolo
“Gestione delle
questioni relative
agli stakeholder”,
pagina 16.

nostri dipendenti una piattaforma dove poter presentare alla direzione le loro proposte e le loro idee. Una giuria interna specializzata valuta le proposte sottoposte e le verifica sulla base di un catalogo predefinito in termini di attuabilità. Alle proposte che possono contribuire al successo aziendale in modo comprovato viene

riconosciuto un premio. **LÖWEN Germania** è un precursore a questo proposito: Qui esiste da tempo una piattaforma interna per la raccolta delle proposte creative e innovative dei dipendenti. I progetti selezionati vengono illustrati nel giornale "WIR" pubblicato trimestralmente.

Think global, act local.

Da Gumpoldskirchen, Bassa Austria fino al Delaware, USA. Come la stabilità finanziaria contribuisce al successo aziendale. Cosa contraddistingue Rimini e Londra. Cosa intendiamo con creazione di valore locale.



G4-DMA /
Principio di Gestione.

Da Gumpoldskirchen, nella Bassa Austria fino al Delaware, USA in 35 anni – una crescita dinamica che premia NOVOMATIC. Oltre ai prodotti e ai servizi innovativi e alla diversificazione geografica esiste ancora un punto che rende unica la società NOVOMATIC: Il chiaro riconoscimento delle proprie radici e quindi anche della sede di un gruppo attivo a livello internazionale che si estende in tutti e cinque i continenti, in una località idilliaca **Gumpoldskirchen nella Bassa Austria**. Nonostante l'espansione internazionale non si è ancora pensato di trasferire la sede centrale dell'azienda.

La consapevolezza delle proprie origini e delle proprie radici si riflette anche nella creazione di valore a livello regionale: Da un lato, i fornitori locali traggono vantaggio dalla vicinanza di una grande azienda, dall'altro NOVOMATIC si pone anche come parte attiva del comune e della vita comunale, ad esempio sostenendo finanziariamente il corpo dei vigili del fuoco locale oppure la sede locale della Croce Rossa. Anche altre organizzazioni impegnate in attività e iniziative caritatevoli quali ad esempio il mercato sociale SOMA nella Bassa Austria traggono vantaggio dalla presenza locale della società NOVOMATIC.



G4-EC1 / Valore ricavato direttamente e distribuito.

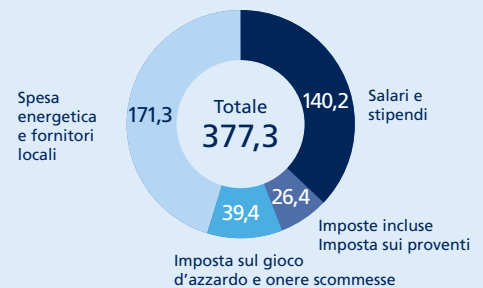


G4-EC9 / Quota di spese per i fornitori locali presso le sedi principali d'attività.

Senza tralasciare che anche tutto l'organismo pubblico tra vantaggio dalla presenza di grandi gruppi industriali, sotto forma di imposte e tasse.

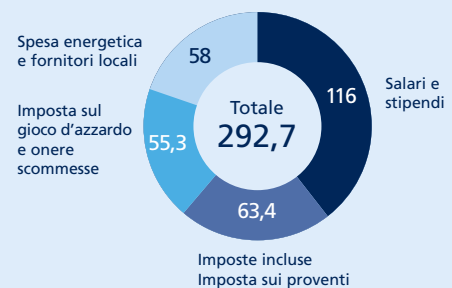
Creazione di valore per tutto il territorio austriaco

in milioni di Euro, al 31.12.2015



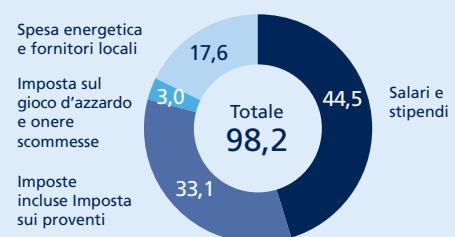
Creazione di valore del gruppo LÖWEN

in milioni di Euro, al 31.12.2015



Creazione di valore di NOVOMATIC-Italia

in milioni di Euro, al 31.12.2015



Per consentire questo successo aziendale, è fondamentale anche una **stabile base finanziaria**. Di questo sono ben consapevoli sia gli stakeholder interni che esterni. Questo spiega come questo termine risulti ben in alto a destra nella Matrice di Materialità del 2015. **i** Questa stabilità finanziaria è dovuta ad una attenta gestione e attenzione alla liquidità e al rispetto delle “*Regole d’Oro del Finanziamento*”, secondo cui i progetti a lungo termine vengono finanziati pure a lungo termine. Questo sviluppo finanziario stabile non è dovuto solo alla nostra capacità innovativa – bisogna anche potersi permettere degli errori. Una prospettiva stabile è una garanzia di posti di lavoro sicuri presso NOVOMATIC. La consapevolezza della responsabilità in quanto datore di lavoro è ben diffusa nella nostra direzione e gestione aziendale, puntiamo sempre ad uno sviluppo aziendale sostenibile e stabile, che a sua volta è la base per posti di lavoro sicuri e stabili. Solo attorno alla sede centrale di Gumpoldskirchen risiedono circa 530 dipendenti (quasi la metà di tutti i dipendenti della sede). NOVOMATIC rappresenta anche in questa ottica un forte motore propulsore per lo sviluppo economico della regione. **✓**

Il positivo sviluppo commerciale negli anni è apprezzato anche all’esterno: Ad ottobre 2015 NOVOMATIC è stata valutata da **Standard & Poor’s che le ha riconosciuto un rating “BBB”** NOVOMATIC è pertanto il gruppo d’Europa attivo nel settore delle tecnologie di gioco con il miglior rating in assoluto.

Da Londra a Rimini.

All’inizio di febbraio 2015 si è tenuta a Londra la più grande manifestazione mondiale dedicata all’Online e Offline Gaming: **ICE Totally Gaming**. NOVOMATIC ha partecipato con uno stand dalle dimensioni di un vero e proprio campo di calcio per poter presentarsi con ben 18 aziende del gruppo. Era presente per la prima volta anche la filiale NOVOMATIC-Italia per presentare le novità per il mercato italiano.

Oltre agli spunti per nuove idee commerciali l’ICE Totally Gaming offre anche un emozionante programma di interventi e conferenze di fama internazionale centrati su diversi aspetti del Responsible Gaming: Per fare un esempio, il **World Regulatory Briefing** o l’**International Casino Conference**. Sfruttiamo questi eventi collaterali come misure di aggiornamento per il personale direttivo, inoltre il programma interdiscipli-



Sig.ra Monika Poeckh-Racek, Direttrice CR del gruppo presso NOVOMATIC / ICE Totally Gaming 2015.

nare rappresenta pure una ottima opportunità per scambiarsi idee e informazioni in maniera informale sulle ultimissime tendenze in termini di tutela dei giocatori.

Oltre a Londra anche a Rimini si tiene un’altra importante manifestazione **ENADA Primavera** a marzo di ogni anno: L’edizione del 2015 ha registrato circa 26.000 visitatori. NOVOMATIC-Italia è presente a questa manifestazione fin dalla prima edizione nel 2010 con uno stand molto rappresentativo. La manifestazione a Rimini si contraddistingue anche per un ampio programma quadro in tema di Gioco Responsabile e Prevenzione.



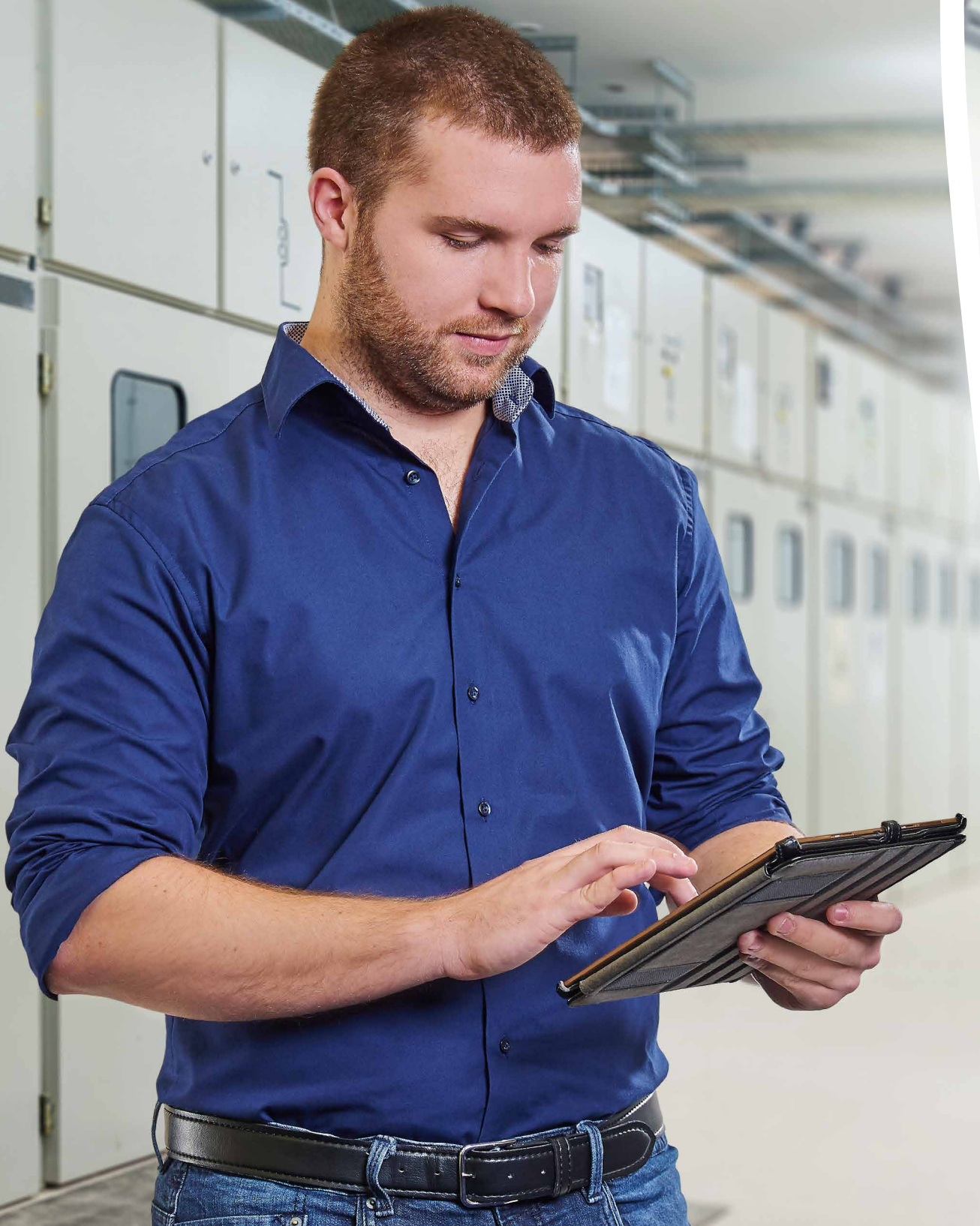
Si veda il capitolo “Gestione delle questioni relative agli stakeholder”, a pagina 16.



G4-EC8 / Tipologia e portata delle ripercussioni economiche indirette.



NOVOMATIC goes green







NOVOMATIC goes green



Le nostre sfide

Incremento della nostra efficienza energetica nella produzione e gestione

Incremento della consapevolezza per l'ambiente, in tutto il gruppo

Miglioramento continuo del nostro Sistema di Gestione dell'Ambiente



Le nostre soluzioni

Verifiche e valutazioni regolari dei processi produttivi e degli edifici amministrativi in merito all'efficienza energetica

Applicazione della Politica Ambientale in tutto il gruppo

Austria: Audit annuale del Sistema di Gestione dell'Ambiente secondo la norma ISO 14001 nel febbraio 2016

Che cosa abbiamo raggiunto nel 2015:

Audit dell'efficienza energetica presso la sede di Gumpoldskirchen

Rafforzare la consapevolezza dei dipendenti sui temi ambientali

Iniziare a coinvolgere i fornitori nella Gestione dell'Ambiente

Su che cosa stiamo lavorando:

Definizione di misure sulla base dei risultati degli audit svolti

Suggerimenti mensili sulla NOVONet e annunci in bacheca;
Austria: Cartella risparmi aggiuntivi;
Germania: Inoltre, colonnine informative davanti alla mensa

Germania: Sistema di Gestione dell'Energia secondo la norma DIN EN ISO 50001 con domande sulla Gestione dell'Energia dei Fornitori;
Austria: Verifica dei fornitori per la sede di Gumpoldskirchen per la prima volta per i rischi sociali, economici ed ecologici

✓ G4-EN32 / 1 fornitori verificati in termini di rischi ecologici.

i Per maggiori informazioni si veda l'introduzione, a pagina 24.

Cosa abbiamo ancora in progetto per il 2016 / 2017:

Carbon Footprint / Emissioni di CO₂ per i voli aerei, sede centrale di Gumpoldskirchen nel 2015 ✓ ✓G4-EN15 / Emissioni di THG (CO₂).

3.070 ton.

sede centrale di Gumpoldskirchen 2015

(corrisponde a circa 3.700.000 miglia di volo,
oppure acirca 91 giri del mondo)



Lacerta agilis, la lucertola degli arbusti. ✓



La lucertola degli arbusti è un animale protetto in Germania, in particolare per il suo ridotto spazio vitale. Nel corso dei lavori di costruzione di un grande capannone a Bingen particolare attenzione è stata dedicata a questi piccoli rettili. Per maggiori particolari, si veda nel capitolo. La Gestione dell'Ambiente è parte del reparto HSE Health Safety Environment, un dipendente di questo reparto, si veda alla pagina precedente. Maggiori particolari sul nostro principio di gestione in questo capitolo.

G4-EN13 / Spazi vitali rinaturalizzati.

Tre mondi e un bosco della dimensione della città di Berlino.

Quale contributo può fornire l'ecologia aziendale alla tutela globale dell'ambiente? Cosa è il Greenwashing e perché NOVOMATIC è sempre più verde. Che legame esiste tra le "Mozartkugeln" e la Tutela dell'Ambiente? Cosa è Lacerta agilis e quale legame esiste con LÖWEN.



G4-DMA /
Principio di Gestione.



WWF-Waldverlust
Ticker 2011.



Si veda l'introduzione,
a pagina 24.

