

Sisal

Costruire un futuro più responsabile



Bilancio di Sostenibilità
2022

Indice

Lettera agli stakeholder

4

1

Sisal overview

– 2022 in numeri	8
– La nostra storia	10
– Highlights 2022	12
– Lo scenario del settore	26
– Le nostre priorità strategiche	34
– Corporate Governance	46
– Il valore generato	54

2

Sustainability performance

– Leadership nel Gioco Responsabile	60
– Ambiente di lavoro esemplare	72
– Innovazione in Sisal	90
– Business Ethics	98
– Supporto alla comunità	112
– Riduzione degli impatti ambientali	118

Appendici

– Nota metodologica	136
– Appendice tabelle dati	150
– GRI Content index	165
– Relazione di revisione limitata	172

Lettera agli stakeholder

Cari Stakeholder,

la ritrovata normalità ci ha permesso di tornare alla socialità nella vita di tutti i giorni, al lavoro in presenza e a viaggiare in altre parti del mondo. Le aspettative nei confronti delle aziende continuano a cambiare e noi vogliamo interpretare al meglio questi cambiamenti, continuando a fare dell'innovazione il centro della nostra visione strategica e il motore della nostra crescita futura.

Il 2022 è stato un anno molto positivo per Sisal con il consolidamento della nostra posizione di leadership nel digitale, l'aggiudicazione di due nuove concessioni in Marocco e Tunisia, e risultati importanti nella realizzazione della nostra agenda di sostenibilità 2030. È stato anche un anno di grandi investimenti in persone e competenze, con mille nuovi colleghi che hanno iniziato una nuova esperienza professionale in Sisal e che ci accompagneranno nel nostro percorso di crescita. Da agosto, inoltre, siamo diventati parte del Gruppo Flutter, il più grande operatore online di giochi e scommesse al mondo: una grande opportunità per continuare a crescere all'interno di team e strategie globali.

Continuiamo nel nostro percorso di crescita consapevoli di operare in un mondo ancora più orientato allo sviluppo digitale e in cui tecnologie come il Web3, l'Intelligenza Artificiale, i Big Data, la realtà virtuale e aumentata si stanno progressi-

vamente caratterizzando come le nuove frontiere evolutive, anche all'interno del settore del gioco, con l'obiettivo di creare esperienze ancora più personalizzate e coinvolgenti.

In questo periodo di grandi cambiamenti, la sostenibilità è sempre più integrata nel nostro business e nella strategia di crescita di lungo periodo per affermare Sisal sempre più come:

- leader nel gioco responsabile
- un ambiente di lavoro esemplare
- un'azienda innovativa e sostenibile

L'evoluzione del nostro modello di Gioco Responsabile è stata fortemente sostenuta dall'innovazione. Nel 2022 attraverso un'intensa attività di ricerca e l'utilizzo dell'intelligenza artificiale abbiamo sviluppato un algoritmo predittivo per prevenire comportamenti di gioco non sostenibili. Siamo convinti che la promozione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi sia l'elemento portante della nostra strategia di sostenibilità ed è per questo che tutta la struttura aziendale è proattivamente coinvolta per identificare gli strumenti e le azioni che possono alzare gli standard di protezione e sicurezza dei consumatori.

L'attenzione alle persone si riflette anche nel guidare una delle principali sfide che,

come azienda, siamo chiamati ad affrontare: gestire il cambiamento continuo del mondo del lavoro e permettere a tutti di poter esprimere il proprio potenziale. Le persone sono per Sisal, da sempre, la risorsa chiave per l'evoluzione e il successo dell'azienda e ci siamo impegnati a sviluppare iniziative che potessero dotare le colleghe e i colleghi delle competenze adeguate ad affrontare un mercato del lavoro sempre più competitivo. Nell'ambito del nostro impegno a favore della DE&I da tempo abbiamo avviato iniziative per valorizzare ogni tipo di identità e creare un ambiente di lavoro sempre più accogliente e inclusivo.

In oltre 75 anni di storia Sisal ha costruito rapporti solidi con le comunità locali, mantenendo un dialogo attivo con gli stakeholder per individuare e rispondere concretamente alle necessità e ai bisogni della società. La nostra strategia per creare un impatto positivo si sviluppa su due ambiti principali: Community Engagement attraverso WeDo, il programma di solidarietà di Sisal per costruire progetti e relazioni di valore a supporto di buone cause e situazioni emergenziali, in partnership con associazioni ed enti non profit; Social Innovation con GoBeyond, la piattaforma di innovazione responsabile per supportare e valorizzare l'ecosistema delle startup e diffondere competenze e cultura di impatto.

La nostra agenda di sostenibilità include anche l'impegno per la riduzione del nostro impatto ambientale. Per questo, partendo dalla misurazione delle performance in tutti i Paesi in cui operiamo, abbiamo avviato un piano di azioni con l'obiettivo di tutelare l'ambiente e ridurre il consumo di risorse naturali, per fare di Sisal un'azienda sempre più sostenibile e innovativa.

Innoviamo costantemente il nostro impegno sulla sostenibilità perché siamo consapevoli che temi come la tutela e la protezione dei consumatori e dei loro dati, la ricerca e l'innovazione, l'inclusione delle persone e la gestione degli impatti ambientali hanno la capacità di generare un impatto positivo verso l'e-

sterno ma possono produrre anche impatti sulla nostra capacità di creare valore economico.

Fare innovazione non è solo una leva tecnologica o di business ma è un driver di responsabilità: alle aziende è chiesto di mettere a fuoco l'evoluzione strutturale che produrrà conseguenze sulla società e anticipare i cambiamenti. Il futuro che ci aspetta sarà più green, inclusivo e digitale; un futuro in cui le aziende, anche operanti in settori diversi, devono trovare interessi convergenti da mettere a disposizione non solo di clienti e stakeholder ma anche delle Istituzioni per dare quelle risposte di cui oggi le persone hanno bisogno.

Oggi sentiamo ancora più forte la responsabilità di avere un ruolo sociale e vediamo con grande entusiasmo l'opportunità di affrontare sfide importanti. Sono sicuro che, con il contributo di tutte le persone che lavorano e lavoreranno in Sisal, sapremo costruire questo futuro sempre più responsabile.

Francesco Durante

Amministratore Delegato Sisal





Sisal overview

– 2022 in numeri	8
– La nostra storia	10
– Highlights 2022	12
– Lo scenario del settore	26
– Le nostre priorità strategiche	34
– Corporate Governance	46
– Il valore generato	54

2022 in numeri

Offerta globale

oltre

49 mila

punti vendita nel mondo con prodotti del Gruppo Sisal

30 milioni

di clienti a livello globale

oltre

1 milione

di clienti online in Italia

483 mila

clienti in media al mese online

(AMP – Average Monthly Players)

2,3%

giocatori problematici online (PGSI)¹

Performance economica

285 milioni

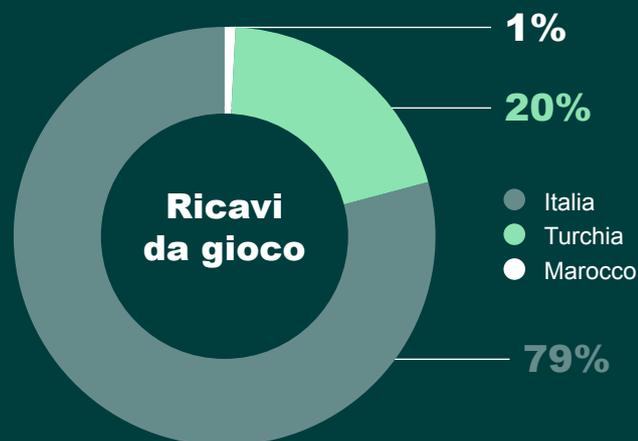
di euro di EBITDA

(+15% rispetto al 2021)

850 milioni

di euro di ricavi

(+25% rispetto al 2021)



Innovazione

oltre

70

persone dedicate a innovazione disruptive

oltre

600

persone in ruoli ICT e sviluppo software

¹ La metodologia di calcolo integra le indicazioni dello studio della London School of Economics and Political Science "How survey mode affects estimates of the prevalence of gambling harm: a multisurvey study", pubblicato il 15 febbraio 2022.

Persone e competenze

2.956

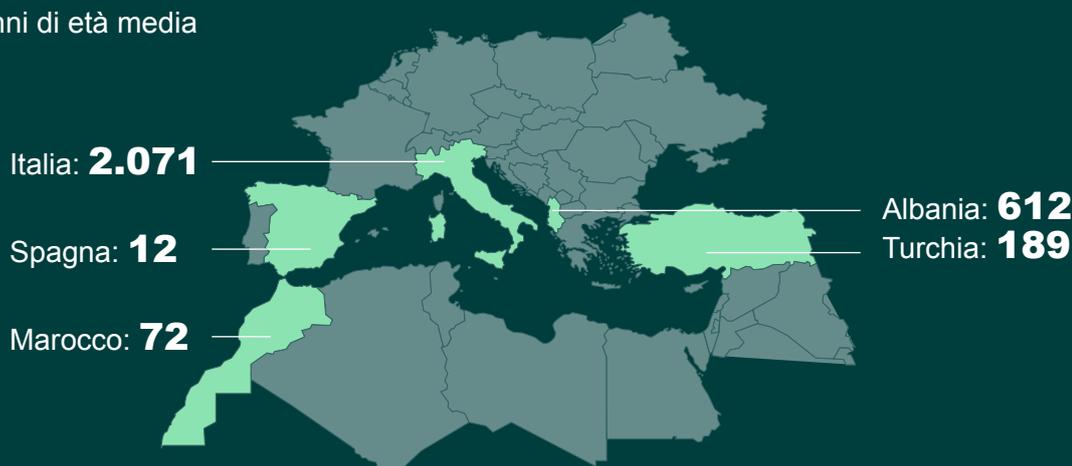
dipendenti totali di cui:
38% donne
21% under 30
38 anni di età media

+996

nuovi assunti

48.397

ore di formazione erogate



Impatto ambientale

-5%

di emissioni GHG²
(rispetto al 2021)

100%

dell'energia elettrica
certificata da fonti
rinnovabili

100%

dei data center alimentati
da fonti rinnovabili in Italia
(62% a livello globale)

Community

oltre

350

startup application alla
Call for Ideas di
GoBeyond
(+45% rispetto al 2021)

700

ore dedicate al volontariato in orario lavorativo nel 2022
con il programma di solidarietà aziendale WeDo

Presenza sui social

LinkedIn

68 mila

follower complessivi
(+15% follower rispetto al 2021)

10,6%

engagement rate
(+6,6% rispetto al 2021)

Instagram

3,5 milioni

di persone raggiunte sul canale
Instagram di GoBeyond durante
la Call for Ideas 2022

² Scope 1,2 (market based) e 3.

La nostra storia

Timeline: 77 anni di Sisal

1945

Fondazione Sisal

1946

Nasce la schedina Sisal diventata poi Totocalcio

1948

Nasce Totip, il primo concorso ippico italiano a pronostici

1993

Introduzione del Terminale MAX

1993 Introduzione del Terminale MAX 2000T che ha informatizzato la rete

1997

Lancio SuperEnalotto

2004

Acquisizione Matchpoint e della rete agenzie scommesse

Lancio del gioco online

2005

Inizia lo sviluppo del business nel settore della gaming machine

2009

Lancio di Win for Life

Avvio della prima Campagna di Gioco Responsabile

2010

Nasce Sisal Wincity

2011

Prima certificazione Responsible Gaming The European Lotteries

2012

Prima Certificazione Responsible Gaming World Lottery Association

Lancio di Eurojackpot

2013

Nasce SisalPay, una rete capillare per effettuare pagamenti e ricariche

2014

Lancio di VinciCasa

2016

Lancio del nuovo SuperEnalotto

2019

Lancio delle lotterie in Marocco

Avvio gioco online in Spagna

Aggiudicazione di una nuova concessione GNTN in Italia

Scissione del business dei Pagamenti

2020

Lancio delle lotterie in Turchia

2021

Nascita Sisal Innovation Lab

Adesione al Global Compact (UNGC - United Nations Global Compact)

2022

Ingresso di Sisal in Flutter Entertainment

Aggiudicazione di due nuove concessioni per Tunisia e Marocco

Highlights 2022



Sisal entra a far parte del Gruppo Flutter

Il 4 agosto 2022 si è perfezionata l'operazione di acquisizione di Sisal da parte di Flutter Entertainment, il più grande operatore mondiale online di scommesse sportive e giochi con vincita in denaro. Si è così aperto un nuovo capitolo della storia di Sisal, che dal progetto di rinascita dello sport italiano pensato oltre 75 anni fa è oggi diventata brand leader nel gioco online in Italia e una realtà in costante espansione anche a livello internazionale.



25 anni di SuperEnalotto, il gioco che fa sognare gli italiani

Sono passati 25 anni dal primo "6" della storia di oltre 11,8 miliardi di lire, centrato il 17 gennaio 1998. Da allora sono stati premiati migliaia di giocatori e SuperEnalotto si è evoluto anche in formato digitale. Per festeggiare il compleanno di uno dei giochi più famosi in Italia è stata anche creata una versione celebrativa di schedine e ricevute.

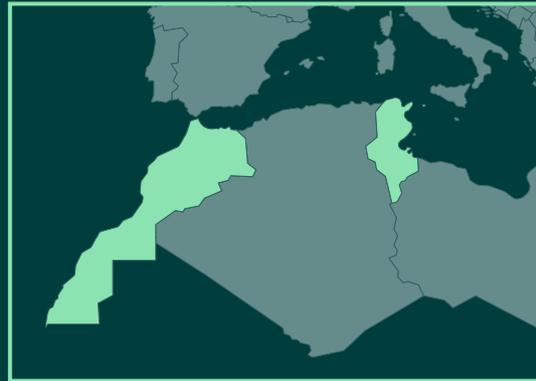
Archivio storico e Museo Sisal: una storia da raccontare

Nasce il progetto di Corporate Cultural Responsibility pensato per condividere la storia e i valori guida di Sisal, dalla nascita ad oggi. L'archivio storico, cuore del progetto, è stato digitalizzato nel 2022 per essere messo a disposizione, dei dipendenti prima e degli altri stakeholder successivamente, nell'arco del 2023. A questo si aggiunge il museo diffuso, nato quest'anno e collocato all'interno dei diversi piani del nuovo headquarter di Milano.



Il nuovo headquarter di Milano, tra innovazione e sostenibilità

Il 24 maggio 2022 Sisal ha inaugurato il suo nuovo headquarter di Milano, oltre 9.000 mq sviluppati su 13 piani, secondo i più moderni standard di progettazione. Sorge all'interno del Bassi Business Park, un importante progetto di riqualificazione urbana, e si caratterizza in particolare per un "polmone verde" al centro di ogni piano che offre spazi di benessere a contatto con la natura, oltre a una terrazza panoramica attrezzata per poter pranzare e lavorare all'aperto. I criteri di progettazione adottati hanno consentito di ottenere il livello Gold della Certificazione internazionale LEED per i Green Building e il livello Bronze della certificazione WELL dell'International WELL Building Institute, traguardo mai ottenuto prima d'ora in Italia.