Se si osserva la nostra attuale Matrice di Materialità, si nota subito che il punto "Ambiente e Ecologia Aziendale" con i suoi aspetti quali "Gestione Aziendale dell'Ambiente" e "Ecologia del Prodotto" (Matrice di Materialità del 2013) è stato suddiviso in una serie di singoli aspetti ai quali è stata data una grande risonanza sia dalla prospettiva degli stakeholder che da quella commerciale rispetto alla Matrice precedente del 2013. Inoltre, gli aspetti del campo d'azione vengono descritti come "Riciclabilità dei Prodotti (inclusa la vendita di apparecchi usati)", "Efficienza Energetica (inclusa la gestione energetica)", "Conservazione delle Risorse (inclusa l'efficienza ecologica e la sostituzione delle sostanze chimiche)" e "Riciclaggio (inclusa la suddivisione dei rifiuti e l'economia dei rifiuti, impatto CO₂ e smaltimento degli imballaggi)". In relazione al nuovo punto "Catena di Fornitura" nell'ambito delle analisi effettuate nel 2015 è stato notato che è necessaria una maggiore attenzione verso i rischi di carattere ecologico lungo la catena di fornitura. Sulla base dei risultati di queste analisi abbiamo deciso denominare diversamente il campo d'azione designato fino ad ora "Ambiente ed Ecologia Aziendale" in modo da comunicare in questo modo al tempo stesso il nostro orientamento strategico in questo campo d'azione: "NOVOMATIC goes green".

In qualità d'azienda produttiva con una profondità produttiva superiore alla media due sono gli angoli d'osservazione che influenzano il nostro impegno nel campo dell'ecologia aziendale: Da un lato, come parte della nostra Responsabilità Aziendale e anche come parte integrante della nostra filosofia aziendale, intendiamo assicurare uno sviluppo sostenibile dell'azienda in modo da prestare attenzione non solo in fase

d'acquisto delle materie prime, ma anche di ridurre i materiali d'imballaggio e i rifiuti nella misura massima possibile. Siamo consapevoli che siamo responsabili anche per le generazioni a venire. Esiste solo questo mondo – anche se secondo il consumo attuale delle risorse dovrebbe esistere il nostro pianeta in triplice versione. Ad esempio entro 60 secondi va perso un bosco delle dimensioni di Berlino.

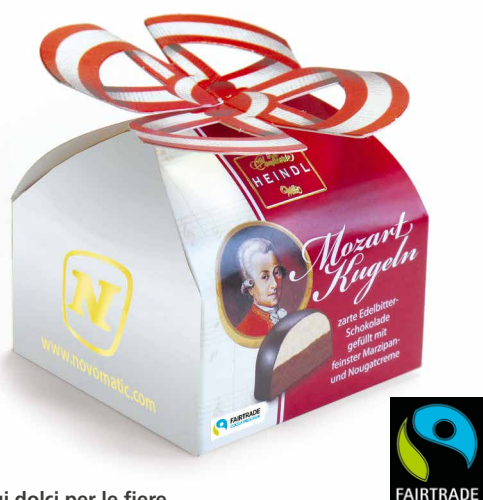
Dall'altro, soprattutto le risorse energia e acqua come pure i rifiuti e le acque reflue rappresentano un fattore di costo sensibile per la nostra azienda. Anche nel senso di una produzione efficiente prestiamo attenzione non solo ad un impiego possibilmente corretto delle risorse. Ci sforziamo pure a ridurre al massimo i rifiuti risultanti dalla produzione e dall'imballaggio che non possono essere riciclati. Parte del nostro ciclo di creazione di valore come descritto nell'introduzione della relazione è pure il cosiddetto **Refurbishment**, vale a dire il condizionamento e rinnovamento di apparecchi usati in modo da prolungare la loro durata d'impiego.

Un Sistema di Gestione dell'Ecologia Aziendale efficace che tenga conto non solo del proprio impiego delle risorse ma anche quello dei suoi fornitori, contribuisce anche sostanzialmente alla tutela globale dell'ambiente. Qui è richiesto in particolare l'intervento di aziende multinazionali, attive a livello globale, come NOVOMATIC. Nel 2015 ci siamo fissati l'obiettivo di attuare la nostra Politica Ambientale interna, già valida per Austria, Germania ed Italia, anche ad altre filiali del gruppo impegnandole in questo modo ad un uso efficiente delle risorse. Riteniamo che rientri in questo contesto anche un'attenzione verso i propri fornitori e la verifica dell'esistenza o presenza presso di questi di

eventuali rischi per l'ambiente. Nel 2015 abbiamo proceduto per la prima volta ad una analisi dei fornitori che registrano i maggiori fatturati **della nostra sede di Gumpoldskirchen** ed accertato che tengono sotto stretto controllo i rischi per l'ambiente. ✓ i

LÖWEN Germania ha stabilito per sé e le proprie filiali ulteriori norme procedurali: Gli spedizionieri esterni con cui collabora regolarmente LÖWEN Germania devono assicurare che la loro flotta di TIR sia composta di veicoli di classe EURO V o EURO VI, dato che queste norme prevedono severissime indicazioni per le emissioni di gas nocivi. Così facendo LÖWEN Germania intende contribuire alla riduzione dei gas nocivi dannosi per il clima. Gli aspetti ambientali influenzano anche la scelta dei nostri fornitori a Gumpoldskirchen e in Germania: I rischi ecologici sono stati inseriti nel catalogo dei criteri da rispettare nella scelta di nuovi fornitori. E' opportuno ricordare che il **Sistema di Gestione Energetica di LÖWEN ENTERTAINMENT e Crown Technologies** in Germania è **certificato secondo la norma DIN EN ISO 50001**. Questo sistema prevede anche un catalogo di quesiti da porre ai fornitori di una azienda certificata. Le registrazioni con i dati dei fornitori devono essere conservate per una durata di tre anni (e devono essere aggiornate regolarmente).

I miglioramenti nel settore della Gestione Ambientale sono spesso delle iniziative molto piccole che tuttavia portano a grandi risultati. Un esempio a questo proposito è la cooperazione che esiste da lungo tempo con un produttore di cioccolato di Vienna che produce per noi **omaggi dolci** (Palle di Mozart / Mozartkugeln) in un ordine di diverse migliaia di esemplari all'anno che omaggiamo in occasione delle nostre diverse partecipazioni a fiere e manifestazioni a livello internazionale.



Omaggi dolci per le fiere.



Da ottobre 2014 l'intera produzione dell'azienda è stata convertita all'utilizzo di cacao proveniente dal commercio equo e solidale in modo da incentivare i produttori locali. Inoltre, il marchio di qualità **FairTrade** vieta il lavoro minorile e coercitivo, e **prevede il rispetto obbligatorio di misure a tutela dell'ambiente.** ✓ i

Le misure descritte che si traducono in un certo esborso per NOVOMATIC e le sue filiali, evidenziandone il fatto che NOVOMATIC ha a cuore gli aspetti ecologici legati alla sua attività principale e sottopone i suoi sistemi di gestione fondamentali ad una verifica esterna costante. Il cosiddetto **"Greenwashing"** (Nota: Le singole misure nell'ambito della Gestione Ambientale senza un orientamento strategico, esclusivamente rivolte a PR positive) sono rifiutate esplicitamente da noi di NOVOMATIC.

Questo atteggiamento si riflette anche soprattutto presso la sede di Gumpoldskirchen, dove il **Sistema di Gestione dell'Ambiente secondo la norma ISO 14001** è stato sottoposto ad inizio 2016 ad un audit annuo di **controllo** che è stato superato brillantemente. Nel corso del controllo due sono i punti valutati molto positivamente: la differenziazione dei rifiuti presso la sede e il nuovo concetto d'istruzione per tutti i dipendenti che sarà completamente attuato entro metà del 2016. Per il 2017 è prevista una nuova certificazione del Sistema di Gestione dell'Ambiente a Gumpoldskirchen.

Il nostro orientamento strategico in questo settore verrà radicato con l'assegnazione di responsabilità ben definite. Per la **sede di Gumpoldskirchen** è stato nominato un responsabile ambiente specifico, che annovera tra le sue mansioni temi in materia di economia dei rifiuti oltre a dover assicurare il rispetto delle indicazioni della legislazione sull'ambiente e organizzare i corsi per i nostri dipendenti presso la sede. Presso **LÖWEN Germania** è previsto mensilmente un incontro del team energia (Jour-Fixe), di cui fanno parte oltre ai responsabili competenti per le singole filiali del gruppo LÖWEN anche addetti dell'ufficio acquisti e Compliance. Nel corso di questi incontri regolari vengono discusse insieme possibili iniziative di miglioramento in tema di gestione energetica. Sia il nostro responsabile ambiente presso la sede di Gumpoldskirchen, sia i membri del team energia in Germania hanno identificato come gruppo target principale di tutte le iniziative d'ecologia aziendale i **nostri dipendenti**: Sono di fatto loro che mettono in pratica le nostre politiche e direttive ambientale volte ad incrementare l'efficienza energetica e il rispetto delle risorse nella loro giornata lavorativa.

G4-EN32 / I fornitori verificati in termini di rischi ecologici. Si veda l'introduzione, a pagina 24.

Per risvegliare nei nostri dipendenti la consapevolezza che hanno un ruolo sostanziale nel successo della nostra gestione ambientale con il loro contributo giornaliero, pubblichiamo mensilmente nella intranet del gruppo notizie a questo riguardo, in Germania presso la sede di Bingen è collocata nelle vicinanze della mensa aziendale una colonnina informativa, che sollecita l'interesse con domande del tipo "sapete che".

Oltre alle continue ispezioni esterne del sistema di gestione dell'ambiente presso la sede centrale di Gumpoldskirchen, nel 2015 si è proceduto pure ad un **audit esterno in tema di efficienza energetica**, in occasione del quale è stato passato al vaglio il nostro Sistema di Gestione Energetica. Nell'ambito di questo audit sono state avanzate diverse proposte di miglioramento

volte a ridurre ulteriormente il nostro consumo energetico; queste proposte vengono ora esaminate per accertarne la fattibilità concreta.

Tralasciando le iniziative di miglioramento nel campo della Gestione Energetica, presso la sede di Gumpoldskirchen possiamo registrare e illustrare interventi di ottimizzazione anche in altri reparti. A titolo di esempio, possiamo menzionare l'acquisto di nuove stampanti per la tipografia aziendale, che consumano meno inchiostro e toner, con un risparmio di circa 20.000 Euro all'anno. Inoltre, circa 59 tonnellate di rottami metallici sono stati recuperate con il riciclaggio di vecchi impianti automatici. Tutti i rifiuti vengono trasportati da aziende speciali; a seconda della classe di pericolosità vengono rispettate le norme specifiche.



G4-EN3 / Consumo energetico all'interno dell'organizzazione.
G4-EN6 / Riduzione del consumo energetico.

Consumo energetico presso la sede di Gumpoldskirchen, Austria

Consumo energetico	Unità	Assoluto		Unità	Relativo (specifico)		Variazione +/- in % 2014-2015 (relativo)
		2014	2015		2014	2015	
Consumo di corrente	MWh	9.437,99	9.598,90	MWh/dipendente	7,57	7,38	-2,52 %
Consumo di gas	MWh	6.883,28	7.040,75	MWh/dipendente	5,52	5,42	-1,96 %



G4-EN3 / Consumo energetico all'interno dell'organizzazione.

Consumo energetico della LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Germania

Consumo energetico	Unità	Assoluto		Variazione +/- in % 2014-2015
		2014	2015	
Corrente	kWh	1.213.914	1.258.232	3,65 %
Gas metano	m³	14.393	19.100	32,7 %
Gasolio	Litri	104.970	113.282	7,92 %

Osservazione in merito ai dati della Germania: L'incremento del consumo energetico è legato ai lavori di ristrutturazione del reparto logistica svolti nel 2015 presso la sede di Bingen come pure al maggior carico produttivo sempre nel 2015.



G4-EN8 / Prelievo totale d'acqua per fonte d'approvvigionamento.
G4-EN10 / Volume totale dell'acqua riciclata.

Consumo d'acqua presso la sede di Gumpoldskirchen, Austria

Consumo d'acqua	Unità	Assoluto		Unità	Relativo (specifico)		Variazione +/- in % 2014-2015 (relativo)
		2014	2015		2014	2015	
Acqua potabile	m³	15.148	15.725	m³/dipendente	12,16	12,10	-0,50 %
Acque reflue	m³	13.633	14.252	m³/dipendente	10,94	10,89	-0,51 %



G4-EN8 / Prelievo totale d'acqua per fonte d'approvvigionamento.
G4-EN10 / Volume totale dell'acqua riciclata.

Consumo d'acqua della LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Germania

Consumo d'acqua	Unità	Quantità		Variazione +/- in % 2014-2015
		2014	2015	
Acqua potabile	m³	2.460	2.002	-18,62 %
Acque reflue	m³	2.215	1.810	-18,28 %

✓ Gestione rifiuti presso la sede di Gumpoldskirchen, Austria

	Unità	Assoluto		Unità	Relativo (specifico)		Variazione +/- in %
		2014	2015		2014	2015	2014-2015 (relativo)
Rifiuti non pericolosi	Ton.	939,44	920,60	ton./dipendente	0,754	0,708	-6,08 %
Rifiuti pericolosi	Ton.	104,52	82,32	ton./dipendente	0,084	0,063	-24,51 %
Totale rifiuti	Ton.	1.043,96	1.002,92	ton./dipendente	0,838	0,771	-7,92 %
Rifiuti residui	Ton.	151,42	130,91	ton./dipendente	0,122	0,101	-17,14 %



G4-EN23 / Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento.

✓ Gestione rifiuti presso la LÖWEN ENTERTAINMENT GmbH, Germania

	Unità	Codice rifiuto (AVV)	Classificazione (ng/g)	2014	2015
Legno usato A IV	Ton.	170204	g	35,7	17,5
Rifiuti speciali (lattine, vernici, colle, ecc.)	Ton.		g	5,3	7,6
Neon	Ton.	200121	g	0,5	0,2
Rifiuti elettronici (componenti + apparecchi elettronici)	Ton.	200135	g	119,0	4,1
Rifiuti elettronici	Ton.	160213	ng/g	594,84	502,0
Materiali misti / rifiuti residui	Ton.	150106	ng	84,9	118,7
Imballi di carta, cartoncino, cartoni	Ton.	150101	ng	175,3	208,2
Legno usato A II (legno non trattato)	Ton.	170201	ng	121,9	154,7
Vetro liscio	Ton.	200102	ng	6,3	9,9
Rifiuti di cucine e mense biodegradabili	Ton.	200108	ng	13,3	13,3
Pellicole (imballaggi)	Ton.	150102	ng	13,4	16,0
Styropor (imballaggi)	Ton.	150102	ng	0,6	0,6
Metalli	Ton.	200140	ng	155,30	135,9



G4-EN23 / Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento.

La Gestione dell'Ambiente è per noi sempre una materia trasversale. Gli aspetti ambientali devono essere quindi elaborati in tutti i settori, ad esempio anche nella **Gestione delle Trasferte e dei Viaggi della nostra sede centrale**: Per questa ragione pubblichiamo per la prima volta in questo documento la nostra **CO₂ impronta**, che si crea sulla base dell'orientamento internazionale del nostro gruppo e della relativa necessità di viaggiare. Prendiamo a spunto queste cifre caratteristiche per rielaborare anche la nostra politica in materia di trasferte e viaggi, per ridurre nella misura possibile l'impatto di CO₂ dovuto ai viaggi aerei e selezionare mezzi di trasporto alternativi.



Miglia di volo nel 2015

G4-EN15 / Emissioni dirette di gas effetto serra (CO₂).




G4-EN13 / Spazi vitali rinaturalizzati.



	2014	2015
Voli sui cieli europei	1.751.540	1.984.842
Voli Europa – USA	1.246.492	1.670.072
Ripercussioni di CO ₂ in tonnellate	2.343	3.070

L'incremento delle miglia di volo nel 2015 è dovuto all'estesa attività commerciale negli USA; calcolato come segue: 4,5 litri / cherosene / 100 Pkm × 2,6 kg CO₂ per litro × 2,7 fattore RFI. Calcolo forfait senza differenziazione tra voli di breve-lunga tratta, tipo d'aereo.

Anche in **Germania** intraprendiamo svariate iniziative per migliorare di continuo le nostre prestazioni in tema di ecologia aziendale. Ad esempio, una filiale del gruppo LÖWEN, la società BPA Freizeit- und Unterhaltungsbetriebe GmbH, acquista già il 100 per cento di ecocorrente. Da inizio 2015 la nostra filiale operativa EXTRA Games GmbH ha optato per l'illuminazione esterna dei suoi locali una illuminazione a led a risparmio energetico. Per **l'Italia** non sono disponibili attualmente i dati relativi alla gestione ambientale dell'azienda, non essendo stati ancora rilevati a livello centrale. A questo proposito desideriamo rammentare l'implementazione già intrapresa nel 2015 di una piattaforma dati CR che consentirà di stilare una relazione per l'Italia dal 2016.

 A questo punto non possiamo tralasciare di menzionare un evento degno di nota nel campo della gestione ambientale nel 2015 presso la sede di Bingen in Germania: Prima che venissero iniziati nel 2011 i lavori di costruzione del nuovo e moderno capannone dedicato alla logistica a Bingen, biologi esperti sono stati incaricati di trasferire la **lucertola selvatica** (lat. *Lacerta agilis*), **una specie protetta in Germania** in un'area apposita in modo che le opere di costruzione potessero procedere senza danneggiare lo spazio vitale di queste animali. Al completamento dei lavori di costruzione nel 2015 è stata messa a disposizione di questa specie protetta uno spazio vitale di 25.000 m² protetto per garantire la sopravvivenza di questa specie animale.



Lucertola degli arbusti.



Il Team del Novomatic Forum in occasione dell'evento Novomatic Forum Night 2015.

Anche in Vienna possiamo essere orgogliosi di una prestazione particolare: **Il Novomatic Forum** a Vienna è certificato dal 2015 come **Organizzatore di Green Event**. Per conseguire questo certificato e quindi poter organizzare anche Green Events, devono essere rispettati determinati criteri in tema di incoming compatibili con l'ambiente, mobilità in loco e riduzione delle emissioni di CO₂, catering, gestione dei materiali e rifiuti. Il Novomatic Forum dimostra con il suo team professio-

nale che un intrattenimento di prima classe, un ambiente adeguato, un servizio di prim'ordine e la tutela dell'ambiente non devono per forza escludere l'un l'altro: Come esempio menzioniamo un Gala Tenu-tosi a fine settembre 2015 presso il Novomatic Forum come **Green Event**, il "Chicco d'oro". Si tratta di un riconoscimento assegnato per il 17° anno alle aziende austriache migliori sulla scena della ristorazione locale.





Together





Together



Le nostre sfide

Impegno sociale in accordo con i nostri valori aziendali

Sponsorizzazioni mirate per favorire opportunità e chance di sviluppo, in particolare nel sociale, nel mondo della scienza e della cultura

Contatti stretti e collaborazioni costruttive con istituti di ricerca e di consulenza nel campo della prevenzione delle dipendenze



Le nostre soluzioni

Attuazione di un programma di Corporate Volunteering

Aggiornamento regolare della Direttiva sulle Sponsorizzazioni del Gruppo

Creazione di nuove cooperazioni e promozione di piccole iniziative a sostegno delle strutture di previdenza locali

 Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", a pagina 41.

Che cosa abbiamo raggiunto nel 2015:

Preparativi per la realizzazione del programma Corporate Volunteering del NOVOTeam

Analisi delle sponsorizzazioni in essere e adeguamento della Direttiva del Gruppo

Ampliamento della rete con partner esterni nel campo della prevenzione della dipendenza

Su che cosa stiamo lavorando:

Contatti con partner esterni, consolidamento interno del programma

Conversione pratica della direttiva del gruppo ed eventuale adeguamento delle sponsorizzazioni in essere

Ufficializzazione dello scambio tecnico

Cosa abbiamo ancora in progetto per il 2016 / 2017:

Attuazione concreta dei progetti prevista a partire dal settembre 2016

Accavallamento potenziale delle sponsorizzazioni con progetti di Corporate Volunteering per un supporto sostenibile dei partner coinvolti

Austria: Sulla base del permesso rilasciato di recente per le giochi d'azzardo regionali nella Stiria contatti con enti di tutela dei giocatori attivi a livello regionale

Germania: Supporto attivo alla fondazione Deutsche Sporthilfe (una iniziativa a favore dello sport)

Il nostro principio per la Gestione delle Sponsorizzazioni 



G4-DMA /
Principio di Gestione.

*Le opportunità
sono importanti!*



*Come e in quali
settori possiamo
creare nuove
opportunità e
chance?*

CORPORATE VOLUNTEERING

LE CHANCE OFFERTE DALLE SPONSORIZZAZIONI

*Noi della
NOVOMATIC, come
possiamo sostenere le
opere di volontariato o
come possiamo fornire
un contributo attivo?*

*Come possiamo
aiutare gli altri ad
essere un modello
positivo per i giovani
e la società?*

*Quale contributo
possiamo fornire
al continuo sviluppo
della scienza e della
ricerca?*



**Un impegno volontario,
per amore delle persone.**

A sinistra nella foto una dipendente dell'Ente CR, che rappresenta un importante progetto di questo capitolo: La messa in pratica dei progetti di Corporate Volunteering presso NOVOMATIC, NOVOTeam. Per maggiori particolari sul progetto e sulla grande disponibilità ad impegnarsi dei nostri dipendenti si vedano le pagine a seguire.

Passing our passion on: Noi siamo un team, il NOVOTeam.

Come viviamo l'impegno sociale. Cosa ha a che vedere la Dichiarazione d'Indipendenza degli Stati Uniti d'America. Chi sono o cosa è il NOVOTeam. Cosa ha a che fare l'ISTAF con l'associazione "Licht ins Dunkel" e "Wiener Mut".



G4-DMA /
Principio di Gestione.
G4-14 / Principio di
Previdenza.

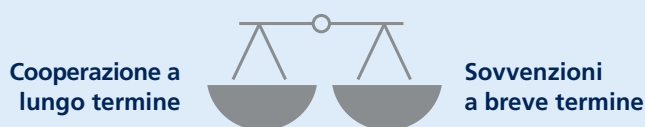
✓ Noi della NOVOMATIC ci vediamo come parte viva della società, con punti di contatto regionali ed internazionali, siamo pure parte di Gumpoldskirchen e parte dell'Austria, dell'Europa o delle Americhe. Il nostro agire ha ripercussioni a livello locale e internazionale.

Per questa ragione noi vediamo il nostro impegno sociale come parte sostanziale della nostra Gestione CR. Tuttavia, siamo ben consapevoli dei diversi conflitti da mantenere in equilibrio:

La ponderazione degli interessi, un'azione di equilibrio



Da una parte l'attaccamento locale ed un impegno regionale corrispondente, dall'altra rispetto al nostro orientamento internazionale in qualità di gruppo di tecnologie di gioco che agisce a livello globale.



Da una parte la nostra necessità di cooperazioni a lungo termine e stabili con partner di fiducia, dall'altra rispetto all'invito di donazioni immediate in situazioni di emergenza, come in caso di catastrofi ambientali.



L'aspettativa percepita dell'opinione pubblica di condividere il successo aziendale con la collettività, rispetto al requisito legittimo di garantire la continuità economica dell'azienda per il futuro e quindi di procedere in modo selettivo per quanto riguarda le sponsorizzazioni.

Deve essere considerato inoltre un ulteriore punto essenziale: la ricerca della felicità, **the pursuit of happiness**, come formulata da Thomas Jefferson nella Dichiarazione d'Indipendenza degli Stati Uniti d'America del 1776. Contrariamente ad una rappresentazione generale, questa *ricerca della felicità* non è da considerarsi da un punto di vista materiale, piuttosto come un bene soggettivo, a cui aspira ogni soggetto in qualsiasi forma. Questa "capacità di essere felici" può essere incentivata dallo stato, ma anche con un impegno sociale mirato da parte delle aziende. Ad esempio, mentre queste, come un'azienda del gruppo LÖWEN, forniscono un supporto attivo alla problematica dei rifugiati sul territorio tedesco e quindi opportunità di partecipazione sociale che altrimenti non sarebbero concesse. ⁱ

Ci siamo confrontati a lungo e intensamente su queste questioni e stilato una **Direttiva per le Sponsorizzazioni** ⁱ valida per tutto il gruppo, e per fare chiarezza non solo per noi, ma anche per i nostri stakeholder esterni su dove possiamo e vogliamo impegnarci nel campo delle sponsorizzazioni. Questa direttiva viene elaborata ad intervalli regolari e aggiornata ai requisiti più attuali. Il riscontro diretto dei nostri partner di sponsorizzazione finisce in questo documento dato che noi intendiamo i nostri partner come *partner* e le loro sollecitazioni per ulteriori sviluppi vengono accolte volentieri. Facciamo del nostro meglio per reagire passivamente non solo alle tendenze sociali, ma cerchiamo pure di prenderle come spunto attivamente e promuovere determinati sviluppi da noi ritenuti positivi.

Come esempio in questo contesto potremmo menzionare la nostra nuova attenzione allo "**sport in età**", per contrastare in modo positivo la trasformazione demografica e quindi i fenomeni negativi connessi: Di recente sosteniamo **la squadra nazionale senior di curling d'Austria** e siamo molto lieti di consentire con la nostra collaborazione ai quattro membri della squadra la partecipazione al Campionato del Mondo 2016 a Karlstad in Svezia.

Generalmente la **promozione dello sport di massa** rappresenta per noi un tema particolare, dato che consideriamo importante la conseguente trasmissione di competenze sociali come la capacità di lavorare in gruppo, lo spirito di squadra e la competitività sportiva. Uniamo questo tema con un contesto sociale e, in Germania,

sponsorizziamo squadre come Hertha BSC, KSV Hessen Kassel o anche TV Pfullendorf.



Squadra del Hertha BSC, rosa 2015.

Inoltre, ammiriamo la prontezza operativa di persone con disabilità che compiono attività straordinarie in diversi settori e pertanto desideriamo supportare queste attività: a questo proposito desideriamo portare in primo piano due esempi, da una parte il gruppo di danza austriaco **iDance Company**, con il quale siamo legati con un impegno contrattuale particolarmente positivo da alcuni anni. Nelle loro performance professionali gli artisti della iDance Company danno prova delle loro capacità di danza. Secondo il principio dell'inclusione sociale, i membri del Ensemble vengono pagati per la loro attività artistica, questo crea posti di lavoro per persone con Sindrome di Down. ⁱ



iDance Company.

Un altro esempio in questo settore, questa volta da una prospettiva sportiva, è la nostra cooperazione, esistente già da diversi anni, con **Wolfgang Schattauer**, il tre volte campione del mondo in para ciclismo e due volte medaglia di bronzo ai Giochi Paraolimpici di Londra 2012 (corsa a cronometro e su strada). Per diversi aspetti, Wolfgang Schattauer rappresenta un esempio, da una parte consideriamo ammirevole la sua costanza (prima del suo grave incidente nel 1999 partecipò ad



Maggiori informazioni sono riportate in questo capitolo, a pagina 95.



Disponibile online al sito novomatic.com/cr



Per maggiori informazioni si veda idancecompany.at

oltre cento triathlon, tra gli altri ha cominciato per cinque volte l'Ironman Hawaii). Dall'altra parte, richiedono il nostro rispetto la sua ambizione e il fatto che, già dopo un anno dal suo incidente, ha ricominciato gli allenamenti. L'obiettivo dichiarato di Wolfgang Schattauer è di riuscire a partecipare ai Giochi Paraolimpici a Rio de Janeiro 2016, in Brasile.

Sponsorizziamo atleti dalle grandi prestazioni come modelli per le giovani generazioni di sportivi anche in Germania per il tramite delle nostre filiali tedesche. A questo proposito desideriamo menzionare il supporto fornito a **Robert Harting**, atleta specializzato nel lancio del disco e primo vincitore tedesco dell'oro olimpico da oltre dieci anni in questa disciplina (medaglia d'oro nel 2012 a Londra). Messo fuori gioco per un breve periodo dalla rottura dei crociati nel 2015, Robert Harting ambisce ad una nuova medaglia d'oro olimpica in occasione delle Olimpiadi di Rio de Janeiro nel 2016. Un biglietto sicuro per i Giochi Olimpici di Rio de Janeiro 2016 se l'è assicurato il giovane tuffatore di Berlino **Patrick Hausding**, il quale si è aggiudicato a febbraio 2016 i



Per maggiori informazioni si veda sporthilfe.de




Robert Harting all'ISTAF 2015.



Tuffatore Patrick Hausding.

campionati internazionali tedeschi di tuffi dai tre metri. E' nostro desiderio sostenere anche le giovani promesse dello sport dando loro l'opportunità di concentrarsi sul proprio sport. A questo proposito ricordiamo la quasi diciannovenne nuotatrice **Selina Hocke**, campionessa tedesca nel 2013 di dorso sui 50 e sui 200 metri.

La nostra sponsorizzazione non riguarda comunque solo singoli atleti o team dello sport di massa. Abbiamo a cuore anche la sponsorizzazione di enti ed istituzioni che si dedicano allo sport, come ad esempio la **fondazione Deutsche Sporthilfe** (Stiftung Deutsche Sport-Hilfe): Questa fondazione si prefigge in particolare di creare delle opportunità per coniugare formazione e sport ad alto livello in modo che gli atleti che hanno raggiunto grandi risultati possano trovare alla fine del percorso sportivo una "seconda carriera" professionale di successo. La fondazione Deutsche Sporthilfe sostiene complessivamente, secondo i dati messi a disposizione, circa 3.800 atleti di cinquanta specialità sportive olimpiche e paraolimpiche come pure di altre discipline sportive selezionate. 

Oltre a collaborazioni a lungo termine la fondazione organizza anche eventi annui per poter raccogliere proventi da altre sponsorizzazioni: **Il Ballo dello Sport** (Ball des Sports) è uno di questi eventi, che è stato organizzato anche grazie al nostro supporto e contributo. Il 2015 ha registrato la 45° edizione di questo ballo che ha permesso di raccogliere circa 750.000 euro.