Crescita internazionale: Sisal si espande in Tunisia e Marocco

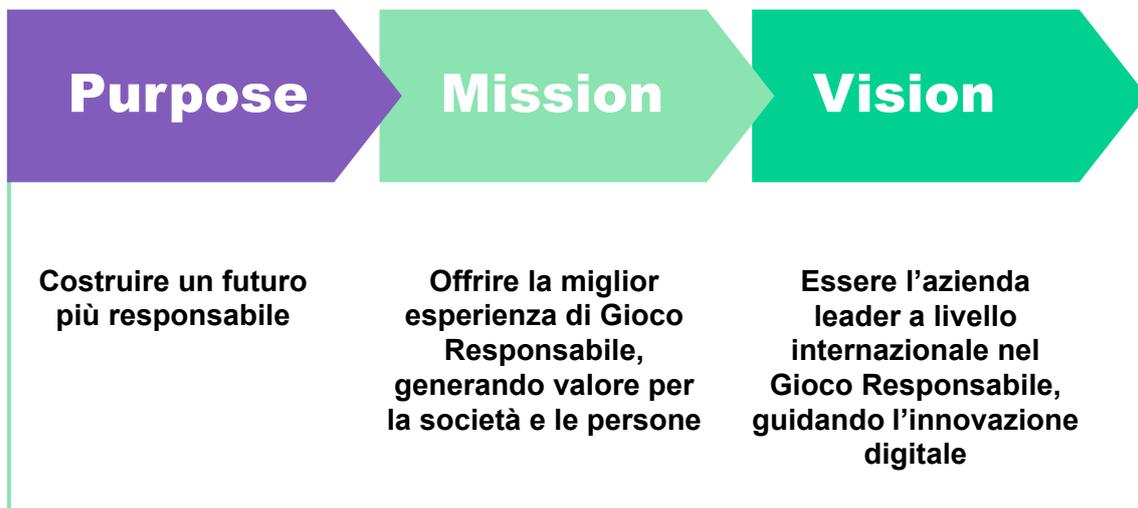
Dopo Marocco (gennaio 2019), Spagna (luglio 2019) e Turchia (agosto 2020), Sisal sbarca anche in Tunisia grazie all'aggiudicazione, ad agosto 2022, della gara indetta da Promosport per la gestione di giochi numerici, lotterie istantanee, scommesse e giochi online. Aumenta anche la presenza in Marocco, dove, a novembre 2022, Sisal si è aggiudicata la gestione dello sport betting, attraverso la gara indetta da Marocaine des Jeux et des Sports. Si tratta della prima vera operazione in partnership con Flutter.



EGR awards: un 2022 record per Sisal

Sisal si conferma leader aggiudicandosi ben 5 categorie degli EGR Awards 2022, i prestigiosi premi dedicati ai migliori player del settore Online Gaming. A Miglior Operatore dell'anno (già conquistato nel 2021) si aggiungono Miglior Operatore Mobile, Miglior Operatore Casinò, Miglior Operatore Socialmente Responsabile, Miglior modello Diversity&Inclusion, novità introdotta quest'anno.

**Dal 1945 Sisal
accompagna l'evoluzione
del Paese innovando il
mondo dei giochi, offrendo
competenza e generando
fiducia attraverso un
dialogo costante con tutti
gli Stakeholder.**



Valori



Responsabilità

La responsabilità è al centro delle nostre azioni

Guida la nostra strategia assicurando uno sviluppo consapevole, sostenibile e di lungo periodo.



Persone

Le persone sono il cuore della nostra azienda

Ci impegniamo ad ascoltare, valorizzare e premiare ciascuno affinché possa contribuire alla realizzazione del nostro Purpose.



Innovazione

L'innovazione ispira la nostra azienda

Stimola la capacità creativa, sostiene l'evoluzione e la crescita e contribuisce a generare valore nel tempo.

La nostra organizzazione

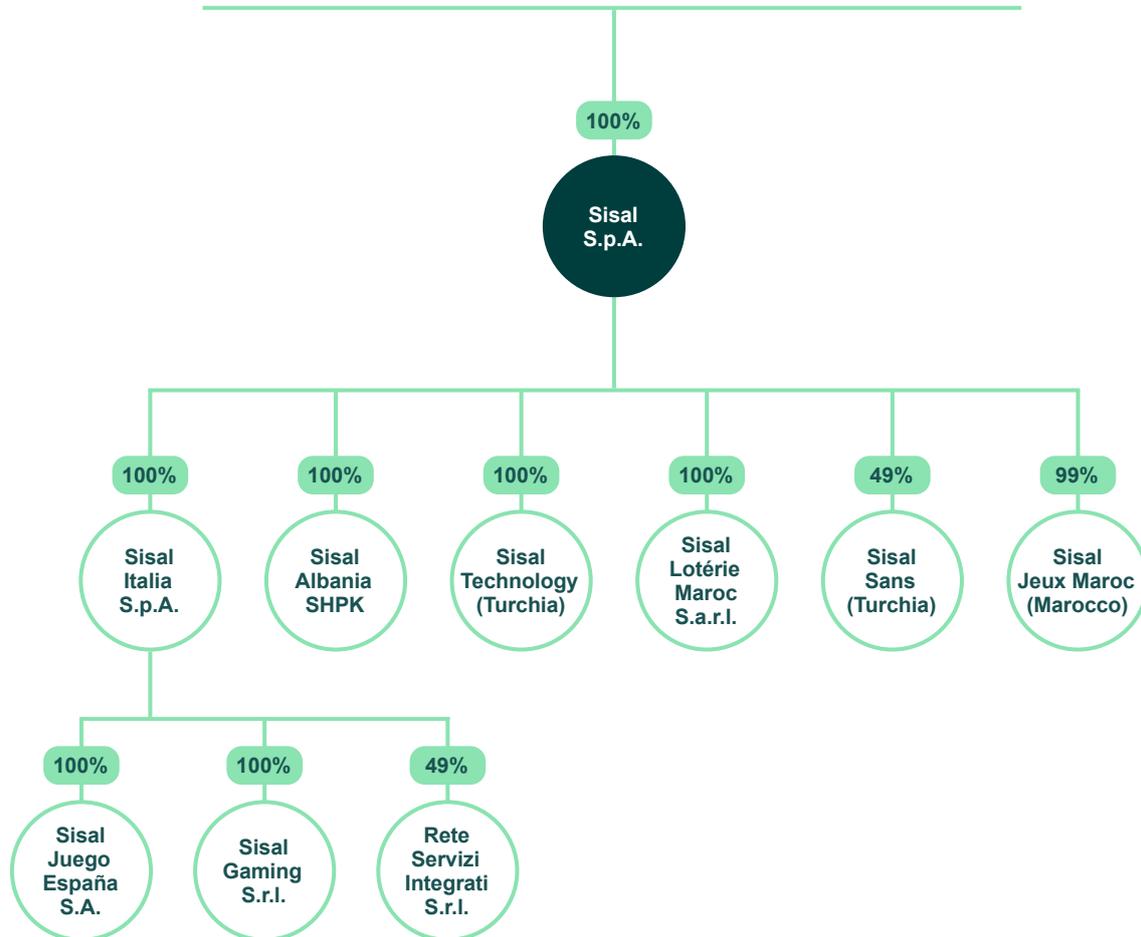
Il Gruppo Sisal fa parte di Flutter Entertainment plc, il più grande operatore mondiale online di scommesse sportive e giochi con vincita in denaro.

Flutter Entertainment plc ha un portafoglio di marchi riconosciuti a livello mondiale ed è quotata alla Borsa di Londra (FTSE 100 index).

Sisal S.p.A. e le sue controllate operano nel settore dei giochi, sulla base di concessioni rilasciate da ADM (Agenzia delle

Dogane e dei Monopoli) in Italia, SGLN (Société de Gestion de la Loterie Nationale) e MDJS (La Marocaine des Jeux et des Sports) in Marocco, TWF (Türkiye Wealth Fund) in Turchia.

Flutter Entertainment Holdings Ireland LTD.



Note: Dal 1° aprile 2023 è operativa la nuova legal entity Sisal Italia S.p.A., nata dalla fusione di Sisal Lottery Italia in Sisal Entertainment. Inoltre, nell'ambito dell'operazione sono stati conferiti i rami d'azienda Retail (Punti Vendita Specializzati gestiti direttamente da Sisal) e AWP di Sisal Lottery Italia S.p.A. e Sisal Entertainment S.p.A. in Sisal Gaming, per rendere Sisal Italia concessionario, e Sisal Gaming Gestore AWP ed esercente. Sisal Lottery UK Ltd. costituita in conformità alle regole della gara per la gestione della UK Fourth National Lottery Licence, in caso di aggiudicazione a favore di Sisal, è stata cancellata attraverso la procedura di cosiddetto "strike off" in data 11 aprile 2023. Il business online spagnolo è stato sospeso a dicembre 2022.

Sisal S.p.A.

- La società capogruppo Sisal S.p.A., con sede a Milano, si occupa della direzione e coordinamento delle società controllate.
- È controllata al 100% da Flutter Entertainment Holdings Ireland Ltd.

Sisal Italia S.p.A.

- Con effetto dal 1° aprile 2023 Sisal Entertainment S.p.A. ha incorporato Sisal Lottery Italia S.p.A. ed ha modificato la propria denominazione sociale in Sisal Italia S.p.A.
- Controllata al 100% da Sisal S.p.A., ha sede a Milano e svolge attività relative all'organizzazione, esercizio e raccolta del gioco lecito tramite apparecchi da intrattenimento e gestione in presa diretta di un parco delle medesime apparecchiature da gioco, nonché, attività relative all'organizzazione, esercizio e raccolta di giocate a concorsi pronostici, di scommesse, sia nel canale fisico che online.
- È concessionario in esclusiva, fin dal 1997, di SuperEnalotto, il primo Gioco Numerico a Totalizzatore Nazionale (GNTN).
- Nel 2011, i GNTN sono stati il primo business di Sisal ad adottare gli standard internazionali sul Gioco Responsabile e a ottenere le certificazioni di European Lotteries e World Lottery Association.
- Gestisce direttamente le attività di pianificazione e controllo di gestione, Risk Management e Antiriciclaggio.

Sisal Gaming S.r.l.

- Società con sede legale a Milano, che ha incorporato mediante fusione le società Elmea S.r.l., DI.VI. S.r.l. e Sisal Gaming Campania S.r.l. (nel 2020) e le società Acme S.r.l. e Network Italia S.r.l. (nel 2022). Controllata al 100% da Sisal Italia S.p.A. (già Sisal Entertainment S.p.A.), svolge attività relative (i) al noleggio e gestione di apparecchi da intrattenimento conformi all'art. 110, comma 6, lettera a) del T.U.L.P.S. e (ii) allo sviluppo, produzione e assemblaggio di apparecchi da intrattenimento e software di gioco, conformi all'art. 110, comma 6, lettera a) del T.U.L.P.S.
- Dal 1° aprile 2023 ha avuto efficacia il conferimento dei rami d'azienda relativi alla gestione diretta dei punti vendita di Sisal Lottery Italia e di Sisal Entertainment e il conferimento da Sisal Entertainment a Sisal Gaming del ramo d'azienda relativo alla gestione delle AWP.

Sisal Loterie Maroc S.a.r.l.

- Con sede a Casablanca – Marocco, è stata costituita a maggio 2018 ed è controllata al 100% da Sisal S.p.A. Nel marzo 2018, Sisal ha ottenuto l'assegnazione del contratto decennale di gestione dei giochi di lotterie a quota fissa e a totalizzatore, Virtual Races e Giochi istantanei - sia elettronici che cartacei - per conto della Société de Gestion de Loterie National (SGLN) in Marocco.
- La società Sisal Loterie Maroc S.a.r.l. si occupa delle attività relative all'organizzazione, esercizio e raccolta del gioco lecito sia nel canale fisico che online.

Sisal Jeux Maroc S.a.s.

- Con sede a Casablanca – Marocco, costituita il 26 dicembre 2022, è controllata al 99% da Sisal S.p.A. e all'1% da Paddy Power Holdings Limited.
- A novembre 2022, Sisal ha ottenuto l'assegnazione del contratto decennale per la gestione delle scommesse su tutte le competizioni sportive comprese le competizioni sportive virtuali (ad esclusione delle corse di cavalli e levrieri) per conto della Marocaine des Jeux et des Sports (MDJS) in Marocco. La società Sisal Jeux Maroc S.a.s. si occupa delle attività relative alla gestione delle scommesse sportive in Marocco sia nel canale fisico che online.

Sisal Sans (Turchia)

- Joint Venture, partnership con Şans Dijital, società del Gruppo turco Demirören, si è aggiudicata, a settembre 2019, la gara indetta dal Türkiye Wealth Fund (TWF) per la concessione decennale della Turkish National Lottery. La concessione prevede la gestione e lo sviluppo di un sistema di giochi per conto di TWF. In particolare, a partire da fine maggio 2020, la nuova società costituita da Sisal e Şans Dijital gestisce e sviluppa un portafoglio composto da giochi numerici, lotterie istantanee e giochi online.

Sisal Albania SHPK

- Con sede a Tirana, controllata al 100% da Sisal S.p.A., si occupa delle attività relative alla concezione, creazione, sviluppo e implementazione di applicazioni software, sistemi IT e piattaforme per conto del gruppo. Oltre ad essere un polo cardine per lo sviluppo tecnologico del Gruppo, rappresenta un Service Center polifunzionale per le Customer Operations, i servizi amministrativi e di transaction processing.

Sisal Technology (Turchia)

- Con sede a Istanbul, controllata al 100% da Sisal S.p.A., si occupa dello sviluppo di soluzioni IT principalmente per il business turco. Nel contempo, risulta essere il primo centro di competenza per lo sviluppo dei giochi destinati al canale on-line gaming ed ai terminali di gioco VLT a supporto al gruppo Sisal.

L'offerta Sisal

Sisal ha un portafoglio prodotti ampio e diversificato in Italia, Marocco e Turchia, ripartito in canali online e retail.



Lottery

Sisal detiene la concessione esclusiva dei giochi numerici a totalizzatore nazionale in Italia con un ampio portfolio e brand di successo, come lo storico SuperEnalotto, WinBox, Win for Life, VinciCasa, e tanti altri. Sisal è anche tra i soci fondatori di EuroJackpot, l'unico gioco di lotteria in Italia con un montepremi comune in 18 Paesi europei. In Marocco e Turchia le società locali di Sisal gestiscono inoltre sia le lotterie che gli instant games.



Betting

Sisal opera nel settore del betting con un portafoglio articolato che va dalle scommesse sportive all'ippica sino alle scommesse virtuali, oltre ad avere prodotti esclusivi in Italia come Scommesse on Demand e Tipster.



Gaming

Sisal gestisce a livello nazionale e internazionale apparecchi di intrattenimento AWP e VLT sul canale fisico e giochi online in ambito slot, table games e instant games, tramite i portali e le mobile app proprietarie.

La rete distributiva in Italia

La rete distributiva, estesa su tutto il Paese, rappresenta un canale preferenziale di **dialogo con il territorio** e svolge un **ruolo strategico** per Sisal e gli stakeholder locali nella promozione del nostro approccio al **Gioco Responsabile**. La presenza capillare dei nostri punti vendita garantisce la costruzione di un'offerta di qualità per i clienti. Investire costantemente nello sviluppo delle competenze tecnico-professionali così come nelle capacità relazionali dei nostri collaboratori accresce la nostra credibilità, permettendoci di promuovere i valori di legalità e sicurezza dei giochi e di perseguire iniziative di sostenibilità dedicate al territorio. Contribuisce anche alla **crecita della customer base online in ottica omnicanale**, grazie alle attività di ricarica nei punti vendita, di caring dei clienti online (attraverso il personale dei negozi a gestione diretta) e di sviluppo del programma fedeltà omnichannel.