Per il tramite delle nostre filiali tedesche sponsorizziamo anche eventi sportivi per fornire ad atleti d'alto livello il contesto necessario per le loro prestazioni sportive d'eccellenza. A questo proposito ricordiamo il meeting di atletica leggera **Internazionali di Atletica Leggera ISTAF** (Internationales Stadionfest ISTAF) di Berlino, la cui 75° edizione si terrà appena quattordici giorni dopo i giochi olimpici 2016 a dimostrazione che le gare di atletica leggera sono ricche di tradizione e una calamita per il grande pubblico. Sono previste nell'insieme quindici discipline a settembre 2016, con circa 160 atleti davanti a oltre 55.000 spettatori.

Per finire, desideriamo ritornare a questo punto ancora una volta sulla *ricerca della felicità* (the pursuit of happiness) come pure sul nostro impegno a creare opportunità di sviluppo là dove sono necessarie: siamo a favore di un impegno privo di formalità burocratiche, dell'assistenza immediata in Germania, dove i nostri



Ballo dello Sport 2015 (Ball des Sports 2015), Show.



Ballo dello Sport 2015 (Ball des Sports 2015), s. Maria Höfl-Riesch, d. Franziska van Almsick.

colleghi della Crown Technologies supportano dal 2015 l'iniziativa a favore dei rifugiati (Hamburger Flüchtlingsinitiative) fornendo un supporto logistica a questo ente. Nel 2015 abbiamo sostenuto finanziariamente l'offerta di corsi di lingua tedesca della città di Rellingen, dato che l'apprendimento della lingua costituisce uno dei maggiori ostacoli ad un ingresso positivo e al sentirsi benvenuti dei rifugiati. In Austria, NOVOMATIC sostiene da tempo l'Associazione Economia per l'Integrazione (Verein Wirtschaft für Integration), che opera a favore di un impegno attivo nei settori Opportunità e Formazione, Mercato del Lavoro, Partecipazione Politica, Informazione e Formazione della Consapevolezza. Tra i progetti in essere in questo contesto ricordiamo tra gli altri l'organizzazione di una **fair.versity 2015**, unica nel suo genere in Austria, in occasione della quale l'Associazione Economia per l'Integrazione ha organizzato un Business-Speed-Dating.

Nell'ottica di "fornire opportunità e chance" possiamo menzionare anche altre collaborazioni in cui fungiamo da sponsor, come ad esempio la collaborazione di vecchia data con il **Teatro dell'Opera di Vienna** a favore delle nuove generazioni nel mondo del canto: Questa collaborazione permette a NOVOMATIC di promuovere e sostenere la formazione di un borsista da annoverare tra le nuove generazioni di cantanti di statura mondiale. Inoltre, esiste dal 2015 una collaborazione per la promozione delle nuove generazioni del balletto sempre con il Teatro dell'Opera di Vienna.

Non dobbiamo poi dimenticare che NOVOMATIC è anche un partner affidabile dell'iniziativa di raccolta fondi austriaca probabilmente più famosa, **Licht ins Dunkel**. NOVOMATIC ha contribuito con una sostanziosa donazione a fare sì che anche la 43° edizione di questa iniziativa fosse un grande successo a Natale 2015. NOVOMATIC continuerà a sostenere questa importante istituzione sociale anche negli anni a venire. Le nostre radici locali rivestono una certa rilevanza anche nel settore delle sponsorizzazioni: Nel periodo coperto da questa relazione abbiamo sostenuto diverse istituzioni dell'arte e della cultura, oltre al premio **Niederösterreichischer Landes- und Kulturpreis**, il quale premia ogni anno le migliori prestazioni del mondo dell'architettura, delle arti figurative, della letteratura e della musica, ha ricevuto il nostro appoggio anche l'**orchestra Tonkünstler della Bassa Austria** oppure il **Teatro città di Baden (Stadttheater Baden)** con contributi degni di nota.


L'impegno sociale non significa solo donazioni di denaro, ma e soprattutto donare del tempo.



Bettina Sterner, addetta CR presso NOVOMATIC e da agosto 2000 membro della famiglia della Croce Rossa Austriaca.

“Perché impegno il mio tempo libero a favore della Croce Rossa? Semplicemente per amore delle persone. Desidero fornire un contributo alla nostra società ed assumermi anche delle responsabilità. Questo impegno può essere abbastanza faticoso oppure anche incentivante, se in qualità di addetta al salvataggio a Mödling

svolgo il mio servizio di notte fino alle sette del mattino, per fare un esempio. Cosa tuttavia non ho mai fatto in tutti questi anni: Non sono ancora mai una volta uscita dal servizio, senza aver avuto la sensazione rassicurante e assolutamente magnifica di aver fatto qualcosa di significativo e positivo.”

Le dichiarazioni a seguire dei colleghi che sono impegnati come volontari nel loro tempo libero (e quindi senza essere pagati, tuttavia con verve e disponibilità), chiariscono molti punti: L'impegno sociale non significa solo donazioni di piccole o grandi somme di denaro. Nonostante il sostegno finanziario sia indispensabile per disporre di risorse per i più diversi progetti sostenibili, per l'impegno sociale è imprescindibile la presenza dei volontari. Secondo una indagine del IFES nel 2013  circa la metà di tutti i cittadini austriaci presta volontariamente, ogni settimana, circa 15,5 milioni di ore di lavoro, per un controvalore che si aggira attorno a 134 milioni di Euro, calcolando un salario minimo. Un grandissimo numero di cittadini austriaci – tra questi anche molti dei nostri dipendenti – forniscono un importante ed indispensabile contributo per il bene comune, prestando aiuto in caso di incidente o sono disponibili in servizio in caso di chiamata.

Ma perché lo fanno, ad esempio i nostri tre colleghi, alla ribalta qui nella relazione, parimenti a tutti gli altri volontari sconosciuti? Non solo per altruismo verso gli altri, ma perché ognuno trae qualcosa per sé da questo impegno volontario. Da questo impegno volontario le persone coinvolte possono trarre molto anche per loro stesse, imparano competenze come spirito di squadra o organizzazione autonoma, oltre a come reagire e resistere in situazioni di stress e fissare le priorità, senza tralasciare l'attenzione e l'empatia. Queste capacità costituiscono un vantaggio non solo nel tempo libero, ma anche nella vita professionale.

NOVOMATIC deve grande rispetto ad entrambe le facce della medaglia, la promozione del bene comune mediante una partecipazione e supporto attivi al di fuori degli obblighi professionali e la promozione dello sviluppo della personalità di questi dipendenti volontari.



Per maggiori informazioni si veda il sito Ministero per il sociale, sozialministerium.at



Ronald Rother, dipendente della Quality Assurance Production presso la NOVOMATIC Gaming Industries GmbH e allenatore della squadra di calcio giovanile con passione.

“Chiaramente sono un allenatore a titolo onorario di calcio giovanile, che si occupa infatti della crescita, se non siamo volontari? E’ sicuramente una sfida, e tutti, anche i bambini stessi, lo sanno. Tuttavia, sto regolarmente a bordocampo, perché è semplicemente fantastico. Posso insegnare molto ai giovani, non solo nel campo sportivo, bensì

possono supportarli anche nel relativo sviluppo della personalità. Ed io stesso imparo sempre qualcosa, è semplice, mai noioso e incredibilmente divertente.”

Noi della NOVOMATIC abbiamo quindi stabilito di volerci impegnare in questo campo: Quando le aziende desiderano supportare l’impegno volontario dei propri dipendenti, questo viene designato come **Corporate Volunteering**.

Nella nostra ultima relazione in tema di CR avevamo annunciato di voler creare i presupposti per l’implementazione del Corporate Volunteering presso NOVOMATIC, tuttavia abbiamo dovuto constatare nel frattempo che un progetto di queste dimensioni necessita di un confronto ancora più intenso sul tema. Per questa ragione ci siamo avvalsi nel 2015 del supporto di una figura professionale esterna per realizzare il progetto in modo soddisfacente per tutte le parti coinvolte. Il calcio d’inizio ufficiale per l’informazione a tutti i responsabili del personale presso la sede di Gumpoldskirchen ha avuto luogo il 14 dicembre 2015.

Ad inizio febbraio 2016 sono stati illustrati i particolari dell’attuazione pratica in occasione di un evento interno a carattere informativo. L’obiettivo è che i primi progetti concreti possano essere realizzati fin da settembre 2016. Successivamente, il concetto dovrà essere esteso anche a paesi quali Germania, Italia e Gran Bretagna.

Noi desideriamo basare il nostro concetto di Corporate Volunteering su **due colonne**: Da un lato vorremmo dare ai nostri dipendenti l’opportunità nell’ambito di un **“regalo di tempo”** sotto forma di una giornata lavorativa di essere attivi come volontari nel modo che desiderano. Riteniamo che questa iniziativa sia interessante soprattutto per quei dipendenti che sono già impegnati in questo senso volontariamente e per questo impegno ricevono in regalo una giornata da NOVOMATIC. In questo modo intendiamo premiare



Maximilian Posset, dipendente del Reparto Logistica presso NOVOMATIC Gaming Industries GmbH e responsabile dei Vigili del Fuoco impegnato nel Corpo Volontario dei Vigili del Fuoco di Gumpoldskirchen in Bassa Austria.

“Da tanto tempo sono volontario del Corpo dei Vigili del Fuoco di Gumpoldskirchen, vicino alla sede di NOVOMATIC. Il nostro tempo libero per la vostra sicurezza, lo chiamiamo così all'interno del corpo. Questo è esattamente ciò che facciamo. Trascorro del tempo con i miei compagni e al tempo stesso aiuto anche

persone in situazioni difficili. Non si sa mai quando sopraggiunge un allarme di intervento, siamo tutti più o meno sempre pronti. Non importa se si tratta di estrarre acqua da cantine dopo un'alluvione, o aprire porte per poter salvare una persona in casa. Noi ci siamo.”

l'impegno che viene già profuso. Dall'altro abbiamo in progetto di **cooperare a lungo termine con diverse organizzazioni caritatevoli** e di sostenerle con progetti comuni sotto forma di “giornate iniziative” o periodi di progetto. Lo scopo è che si sentano coinvolti da queste offerte anche quei dipendenti e colleghi che altrimenti ad esempio per obblighi familiari non riescono a far fronte ad alcuna attività volontaria, ma che assumerebbero volentieri un impegno di natura caritatevole. L'attuazione di questi progetti avverrà nel corso dell'orario di lavoro dei nostri dipendenti. In questo modo noi della NOVOMATIC desideriamo fornire un contributo attivo al benessere comune. La selezione dei relativi progetti o dei possibili partner con cui collaborare deve avvenire entro settembre 2016.

Per dare importanza all'idea di team, il “Progetto Corporate Volunteering presso NOVOMATIC” è stato denominato **NOVOTeam**. Ci auguriamo che questo nome NOVOTeam incorpori un sentimento di fondo positivo nell'ambito dell'implementazione delle coope-

razioni a carattere caritatevole come pure del raggiungimento comune degli obiettivi.

NOVOTeam 
ZUSAMMEN SIND WIR STARK


A questo punto vale la pena di menzionare che con col titolo “**Sostegno degli apprendisti LÖWEN**” (LÖWEN-Azubis helfen) sono già stati intrapresi i primi passi nella direzione del Corporate Volunteering in Germania: Nel 2015 verranno realizzati altri due nuovi progetti sociali nell'area della sede centrale della LÖWEN a Bingen con il supporto degli apprendisti LÖWEN. Nell'agosto 2015 sedici apprendisti hanno dato la loro disponibilità a sistemare i locali di un centro giovani a **Stromberg**. Oltre ad una pulizia di fondo dei locali sono stati assemblati anche dei mobili come pure rinfrescate le pareti e i soffitti del centro giovani. Questi giovani colleghi hanno investito in Germania circa 100 ore di lavoro in questo impegno sociale, a cui ha dato il proprio appoggio anche l'azienda.



Iniziativa "Sostegno degli apprendisti LÖWEN",
Stromberg, agosto 2015 / ottobre 2015



Iniziativa "Sostegno degli apprendisti LÖWEN",
Bingen-Büdesheim, ottobre 2015.

Dopo poco, nell'ottobre 2015 gli apprendisti della LÖWEN sono stati impiegati una seconda volta, in occasione della posa della prima pietra del centro del quartiere di **Bingen-Büdesheim** dove era richiesto un gran numero di manpower: Tredici tirocinanti hanno partecipato insieme a giardinieri esperti alla configurazione delle aree verdi del Büdesheim. Oltre alla posa di pietre e ai lavori di fondo per la messa a verde della superficie sono stati realizzati anche lavori di scavo. La particolarità del progetto sociale che esiste ormai dal 2013 "Sostegno degli apprendisti LÖWEN" (LÖWEN-Azubis helfen) è che l'iniziativa per i progetti realizzati parte dagli apprendisti LÖWEN. Apportano le idee per il prossimo impegno solidale e si motivano reciprocamente alla partecipazione. Abbiamo considerato questa motivazione e efficienza operativa molto significativa per il successo dei progetti di Corporate Volunteering. Pertanto coinvolgiamo in modo attivo i nostri colleghi già nella fase di ideazione e lavoriamo sul loro know-how. 

Ampio impegno sociale in Italia.

Il gruppo NOVOMATIC Italia è fortemente rappresentato in particolare in due città italiane, ovvero a Rimini e a Roma. Di conseguenza vengono supportati gli istituti e organizzazioni locali, per aprire nuove possibilità per diversi motivi a persone svantaggiate: Per esempio NOVOMATIC-Italia sostiene una NGO dal nome **Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti**, con sede a Rimini, il cui obiettivo è, tra gli altri, offrire particolari forme terapeutiche come per esempio escursioni di gruppo in barca. Grazie al supporto di NOVOMATIC-Italia è stato possibile mettere a disposizione una barca a vela.


Inoltre NOVOMATIC-Italia supporta anche la forma italiana di "Licht ins Dunkel", **nota col nome di Telethon**. Una volta all'anno viene trasmessa in tutto il paese una trasmissione televisiva per raccogliere donazioni a sostegno di progetti di ricerca medici. Non da ultimo, sulla base di un considerevole contributo da parte di NOVOMATIC-Italia è stato possibile promuovere un programma di ricerca sulle malattie metaboliche rare.

Siamo altrettanto fieri del sostegno ad un altro istituto di supporto italiano, il **Shelter Project** della **Associazione Genitori Ematologia Oncologia Pediatrica**. Questo progetto si prefigge lo scopo, per esempio, di mettere a disposizione dei bambini malati di leucemia ed i loro genitori spazi per la famiglia per tutta la durata delle cure in ospedale. Dato che NOVOMATIC-Italia nel 2015 ha dimostrato particolare impegno, alla nostra filiale italiano è stato perfino conferito il premio come "Ethical Company".



Per maggiori informazioni si veda anche la relazione CSR del gruppo LÖWEN, disponibile online sul sito loewen.de

UN Global Compact: Communication on Progress


A partire da maggio 2014 NOVOMATIC è membro della **UN Global Compact**, un'iniziativa fondata nel 2000 su intenzione dell'ex Segretario Generale delle Nazioni Unite Kofi Annan. L'obiettivo della UN Global Compact è di accelerare la sostenibilità sociale ed ecologica a livello internazionale e di promuovere l'impegno sociale delle aziende. Attraverso **Dieci Principi** viene determinato in quali settori la rete rileva la necessità di intervento e desidera che venga adottate delle misure da parte dei propri membri. Per conferire più importanza alla rete internazionale, all'adesione sono connessi anche determinati obblighi, tra gli altri, redigere una relazione di avanzamento annuale (**Communication on Progress**) che documenti gli sforzi del membro oggetto della relazione, promuovere e applicare i Dieci Principi del UN Global Compact nel proprio settore di influenza. Questa relazione di avanzamento deve anche essere messa a disposizione online sul sito del UN Global Compact. Quindi è disponibile online sia la nostra prima relazione di avanzamento, sia quella attuale. 



Per maggiori informazioni si veda: sustainabledevelopment.un.org/sdgs



Per maggiori informazioni si veda: unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/36511

Nel periodo della relazione sono stati approvati da parte delle Nazioni Unite i cosiddetti **Sustainable Development Goals**, che devono sostituire i Millennium Goals e che, a differenza di questi, si rivolgono per la prima volta anche ai paesi in via di sviluppo, come pure alle aziende e alle ONG. 

Complessivamente sono stati definiti 17 obiettivi principali (e 169 obiettivi secondari), al punto 12.6 dei Sustainable Development Goals viene fatto esplicito riferimento, a titolo esemplificativo, al significato del resoconto sulla sostenibilità. Siccome gli obiettivi 2015 sono stati discussi ed approvati ed hanno pure ottenuto validità internazionale dal 1 gennaio 2016, abbiamo quindi deciso nell'ambito della nostra relazione di avanzamento di fare riferimento ai Sustainable Development Goals.

Nel prospetto a seguire sono illustrate, pertanto, complessivamente quattro informazioni: partendo dai Dieci Principi del UN Global Compact, riportiamo gli indicatori equivalenti della Global Reporting Initiative, le analogie ai Sustainable Development Goals e quali progressi siamo riusciti a registrare nel 2015 per ognuno dei Dieci Principi della UN Global Compact.

UN Global Compact	Obiettivi di sviluppo sostenibile	Iniziativa di Rendicontazione Globale (G4)	Communication on Progress (COP) NOVOMATIC
Diritti Umani: Le aziende devono supportare e rispettare la tutela dei Diritti Umani internazionali.	<p>Mettere fine alla povertà in qualsiasi sua forma e in qualunque luogo / Accesso alla terra</p> <p>Mettere fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare e migliore nutrizione e promuovere l'agricoltura sostenibile / Accesso alla terra</p> <p>Mettere fine alla fame, raggiungere la sicurezza alimentare e migliore nutrizione e promuovere l'agricoltura sostenibile / Diritti degli indigeni</p>	<p>Indicatori GRI</p> <p>G4-HR2 / G4-HR9 / G4-HR12 / G4-SO1 / G4-SO2</p>	<p>HR2: Non applicabile: dato che NOVOMATIC non è coinvolta nel processo relativo ai diritti delle persone indigene.</p> <p>HR9: Parte del Sistema di Gestione della Compliance di NOVOMATIC.</p> <p>HR12: Nessuna procedura concernente violazioni contro i diritti umani.</p> <p>SO1: GRI interpreta questo indicatore in modo che le comunità locali siano coinvolte nel programma di sviluppo. Questo compare nell'ambito dei rispettivi processi di autorizzazione da eseguire secondo le direttive nazionali, per es. in caso di progetti di costruzione.</p> <p>SO2: Nessun impatto negativo significativo sulle comunità locali da evitare, dato che NOVOMATIC si attiene rigorosamente alle condizioni di legge rispettivamente in vigore.</p> <p>COP: Nel 2015 i fornitori principali per la sede di Gumpoldskirchen sono stati sottoposti ad un'analisi anche relativamente ai rischi sociali (quindi anche considerando il rispetto dei diritti umani). Non è stato determinato alcun rischio serio. L'analisi dei fornitori viene nuovamente svolta nel 2016.</p>
Diritti Umani: Le aziende devono garantire di non essere complici di abusi dei diritti umani.		<p>Indicatori GRI</p> <p>G4-HR1 / G4-HR10 / G4-HR11</p>	<p>HR1: La sede del gruppo NOVOMATIC è in Austria, la carta dei diritti umani gode qui della stessa rilevanza della costituzione. Di conseguenza, questi principi fondamentali vengono rispettati senza che siano necessari accordi separati. Inoltre, la garanzia del rispetto delle direttive di legge è compito del Sistema di Gestione della Compliance interno di NOVOMATIC.</p> <p>HR10: Prima della firma del contratto, tutti i fornitori di NOVOMATIC devono essere a conoscenza del nostro Codice di Condotta e darne anche conferma per iscritto.</p> <p>HR11: Non è stato determinato alcun significativo influsso negativo lungo la catena di fornitura, per quanto possibile nell'ambito della prima analisi eseguita nel 2015.</p>
Manodopera: Le aziende devono sostenere la libertà di associazione e l'effettivo riconoscimento del diritto di contrattazione collettiva.	<p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Liberà di associazione e contrattazione collettiva</p> <p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Manodopera / Rapporti gestionali</p>	<p>Indicatori GRI</p> <p>G4-11 / G4-HR4 / G4-LA4</p>	<p>G4-11: Si veda la spiegazione nel capitolo "Enjoy working with us", a pagina 49.</p> <p>HR4 si riferisce al rischio di lavoro forzato presso i fornitori. Nel 2015 è stato eseguito, per la prima volta, un controllo dei fornitori principali per la sede di Gumpoldskirchen, non è stato determinato alcun rischio sociale significativo (COP).</p> <p>LA4 si riferisce ai termini minimi di informazione in merito alle Operations. Questo indicatore non è applicabile in questa forma per NOVOMATIC.</p>
Manodopera: Le aziende devono sostenere l'effettiva abolizione del lavoro minorile.	<p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Abolizione del lavoro minorile</p>	<p>Indicatore GRI</p> <p>G4-HR5</p>	<p>HR5 si riferisce ai fornitori per i quali è stato riscontrato un rischio significativo relativamente al lavoro minorile. Questo indicatore non è pertinente per NOVOMATIC.</p>
Manodopera: Le aziende devono sostenere l'eliminazione della discriminazione per quanto riguarda l'impiego e l'occupazione.	<p>Mettere fine alla povertà in qualsiasi sua forma e in qualunque luogo / Salari, stipendi e profitti</p> <p>Garantire un'istruzione di qualità inclusiva ed equa e promuovere opportunità di apprendimento continuo per tutti / Formazione ed istruzione del dipendente</p> <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e dare poteri a qualsiasi donna e ragazza / Uguale retribuzione per donne e uomini</p>	<p>Indicatori GRI</p> <p>G4-10 / G4-EC5 / G4-EC6 / G4-LA1 / G4-LA3 / G4-LA9 / G4-LA11 / G4-LA12 / G4-LA13 / G4-HR3</p>	<p>G4-10 (Numero di dipendenti per sesso e forma di contratto di lavoro) viene spiegato nel dettaglio a pagina 49 del capitolo "Enjoy working with us".</p> <p>EC5 si riferisce allo stipendio iniziale in relazione allo stipendio minimo locale per sesso e non è pertinente per NOVOMATIC, dato che gli schemi di stipendio di NOVOMATIC non si differenziano per sesso.</p>

UN Global Compact	Obiettivi di sviluppo sostenibile	Iniziativa di Rendicontazione Globale (G4)	Communication on Progress (COP) NOVOMATIC
	<p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e dare poteri a qualsiasi donna e ragazza / Uguaglianza di genere</p> <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e dare poteri a qualsiasi donna e ragazza / Non discriminazione</p> <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e dare poteri a qualsiasi donna e ragazza / Congedo parentale</p> <p>Raggiungere l'uguaglianza di genere e dare poteri a qualsiasi donna e ragazza / Donne in posizioni di leadership</p> <p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Diversità e pari opportunità</p> <p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Formazione e istruzione dipendenti</p> <p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Impiego</p> <p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Uguale retribuzione per donne e uomini</p> <p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Non discriminazione</p> <p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Congedo parentale</p> <p>Ridurre le ineguaglianze all'interno e tra i paesi / Uguale retribuzione per donne e uomini</p>		<p>EC6 si riferisce al tasso di senior manager che sono stati assunti localmente e non è pertinente per NOVOMATIC, dato che le assunzioni non avvengono per provenienza, bensì per qualifica.</p> <p>LA1 si riferisce al tasso di fluttuazione e viene spiegato nel capitolo "Enjoy working with us" a pagina 56, per la prima volta anche per LÖWEN Germania e NOVOMATIC-Italia.</p> <p>LA3 si riferisce alle percentuali di rientro dopo l'aspettativa e non viene riportato nella presente relazione, dato che questi dati sono disponibili solo per l'Austria, ma non per Germania ed Italia.</p> <p>LA9 (ore di formazione e aggiornamento) viene riportato nel capitolo "Enjoy working with us", a pagina 55.</p> <p>LA11 si riferisce al regolare colloquio sulla prestazione con i dipendenti e non può (ancora) essere riportato data la mancanza di dati. Questo è lo scopo dello strumento software CR che, entro la fine del 2016, dovrà essere implementato in Austria, Germania, Italia e Gran Bretagna, si veda l'Allegato / Programma di Sostenibilità di NOVOMATIC.</p> <p>LA12 si riferisce alle informazioni relative alla composizione del Consiglio di Sorveglianza e della gestione considerando il genere ed altri aspetti di diversità. Nella misura in cui si riferisca al comitato CR del Consiglio di Sorveglianza della NOVOMATIC Gaming Industries GmbH, per le rispettive informazioni si veda pagina 11 della presente relazione; ulteriori informazioni sono disponibili nella relazione d'esercizio di NOVOMATIC per l'anno 2015.</p> <p>LA13 intende un pagamento dipendente dal genere che non può essere riportato per NOVOMATIC, dato che gli schemi salariali non sono basati sul genere. Inoltre, questo sarebbe in netta contraddizione con la Direttiva anti-discriminazione interna che, entro la fine del 2016, sarà valida in tutto il gruppo (COP).</p> <p>HR3 di conseguenza anche questo non può essere riportato (comunicazione di casi di discriminazione a causa del genere).</p>
<p>Ambiente: Le aziende devono supportare un approccio precauzionale alle sfide ambientali.</p>	<p>Garantire condizioni di vita sane e promuovere il benessere per tutte le età / Qualità dell'aria</p> <p>Garantire disponibilità e gestione sostenibile di acqua e igiene per tutti / Consumi d'acqua sostenibili</p> <p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Efficienza energetica</p> <p>Promuovere la crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, l'impiego completo e produttivo e il lavoro decoroso / Efficienza dei materiali</p> <p>Costruire infrastrutture resistenti, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e favorire l'innovazione / Investimenti ambientali</p> <p>Costruire infrastrutture resistenti, promuovere l'industrializzazione inclusiva e sostenibile e favorire l'innovazione / Ricerca e sviluppo</p>	<p>Indicatori GRI</p> <p>G4-EC2 / G4-EN1 / G4-EN3 / G4-EN8 / G4-EN15 / G4-EN16 / G4-EN17 / G4-EN20 / G4-EN21 / G4-EN27 / GE-EN31</p>	<p>EC2 si riferisce alla gestione dei rischi interna di un'azienda e alla questione se venga tenuto conto anche dei rischi ecologici. Questo può essere confermato per NOVOMATIC.</p> <p>EN1 si riferisce ai materiali impiegati per peso o volume. Questo indicatore non può essere riportato per motivi commerciali.</p> <p>EN3 si riferisce al consumo energetico dell'azienda e viene riportato per la prima volta anche per LÖWEN Germania. Inoltre, come ulteriore progresso, è possibile riportare quanto segue: LÖWEN Germania verifica attualmente l'efficienza energetica di tutte le proprie unità operative, queste misure devono essere terminate entro il 2016 (processo di certificazione). Presso la sede di Gumpoldskirchen, nel 2015 è stata eseguita un'ispezione di efficienza energetica, sulla base dei risultati dell'ispezione nel 2016 vengono introdotte misure per l'aumento dell'efficienza energetica nella sede (COP).</p> <p>EN15 si riferisce all'emissione di gas a effetto serra, anche questi sono stati riportati per la prima volta nel 2015 in relazione alla sede di Gumpoldskirchen, per esempio le emissioni di CO₂ connesse ai viaggi aerei. Questa pubblicazione deve, da una parte, sottolineare il principio di trasparenza di NOVOMATIC dall'altra, inoltre, occorre misurare i dati per gestirli ("if you can't measure it, you can't manage it") (COP).</p>