Canale branded

Il contatto e la **comunicazione diretta** con i nostri consumatori ci permettono di capire meglio i loro **bisogni e aspettative** e di sviluppare una strategia retail funzionale allo sviluppo sostenibile del business. Per questo, siamo sul territorio con oltre **1.500 punti vendita** identificabili con i brand proprietari dell'azienda.



Top di gamma della rete distributiva, Sisal Wincity è un concept innovativo basato sul modello "Eat, Drink and Play", che coniuga gioco, ristorazione e intrattenimento. Sono **39 i punti vendita Wincity** nelle principali città italiane, tra cui Milano, Roma, Torino, Brescia, Pescara, Firenze, Catania, Bologna, di cui 3 con ristorante.



390 punti vendita nei quali è disponibile il portafoglio completo dei prodotti Sisal, con un focus principale sull'offerta di scommesse ippiche e sportive Sisal, all'interno di ambienti altamente tecnologici e con una speciale attenzione alle esigenze dei clienti. Ad essi si aggiungono **oltre 1.000 Corner Punti Gioco Ippici (PGI) e Sportivi (PGS)**.

Canale affiliato

I nostri prodotti sono anche presenti presso oltre **36.000 punti vendita di terzi**, distribuiti su tutto il territorio nazionale e con cui abbiamo costruito nel tempo una **relazione commerciale duratura**. Il canale comprende bar, tabaccherie, edicole e sale ADI (Apparecchi da Intrattenimento) dedicate che, grazie alla loro diffusione capillare, permettono di raggiungere un'ampia platea di consumatori.

Ci impegniamo attivamente a sviluppare e mantenere un **dialogo costante** con rivenditori, partner e colleghi dello staff dei punti vendita, al fine di raccoglierne le esigenze e fornire loro aggiornamento e **supporto** anche attraverso specifiche

opportunità di **formazione**. Il dialogo con la rete avviene attraverso diversi canali: il **Contact Center**, il **Portale** dedicato ai rivenditori, le mail e la **messaggistica a terminale**.

Effettuiamo, inoltre, una costante attività di **monitoraggio sulla performance** della rete, allo scopo di identificare eventuali interventi correttivi da attivare per sostenere il business o casi di eccellenza da premiare. L'attività di monitoraggio avviene attraverso due principali canali: l'**analisi dei dati** da parte dei team di Business Analysis, per evidenziare eventuali scostamenti dai risultati attesi, e le **visite** da parte della forza di vendita, che supporta attivamente i rivenditori e li aiuta a colmare eventuali gap.



La digitalizzazione della rete

Sia nell'ottica di migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi offerti, sia per rendere i nostri punti vendita sempre più sostenibili, promuoviamo la digitalizzazione della nostra rete e delle attività ad essa collegate.

In particolare, nel 2022, il 71% delle scommesse sono state gestite tramite device tecnologici, quali TG Self, Prenotatori, app dedicate. Abbiamo anche dotato alcuni dei nostri punti vendita con "pagatori" che permettono il pagamento delle vincite senza passare dalla cassa. Questa soluzione, laddove presente, ha permesso di gestire il 70% delle vincite, alleggerendo così il personale del punto vendita e velocizzando le operazioni, con un miglioramento della customer experience. Infine, in termini di sostenibilità dei punti vendita, negli ultimi anni è stato ridotto dell'80% il materiale promozionale in formato cartaceo all'interno dei negozi Sisal, in favore di soluzioni di comunicazione digitali. Nel 2023 proseguirà anche il processo di digitalizzazione dei contratti attraverso un nuovo modulo relativo a vulture e nuove aperture, allo scopo di ridurre ulteriormente i consumi di carta nella rete.

La piattaforma online

La piattaforma Sisal offre, in totale sicurezza e in un ambiente 'consumer friendly', **oltre 1.500 giochi online** (Scommesse Sportive, Virtuali e Ippiche; Lotterie e Bingo; Poker e altri giochi di carte; Casinò, Slot e Quick Games), disponibili anche sui dispositivi mobili con applicazioni dedicate.



Lo sviluppo internazionale

Forte della propria capacità nella **gestione delle lotterie e del gaming**, delle solide competenze maturate in oltre 75 anni di esperienza, nonché dell'approccio sempre volto all'**innovazione di prodotto e alla centralità del consumatore**, Sisal ha intrapreso un **percorso di internazionalizzazione** per sviluppare opportunità di business ed affermare la propria leadership in nuovi mercati, attraverso la partecipazione a gare (per esempio nell'ambito delle Lotterie) e l'acquisizione di licenze (per esempio nell'ambito dei giochi online).

Il percorso di internazionalizzazione poggia sulla più ampia **strategia di tutela del consumatore**, unica nel settore del Gaming, e sull'**innovazione digitale** come leva di crescita e mantenimento della leadership nei mercati di riferimento.

Dal 2018 abbiamo avviato una **strategia pluriennale** per costruire una sempre

più forte credibilità internazionale, sia per competere nei diversi mercati che per espandere la nostra presenza. Questo grazie alla nostra expertise tecnologica e alla capacità di garantire un'efficace transizione e gestione delle attività in essere nei diversi Paesi. La nostra visione di lungo periodo si basa su una gradualità di approccio allo sviluppo internazionale, in modo da integrare sia l'esigenza di costruire un percorso di crescita sostenibile che l'adattamento della nostra struttura organizzativa.

Nel corso del 2022 sono state poste le basi per un ulteriore sviluppo a livello internazionale grazie all'aggiudicazione di due importanti gare:

- Promosport in Tunisia per la gestione delle scommesse sportive e delle lotterie;
- La Marocaine Des Jeux et Des Sports (MDJS) in Marocco per la gestione delle scommesse sportive.

Il percorso di internazionalizzazione

Gennaio**2019****Marocco**

A febbraio 2018 Sisal S.p.A. è stata nominata aggiudicataria della gara indetta dalla Società di Gestione della Lotteria Nazionale del Marocco (SGLN). A partire dal 1° gennaio 2019 e per un totale di 10 anni, la concessione prevede la gestione e lo sviluppo di un portafoglio che comprende i giochi numerici, le lotterie istantanee, i giochi online, le Virtual Race e le VLT.

Luglio**2019****Spagna**

A luglio 2019 Sisal Entertainment S.p.A. si è aggiudicata la licenza indetta dalla Direzione generale spagnola per la regolamentazione del gioco d'azzardo (DGOJ). In particolare, il contratto della durata di dieci anni prevede due licenze generali, una per le scommesse e un'altra per lo sviluppo di altri giochi, e delle licenze uniche per Roulette, Slot e Blackjack.

Agosto**2020****Turchia**

A settembre 2019 Sisal S.p.A, in partnership con Şans Dijital ve Interaktif Hizmetler Teknoloji Yatirim A.S., società del Gruppo turco Demirören, si è aggiudicata la gara indetta dal Türkiye Wealth Fund (TWF), titolare della licenza della Turkish National Lottery (Milli Piyango), per un contratto operativo decennale. Il contratto, con data di inizio agosto 2020, prevede la gestione e lo sviluppo di un portafoglio composto da giochi numerici, lotterie istantanee, virtual races, giochi online.

Agosto**2022****Tunisia**

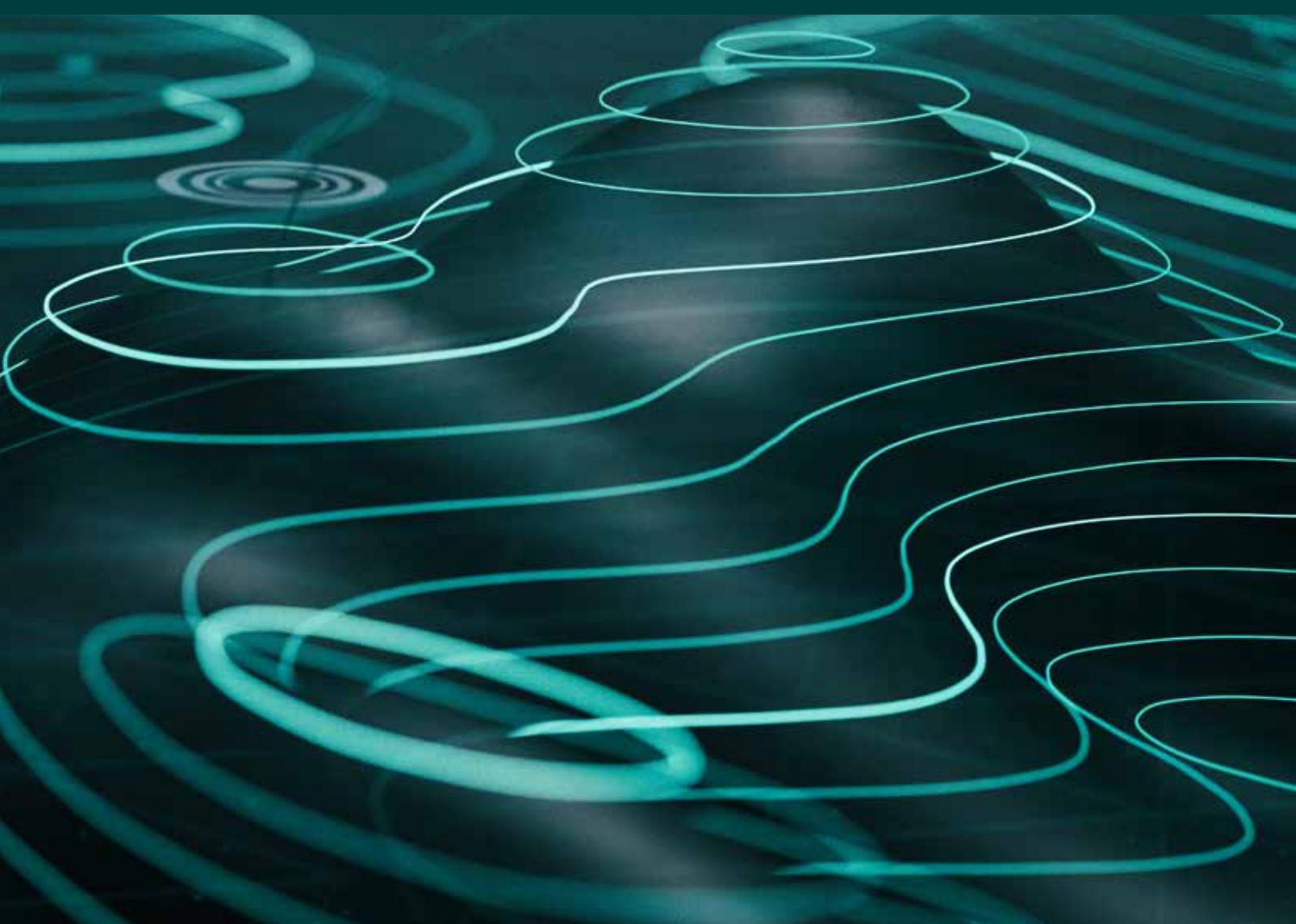
Ad agosto 2022, Sisal è stata nominata aggiudicataria della gara indetta da Promosport per la gestione di giochi numerici, lotterie istantanee, scommesse e giochi online in Tunisia. La concessione decennale, che partirà nel corso del 2023, verrà operata da Sisal, attraverso una società locale "Sisal Loterie Tunisia". Le attività di set up sono state avviate immediatamente dopo l'aggiudicazione.

Novembre**2022****Marocco**

A novembre 2022 Sisal, *in consortium* con Paddy Power, è risultata aggiudicataria della gara per lo Sport betting indetta da Marocaine des Jeux et des Sports (MDJS). Attraverso una nuova legal entity (Sisal Jeux Maroc), Sisal gestirà infatti le scommesse sportive in Marocco, dove è già titolare della licenza per le lotterie locali. La concessione ha una durata di otto anni con opzione di rinnovo per altri due e partirà nel primo trimestre del 2024. La partecipazione alla gara MDJS è stato il primo esempio di collaborazione tra il team Sisal e il team Flutter (Flutter International e Paddy Power). Subito dopo l'aggiudicazione sono iniziate le attività di transizione.

Lo scenario del settore

– I principali trend



Il mercato del gioco è un'industria globale in continua crescita.

Secondo le stime di H2 Gambling Capital nel 2022 il mercato dei giochi a livello globale ha generato un GGR (Spesa reale del pubblico o Gross Gaming Revenue) di 430 miliardi di euro e si prevede che nel 2027 varrà 578 miliardi di euro, considerando sia il canale online sia il retail.

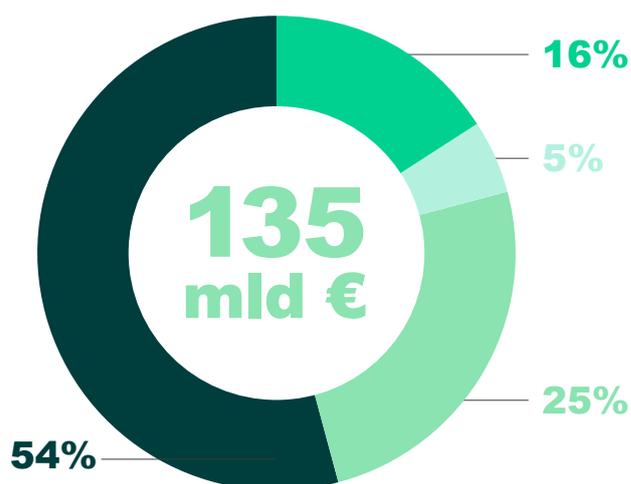
Come diretta conseguenza, quindi, il GGR (Spesa reale del pubblico o Gross Gaming Revenue)⁵ risulta leggermente inferiore con un diretto impatto anche sul prelievo erariale⁶.

Italia

Il Gruppo Sisal opera nel **mercato dei giochi con vincite in danaro**, ovvero l'offerta di gioco regolamentata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) e dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM).

La raccolta totale del Mercato dei Giochi³ prosegue nella crescita che abbiamo osservato nella seconda parte del 2021, raggiungendo la cifra di oltre 135 mld € e un CAGR⁴ (ovvero il tasso medio annuo di crescita) del +7,1%, per via della continua crescita del comparto Online Italia e anche grazie alla rimozione delle restrizioni legate al Covid-19 nei punti vendita che ha permesso una ripresa del mercato Retail.

La Spesa mostra un andamento positivo nel periodo 2019-2022 del 1,1%, mentre il prelievo erariale presenta un CAGR del -1,2%. Questo è dovuto soprattutto al fatto che il comparto dell'Online ha Payout molto più alto rispetto al retail.



Raccolta

- Lotteries e Bingo retail
- Betting retail
- Gaming retail (ADI*)
- Online

³ I dati relativi al mercato dei giochi per l'anno 2022 sono stime basate su dati dell'Agenzia dei Monopoli (ADM). Tutti i dati sono presentati escludendo i dati relativi al comma 7 ed includendo il canone concessorio ADI e Legge di Stabilità 2015.

⁴ CAGR: Compounded Average Growth Rate degli ultimi 4 anni.

⁵ Calcolata come differenza tra Raccolta meno vincite realizzate dai giocatori (quest'ultimo detto anche Payout) ed il Prelievo Erariale.

⁶ I dati relativi al mercato dei giochi per l'anno 2022 sono stime basate su dati ADM.

€ mln	2019	2020	2021	2022	CAGR
Raccolta Totale*	110.411	88.241	111.133	135.822	7,1%

* sono esclusi i dati relativi al Comma 7 – Apparecchi senza vincite in denaro

€ mln	2019	2020	2021	2022
Raccolta Totale*	100%	100%	100%	100%
Payout*	82,5%	85,4%	86,1%	85,3%
Spesa reale del pubblico (GGR)*	17,5%	14,6%	13,9%	14,7%
Erario su spesa reale	55,9%	52,0%	49,9%	52,1%

* sono esclusi i dati relativi al Comma 7 ed incluso il canone concessorio ADI e Legge di Stabilità 2015

Il comparto che ha sofferto maggiormente, anche a causa del Covid-19, è stato quello delle ADI (con un CAGR pari a -10,1%), mentre i segmenti betting e lotteries retail tornano a crescere, seppure leggermente.

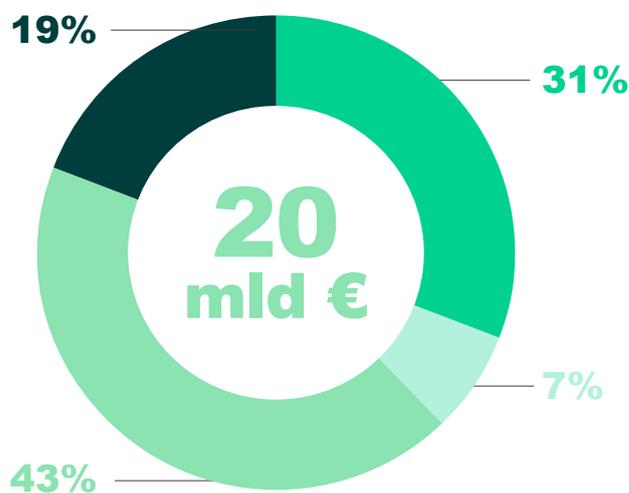
Le perdite del comparto Gaming Retail, in termini di Raccolta, sono però compensate dalla crescita del comparto Online Italia (CAGR pari a +26,2%).

Il GGR sfiora, nel 2022, 20,0 miliardi di Euro con un CAGR positivo, pari a 1,1% nel periodo 2019-2022. Il valore del Payout risulta in crescita in virtù dello sviluppo del comparto Online Italia. Ne deriva che l'incidenza della Spesa reale del pubblico (GGR) sulla Raccolta lorda ha mostrato, nel periodo di riferimento, un trend decrescente passando da circa il 17,5% del 2019 al 14,7% del 2022.

Turchia

In Turchia le lotterie, le scommesse ippiche e quelle sportive sono regolamentate attraverso monopoli governativi o affiliati.

La concessione delle lotterie è sotto l'autorità del Türkiye Wealth Fund (TWF), quella delle scommesse sportive è gestita da IDDAA – sotto il Ministero dello



Gross Gaming Revenue - Italia

- Lotteries e Bingo retail
- Betting retail
- Gaming retail (ADI)
- Online

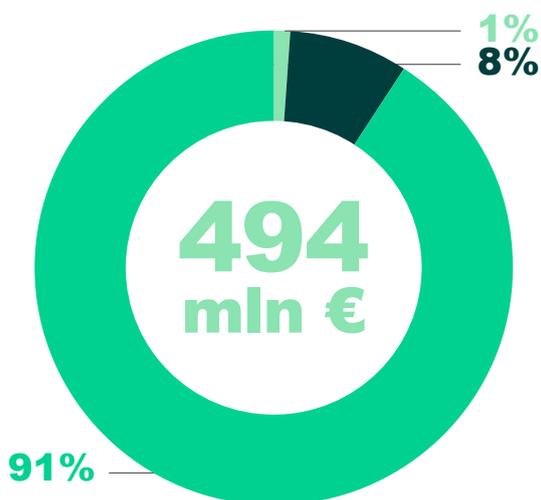
Sport, mentre il Turkish Jockey Club (TJC) detiene il monopolio delle scommesse ippiche.

Nell'ultimo anno la Turchia ha vissuto fenomeni inflazionistici estremi con picchi dell'80%; questo fa sì che le stime di mercato siano piuttosto instabili, soprattutto alla luce dei tassi di cambio TL/€ estremamente variabili di giorno in giorno.

Secondo le stime di H2 Gambling Capital, il mercato del gioco turco ha generato GGR per Euro 2,3 miliardi nel 2022, dato che segna una ripresa a seguito della pandemia. La crescita del 2022 è stata trainata dal mercato Online, che si sta sviluppando costantemente negli ultimi anni ed è arrivato a valere circa 1,3 miliardi di euro.

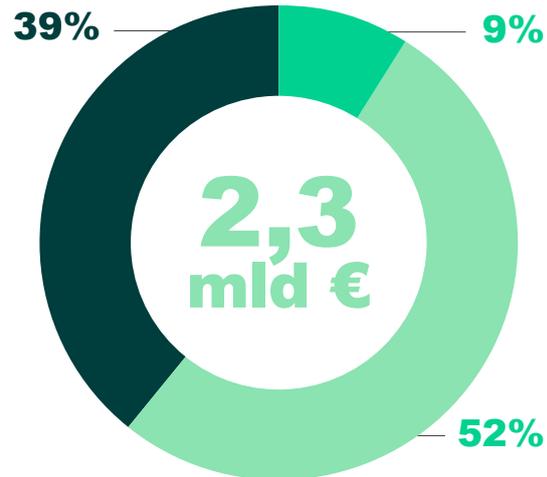
Marocco

Nel mercato sono presenti tre detentori di licenze: Sorec, sotto il Ministero dell'Agricoltura, che ha il monopolio ed opera direttamente le scommesse ippiche, La Marocaine des Jeux et des Sports (MDJS), sotto il Ministero dello Sport, che detiene la licenza per le scommesse sportive e la Société de Gestion de la Loterie Nationale (SGLN), sotto la Cassa Depositi e Gestione del Ministero delle Finanze, che detiene le licenze delle lotterie nazionali. Sono disponibili licenze commerciali per casinò fisici, mentre le VLT sono appena state lanciate da SGLN sul mercato marocchino.



Gross Gaming Revenue - Marocco

- Retail
- Online Onshore
- Online Offshore



Gross Gaming Revenue - Turchia

- Retail
- Online Onshore
- Online Offshore

Il mercato del gioco d'azzardo marocchino ha generato Euro 494 milioni di GGR nel 2022, un dato che per la prima volta supera i livelli pre-pandemici.

La maggior parte dei GGR del mercato è generata attraverso il canale di vendita al dettaglio, soprattutto grazie all'attività di scommessa. Negli ultimi anni il mercato marocchino si è aperto al gioco Online, ma questo canale risulta tutt'ora sottosviluppato.

I principali trend



Online e offline: da multicanalità a omnicanalità

Il settore gaming si caratterizza per un elevato contenuto tecnologico, sia in termini di prodotti che di canali di fruizione. Se da un lato gli operatori investono notevoli risorse nella ricerca e sviluppo di nuovi giochi e soluzioni d'intrattenimento, oltre che di strumenti digitali pensati per meglio monitorare i flussi di gioco e garantire un'esperienza più sicura agli utenti, dall'altro cresce l'accesso dai canali online, in particolare per quanto riguarda i dispositivi mobili. Se la pandemia ha quindi accelerato la crescita del gioco sulle piattaforme online, diverse analisi di mercato hanno dimostrato come i consumatori restino comunque legati anche alle soluzioni più tradizionali e basate sull'accesso a ricevitorie, punti gioco e altre tipologie di store fisici. Una delle aree più legate al mondo offline è soprattutto quella delle lotterie, che oltre ad essere tra le più storiche si configura come una delle principali fonti di contribuzione dell'erario dello Stato.

Questa fruizione ibrida richiede agli operatori del settore non solo di mettere a disposizione dei giocatori molteplici canali online e offline, ma anche di sviluppare vere e proprie strategie omnicanale, dove vengono a scomparire i confini tra i diversi strumenti di vendita (store, sito, app) per un'esperienza completamente integrata.



Azioni Sisal – L'offerta Sisal

Web3 e nuove realtà

Intelligenza Artificiale, Big Data, realtà virtuale e aumentata si stanno progressivamente caratterizzando come le nuove frontiere del settore, per un'esperienza di gioco sempre più personalizzata e coinvolgente, oltre che sicura. A questi si aggiunge il trend relativo al Web 3 e alle disruption ad esso collegate in termini di customer experience e modelli di business. Il Web 3 si riferisce a un'evoluzione del World Wide Web che si affida alle innovazioni digitali di ultima generazione permesse dalla tecnologia blockchain e dalle sue applicazioni come criptovalute, token e NFT. La parola chiave del Web 3 è decentralizzazione: in questa nuova frontiera di internet le piattaforme, i siti e portali non hanno un owner che ne definisce le regole di accesso e la fruizione, ma sono gestite e amministrare dalla community di riferimento. Una delle applicazioni più note del Web 3 riguarda il Metaverso, o meglio i Metaversi, mondi virtuali in 3D in cui si interagisce tramite avatar. Ne esistono infatti molti e diversi, ciascuno con proprie regole di utilizzo e interazione e spesso con una propria valuta che abilita una vera e propria Metaverse Economy. In questo nuovo contesto, accanto ai tradizionali modelli di business, stanno acquistando una crescente popolarità nuovi modelli di business e tecniche di monetizzazione. È l'esempio del Play-to-Earn, un modello che abbraccia il concetto di economia aperta e si basa su restituire vantaggi finanziari al giocatore in base a tempo ed effort di gioco. Il Metaverso sta diventando quindi sempre più attrattivo per diversi settori compreso quello del gambling. Su diverse piattaforme di Metaverso sono infatti già presenti zone dedicate alle attività di scommesse. Una metaverse economy in rapida ascesa dove criptovalute e NFT sono tra i fondamentali enabler tecnologici.



Azioni Sisal – Innovazione in Sisal

Il mondo degli eSports

Il mondo degli eSports ha avuto una crescita esponenziale negli ultimi anni. A conferma del fenomeno, il Comitato Olimpico Internazionale (CIO) ha deciso di promuovere le Olympic Virtual Series di eSports parallelamente alle olimpiadi di Tokyo 2020 e nel 2021 si sono svolti cinque tornei di videogiochi, dedicati a baseball, canoa, ciclismo e corse automobilistiche.

Con competizioni sportive virtuali sempre più diffuse e globali, molteplici società professionistiche di diverse discipline hanno deciso di entrare a far parte attivamente del mondo degli eSports, con relativa crescita dei fan, aprendo così nuovi scenari e opportunità per il settore del gaming, soprattutto per quanto riguarda l'area delle scommesse.



Azioni Sisal – Innovazione in Sisal

I costi della cybersecurity

Il tema della sicurezza dei dati e dei sistemi è cruciale per qualunque società, ancor più per quelle del settore gaming che ogni giorno gestiscono un numero elevato di transazioni. Volendo quantificare il fenomeno, secondo il Cost of a Data Breach Report 2022 di IBM, su 550 aziende analizzate, appartenenti a differenti settori di business, l'83% ha subito più di una violazione, con un costo medio a livello globale di 4,35 milioni di dollari.

In generale, si stima che nel 2022 i crimini informatici abbiano avuto un impatto a livello globale di circa 7.000 miliardi di dollari, pari ad un'ipotetica terza economia mondiale dopo Stati Uniti e Cina⁷.

Le violazioni informatiche richiedono quindi alle società di dotarsi di soluzioni sempre più all'avanguardia ed efficaci per garantire la sicurezza e proteggere i dati aziendali.



Azioni Sisal – Data Ethics e Security

Transizione ecologica, anche nel settore del gioco

Nel novembre 2018 la Commissione Europea ha presentato la sua agenda per la transizione verso una società a zero emissioni entro il 2050, in linea con l'obiettivo dell'Accordo di Parigi di contenere l'aumento della temperatura globale al di sotto di 1,5°C. Aziende, istituzioni, associazioni e altri enti sono chiamate ad impegnarsi per fare la loro parte nel contrasto del cambiamento climatico. Secondo l'Unione Europea, ad oggi sono ben 227 le organizzazioni o gruppi coinvolti, per un totale di 663 patti per il clima⁸.

Per quanto riguarda il settore gaming, la European Lotteries, associazione indipendente che raggruppa le lotterie statali e gli operatori di gioco europei, ha lanciato la sua Environmental Initiative. L'obiettivo è quello di creare un think tank di società del settore per definire impegni concreti in campo ambientale. Le prime due azioni individuate sono l'utilizzo di carta proveniente da foreste sostenibili certificate (FSC, PEFC) per il materiale di gioco e il monitoraggio delle emissioni di gas a effetto serra, definendo anche specifiche azioni per la loro riduzione.



Azioni Sisal – Riduzione degli impatti ambientali



⁷ Cybersecurity Ventures - Boardroom Cybersecurity 2022 Report.

⁸ Sitoweb European Climate Pact.



Gli impatti nascosti del digitale

La transizione verso il digitale è una delle soluzioni a supporto della decarbonizzazione e dello sviluppo di modelli di economia circolare, in linea con gli obiettivi di sostenibilità che il Green New Deal europeo si propone. La crescita esponenziale del digitale risulta però legata anche ad un incremento della domanda energetica, che se non soddisfatta attraverso l'impiego di fonti rinnovabili contribuisce ad aumentare le emissioni di gas serra. Secondo The Shift Project⁹, think tank sulla transizione energetica tra società appartenenti a diversi settori, nel 2020 le tecnologie ICT hanno contribuito al 3,7% delle emissioni su scala globale, con una previsione dell'8,5% entro il 2025.

Oltre al consumo di energia, l'impatto ambientale del digitale è anche legato alla produzione dei RAEE, rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche, che devono seguire un processo di recupero e riciclo dedicato e solo per quelle componenti per cui è effettivamente possibile. Diventa quindi fondamentale un impegno concreto a sviluppare prodotti tecnologici con una durata della vita sempre maggiore, oltre che lo studio di efficaci tecniche di smaltimento per ridurne ulteriormente gli impatti.



Azioni Sisal – Strategia per il contrasto del cambiamento climatico

Parità di genere: una strada in salita

L'attenzione all'equità e all'inclusione è ormai un tema chiave a livello globale, avente un impatto a tutti i livelli sia in campo economico che sociale. Se la strada tracciata è quella dello sviluppo di politiche inclusive e della promozione di una cultura che valorizzi la diversità, il percorso appare però decisamente in salita.

In particolare, sul tema della parità di genere, ancora molto urgente in molti Paesi, quello che delinea il World Economic Forum nel 2022 non è un quadro rassicurante. È ancora ampio, infatti, il divario tra uomini e donne in quasi tutti gli ambiti della società (tra cui rappresentanza politica, occupazione, possibilità di carriera), tanto da stimare in 132 anni il tempo necessario per raggiungere la piena parità di genere sulla base del trend attuale.

A livello di macroregioni, il Nord America ha fatto più progressi in termini di riduzione del divario, seguita dall'Europa. Ma se i Paesi nordici e diversi altri Stati del vecchio continente si collocano ai primi posti della graduatoria, l'Italia si ferma invece al 63° posto, al di sotto anche di Paesi in via di sviluppo. Medio Oriente e Nord Africa occupano infine le ultime posizioni della classifica per regioni, davanti solo all'Asia meridionale¹⁰.



Azioni Sisal – Valorizzazione delle diversità e uguaglianza di genere



⁹ Report Lean ICT - Towards Digital Sobriety.

¹⁰ Global Gender Gap Report 2022.