UN Global Compact	Obiettivi di sviluppo sostenibile	Iniziativa di Rendicontazione Globale (G4)	Communication on Progress (COP) NOVOMATIC
			<p>EN16, EN17, EN20, EN21 non vengono attualmente ancora riportati data la mancanza di basi di dati valide.</p> <p>EN27: L'ecologia del prodotto è un aspetto fondamentale per NOVOMATIC, questo si riflette anche nella Matrice di Materialità aggiornata del 2015, si veda pagina 16 della presente relazione.</p> <p>EN31 non viene registrato per motivi commerciali.</p>
<p>Ambiente: Le aziende devono intraprendere iniziative volte a promuovere una maggiore responsabilità ambientale.</p>	<p>Garantire disponibilità e gestione sostenibile di acqua e igiene per tutti / Consumi d'acqua sostenibili</p> <p>Garantire disponibilità e gestione sostenibile di acqua e igiene per tutti / Efficienza idrica</p> <p>Garantire disponibilità e gestione sostenibile di acqua e igiene per tutti / Ecosistemi e biodiversità legati all'acqua</p> <p>Garantire disponibilità e gestione sostenibile di acqua e igiene per tutti / Qualità dell'acqua</p> <p>Garantire a tutti l'accesso a fonti di energia convenienti, resistenti, sostenibili e moderne / Efficienza energetica</p> <p>Garantire a tutti l'accesso a fonti di energia convenienti, resistenti, sostenibili e moderne / Energia rinnovabile</p>	<p>Indicatori GRI</p> <p>G4-EN1 / G4-EN2 / G4-EN3 / G4-EN4 / G4-EN5 / G4-EN6 / G4-EN7 / G4-EN8 / G4-EN9 / G4-EN10 / G4-EN11 / G4-EN12 / G4-EN13 / G4-EN14 / G4-EN15 fino a G4-EN21 / G4-EN22 fino a G4-EN28</p>	<p>COP: Il settore "NOVOMATIC goes green" è stato denominato in questo modo consapevolmente per comunicare anche all'esterno il principio di gestione strategico che si cela dietro (denominazione precedente "Ambiente e Ecologia aziendale").</p> <p>Obiettivo dichiarato di NOVOMATIC è di consolidare anche in questo settore, in tutto il gruppo, degli standard interni che prevedano determinati valori minimi, ad esempio l'attuazione di una politica ambientale in tutto il gruppo. Inoltre, il software CR previsto per il 2016 deve permettere di gestire in maniera attiva la gestione ambientale di NOVOMATIC anche a livello internazionale.</p> <p><i>Nota: Per evitare sovrapposizioni e ripetizioni, a questo punto non vengono ripresi ancora una volta i singoli Indicatori GRI.</i></p>
<p>Ambiente: Le aziende dovrebbero intraprendere iniziative volte a promuovere una maggiore responsabilità ambientale.</p>		<p>Indicatori GRI</p> <p>G4-EN29 / G4-EN30 / G4-EN31 / G4-EN32 / G4-EN33 / G4-EN34</p>	<p>Relativamente al EN29 non sono da registrare denunce dato che non sono in essere nei confronti di NOVOMATIC procedimenti connessi a violazioni del diritto ambientale.</p> <p>EN30 non è (ancora) possibile rilevarlo per mancanza di dati.</p> <p>EN31 non viene registrato per motivi commerciali.</p> <p>EN32 e EN33: Per la sede di Gumpoldskirchen è stata effettuata nel 2015 per la prima volta un'analisi dei fornitori dal maggior fatturato come pure una stima dei rischi ecologici. Per maggiori informazioni al proposito si veda pagina 24 della relazione (COP).</p> <p>In riferimento al EN34, NOVOMATIC ha rimborsato una dichiarazione nulla per il periodo della relazione e la portata della relazione indicata.</p>
<p>Ambiente: Le aziende dovrebbero incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie eco-sostenibili.</p>		<p>Indicatori GRI</p> <p>G4-EN6 / G4-EN7 / G4-EN19 / G4-EN27 / G4-EN31</p>	<p><i>Nota: Per evitare sovrapposizioni e ripetizioni, a questo punto non vengono ripresi ancora una volta i singoli Indicatori GRI.</i></p>
<p>Anti-corrruzione: Le aziende dovrebbero operare contro la corruzione in tutte le proprie forme, inclusa l'estorsione e l'abuso d'ufficio.</p>		<p>Indicatori GRI</p> <p>G4-S6 / G4-SO3 / G4-SO4 / G4-SO5 / G4-SO6</p>	<p>G4-S6: Qui si rimanda al Codice di Condotta valido all'interno del gruppo, come pure alla nostra Direttiva CR, per ulteriori informazioni si vedano la pagina 7 e 8 della presente relazione.</p> <p>SO3: Per motivi commerciali, questo indicatore non viene riportato nel dettaglio, bensì viene solamente determinato che i rischi di compliance vengono naturalmente presi in considerazione nell'ambito del sistema di controllo del rischio interno.</p> <p>SO4 e SO5: Per informazioni più dettagliate in merito a questo punto, si veda pagina 70 e 71 della presente relazione.</p> <p>SO6 non viene registrato per motivi commerciali.</p>

Indice GRI

Indice principale GRI	Descrizione GRI	Informazioni Aggiuntive GRI	Pagina di riferimento Relazione CR 2015	Verifica di prova esterna	Affinità con UN Global Compact	Affinità con Principi OECD	
Informazioni standard generali							
Strategia di e Analisi	G4-1	Dichiarazione del principale responsabile decisionale relativamente alla gestione della sostenibilità.	Intervista con il direttore generale della NOVOMATIC AG in merito alla strategia CR.	Introduzione, pagina 12.			
	G4-3	Nome dell'organizzazione.	NOVOMATIC AG.	Introduzione, pagina 4.			
Profilo dell'organizzazione	G4-4	I marchi, prodotti e servizi più importanti.		Introduzione, pagina 4.			
	G4-5	Sede principale dell'organizzazione.	Wiener Strasse 158, 2352 Gumpoldskirchen, Austria.	Introduzione, pagina 4.			
	G4-6	Numero di paesi in cui opera NOVOMATIC.	Il prospetto delle informazioni standard generali nella presente relazione CR rimanda a determinati capitoli della relazione d'esercizio della NOVOMATIC per l'esercizio 2015.	Introduzione, pagina 4 e pagina 17.			
	G4-7	Rapporti di proprietà e forma giuridica.	Il prospetto delle informazioni standard generali nella presente relazione CR rimanda a determinati capitoli della relazione d'esercizio della NOVOMATIC per l'esercizio 2015.	Introduzione, pagina 4.			
	G4-8	Mercati che vengono serviti (inclusa la suddivisione geografica, i settori riforniti ed il tipo di acquirente e destinatario).	Il prospetto delle informazioni standard generali nella presente relazione CR rimanda a determinati capitoli della relazione d'esercizio della NOVOMATIC per l'esercizio 2015.	Introduzione, pagina 5.			
	G4-9	Dimensione dell'organizzazione, incluso il numero totale di dipendenti, sedi commerciali, ricavi, capitalizzazione complessiva.	Il prospetto delle informazioni standard generali nella presente relazione CR rimanda a determinati capitoli della relazione d'esercizio della NOVOMATIC per l'esercizio 2015. Nella relazione d'esercizio non viene indicata una descrizione della quantità dei prodotti o dei servizi forniti.	Introduzione, pagina 4.			
	G4-10	Numero totale di dipendenti per contratto di lavoro e sesso; numero totale dei dipendenti fissi per tipo di mansione e sesso; maestranze per impiegati e personale sottoposto come pure per sesso; maestranze per regione e sesso; attività che vengono svolte da personale indipendente; oscillazioni relativamente al numero dei lavori dipendenti.	Il numero dei dipendenti per sesso e contratto di lavoro come pure per regione relativamente all'Austria viene descritto nel capitolo "Enjoy working with us".	"Enjoy working with us", pagina 49.		X	X
	G4-11	Percentuale di tutti i lavoratori dipendenti che sono inclusi in un contratto collettivo.	In ogni paese in cui esistono normative in materia di contratto collettivo, queste si applicano anche per i contratti di servizi.	"Enjoy working with us", pagina 49.			
	G4-12	Catena di fornitura dell'organizzazione.		Introduzione, pagina 24.			
	G4-13	Importanti modifiche relative a dimensioni, struttura, rapporti di proprietà durante il periodo della relazione.		Introduzione, pagina 6, 12 e 13.			
	G4-14	Considerazione del principio di previdenza.	Il principio di previdenza viene descritto a seconda del campo di attività.				
	G4-15	Statuti economici, ecologici e societari esterni che vengono appoggiati.	UN Global Compact (adesione a maggio 2014); OECD principi per aziende multinazionali (dichiarazione a maggio 2014).	Introduzione, pagina 14.			
	G4-16	Adesioni ad associazioni.		Si veda il capitolo "Corporate Governance", pagina 71.			
	Aspetti fondamentali e limiti rilevati	G4-17	Tutte le aziende che sono elencate nel bilancio d'esercizio consolidato / Indicazione delle aziende che non fanno parte del gruppo consolidato.		Si veda la relazione annua NOVOMATIC AG 2015; Introduzione, pagina 17.		
		G4-18	Processo per la determinazione dei contenuti della relazione e della limitazione degli aspetti.	Sviluppo Matrice di Materialità. La delimitazione dell'importanza dei singoli aspetti viene descritta per capitolo nella rispettiva portata.	Gestione delle questioni relative agli stakeholder, a pagina 15. Portata del rispettivo capitolo / introduzione capitolo.	X	

	Indice principale GRI	Descrizione GRI	Informazioni Aggiuntive GRI	Pagina di riferimento Relazione CR 2015	Verifica di prova esterna	Affinità con UN Global Compact	Affinità con Principi OECD
Aspetti fondamentali e limiti rilevati	G4-19	Elenco degli aspetti fondamentali.		Gestione delle questioni relative agli stakeholder, a pagina 15.			
	G4-20	Delimitazione degli aspetti fondamentali all'interno organizzazione; limitazioni specifiche.	<i>Si veda la descrizione degli aspetti fondamentali a seguire nel presente prospetto.</i>				
	G4-21	Delimitazione degli aspetti essenziali all'esterno dell'organizzazione; limitazioni specifiche.	<i>Si veda la descrizione degli aspetti fondamentali a seguire nel presente prospetto.</i>				
	G4-22	Effetto di ogni nuova descrizione di un'informazione come pure dei rispettivi motivi.		Introduzione, a pagina 10 e 15.			
	G4-23	Modifiche importanti nella portata e nei limiti degli aspetti.		Introduzione, pagina 6 e 15.			
Coinvolgimento stakeholder	G4-24	Elenco dei gruppi di stakeholder coinvolti dall'organizzazione.		Introduzione, a pagina 15 e 18.			
	G4-25	Base per la ricerca e la scelta degli stakeholder.		Introduzione, pagina 18.			
	G4-26	Principio dell'organizzazione relativa al coinvolgimento di stakeholder, frequenza del coinvolgimento.	I nostri stakeholder interni sono stati coinvolti attivamente nella redazione della presente relazione CR.	Introduzione, pagina 18.			
	G4-27	I temi e le questioni principali derivanti dal coinvolgimento degli stakeholder. Come ha reagito, quindi, l'organizzazione.		Introduzione, pagina 15.			
Profilo relazione	G4-28	Periodo della relazione.	Corrisponde all'esercizio di NOVOMATIC AG; dal 1 Gennaio 2015 fino al 31 dicembre 2015.	Introduzione, pagina 6.			
	G4-29	Data della relazione immediatamente precedente.	<i>Annualmente NOVOMATIC pubblica una relazione CR, che viene emessa insieme alla relazione d'esercizio dello stesso periodo. Data dell'ultima relazione CR: 30 Aprile 2014.</i>	Introduzione, pagina 6.			
	G4-30	Ciclo relazione.	Annuale.	Introduzione, pagina 6.			
	G4-31	Contatti per domande relative alla relazione o ai suoi contenuti.	<i>Competente in questo caso è la direzione CR del gruppo. I contatti vengono riportati nella copertina esterna e sono pure presenti varie volte all'interno della relazione CR. E-mail: cr@novomatic.com Telefono: +43 2252 606 0</i>	Introduzione, pagina 7.			
	G4-32	Opinione di consenso.	Core. Indice GRI versione 4. <i>Alcune parti della relazione sono state sottoposte ad una verifica esterna, queste sono evidenziate nel presente prospetto.</i>	Introduzione, pagina 6.			
	G4-33	Procedura in caso di verifica esterna.		Dichiarazione di verifica, si veda l'allegato.			
	G4-34	Struttura Dirigenziale, comitato del massimo organo di controllo.	<i>Dalla fine del 2014 NOVOMATIC dispone di una commissione speciale del Consiglio di Sorveglianza, che si occupa dei temi legati alla CR e all'etica.</i>	Introduzione, pagina 11.			
Etica e integrità	G4-56	Valori, Principi e standard comportamentali.	<i>Si fa generalmente riferimento ai valori ed ai principi aziendali, in particolare nel capitolo della Gestione CR.</i>	Introduzione, pagina 7 e 8.			

Informazioni standard generali relative ai settori

	Necessarie, se disponibili per settori.	Non disponibili per il settore aziendale di NOVOMATIC.
--	---	--

Informazioni standard specifiche

Categoria economica	Principio di gestione		<i>I principi di gestione dei nostri cinque campi di attività sono stati rispettivamente descritti nell'introduzione dei singoli capitoli.</i>			
	G4-EC1	Valore economico ricavato direttamente e distribuito (Economic Value Generated and Distributed).		Corporate Governance, pagina 76.		X
	G4-EC8	Tipologia e portata delle sensibili ripercussioni economiche indirette.		Corporate Governance, pagina 77.		
	G4-EC9	Quota di spese per i fornitori locali presso le sedi principali d'attività.		Corporate Governance, pagina 76.		

Indice principale GRI	Descrizione GRI	Informazioni Aggiuntive GRI	Pagina di riferimento Relazione CR 2015	Verifica di prova esterna	Affinità con UN Global Compact	Affinità con Principi OECD
G4-EN3	Consumo energetico all'interno organizzazione.		"NOVOMATIC goes green", pagina 84.		X	X
G4-EN6	Riduzione del consumo energetico.		"NOVOMATIC goes green", pagina 84.		X	X
G4-EN8	Prelievo d'acqua totale per fonte.		"NOVOMATIC goes green", pagina 84.		X	X
G4-EN10	Acqua riciclata.		"NOVOMATIC goes green", pagina 84.		X	X
G4-EN13	Biodiversità.		"NOVOMATIC goes green", pagina 86.		X	X
G4-EN15	Emissioni di sostanze nocive, in particolare gas effetto serra.		"NOVOMATIC goes green", pagina 86.		X	X
G4-EN23	Peso totale dei rifiuti per tipologia e metodo di smaltimento.		"NOVOMATIC goes green", pagina 83.		X	X
G4-EN32	Valutazione fornitori.		Introduzione, pagina 24.		X	X
G4-LA1	Numero totale e percentuale di nuovi dipendenti assunti, come pure fluttuazione del personale per gruppo di età, sesso e regione.		"Enjoy working with us", pagina 56.		X	X
G4-LA6	Tipo di lesione e percentuali di lesioni, malattie professionali, giorni di assenza e giornate perse come pure il numero totale di morti sul lavoro.		"Enjoy working with us", pagina 63.			X
G4-LA7	Malattie professionali.		"Enjoy working with us", pagina 63.			X
G4-LA9	Numero di ore medio annuo per la formazione e l'aggiornamento per ogni dipendente, per sesso e categoria.	Nessuna classificazione per sesso attualmente possibile, obiettivo da perseguire per la redazione della relazione nel 2016.	"Enjoy working with us", pagina 54.			X
G4-LA12	Composizione dell'organo di controllo e ripartizione dei dipendenti in relazione al sesso, al gruppo d'età, all'appartenenza ad una minoranza e ad altri indicatori di diversità.	Composizione del consiglio di amministrazione e del comitato di sorveglianza. Informazioni relative alla composizione degli addetti presso la sede di Gumpoldskirchen, per Austria, Germania e Italia.	La relazione annua 2015. "Enjoy working with us", pagina 55.			
G4-LA14	Valutazione fornitori per prassi di lavoro.		Introduzione, pagina 24.			X
G4-HR10	Valutazione fornitori relativamente ai diritti dell'uomo.		Introduzione, pagina 24.			X
G4-SO4	Informazioni e corsi di formazione sulle direttive e le procedure relative alla lotta contro la corruzione.		Corporate Governance, pagina 70.	X	X	X
G4-SO5	Casi di corruzione confermati e misure adottate.		Corporate Governance, pagina 71.		X	X
G4-SO9	Valutazione fornitore relativamente alle ripercussioni sociali.		Introduzione, pagina 24.		X	X
Gli Indicatori GRI relativi alla salute del prodotto sono applicabili solo limitatamente alla portata dei servizi specifica di NOVOMATIC.						
G4-PR3	Contrassegno di prodotti e di servizi; questionario relativo alla soddisfazione dei clienti.	Tutti i prodotti e servizi offerti in Austria sono soggetti alle direttive di legge per il rispetto di obblighi di informazione (classificati per servizio e prodotto). Questo obbligo di informazione e contrassegno viene soddisfatto senza eccezione.	Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", pagina 40.			
G4-PR5	Risultati del questionario sulla soddisfazione dei clienti.		Si veda il capitolo "Responsible Entertainment", pagina 42.	X	X	X
G4-PR6	Vendita di prodotti vietati o controversi; violazione alle direttive pubblicitarie.		"Responsible Entertainment", pagina 36.			
G4-PR8	Numero complessivo di lamentele motivate in relazione alla tutela della sfera privata del cliente e alla violazione della tutela dei dati personali.	NOVOMATIC assicura rigorosamente il rispetto delle disposizioni di tutela dei dati personali, un incaricato alla tutela dei dati personali verifica costantemente i processi presenti ed è il primo referente in caso di lamentele. In Austria, la tutela dei dati personali, in particolare nel settore delle scommesse sportive e delle slot macchine, viene considerata un tema importante, nel 2015 non è stata riportata nessuna lamentele, nemmeno da parte delle autorità di sorveglianza.	"Responsible Entertainment", pagina 41.			