Il mercato del lavoro in continua evoluzione

Indipendentemente dal settore, tutte le aziende sono oggi sollecitate da un mercato del lavoro che si è evoluto rapidamente, cambiando in modo significativo i bisogni e le aspettative dei lavoratori. Tra gli aspetti più rilevanti per le aziende figurano la difficoltà ad attrarre i talenti, in particolare i profili tecnici e con competenze tech (tra i più richiesti), e la crescita del lavoro da remoto e dello smart working, soprattutto dopo la pandemia del 2020.

Inoltre, negli ultimi anni è cresciuta anche la percentuale di dimissioni volontarie, con il 45% dei lavoratori che hanno cambiato o desiderano cambiare lavoro nei prossimi 12-18 mesi e 9 lavoratori su 10 che dichiarano di non lavorare in un ambiente ottimale da un punto di vista sia fisico che psicologico e relazionale¹¹. La causa risulta legata ad una ricerca di nuovi equilibri e stimoli, con una conseguente perdita di engagement verso il proprio lavoro (solo l'11% dei lavoratori si dichiara *fully engage* nel 2022 contro il 20% del 2020)¹². Per le aziende diventa quindi fondamentale riprogettare gli spazi e le modalità di lavoro, con maggiore flessibilità e possibilità di bilanciamento tra lavoro e vita privata. Gli smart worker sono infatti la categoria che dimostra i livelli più elevati di engagement e tale modalità di lavoro, se ben strutturata, può portare benefici anche in termini di impatti ambientali (riduzione dei consumi) e sociali (valorizzazione degli spazi urbani e promozione della digitalizzazione).



Azioni Sisal – Benessere dei dipendenti

¹¹ Osservatorio Digital Innovation, Politecnico di Milano, 2022.

¹² Osservatorio HR Innovation Practice, Politecnico di Milano, e Doxa (campione: 1000 dipendenti).

Le nostre priorità strategiche

- Strategia di business
- Agenda di Sostenibilità e Strategia ESG
- ESG scorecard: KPI e obiettivi di sostenibilità
- Le nostre certificazioni
- Rating ESG
- Analisi di materialità



Strategia di business

La strategia di Sisal poggia su tre pilastri:

- **Sostenibilità**, con un impegno costante sullo sviluppo del programma di Gioco Responsabile e attraverso l'offerta di un modello di intrattenimento sicuro e trasparente;
- **Innovazione digitale**, grazie a piattaforme di gioco all'avanguardia orientate all'omnicanalità e alle competenze per lo sviluppo in-house di software e applicazioni per cogliere le opportunità della transizione digitale;
- **Internazionalizzazione**, attraverso l'espansione in nuove giurisdizioni, con l'obiettivo di aggiudicarsi gare per nuove concessioni all'estero sulla base della solida esperienza maturata.



Sostenibilità

- Programma di Gioco Responsabile
- Empowerment e inclusione delle persone
- Impatto positivo sulla comunità
- Riduzione degli impatti ambientali



Innovazione digitale

- Omnicanalità
- Sviluppo software inhouse
- Non Gambling Products
- Artificial intelligence



Internazionalizzazione

- Sviluppo dei mercati esistenti
- Scouting di nuovi mercati
- Partecipazione a gare internazionali

Agenda di Sostenibilità e Strategia ESG

Ci siamo impegnati a tracciare un **percorso di sostenibilità** in linea con le migliori pratiche nazionali ed internazionali. Per questo abbiamo sviluppato un **framework ESG** capace di tenere assieme tutti i diversi aspetti in cui si sviluppa il nostro impegno di sostenibilità, declinato in azioni e iniziative che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi dell'**Agenda di Sostenibilità di Sisal**.

Vogliamo essere **leader nel Gioco Responsabile**, promuovendo una cultura del gioco come divertimento e garantendo un'esperienza sicura su tutti i canali. In quest'ottica, ci siamo posti l'ambizioso obiettivo di avere **"Zero giocatori problematici"** online entro il 2030.

In un mondo del lavoro in continua evoluzione, mettiamo al centro le persone e ci impegniamo a garantire **un ambiente di lavoro esemplare**, dove ognuno può esprimersi al meglio. Riteniamo fondamentale il rispetto e la promozione dei valori di **Diversità, Equità e Inclusione** e per questo ci siamo posti l'obiettivo di raggiungere lo **"Zero gender pay gap"** entro il 2030. Allo stesso tempo vogliamo avere un impatto positivo sulle comunità in cui operiamo attraverso programmi di innovazione sociale e la nostra rete di solidarietà aziendale.

Ci impegniamo per ridurre **gli impatti ambientali generati** attraverso azioni che coinvolgono l'intera catena del valore. In particolare, vogliamo raggiungere le **"Zero emissioni nette di CO₂"** entro il 2030.

Innovazione, governance, dal risk management alla security, ed **etica di business** sono fattori trasversali alla nostra strategia ESG, su cui investiamo per il miglioramento continuo e la creazione di valore nel medio e lungo termine.

In linea con le direzioni strategiche che abbiamo identificato, abbiamo fissato obiettivi di sostenibilità, misurati con KPI collegati ai pilastri ESG, che guidano **l'azione, il pensiero e gli investimenti** del Gruppo.

Il nostro purpose

Costruire un futuro più responsabile

Agenda 2030



**Leader
nel gioco
responsabile**



**Ambiente
di lavoro
esemplare**



**Azienda
innovativa e
sostenibile**

Pilastri e driver strategici

Innovazione

**Gioco
responsabile**

**Empowerment
e inclusione
delle
persone**

**Impatto
positivo
sulla
comunità**

**Riduzione
degli
impatti
ambientali**

Governance & Etica di business

ESG scorecard: KPI e obiettivi di sostenibilità

Gioco Responsabile

  	Valore obiettivo	Anno	Avanzamento 2022
Giocatori problematici (online)	0%	2030	2,3%* 
Rivenditori specializzati che hanno ricevuto training (Italia)	99%	2023	100% 

* La metodologia di calcolo integra le indicazioni dello studio della London School of Economics and Political Science "How survey mode affects estimates of the prevalence of gambling harm: a multisurvey study", pubblicato il 15 febbraio 2022.

Empowerment e inclusione delle persone

   	Valore obiettivo	Anno	Avanzamento 2022
Gender Pay Gap - media	0%	2030	-6,2% 
Donne in ruoli di top leadership	40%	2026	33% 
Ore medie annuali di formazione per dipendente	16	2025	16 
Persone con meno di 32 anni in programmi di talent*	25%	2025	12% 
Dipendenti coinvolti nel talent program Boost your leadership**	20%	2025	16% 

*L'obiettivo si riferisce al dato cumulato per gli anni 2022-2025 e agli under 32 con almeno un anno di anzianità.

** L'obiettivo si riferisce al dato cumulato per gli anni 2022-2025.



Target raggiunto



Progresso in linea con il target

Impatto positivo sulla comunità

  	Valore obiettivo	Anno	Avanzamento 2022	
Ore di volontariato aziendale nel periodo 2022-2025	2.500	2025	700	
Dipendenti coinvolti in attività di volontariato nel periodo 2022-2025	1.000	2025	229	

Riduzione degli impatti ambientali

   	Valore obiettivo	Anno	Avanzamento 2022	
Riduzione delle emissioni GHG (scope 1 e 2 market based)*	-30%	2025	+12%	
Emissioni GHG (scope 1, 2 market based e 3)**	0	2030	27.747 ton CO ₂ e	
Riduzione dei consumi energetici attraverso illuminazione LED (100% degli uffici e punti vendita diretti in Italia)***	-5%	2024	-	

* Baseline 2021.

** Include l'utilizzo di strumenti di compensazione.

*** Baseline 2022.

Governance & Etica di business

 	Valore obiettivo	Anno	Avanzamento 2022	
% ore di disponibilità dei sistemi ICT a supporto delle piattaforme di gioco*	100%	Ogni anno	100%	
% dipendenti coinvolti in attività di formazione su business ethics, data privacy e security	100%	Ogni anno	100%	

*Calcolato come media della disponibilità dei diversi business e servizi

Analisi di materialità

È attraverso un dialogo costante con gli stakeholder che orientiamo il nostro impegno di sostenibilità.

Questo ci permette di definire le priorità strategiche per lo sviluppo del nostro business e del contesto in cui operiamo, in linea sia con le esigenze di Sisal che con le aspettative di tutte le categorie di stakeholder che vi si interfacciano quotidianamente.

In linea con il più recente aggiornamento dei GRI Standards e per anticipare le richieste della nuova Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e degli European Sustainability Reporting Stan-

dards (ESRS), approvati dall'EFRAG, quest'anno abbiamo analizzato anche gli impatti connessi alle tematiche potenzialmente rilevanti emerse dall'analisi di contesto e realizzato l'analisi di **materialità finanziaria**, il tutto al fine di **sviluppare una rappresentazione di “doppia materialità”¹³ delle tematiche individuate.**

¹³ Il concetto di doppia materialità è stato introdotto dalla Commissione Europea nel documento Linee guida sul reporting non finanziario del 2019 e poi inserito nella Corporate Sustainability Reporting Directive dell'EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group). Secondo questa nuova prospettiva le tematiche ESG (Environmental, Social and Governance) creano rischi e opportunità che sono materiali da un doppio punto di vista: quello finanziario e quello di impatto. Come cita la Direttiva CSRD: «le aziende devono rendicontare su come i problemi di sostenibilità influenzano sulla loro attività e come impattano, dall'altra parte, anche sulle persone e sull'ambiente».

Analisi del contesto

Lo studio del contesto ha consentito di **individuare e analizzare i principali megatrend in ambito ESG** caratterizzanti il più ampio contesto di sostenibilità a livello nazionale e internazionale e aventi la capacità di generare un impatto rilevante sul settore di riferimento per il Gruppo.

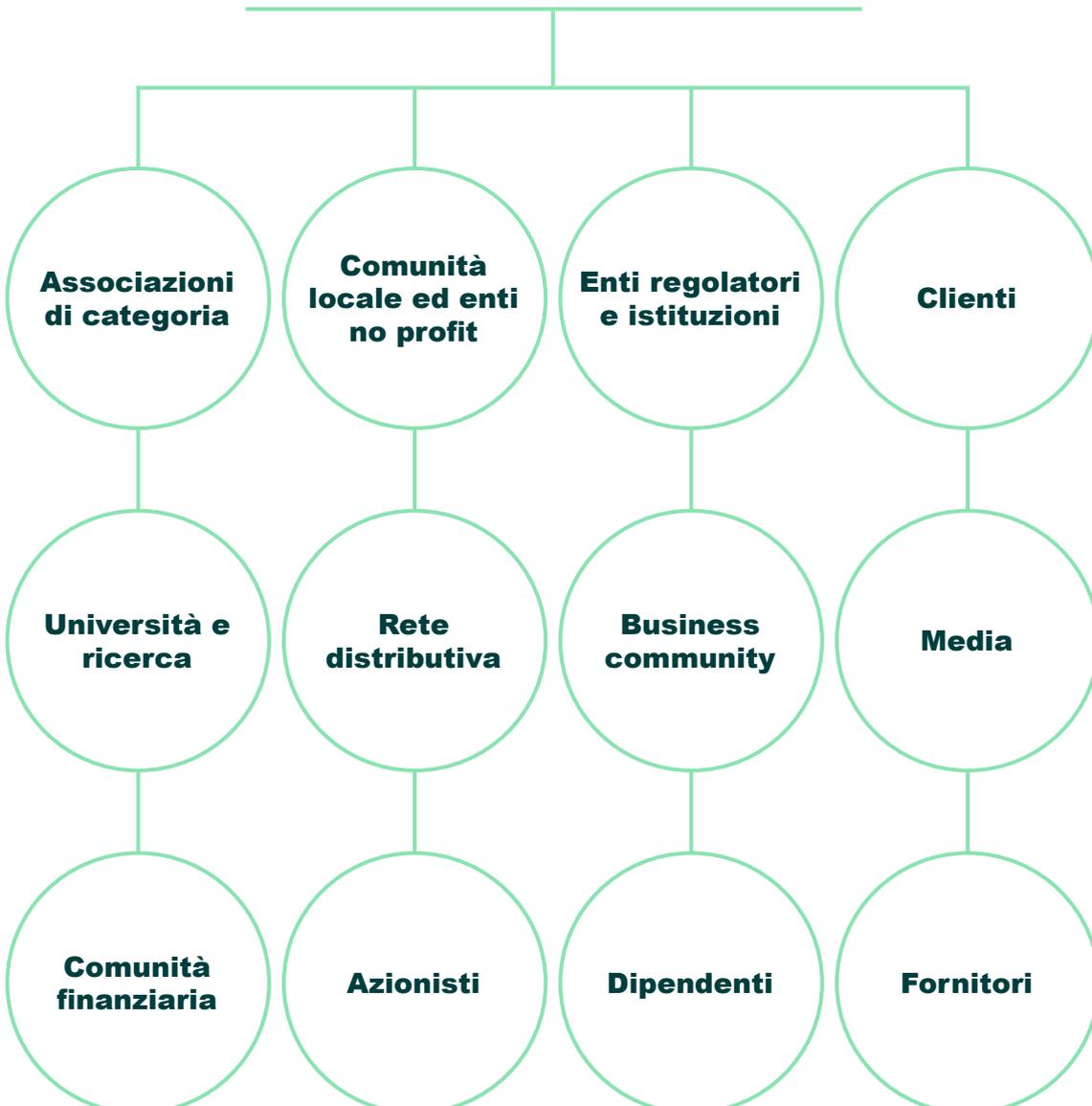
Da tale analisi sono emerse **15 tematiche di interesse prioritario** per il settore Gaming & Gambling, successivamente riclassificate secondo le tre aree

di impatto dell'Agenda di Sostenibilità di Sisal.

Percorso di stakeholder engagement

Allo scopo di realizzare l'analisi di doppia materialità, tenendo conto sia della materialità d'impatto (prospettiva inside-out), sia della materialità finanziaria (prospettiva outside-in), è stato portato avanti uno **strutturato processo di coinvolgimento diretto degli stakeholder di riferimento**, secondo tre principali step.

Principali categorie di stakeholder



Questionari

Sono stati predisposti **tre differenti questionari** allo scopo di valutare la rilevanza strategica e gli **impatti connessi** (positivi e negativi, attuali e potenziali) a ciascuna delle tematiche di sostenibilità precedentemente identificate, rivolti rispettivamente a: dipendenti, stakeholder esterni e top management.

Focus group multistakeholder

Allo scopo di esplorare in modo approfondito le opinioni, le aspettative e le valutazioni degli stakeholder in merito alla **rilevanza strategica** dei temi potenzialmente materiali, al livello degli **impatti connessi** a tali temi e al **presidio atti-**

vato per ciascuno di essi, è stato inoltre realizzato un focus group. L'attività ha visto il coinvolgimento di **18 persone appartenenti a differenti categorie di stakeholder**.

Interviste per la materialità finanziaria

Sono state effettuate interviste **“one to one” con alcune figure manageriali con competenze relative all’ambito finance e risk management** per identificare i possibili effetti positivi e/o negativi (i rischi e le opportunità finanziariamente rilevanti) connessi alle tematiche di sostenibilità definite materiali.

I temi materiali

Leadership nel gioco responsabile	Promozione di un modello di Gioco Responsabile e tutela delle categorie vulnerabili Assistenza e tutela del giocatore Formazione dello staff sul Gioco Responsabile Comunicazione al consumatore
Ambiente di lavoro esemplare	Pari opportunità e promozione della diversità e inclusione (DE&I) tramite la lotta alla discriminazione Sviluppo del capitale umano
Azienda innovativa e sostenibile	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) Gestione responsabile di rifiuti e materiali Consumo energetico Sostegno alla comunità Ricerca e Innovazione
Governance ed etica di business	Tutela dei dati sensibili (privacy & security) Cultura della legalità Governance Responsabile Etica di business

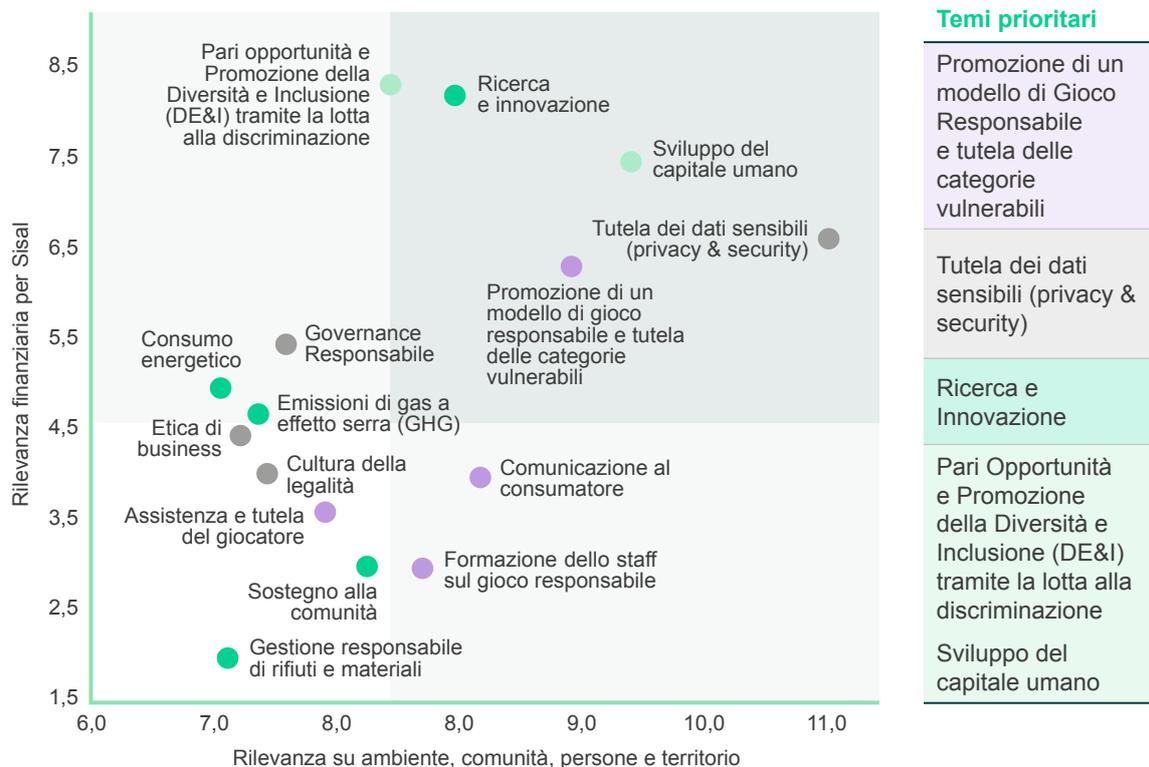
La doppia materialità

Accorpare le valutazioni emerse dalle precedenti analisi, in particolare i punteggi ottenuti per ogni tematica tramite la media dei rischi e delle opportunità contenuti al suo interno è stata costruita la seguente **matrice riassuntiva**, inserendo la **rilevanza finanziaria** lungo l'asse delle ordinate (verticale) e la **ri-**

levanza su ambiente, comunità, persone e territorio su quello delle ascisse (orizzontale).

Per identificare, inoltre, i temi con maggior priorità per Sisal sono stati evidenziati quelli con un punteggio superiore alla mediana¹⁴ rispetto ad entrambi gli ambiti considerati.

Matrice di doppia materialità



Temi prioritari

Promozione di un modello di Gioco Responsabile e tutela delle categorie vulnerabili

Tutela dei dati sensibili (privacy & security)

Ricerca e Innovazione

Pari Opportunità e Promozione della Diversità e Inclusione (DE&I) tramite la lotta alla discriminazione

Sviluppo del capitale umano

Per maggiori dettagli sul processo di analisi di materialità, sui temi materiali e l'elenco completo degli impatti individuati si rimanda all'appendice dedicata a pag. 137.

¹⁴ La mediana indica il numero che occupa la posizione centrale in un insieme di numeri e rispetto al quale metà dei numeri ha valore superiore e l'altra metà ha valore inferiore.

Le nostre certificazioni

Al fine di assicurare un miglioramento continuo dei propri processi e servizi e l'impegno di tutela e di creazione di valore verso i propri Clienti, le Parti Interessate e i dipendenti, Sisal ha intrapreso un complesso percorso di adozione di standard e best practice, conseguendo diverse certificazioni nei seguenti ambiti: **Gioco Responsabile, Qualità, Prevenzione della Corruzione, Sicurezza delle Informazioni, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, Energia e Prevenzione e Controllo delle Infezioni.**

Per garantire un presidio continuo, vengono periodicamente svolte attività di risk assessment per valutare il profilo di rischio delle attività e processi aziendali in perimetro, attività di audit interno per verificare l'aderenza ai requisiti degli standard ISO di riferimento, da cui possono emergere piani di azione e di miglioramento, nonché attività di monitoraggio

per il tramite di indicatori di prestazione (KPI) e di rischio (KRI). Le risultanze delle attività svolte vengono portate annualmente all'attenzione del Leadership Team nell'ambito dei riesami di direzione, affinché lo stesso possa esprimersi circa l'efficacia e l'adeguatezza dei presidi dei sistemi di gestione e fornire contributi in termini di azioni o strategia nell'ambito delle certificazioni ISO.

Inoltre, annualmente l'Ente di Certificazione esterno conduce audit indipendenti al fine di verificare la conformità e l'idoneità al mantenimento dei certificati ottenuti dalla Società.

Consideriamo l'impegno verso il Sistema di Gestione Integrato un impegno e una responsabilità dell'intera organizzazione e richiamiamo tutto il personale, di ogni livello e grado, all'ottemperanza dei principi contenuti nei vari documenti di Politica¹⁵.

- ISO 9001: Quality Management System (MS)
- ISO 27001 + WLA: Information Security MS
- ISO 22301: Business Continuity MS
- ISO 50001: Energy MS
- ISO 14001: Environmental MS
- ISO 45001: Health&Safety MS
- Biosafety Trust
- ISO 37001: Anticorruption MS



In un'ottica di "customer centricity" abbiamo ampliato il perimetro dei processi che rientrano nella ISO 9001. Crediamo, infatti, che la **soddisfazione del cliente** sia perseguibile grazie ad un impegno costante per migliorare la qualità dei nostri processi e servizi. Questo at-

traverso un approccio "**risk based thinking**", per identificare possibili fattori di rischio e le eventuali **opportunità di miglioramento**, ed un **dialogo trasparente e responsabile con tutte le parti interessate**.

¹⁵ Per ulteriori dettagli sulle certificazioni di Sisal e le Politiche in essere, si rimanda alla pagina dedicata disponibile qui: <https://www.sisal.com/governance/certificazioni>.

Rating ESG



Low

L'ESG Risk Ratings di Sustainalytics misura l'esposizione di un'azienda ai rischi ESG specifici del settore e il livello di gestione di tali rischi, collocando le aziende secondo 5 livelli di rischio.

A **marzo 2022** Sisal ha ricevuto un **rating "Low"** (con un punteggio di 17,6), che la colloca al 97° percentile del settore Casinos and gaming a livello globale. Il risultato dimostra un netto miglioramento rispetto al 2021 (rating «Medium» - score 23,5)¹⁶.

MSCI
ESG RATINGS



CCC B BB BBB A AA AAA

AA

Il MSCI ESG Ratings valuta le aziende sulla base dell'esposizione ai rischi, della loro capacità di gestirli e delle opportunità rilevanti per il settore, attraverso una scala da AAA a CCC.

A **maggio 2022** Sisal ha ricevuto un **rating AA** nell'analisi condotta tra 19 società del settore Casinos & Gaming¹⁷.



Gold

Il rating EcoVadis valuta le aziende su 21 criteri di sostenibilità suddivisi in 4 aree tematiche: Ambiente, Lavoro & Diritti Umani, Etica e Procurement Sostenibile.

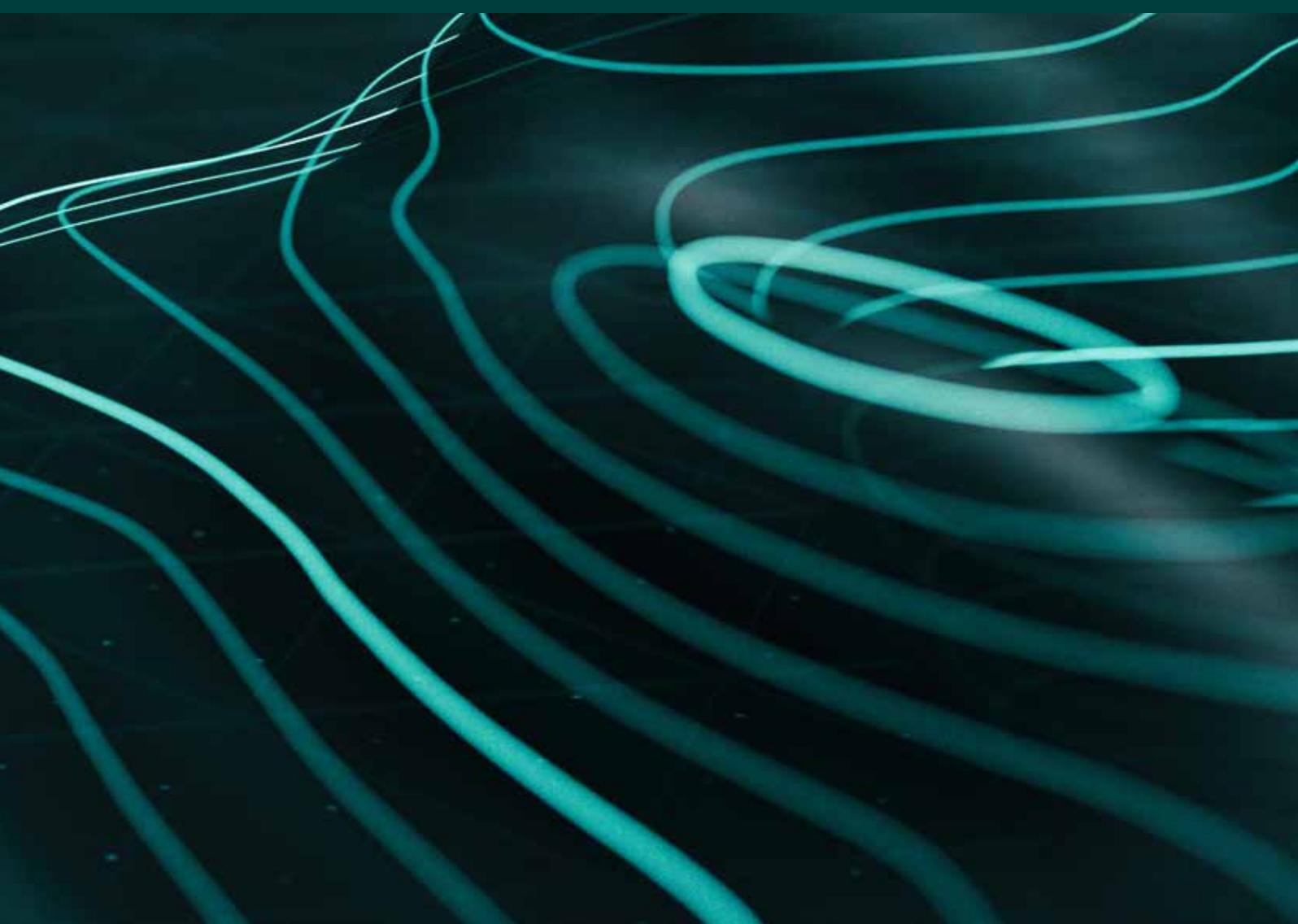
A **gennaio 2023** Sisal ha ricevuto la **medaglia "Gold"** (con un punteggio di 72/100), che la colloca al 96° percentile delle aziende di tutti i settori a livello globale.

¹⁶ Copyright ©2022 Sustainalytics. All rights reserved. This publication contains information developed by Sustainalytics (www.sustainalytics.com). Such information and data are proprietary of Sustainalytics and/or its third party suppliers (Third Party Data) and are provided for informational purposes only. They do not constitute an endorsement of any product or project, nor an investment advice and are not warranted to be complete, timely, accurate or suitable for a particular purpose. Their use is subject to conditions available at <https://www.sustainalytics.com/legal-disclaimers>.

¹⁷ The use by Sisal of any MSCI ESG Research LLC or its affiliates ("MSCI") data, and the use of MSCI logos, trademarks, service marks or index names herein, do not constitute a sponsorship, endorsement, recommendation, or promotion of Sisal by MSCI. MSCI Service and data are the property of MSCI or its information providers, and are provided 'as-is' and without warranty. MSCI names and logos are trademarks or service marks of MSCI.

Corporate Governance

- Il sistema di governance
- Risk Management
- Controllo interno



Il sistema di governance

Un modello di governo societario per creare valore per gli azionisti e tutti gli stakeholder.

Il sistema di governo societario di Sisal si pone quale obiettivo primario la **creazione di valore per gli azionisti e tutti gli stakeholder**, nella consapevolezza della rilevanza della **trasparenza sulle scelte e sulla formazione delle decisioni aziendali**, nonché della necessità di aver un **efficace sistema di controllo interno**.

L'organizzazione di Sisal S.p.A. è basata sul modello di amministrazione e controllo organizzativo tradizionale di cui agli artt. 2380-bis e seguenti del Codice Civile ed è così articolata:

- **Assemblea degli azionisti:** è competente a deliberare in sede ordinaria e straordinaria su quanto ad essa riservato dalla legge o dallo statuto sociale.
- **Consiglio di Amministrazione:** è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società con facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali, ad esclusione di quanto di competenza dell'Assemblea.
- **Collegio Sindacale:** ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società, oltre che sul suo concreto funzionamento. Requisiti, funzioni e responsabilità del Collegio Sindacale sono regolati dalla legge.
- **Società di Revisione:** l'attività di revisione legale dei conti viene svolta da una società specializzata, ai sensi di legge, appositamente nominata dall'Assemblea degli azionisti su proposta motivata del Collegio Sindacale.
- **Organismo di Vigilanza:** la Società ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 231/01, volto,

tra l'altro, ad assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, ed è dotata di un Organismo di Vigilanza (OdV) con il compito di vigilare sull'osservanza e sul funzionamento del Modello, sulla sua conoscenza all'interno della Società nonché sul relativo aggiornamento, nel contesto del generale miglioramento del sistema di controllo interno che la Società costantemente persegue in termini di efficacia ed efficienza.