Programma di Sostenibilità NOVOMATIC 2015

Formulazione / Dichiarazione Obiettivi	Descrizione misure con massima importanza esercizio in corso	Stato dell'applicazione
Gestione aziendale Responsabile		
Integrità e Compliance		
Formazione della Consapevolezza: Confronto attivo con i nostri valori e principi; chiara comunicazione della nostra sensibilità di consapevolezza della responsabilità.	Proseguimento e intensificazione del dialogo a livello aziendale	Continuo.
	2015: Sviluppo di un corso eLearning-Welcome per tutti i dipendenti del gruppo. Lo scopo è di avvicinare in modo giocoso e quindi orientare tutti i nuovi dipendenti verso la cultura aziendale e i valori comuni.	Continuo.
	2015: Implementazione di una Direttiva CR che rappresenta un modello per tutto il gruppo. Allo scopo di rafforzare l'identificazione tutti i reparti hanno lavorato insieme alla creazione della Direttiva CR, nella quale sono stati trascritti i valori aziendali di NOVOMATIC e la rispettiva sensibilità di consapevolezza della responsabilità. La Direttiva CR viene tradotta in più lingue e consegnata a tutti i dipendenti. Anche la Direttiva CR fa parte del Welcome Package di NOVOMATIC per i dipendenti di nuova assunzione.	Traduzione in più lingue: Inizio seconda metà 2016, continuo. Trasmissione ai dipendenti: Continuo.
Integrazione sostenibile della Compliance:	Integrazione della Compliance: Introduzione di un corso eLearning-Compliance, che viene svolto in tutto il gruppo.	Continuo.
	Estensione delle mansioni: Dal 1 gennaio 2016, la compliance È stata "rimossa" dal reparto di Revisione del gruppo ed è stato nominato un Responsabile Compliance del Gruppo. Insieme ad un Comitato Compliance, formato dai dirigenti del gruppo, viene elaborata una continua estensione ed adattamento del Sistema di gestione della Compliance esistente.	Continuo.
Gestione della Qualità		
Formazione della consapevolezza e valutazione esterna	Il Sistema di Gestione della Qualità di NOVOMATIC Gaming Industries GmbH è soggetto ogni tre anni ad una valutazione esterna ai sensi della ISO 9001 (ri-certificazione). Lo stesso vale per il sistema di gestione della qualità della ADMIRAL Casinos & Entertainment AG. La LÖWEN Germania non è solo certificata secondo la norma ISO 9001, come tutte le altre filiali tedesche, bensì nel 2015 è stata avviata anche una certificazione di tutte le sale giochi ADMIRAL secondo uno standard di settore riconosciuto dal TÜV-Renania.	Continuo / ricorrente. Conclusione della certificazione entro la fine del 2016.
Dialogo con gli Stakeholder		
Miglioramento del Sistema di Relazione Interno / Estensione della portata della Relazione Annuale CR	Mediante una piattaforma software CR (WeSustain) intendiamo raggiungere in futuro svariati obiettivi: Da una parte, deve essere migliorata la qualità dei dati stessa attraverso una preparazione dei dati con garanzia di revisione, dall'altra parte mediante il supporto informatico è ancora possibile colmare le lacune di dati ancora attualmente esistenti. Inoltre, il software deve facilitare l'implementazione di un sistema di identificazione CR per la misurazione della prestazione e del raggiungimento degli obiettivi. Gli interventi di preparazione per l'implementazione di questa soluzione software sono stati avviati nel 2015 e, entro la fine del 2016, si prevede di introdurre il software in Austria, Germania, Italia e Gran Bretagna. E' stato possibile ampliare il contenuto nella presente relazione per l'anno 2015 per il Gruppo LÖWEN Germania come pure per NOVOMATIC-Italia. Con la prossima relazione CR 2016 si prevede un ulteriore successivo ampliamento della portata della relazione per la Gran Bretagna.	Implementazione di successo del software CR prevista per la fine del 2016. Integrazione della portata della relazione CR 2016 per la Gran Bretagna.

Formulazione / Dichiarazione Obiettivi	Descrizione misure con massima importanza esercizio in corso	Stato dell'applicazione
Matrice di Materialità: Aggiornamento regolare	<p>La Matrice di Materialità, nella quale sono elencati i temi fondamentali per NOVOMATIC ed i propri stakeholder, è stata sottoposta nel 2015 ad un processo di aggiornamento: Oltre ad un'analisi degli stakeholder, un'analisi Peergroup ed una PESTLE, sono stati condotti anche due workshop da parte di moderatori esterni, allo scopo di ottenere un elenco di temi aggiornato che rappresentasse la base di partenza per un processo di prioritizzazione. Questo processo di aggiornamento è stato sottoposto anche ad una verifica di prova esterna.</p> <p>Lo scopo è di sottoporre, ogni due anni, questa Matrice di Materialità ad una valutazione, dato che questa matrice rappresenta la base per la Gestione CR di NOVOMATIC.</p>	Aggiornamento della Matrice di Materialità 2015, prossimo aggiornamento previsto per il 2017.
Verifiche esterne	<p>Da tempo, NOVOMATIC fa verificare ogni Relazione CR in determinati aspetti da parte di ispettori esterni indipendenti e presta attenzione affinché ogni anno la prova si concentri su aspetti diversi. Nel 2015 sono stati soggetti ad una verifica di prova i settori Gestione della Compliance / Corsi di formazione Anti-Corruzione, Gestione della Qualità e Soddisfazione dei Clienti.</p> <p>Inoltre, per NOVOMATIC è importante che anche i singoli reparti importanti del sistema vengano sottoposti regolarmente ad un'ispezione esterna, al fine di garantire in aggiunta l'esecuzione continua di ispezioni interni. Per il 2017 è fissata la successiva verifica di un reparto centrale (Responsible Gaming Department / ADMIRAL Casinos & Entertainment AG).</p>	<p>Ricorrente ogni anno.</p> <p>Ricorrente regolarmente o nel 2017 come termine prossimo per una verifica di prova dei processi interni.</p>
Contatto diretto / feedback costruttivo	<p>NOVOMATIC organizza una volta all'anno un Dialogo con gli Stakeholder per discutere con gruppi esterni su temi importanti per la CR, l'ultimo si è tenuto a dicembre 2015 (maggiori informazioni al proposito sono disponibili nella presente relazione). NOVOMATIC continuerà a rispettare questa tradizione di scambio diretto.</p> <p>Inoltre, NOVOMATIC organizza una volta all'anno il Simposio del Gioco Responsabile che non funge solo da aggiornamento dei dipendenti che si occupano di Responsible Entertainment, bensì offre anche l'occasione per uno scambio informale con i rappresentanti degli enti di Tutela del Giocatore e gli istituti di ricerca (maggiori informazioni al proposito sono disponibili nella presente relazione).</p> <p>Anche la LÖWEN Germania organizza una volta all'anno un Dialogo con gli Stakeholder, chiamato LÖWEN Forum Bingen, per istituzionalizzare il regolare contatto con gli stakeholder esterni. Nel 2015 è stato interrotto il ritmo annuale della manifestazione a causa di svariati eventi di grande portata presso la sede di Bingen, per il 2016 è stato comunque annunciato il prossimo LÖWEN Forum Bingen.</p> <p>Nell'ambito delle assemblee del Consiglio CR che si svolgono trimestralmente sotto la direzione della CR, avviene un intenso scambio con i rappresentanti degli stakeholder interni (dipendenti e dirigenti) relativamente a diversi temi CR.</p>	<p>Ricorrente, una volta all'anno (prossimo appuntamento 6 dicembre 2016).</p> <p>Ricorrente, una volta all'anno (prossimo appuntamento 13 ottobre 2016).</p> <p>Ricorrente, una volta all'anno (prossimo appuntamento 2016).</p> <p>Si svolgono trimestralmente presso la sede di Gumpoldskirchen.</p>
Impegno locale	<p>Oltre al contatto informale con i gruppi locali nelle rispettive sedi centrali del gruppo (Gumpoldskirchen, Bingen, Roma), NOVOMATIC partecipa per la prima volta anche ad una serie di manifestazioni "Giornate dedicate alla Sostenibilità" (Aktionstage Nachhaltigkeit) in Bassa Austria.</p>	Da maggio a giugno 2016.
Successo aziendale a lungo termine		
Innovazione	<p>ACE desidera dare ai propri dipendenti la possibilità di vivere la propria creatività attraverso un sistema di suggerimenti interno. I preparativi per l'implementazione di questo strumento sono stati avviati nel 2015 e devono essere portati a termine entro la fine del 2016.</p> <p>Da alcuni anni LÖWEN Germania è già riuscita ad introdurre con successo una tale piattaforma (maggiori informazioni sono disponibili in questa relazione).</p>	Implementazione pianificata entro la fine del 2016.
Soddisfazione dei clienti	<p>Per cercare di cogliere in modo mirato e soprattutto regolare la soddisfazione dei nostri clienti verso i nostri prodotti e servizi, NOVOMATIC impiega svariati strumenti di sondaggio. I clienti B2B vengono invitati a fornire un feedback costruttivo mediante un sondaggio continuo della NOVOMATIC Gaming Industries GmbH.</p> <p>Nel settore operativo delle lotterie e dei giochi nazionali e delle scommesse sportive (clienti B2C), nel 2015 è stato effettuato per la prima volta un questionario di soddisfazione dei clienti, supportato da un istituto di sondaggio sulle opinioni esterno. I risultati di questo sondaggio sono stati presentati ad inizio 2016 alla direzione aziendale, nel primo trimestre 2016 sono state definite misure concrete partendo dai risultati del questionario che devono essere applicate entro la fine del 2016. E' previsto che questo sondaggio di soddisfazione dei clienti venga ripetuto ogni due anni.</p>	<p>Continuo.</p> <p>Esecuzione 2015, introduzione di misure durante il primo trimestre 2016, prevista nuova esecuzione per il 2017.</p>

Formulazione / Dichiarazione Obiettivi	Descrizione misure con massima importanza esercizio in corso	Stato dell'applicazione
Responsible Entertainment		
Miglioramento continuo dei processi di Gestione del Gioco Responsabile		
Ispezioni di filiale interne	Per tutte le filiali della ADMIRAL Casinos & Entertainment AG viene redatto, rispettivamente all'inizio di ogni anno, un piano di ispezione interno, affinché ogni filiale venga sottoposta, nel corso di un anno, ad almeno un'ispezione di filiale interna sulla base di una checklist standard. I risultati vengono rielaborati in modo comprensibile per il consiglio di amministrazione e fungono da base per eventuali misure di formazione aggiuntive dei dipendenti della filiale.	Continuo.
Ispezioni esterne	Ogni anno, la ADMIRAL Casinos & Entertainment AG (ACE) si sottopone ad un Mystery Testing esterno focalizzato sugli aspetti di tutela dei giovani e del giocatore, rispettivamente in almeno una delle regioni in cui ACE opera. Il verbale di prova viene trasmesso direttamente al consiglio di amministrazione, in questo modo viene garantito che possano essere adottate tempestivamente eventuali misure di miglioramento necessarie.	Continuo / regolarmente ricorrente.
	Ad intervalli regolari, ACE si sottopone anche ad una verifica di prova esterna dei processi di Responsible Gaming, per individuare mediante il feedback esterno, eventuali possibilità di ottimizzazione aggiuntive.	Continuo / regolarmente ricorrente.
	Inoltre, tutte le unità operative, quindi anche la stessa ACE, vengono sottoposte ad intervalli regolari ad un'ispezione di certificazione esterna (gestione della qualità e tutela dei dati personali). Questo vale anche per LÖWEN Germania, che fa sottoporre a verifica da parte della TÜV-Renania tutte le sale gioco ADMIRAL.	Continuo / regolarmente ricorrente.
Codice Aziendale del Gioco Responsabile / Standard interni per tutto il gruppo	NOVOMATIC si è prefissa come obiettivo di realizzare standard minimi interni validi per tutto il gruppo, di creare linee guida vincolanti su come offrire in modo responsabile i servizi di gioco legale e le scommesse sportive. A questi standard interni appartiene anche lo sviluppo di un Codice Aziendale del Gioco Responsabile che, come il Codice di Condotta, deve ottenere validità vincolante per tutto il gruppo e deve sostituire l'attuale Codice del Gioco Responsabile (valido in Germania, Austria e Italia).	Continuo / Inizio dell'implementazione nel 2015.
Certificazione European Lotteries Association	NOVOMATIC-Italia si è posta come obiettivo di diventare "full member" dell'European Lotteries Association e di continuare il rigido processo di certificazione. Le misure preliminari sono state già avviate nel 2015, mentre il processo di certificazione deve essere concluso entro la fine del 2016.	Conclusione del processo di certificazione entro la fine del 2016.
Informazioni oggettivi per giocatori e parenti		
Documentazione informativa	Tra gli standard interni del gruppo rientra anche la concezione di brochure informative unitarie, che non solo forniscono informazioni oggettive rispettivamente per i segmenti del gioco con slot macchine e delle scommesse sportive, bensì mettono a disposizione anche informazioni e contatti di istituti di supporto e terapeutici locali.	Inizio a fine 2014 / Continuo.
Dipendenti con un'ottima preparazione e formazione		
Formazione della consapevolezza: Sensibilizzazione possibilmente di tutti i dipendenti	Oltre a tutti i dipendenti che operano nel settore del gioco con slot macchine e delle scommesse sportive e che quindi, prima dell'inizio della propria attività, sono già ampiamente istruiti in merito ai segni di un comportamento con il gioco e le scommesse problematico, anche i nuovi dipendenti della sede di Gumpoldskirchen vengono informati nell'ambito di regolari NOVOWelcomeDays. In aggiunta, viene elaborato internamente un corso di formazione Welcome-eLearning unico per tutto il gruppo in cui si trovano anche i moduli relativi al settore del Responsible Gaming.	Continuo / Avviamento corso eLearning pianificato entro la fine del 2016.
Dipendenti e Responsabilità del Datore di Lavoro		
Sicurezza sul Lavoro		
Garanzia della Sicurezza sul Lavoro, riduzione degli infortuni	Tutti i posti di lavoro sono soggetti ad una regolare valutazione da parte di addetti alla sicurezza esterni ed interni, i posti di lavoro sono stati classificati secondo il rispettivo rischio di incidenti attraverso un software basato sul sistema Zürcher e, a seconda della classificazione, sono state adottate idonee contromisure, per es. particolare abbigliamento protettivo oppure acquisto di attrezzature.	Continuo / Valutazioni dei posti di lavoro e formazione dei dipendenti.
	Nel 2015 sono state intraprese attività preliminari per trasferire le misure già esistenti in un sistema strategico di gestione della salute aziendale. A maggio 2016 è inoltre previsto il processo di certificazione per l'assegnazione del marchio di qualità della Bassa Austria "Promozione della salute aziendale", allo scopo di mettere a confronto il concetto interno con un feedback esterno. Nel 2016, il concetto di gestione della salute aziendale, implementato nella sede di Gumpoldskirchen, viene introdotto anche verso la Germania.	Continuo.