Consiglio di Amministrazione di Sisal S.p.A.¹⁸

- Aurelio Regina, Presidente del Consiglio di Amministrazione
- Francesco Durante, Amministratore Delegato
- Emilio Petrone, Consigliere di Amministrazione
- Roberto Di Fonzo, Consigliere di Amministrazione
- Rob Coldrake, Consigliere di Amministrazione

Collegio sindacale

- Ezio Simonelli, Presidente del Collegio Sindacale
- Silvia Baroffio, Sindaco Effettivo
- Federica Menichetti, Sindaco Effettivo
- Serena Gatteschi, Sindaco Supplente
- Roberto Cassader, Sindaco Supplente

Organismo di Vigilanza

- Emiliano Nitti, coordinatore
- Iole Anna Savini, componente
- Simona Paccioletti, componente

Comitati manageriali

Sisal, nel contesto di un più ampio progetto di riorganizzazione del sistema di controllo e di Governance, ha approvato la costituzione al proprio interno dei seguenti Comitati Manageriali:

- Sustainability Committee
- Investments Committee
- ICT Committee
- People Committee
- Risks & Compliance Committee
- Innovation Committee

Sustainability Committee

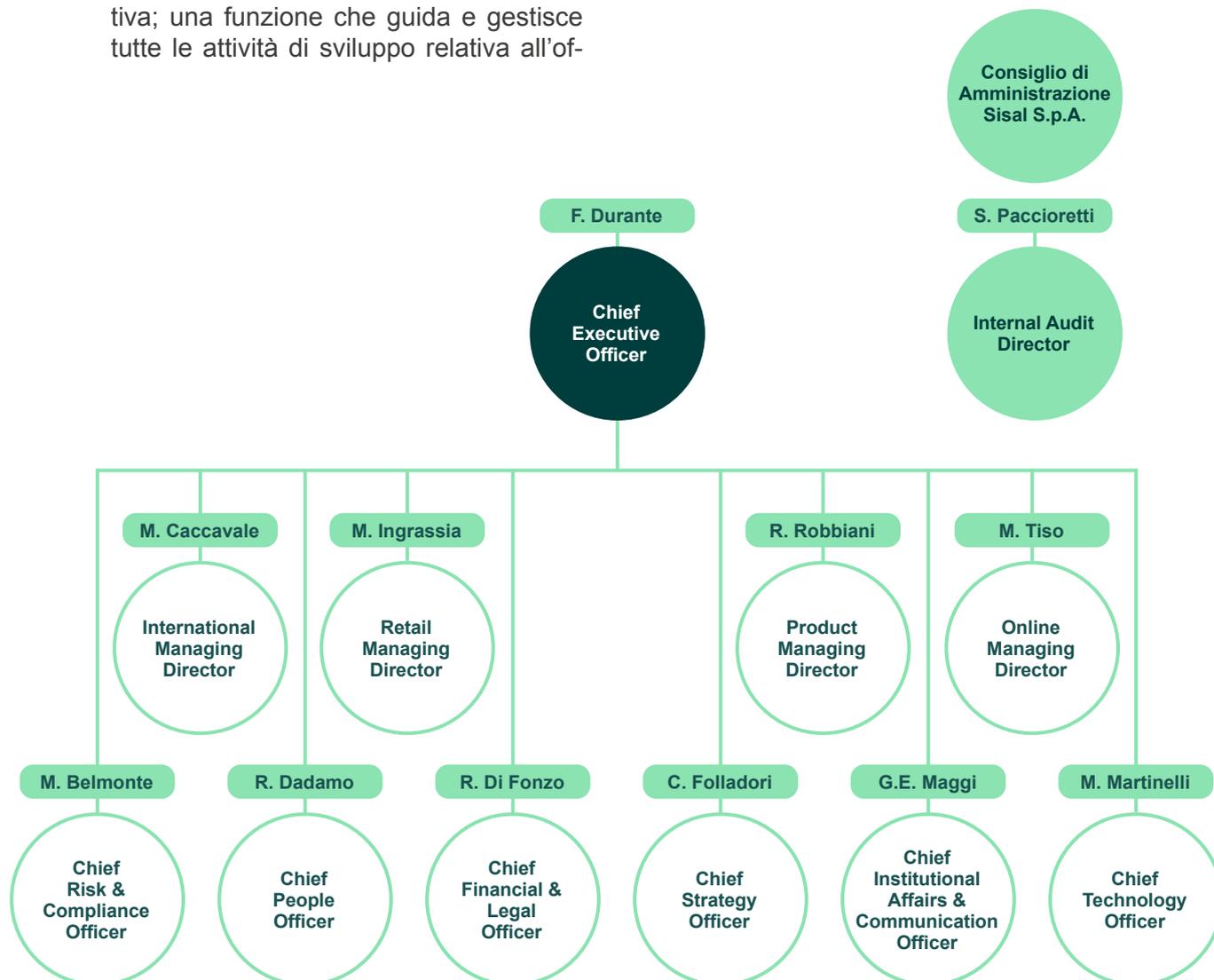
È un Comitato manageriale costituito dall'AD e dai Managing Director / Chief Officer dei diversi Business, Mercati e Direzioni di Sisal, sotto il coordinamento del Chief Institutional Affairs & Communication Officer. Definisce e presidia il modello di Sostenibilità di Sisal in termini di condivisione e approvazione delle linee guida strategiche.

¹⁸ Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato in data 4 agosto 2022 e confermato dall'Assemblea degli Azionisti in data 20 aprile 2023.

La struttura interna

L'organizzazione interna di Sisal prevede **sei direzioni centrali**, preposte alla garanzia di coerenza ed efficienza operativa; una funzione che guida e gestisce tutte le attività di sviluppo relativa all'of-

ferta di gioco nei diversi segmenti di prodotto (Lottery, Betting, Gaming); **tre aree di Mercato** (Retail Italia, Online Italia e International)¹⁹.



Risk Management

Nel corso degli ultimi anni Sisal ha effettuato un percorso di evoluzione delle regole, dei comportamenti, delle politiche e procedure, nonché di consolidamento delle strutture organizzative, in modo da stabilire una **cultura diffusa del rischio** a tutti i livelli e assicurare un'**adeguata e completa risposta ai rischi identificati**.

Per questo abbiamo adottato l'**Enterprise Risk Management (ERM) Framework** come sistema di gestione integrata dei rischi aziendali secondo le linee guida emesse dal *"Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (CoSO)"*.

¹⁹ Revisione organizzativa avvenuta in data 20 marzo 2023. Le modifiche principali rispetto all'assetto organizzativo 2022 riguardano l'accorpamento delle aree Lottery, Betting e Gaming in una unica funzione Prodotto; la creazione della funzione Strategia; l'ampliamento delle responsabilità assegnate alle funzioni Risk & Compliance, Online e Retail. Maggiori dettagli sulla struttura organizzativa sono disponibili sul sito web www.sisal.com.

Il framework è costituito dall'insieme di strutture, processi, metodologie e strumenti in grado di garantire un adeguato presidio dei rischi attuali e prospettici cui il Gruppo risulta esposto e ha lo scopo di perseguire i seguenti obiettivi:

- identificare i rischi aziendali ed essere in grado di valutarli secondo una metodologia omogenea e strutturata;
- allineare la strategia aziendale al rischio accettabile;
- misurare gli impatti degli scenari di rischio identificati;
- definire le strategie e i presidi a mitigazione di tali rischi;
- monitorare il livello di rischio accettato e l'adozione dei presidi definiti;
- rafforzare la cultura del rischio a tutti i livelli dell'organizzazione;
- comunicare i risultati con reporting periodici al Top Management, al Consiglio di Amministrazione e ai Comitati Manageriali Interni, oltre ad attivare gli opportuni processi di escalation;
- assicurare il raggiungimento degli obiettivi strategici del Gruppo.

Governance dei rischi

Il **Modello di Governance dei rischi** si basa su tre linee di difesa che prevedono:

- l'attribuzione alla funzione **Internal Audit** di compiti di assurance in ordine all'adeguatezza, all'efficacia e all'affidabilità del Framework nel suo complesso;
- l'attribuzione alla funzione **Risk Management** di un ruolo di coordinamento nella gestione complessiva del processo di governo del rischio di Gruppo, definendo strategie, politiche e processi univoci per i vari presidi;

- l'attribuzione ai singoli **Risk Owner** di specifiche responsabilità nell'identificazione e valutazione dei rischi connessi alle loro attività e nell'individuazione delle eventuali azioni a mitigazione dei rischi identificati.

Infine, il **Consiglio di Amministrazione** del Gruppo emana le linee di indirizzo del processo di gestione e approva la matrice di valutazione dei rischi.

La funzione Risk Management fornisce inoltre un **reporting periodico delle attività svolte** sia al **Comitato Risk & Compliance**, presieduto da tutto il Leadership Team e dal Chief Executive Officer, sia al **Collegio Sindacale**.

Valutazione dei rischi ESG e di Business Ethics

Sisal promuove il rispetto dei **valori etici, di integrità e trasparenza** definiti dall'organizzazione nel Codice Etico e nell'insieme di **policy, processi e procedure interne**.

Per questo abbiamo previsto, all'interno del framework ERM, anche una specifica **valutazione dei rischi in ambito ESG e di tipo etico**. L'integrazione dei rischi connessi a fattori ambientali, sociali e di governance e dei rischi etici risulta fondamentale per una sempre migliore comprensione del contesto in cui l'organizzazione opera, una più diffusa e consapevole assunzione del rischio e, in definitiva, una maggiore capacità di dare risposta alle esigenze di tutti i nostri stakeholder.

La mancata gestione di tali rischi può infatti incidere negativamente:

- sulla performance aziendale di lungo periodo (e.g. maggiori costi di recruitment, costi derivanti dall'adozione di politiche climatiche e ambientali a livello nazionale o sovranazionale);
- sulla reputazione aziendale esterna (e.g. riduzione della brand awareness e della customer satisfaction o danno nei rapporti con i fornitori con conseguenti impatti economici sull'azienda).

Più in generale, i **principali fattori di rischio** che vengono identificati, valutati e monitorati nell'ambito del **modello ERM** sono raggruppati nelle seguenti categorie:



Rischi “Environment”

L'amplificarsi degli eventi connessi ai **cambiamenti climatici** e la rilevanza che tale tema sta assumendo nel contesto economico, sociale e regolamentare, a prescindere dal settore di riferimento, ha evidenziato la necessità di garantire una maggiore resilienza agli eventi imprevisti di diversa origine e di monitorare i possibili rischi connessi, nell'ottica di

una **transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio**.

Per questo nel 2022 Sisal ha avviato l'integrazione dei rischi fisici e di transizione legati ai cambiamenti climatici all'interno del framework dei rischi ERM e adottato azioni di mitigazione per la gestione ed il monitoraggio di tali rischi²⁰, che possono essere riassunti in due principali categorie:

Rischi Fisici

- Minori ricavi a causa dell'interruzione dell'attività di business dei punti vendita.
- Aumento dei costi operativi per attività di manutenzione straordinaria.
- Minori ricavi dovuti all'interruzione dell'attività di business per danneggiamento dei sistemi IT.
- Aumento dei costi assicurativi relativi agli asset.
- Danni ai dipendenti come conseguenza di un fenomeno atmosferico acuto.

Rischi di Transizione

- Svalutazione degli asset.
- Costi per la riduzione delle emissioni e raggiungimento degli obiettivi ambientali fissati.
- Sanzioni per il mancato rispetto di obblighi ambientali più stringenti.
- Perdita di quote di mercato per incapacità di anticipare il Market Sentiment su tematiche ambientali.

Sisal dispone inoltre di specifiche coperture assicurative per danni derivanti da catastrofi naturali.

²⁰ Maggiori dettagli nel capitolo Riduzione degli impatti ambientali a pag. 118.

Rischi “Human Capital”

La popolazione aziendale rappresenta la **risorsa chiave per l'evoluzione del business in ottica futura**, partendo da nuove modalità di apprendimento, di collaborazione e di innovazione.

Nella valutazione dei rischi legati alle risorse umane, sono stati individuati come principali quelli in merito a:



Per limitare tali rischi, Sisal ha adottato azioni relative a:

- **Continuous Learning:** adeguamento della proposta formativa che punta sull'employability delle persone, offrendo a ognuno la possibilità di investire di continuo sulla propria crescita per adattarsi ai cambiamenti richiesti dall'ambiente.
- **Wellbeing:** insieme di iniziative che hanno l'obiettivo di creare un clima che permetta alle persone di lavorare al meglio attraverso la diffusione di una cultura del benessere sia fisico che mentale.
- **Diversity, Equity & Inclusion:** creazione di un ambiente di lavoro inclusivo che permette a tutti di esprimersi creando maggior benessere²¹.

Rischi “Responsible Gaming”

Il Gioco Responsabile rappresenta uno degli elementi portanti della strategia di sostenibilità di Sisal. La valutazione dei rischi connessi alla mancata tutela dei giocatori e all'inosservanza delle normative in materia è integrata nei processi di definizione degli obiettivi dell'azienda ed è stata effettuata sia per il canale online che retail.

Per contrastare tali rischi, ci siamo dotati di un **programma strutturato di Gioco Responsabile** che garantisce la tutela dei giocatori, in particolare delle fasce

più vulnerabili, attraverso iniziative di informazione, prevenzione dei fenomeni di gioco problematico, educazione a comportamenti di Gioco Responsabile e supporto per i giocatori a rischio, nonché di gruppi di lavoro operativi che coinvolgono le diverse funzioni aziendali e di un Comitato Prodotti per verificare il rispetto dei requisiti di responsabilità e sicurezza by design²².

Rischi “Governance”

La presenza di un sistema di governo societario adeguato risulta fondamentale sia per predisporre un **efficace sistema di controllo interno**, sia per assicurare la **creazione di valore per gli azionisti**, dimostrandosi trasparenti nell'intero processo decisionale. Per tale ragione abbiamo allineato, su base volontaria e in alcuni specifici ambiti, il nostro sistema di governo societario alle disposizioni di legge e regolamentari previste per le società quotate, tenendo inoltre conto delle best practice internazionali e delle raccomandazioni contenute nei codici di condotta per queste stesse società, anche attraverso:

- l'adozione di un **coerente sistema di policy** e procedure, con riferimento anche alle operazioni con parti correlate;
- l'avvio di un **processo di autovalutazione in merito al funzionamento del Consiglio di Amministrazione**;

²¹ Maggiori dettagli nel capitolo Ambiente di lavoro esemplare a pag. 72.

²² Maggiori dettagli nel capitolo Leadership nel Gioco Responsabile a pag. 60.

→ la **partecipazione di Amministratori e Sindaci a periodiche riunioni informali e con finalità di induction**, pensate per approfondire specifiche tematiche di particolare rilevanza per Sisal, anche mediante un confronto diretto con il Top Management.

La Società ha inoltre adottato un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 231/01, volto ad assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, ed è dotata di un **Organismo di Vigilanza**.

Rischi "Business Ethics"

Sisal effettua una specifica valutazione dei rischi di tipo etico che considera sia aspetti di natura legislativa/regolamentare, sia i valori e gli impegni espressi nel Codice Etico e nell'insieme delle policy e procedure definite dal Gruppo che promuovono il rispetto dei valori etici, di integrità, di trasparenza e di accountability.

I principali rischi analizzati riguardano il rispetto delle norme fondamentali per la sicurezza dei consumatori e dei dipendenti, in particolare²³:



Controllo interno

L'**Internal Auditing** è un'attività indipendente e obiettiva di assurance e consulenza, finalizzata al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dell'organizzazione. Assiste Sisal nel perseguimento dei propri obiettivi tramite un approccio professionale sistematico, che genera valore aggiunto in quanto finalizzato a **valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di Corporate Governance**.

L'Internal Audit assiste infatti il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza e il Top Management di Sisal nella definizione e nel miglioramento di efficienza, efficacia, economicità, integrità e sostenibilità dei processi di risk management, controllo e governance.