Formulazione / Dichiarazione Obiettivi	Descrizione misure con massima importanza esercizio in corso	Stato dell'applicazione
Sviluppo e Promozione dei Dipendenti		
Garanzia di crescita qualificata; garantire l'acquisizione, la promozione e la qualifica di dirigenti accademici	NOVOMATIC pone molta attenzione alla preparazione delle nuove generazioni e ha dato nuovo slancio al programma di formazione esistente.	Continuo.
Formazione adeguata alle necessità: Nuova ponderazione, ottimizzazione e strutturazione delle offerte di formazione	Insieme ad un provider esterno di misure per la formazione e l'aggiornamento, l'offerta formativa interna è stata soggetta ad una verifica. Inoltre, i dirigenti della sede legale sono attivamente coinvolti nell'ideazione di nuove offerte formative.	Continuo.
Diversity		
Varietà vissuta e equilibrio Work-Life	NOVOMATIC considera il concetto di varietà vissuta non solo sotto forma di diverse nazionalità e conoscenze linguistiche, ma è importante, e riconosciuto come un obiettivo strategico, anche la compatibilità tra lavoro e famiglia. Al proposito non si tratta solo di modelli di orario part-time e di aspettativa, ma in futuro deve essere possibile molto di più per poter adattare il rapporto di lavoro in modo flessibile alle rispettive fasi della vita. Il certificato base beruf+familie come pure il catalogo di misure concordato per la richiesta del certificato, devono supportarci nel raggiungimento di questo obiettivo.	Continuo / Regolare processo di ricertificazione ogni tre anni.
Impegno		
Rafforzamento dell'impegno dei dipendenti / Incremento della soddisfazione dei dipendenti	Nel 2015, ai dipendenti di NOVOMATIC AG e NOVOMATIC Gaming Industries GmbH della sede di Gumpoldskirchen è stato fornito un questionario relativo alla posizione del proprio datore di lavoro e al possibile potenziale di miglioramento. Le prime misure derivanti da questi risultati sono state introdotte nel 2016, inoltre all'inizio del 2016 è stato svolto anche un questionario dei dipendenti di ADMIRAL Casinos & Entertainment AG, ADMIRAL Sportwetten GmbH come pure HTM Hotel e Tourismus Management GmbH. I risultati di questo questionario devono essere presentati nella seconda metà del 2016. LÖWEN Germania prevede per il 2017 un ulteriore questionario di soddisfazione dei clienti, l'ultimo è stato effettuato nel 2015, in modo che il 2016 fosse dedicato all'applicazione di misure idonee.	Ricorrente regolarmente / ogni due anni.
Cambio Generazionale		
Investimenti per il futuro	NOVOMATIC è consapevole del cambiamento demografico e quindi delle implicazioni ad esso connesse. Pertanto, nel 2015 sono state avviate attività preliminari per un processo di ricertificazione per ottenere il marchio di qualità NESTOR Gold. Il processo di ricertificazione deve quindi aiutare NOVOMATIC a creare un ambiente lavorativo che offra condizioni adeguate per tutte le fasi della vita dei dipendenti e, inoltre, che dia la possibilità di mantenere più a lungo all'interno dell'azienda i dipendenti più anziani.	Conclusione del processo di certificazione entro la fine del 2016, ricertificazioni ricorrenti.
Ambiente e Ecologia Aziendale		
Sistema di Gestione Ambientale ai sensi della ISO 14001	All'interno delle proprie filiali operative NOVOMATIC dispone di un sistema di gestione ambientale certificato secondo la ISO 14001. In breve, NOVOMATIC Gaming Industries GmbH è stata sottoposta ad un'ispezione di controllo; le ricertificazioni ricorrenti vengono svolte ogni tre anni. L'obiettivo è di poter conseguire nuovamente il certificato.	Continuo / ricorrente.
Ecologia del Prodotto e Rispetto delle Risorse	Nel 2015 NOVOMATIC è stata sottoposta ad un'ispezione dell'efficienza energetica, in questo contesto non sono solo state presentate misure per l'incremento dell'efficienza delle risorse, è stato anche previsto un chiaro obiettivo di incremento dell'efficienza di almeno lo 0,6 per cento di risparmio energetico per la sede di Gumpoldskirchen entro la fine 2016.	Raggiungimento dell'obiettivo entro la fine del 2016.
Creazione di un Sistema d'Identificazione per il Controllo Ecologico	Mediante una piattaforma software CR (WeSustain) intendiamo raggiungere in futuro svariati obiettivi: da una parte, deve essere migliorata la qualità dei dati attraverso una preparazione con garanzia di revisione, dall'altra mediante il supporto informatico, deve essere anche possibile colmare le lacune di dati ancora esistenti. Inoltre, il software deve facilitare l'implementazione di un sistema di identificazione CR per la misurazione della prestazione e del raggiungimento degli obiettivi. Gli interventi di preparazione per l'implementazione di questa soluzione software sono stati avviati nel 2015 e, entro la fine del 2016, si prevede di introdurre il software in Austria, Germania, Italia e Gran Bretagna.	Implementazione del software CR entro la fine del 2016.

Formulazione / Dichiarazione Obiettivi	Descrizione misure con massima importanza esercizio in corso	Stato dell'applicazione
Impegno Sociale		
Partecipazione attiva dei dipendenti	Nel 2015 NOVOMATIC ha avviato l'implementazione in Austria della Corporate Volunteering, ricorrendo al supporto e all'esperienza di una signora competente esterna. I primi progetti di Corporate Volunteering dovranno essere applicati entro la fine di settembre 2016 con il titolo "NOVOTeam". Dopo una valutazione nella seconda metà del 2017, il concetto verrà introdotto anche in Germania ed in Italia.	Primi progetti di settembre 2016 compresi nell'applicazione, introduzione in Germania e in Italia prevista entro il 2017.
Donazioni e Sponsorizzazioni Durevoli	Con l'implementazione del software CR (WeSustain) sarà possibile in futuro per NOVOMATIC sottoporre ad un'efficiente valutazione la maggior parte delle proprie donazioni e sponsorizzazioni. Inoltre, nell'ambito del ricorrente aggiornamento della strategia di sponsorizzazione del gruppo, deve essere introdotto un chiarimento in merito alla limitazione delle donazioni e sponsorizzazioni. NOVOMATIC si concentra principalmente su cooperazioni di sponsorizzazione a lungo termine.	Implementazione del software CR entro la fine del 2016. Pubblicazione della nuova strategia di sponsorizzazione del gruppo nel terzo trimestre 2016.
Gestione a Lungo Termine		
Processo strategico	Nel 2015 si sono svolti meeting e workshop interni per determinare la strategia di Gestione CR per gli anni successivi. Il risultato di queste consultazioni interne è stato, tra gli altri, il cambiamento di nome dei cinque campi di attività per portare più energicamente verso l'esterno l'orientamento strategico dei cinque campi di attività.	Continuo.
Comunicazione: Rafforzamento della consapevolezza e delle conoscenze dei dipendenti relativamente agli obiettivi e alle attività in termini di sostenibilità dell'azienda	Creazione e intensificazione della comunicazione dei dirigenti relativamente ai temi di sostenibilità e al significato di questo tema per NOVOMATIC, tra gli altri, attraverso presentazioni al consiglio di amministrazione di NOVOMATIC come pure mediante il regolare scambio con i membri del Comitato CR del Consiglio di Sorveglianza della NOVOMATIC Gaming Industries GmbH.	Continuo.
Gestione dei rischi	Valutazione sistematica di potenziali rischi derivanti dalla prospettiva CR: CR è attivamente coinvolta nella costante gestione di controllo dei rischi di NOVOMATIC, per valutare tutti i rischi pertinenti anche derivanti dalla prospettiva della CR.	Continuo.



Attestato della revisione indipendente con sicurezza limitata secondo quanto prescritto per le verifiche di altra natura (KFS/PG13)

Alla cortese attenzione di Novomatic AG, Austria

Abbiamo provveduto come da incarico ad una verifica volta al conseguimento di una limitata sicurezza relativamente ad informazioni selezionate della Relazione CSR 2015 della società Novomatic AG. Le „Condizioni generali di incarico per le professioni contabili“ (AAB 2011) nella versione del 21 febbraio 2011, pubblicate dall’Associazione dei Commercialisti, sono alla base del presente incarico. La nostra responsabilità nei confronti della società e di terzi è limitata ai sensi del paragrafo 8 delle AAB 2011.

Responsabilità dei rappresentanti legali

Il Consiglio d’amministrazione della Novomatic AG è responsabile della stesura della Relazione CSR 2015 nel rispetto dei principi illustrati nel documento Sustainability Reporting Guidelines Vol. 4 dell’Iniziativa Global Reporting (GRI G4) per la definizione dei contenuti e della qualità della relazione („Principi GRI“)

- | | |
|------------------------------------|-------------------|
| ▪ Rilevanza | ▪ Chiarezza |
| ▪ Coinvolgimento degli stakeholder | ▪ Accuratezza |
| ▪ Sostenibilità | ▪ Attualità |
| ▪ Completezza | ▪ Confrontabilità |
| ▪ Equilibrio | ▪ Affidabilità |

Questa responsabilità comprende la scelta e l’applicazione di metodologie adeguate per la stesura della relazione di sostenibilità, l’esecuzione di supposizioni e stime dei singoli dati di sostenibilità, plausibili date le circostanze illustrate, la configurazione, attuazione e mantenimento di sistemi e processi, nella misura in cui questi sono rilevanti per la stesura della Relazione CSR 2015.

Limitazione della portata della revisione

Il nostro compito consiste nel rilasciare un giudizio sulla base del lavoro svolto se siamo venuti a conoscenza di fatti che ci facciano supporre che gli indicatori selezionati nel capitolo „Corporate Governance“ relativamente agli aspetti „Lotta alla corruzione“ (a pagina 69-70, GRI SO4) e „Responsabilità del prodotto“ (a pagina 73, quota scarti per stampati ad iniezione), come pure l’indicatore scelto nel capitolo „Responsible Entertainment“ relativamente all’aspetto „Marcatura di prodotti e servizi“ (a pagina 42, paragrafo „L’opinione dei nostri clienti è per noi importante“, GRI PR5) della Relazione CRS 2015 non siano stati stilati nel rispetto dei principi GRI menzionati nel documento Sustainability Reporting Guidelines Vol. 4. La nostra verifica si è limitata alla sede di Gumpoldskirchen.

Responsabilità del revisore indipendente

Abbiamo provveduto a svolgere il nostro esame nel rispetto dei principi professionali austriaci per le verifiche di altra natura (KFS/PG 13). Ai sensi di questi sono tenuti a rispettare i nostri obblighi professionali comprese le disposizioni in materia d’indipendenza e a pianificare ed eseguire il nostro incarico tenendo in conto il principio della rilevanza e materialità in modo da poter esprimere il nostro giudizio con una limitata sicurezza.



Svolgimento della verifica

Nel caso di una verifica per conseguire una limitata sicurezza i controlli svolti sono leggermente meno ampi rispetto ad una verifica per il conseguimento di una sufficiente sicurezza, per cui può essere ottenuta solo una sicurezza ridotta. Il nostro lavoro si è svolto, anche avvalendoci di adeguate prove a campione, nella misura necessaria per conseguire una limitata sicurezza. Nel corso del nostro incarico abbiamo richiesto debite prove sulla base di valutazioni di rischi e materialità/rilevanza al fine di conseguire questa limitata sicurezza con riferimento alla conformità dei dati secondo la portata della verifica con i criteri GRI indicati. Le nostre operazioni di verifica hanno compreso in particolare le seguenti attività presso la sede centrale della società Novomatic AG a Gumpoldskirchen, Austria:

- Presa visione della documentazione relativa al processo per la redazione della Relazione CSR 2015 come pure dei documenti e sistemi esistenti per la gestione della sostenibilità e la relativa verifica a campione.
- Colloqui con i dipendenti coinvolti nella stesura dei contenuti della relazione appartenenti agli reparti Corporate Social Responsibility, Group Compliance, Revisione Interna, Formazione e Aggiornamento HR, Responsible Gaming e Gestione Qualità.
- Tracciabilità a campione e calcoli per una selezione degli indicatori scelti secondo la portata della verifica e contenuti nella Relazione CSR 2015.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto non siamo venuti a conoscenza di fatti che ci possano far supporre che i dati quantitativi della Relazione CSR 2015 riportati nei capitoli „Corporate Governance" (a pagina 69-70, GRI SO4 come pure a pagina 73, quota di scarti per stampati ad iniezione) e „Responsible Entertainment" (a pagina 42, paragrafo „L'opinione dei nostri clienti è per noi importante", GRI PR5) e riferiti alla sede di Gumpoldskirchen non siano sostanzialmente conformi ai criteri di rilevanza, coinvolgimento degli stakeholder, sostenibilità, completezza, equilibrio, chiarezza, accuratezza, attualità, confrontabilità ed affidabilità del documento Sustainability Reporting Guidelines Vol. 4 degli indicatori GRI.

PwC Wirtschaftsprüfung GmbH

Vienna, 29 aprile 2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aslan Milla', written over a horizontal line.

Dr. Aslan Milla
Revisore dei conti

Titolare, autore ed editore

NOVOMATIC AG

Wiener Strasse 158,
2352 Gumpoldskirchen, Austria.

Tel. +43 (0) 2252-606-0

Numero di iscrizione al Registro delle imprese: FN 69548b

www.novomatic.com

Redazione: Sig.ra Monika Poeckh-Racek (Direttrice CR del Gruppo e RG del Gruppo), Bettina Sterner (CR Gruppo).

Impaginazione: pjure isobar Werbeagentur GmbH.

Fotografie: dpa, Herta BSC, Sonja Kadlec MA, Jürgen Knoth, Thomas Merz, NOVOMATIC, Robert Polster, Sporthilfe.at, Sporthilfe/Herschelmann, tagesspiegel.de, Constanze Trzebin, Markus Wache.



NOVOMATIC AG
www.novomatic.com/cr