Data la natura internazionale del Team, la funzione di Internal Audit ha sviluppato un **Piano di audit risk-based** per l'esercizio 2022, costituito da 48 progetti (63% servizi di assurance e 37% servizi

di consulenza) da realizzare in 5 diversi Paesi (Italia, Marocco, Turchia, Spagna e Albania). Inoltre, Internal Audit ha svolto visite ispettive in 288 punti vendita nel corso del 2022 e ha in programma di svolgerne 280 nel 2023, concentrandosi principalmente sulla compliance con le politiche e le procedure interne e sulle più importanti norme nazionali applicabili in materia di gioco.

Il Piano di Internal Audit è stato definito utilizzando la Metodologia ERM, garantendo il controllo da parte del Team di Internal Audit di tutti i processi caratterizzati da maggior esposizione al rischio nell'arco di 3 anni e beneficiando, inoltre, del supporto di consulenti esterni in merito alle norme maggiormente rilevanti che interessano il settore (e.g. antiriciclaggio, anticorruzione, protezione dei dati personali - GDPR, Legge 231/01 in materia di anticorruzione, salute, sicurezza e ambiente, e Legge 81/08). L'Internal Audit effettua annualmente un'ampia analisi sugli aspetti di compliance in riferimento a dette normative.

²³ Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo Business ethics a pag. 98.

Il valore generato

- I principali risultati economici
- Il contributo di Sisal alla fiscalità in Italia



I principali risultati economici

Complessivamente, nel corso del 2022, Sisal ha raccolto circa **14,4 miliardi di euro**²⁴, con un incremento del 28% rispetto all'esercizio precedente. I **ricavi** ammontano nel 2022 a **850,1 milioni di euro**, in aumento del 25% rispetto al dato del 2021.

I risultati del Gruppo Sisal sono principalmente ascrivibili a:

- La **performance del settore Online Italia**, che ha visto ricavi in crescita per 18,1 milioni di euro, principalmente riconducibile al rafforzamento ed estensione della customer base confermando la posizione di leadership di Sisal per il secondo anno consecutivo con una quota di mercato calcolata sulla spesa del 12,4% (11,8% nel 2021).
- La **performance del settore Retail Italia**, che ha visto ricavi in crescita per 140 milioni di euro per il duplice effetto di aumento dei volumi 2022, trainati dal jackpot SuperEnalotto,

che nel corso del 2022 ha raggiunto livelli record, ma anche dall'effetto nel 2021 delle misure restrittive adottate dal Governo ai fini del contenimento della pandemia da Covid-19 e che nel corso del 2022 sono state allentate, facendo registrare un ritorno ai livelli pre-pandemici.

- Lo **sviluppo del settore Internazionale**, che ha visto ricavi in crescita per 8 milioni di euro, trainati in particolare dall'andamento del business turco (Sisal Sans). La performance positiva della Turchia è ascrivibile al consolidamento e al potenziamento della rete di vendita.

Nella tabella che segue vengono riassunti i principali dati economico-redдитuali e la loro dinamica nell'ultimo biennio, avendo sterilizzato, per quanto riguarda i dati di EBITDA e reddito operativo, alcuni oneri netti non ricorrenti.

²⁴ Tale voce include il fatturato complessivo di tutti i paesi in cui operiamo.

Principali dati economici al 31 dicembre 2022

	UdM	2021	2022
Totale ricavi e proventi*	€ migliaia	682.301	850.148
EBITDA	€ migliaia	248.047	284.876
Risultato operativo Adjusted	€ migliaia	131.056	168.912
Risultato dell'esercizio**	€ migliaia	121.129	54.842

* Le principali differenze tra la vista Flutter e la vista Sisal, con riferimento ai ricavi, sono relative alla classificazione delle gaming taxes e del downpayment relativo alla concessione GNTN. Secondo l'approccio utilizzato da Sisal, sia le gaming taxes che il downpayment GNTN, sono classificati a diretta riduzione dei ricavi, mentre secondo l'approccio utilizzato da Flutter le gaming taxes sono classificate come costo del venduto e il downpayment GNTN come ammortamento.

** Risultato continuing operations.

Determinazione e distribuzione del valore aggiunto al 31 dicembre 2022

Parametro	UdM	2021	2022
Valore economico diretto generato	€ migliaia	682.301	850.148
Ricavi	€ migliaia	682.301	850.148
Valore economico distribuito	€ migliaia	432.272	661.117
Costi operativi	€ migliaia	389.296	481.994
Valore distribuito ai dipendenti	€ migliaia	95.225	118.938
Valore distribuito ai fornitori di capitale	€ migliaia	36.737	27.885
Valore distribuito alla P.A. (imposte)	€ migliaia	(89.028)	32.160
Investimenti nella comunità*	€ migliaia	42	641
Valore economico trattenuto	€ migliaia	261.592	203.094
Risultato dell'esercizio	€ migliaia	121.129	54.842

* Il dato 2021 si riferisce alle erogazioni liberali mentre il dato 2022 include anche investimenti dedicati alle comunità.

Il contributo di Sisal alla fiscalità in Italia

Il mercato dei giochi in Italia contribuisce in modo significativo alla finanza pubblica, anche se negli ultimi anni gli andamenti macroeconomici e di settore hanno determinato una tendenziale stabilizzazione del prelievo erariale, dopo un periodo di significativa crescita, coincidente con la seconda metà del primo decennio 2000.

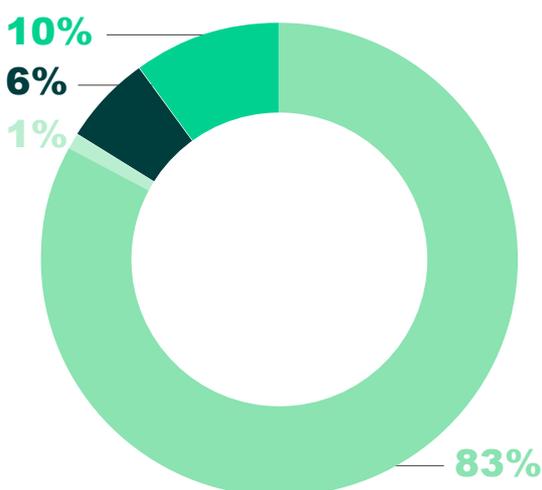
Nel 2022, le **entrate erariali complessive** derivanti dai giochi si sono assestate a circa **10,3 miliardi di euro**, con una variazione media negli ultimi 4 anni di circa il -1,5%, ma in aumento rispetto al dato analogo 2021 di circa il 34%. L'in-

cremento rispetto allo scorso esercizio è dovuto al fatto che nel 2021 è stato previsto un blocco delle attività del mercato retail come conseguenza delle restrizioni adottate per il contenimento della pandemia da Covid-19.

Di questi, circa 1,3 miliardi derivano dalla raccolta di giochi Sisal, di cui circa 0,7 miliardi sono relativi ai prodotti della famiglia GNTN (SuperEnalotto, Vinci per la vita – Win for Life, SiVinceTutto, Eurojackpot e dal 2014 VinciCasa), che sono fra i più amati e conosciuti dal pubblico e anche fra i più remunerativi dal punto di vista dei ritorni erariali, mentre 0,6 miliardi derivano dalla raccolta mediante apparecchi da intrattenimento online e betting.

Ogni settimana, Sisal raccoglie dai punti vendita i flussi finanziari derivanti dalle attività svolte nella settimana precedente ed effettua i pagamenti sia all'erario sia ai partner commerciali, sulla base dei relativi regolamenti e accordi. Con riferimento alle attività del Gruppo Sisal nel 2022, i flussi finanziari derivanti dalla gestione dei giochi vengono ripartiti come segue:

- **Raccolta:** 12,8 miliardi di euro circa;
- **Vincite complessivamente erogabili:** 10,7 miliardi di euro circa (circa l'82,9% della raccolta);
- **Compensi liquidati alle reti di raccolta sul territorio:** 170 milioni di euro circa;
- **Compensi riconosciuti alle società concessionarie del Gruppo:** 700 milioni di euro circa (inclusivi, per quanto riguarda la raccolta del gioco lecito tramite apparecchi da intrattenimento, delle remunerazioni retrocesse alla relativa filiera);
- **Prelievi erariali:** 1,3 miliardi di euro circa (10,2% della raccolta).



Ripartizione percentuale della raccolta complessiva dei giochi

- Pay-out (vincite)
- Ricevitori
- Concessioni/Filiera
- Tasse/Erario

La politica in materia fiscale

Il Gruppo adotta un approccio alla fiscalità basato sulla **conformità alle regole stabilite dalle singole giurisdizioni fiscali in cui opera**.

La gestione della fiscalità è ripartita tra la **funzione fiscale della Capogruppo e i CFO delle controllate estere**. Per determinate tematiche fiscali di particolare complessità e/o rilevanza vengono coinvolti consulenti fiscali appartenenti a studi/network di primaria importanza con il coordinamento da parte della funzione fiscale. Il **Leadership Team** prima e il **Consiglio di Amministrazione** successivamente vengono periodicamente informati dell'andamento dell'attività di monitoraggio, gestione e mitigazione dei rischi fiscali identificati nell'ambito dell'attività di Sisal.

Le società del gruppo non pongono in essere operazioni motivate esclusivamente da ragioni fiscali ma sempre avendo riguardo allo sviluppo del business. In ogni operazione viene effettuata una **rigorosa analisi delle potenziali ricadute fiscali** e, nel caso in cui la normativa fiscale non fosse chiara o soggetta a diverse interpretazioni, si procede con un'adeguata valutazione del rischio, supportata da un'attività di consulenza ed assistenza fiscale, al fine di ottenere il maggior grado di certezza possibile in merito alle posizioni fiscali adottate.

Nel 2021, all'interno del Gruppo è stato inoltre avviato un percorso per la definizione ed implementazione di un **sistema di rilevazione, gestione e controllo del rischio fiscale**, basato su regole, principi e processi, in linea con l'impegno di Sisal al rigoroso rispetto delle norme fiscali. In tal senso, il lavoro di implementazione e/o costituzione di procedure *ad hoc* volte a mitigare il rischio fiscale proseguirà anche nel 2023.

Il Gruppo, tramite apposita struttura all'interno della funzione Compliance, collabora con le autorità fiscali fornendo le informazioni richieste in caso di accertamenti.





Sustainability performance

– Leadership nel Gioco Responsabile	60
– Ambiente di lavoro esemplare	72
– Innovazione in Sisal	90
– Business Ethics	98
– Supporto alla comunità	112
– Riduzione degli impatti ambientali	118

Leadership nel **Gioco** **Responsabile**

- La strategia di Gioco Responsabile
- Il nostro programma di Gioco Responsabile



L'elemento portante della nostra strategia di sostenibilità è la promozione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi.

L'attuale contesto economico e regolamentare, insieme al ruolo sociale che le aziende sono chiamate a svolgere, spingono verso una **profonda revisione delle strategie di Gioco Responsabile** finora adottate dal settore. L'attenzione al consumatore, al prodotto e alle relazioni con gli stakeholder necessita di un **passaggio significativo dal concetto di Compliance a quello di Commitment**.

Con il concetto di *Commitment* intendiamo **una presa di posizione proattiva** che coinvolge l'intera struttura aziendale e che mira a identificare gli elementi e le azioni per un nuovo modello di gioco capace di prevenire le derive problematiche potenzialmente insite nel modello di offerta, favorendo il divertimento e garantendo la sicurezza del giocatore.

Sisal da alcuni anni ha infatti intrapreso una politica di Gioco Responsabile che adotta i più avanzati studi, ricerche e strumenti per l'individuazione e la prevenzione dei fenomeni di problematicità. Lo sviluppo delle tecnologie e dei tool di Intelligenza Artificiale, associati alle ricerche socio-comportamentali, ha consentito di sviluppare un piano strategico che ha significativamente incrementato la consapevolezza nei giocatori riducendo i rischi. Inoltre, l'adozione di un modello omnichannel ha permesso di mettere al centro il consumatore e costruire intorno ad esso una rete di informazioni, tale da consentire l'adozione di un comportamento sano e responsabile.

La strategia di Gioco Responsabile

Il giocatore responsabile è un giocatore consapevole e informato.

L'elemento portante della nostra strategia di sostenibilità è la promozione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi. In linea con il Purpose aziendale, il Gioco Responsabile è il presupposto per creare una cultura del gioco sano e consapevole. Sosteniamo un modello di business che sia in grado di **creare valore economico in modo equilibrato e sostenibile**: la cura, il rispetto e la tutela dei consumatori sono quindi i valori che guidano il nostro impegno.

Il nostro **Programma di Gioco Responsabile** tutela i giocatori, in particolare delle fasce più vulnerabili, attraverso iniziative di **informazione, prevenzione** dei fenomeni di gioco problematico e **supporto** in caso di criticità legate al gioco. Questo programma si **integra con tutte le aree di business e tutti i canali, per**

promuovere un modello sostenibile basato sulla partecipazione dell'intera struttura interna, sul training dei punti vendita, sull'informazione e il coinvolgimento dei giocatori.

"Responsabili Insieme" è la sintesi del **nostro approccio**, che vede un coinvolgimento allargato a tutti gli stakeholder nella diffusione di un modello di gioco sicuro e consapevole per tutti.

L'obiettivo ultimo di Sisal è allineare tutte le controllate estere al modello di Gioco Responsabile, in linea con i principali standard internazionali del settore.



- **Investiamo nella ricerca scientifica**, sviluppando un modello di analisi che consenta un miglioramento continuo delle abitudini dei giocatori.
- **Sviluppiamo strumenti efficaci di player protection**, facendo leva sull'innovazione tecnologica e sull'intelligenza artificiale e su una comunicazione trasparente che indirizzi il giocatore verso pratiche sane e responsabili.
- **Informiamo continuamente** i nostri dipendenti, rivenditori e clienti guidandoli verso comportamenti più consapevoli e sicuri.
- **Creiamo un sistema di misurazione della performance** legato al Gioco Responsabile.
- **Implementiamo una strategia internazionale**, in grado di assicurare la declinazione in tutte le aziende del gruppo di alti standard di Gioco Responsabile nel pieno rispetto delle normative vigenti.
- **Identifichiamo e supportiamo i giocatori problematici** adottando azioni di mitigazione customizzate.



Certificazioni sul Gioco Responsabile

Certifichiamo il nostro programma di **Gioco Responsabile**, fin dal 2011, in linea con i massimi **standard di EL** (European Lotteries) e di **WLA** (World Lottery Association).

Nel 2020 è stato conseguito l'ultimo rinnovo, a seguito dell'assessment indipendente condotto da PwC, mirato a verificare la rispondenza delle iniziative sviluppate da Sisal rispetto a quanto previsto dallo European Responsible Gaming Standard emesso da EL e WLA.

Tali standard identificano e raggruppano in undici sezioni i temi rilevanti sui quali gli operatori del settore di gioco devono impegnarsi al fine di promuovere un Gioco Responsabile. Tra quelli maggiormente significativi compaiono la partecipazione a **iniziative di ricerca** finalizzate a comprendere le tematiche connesse al **gioco problematico**, lo sviluppo di **programmi di formazione specifica** sulle tematiche del Gioco Responsabile rivolti ai **dipendenti** e alla **rete**, la creazione di **giochi** secondo logiche di **riduzione del rischio**, lo sviluppo di una **comunicazione commerciale** in linea con i principi definiti dalle normative di riferimento, il **coinvolgimento** di tutti gli stakeholder in iniziative mirate a diffondere la conoscenza sulle tematiche di Gioco Responsabile.

Seguendo un percorso di allineamento alla strategia di Gioco Responsabile di Sisal, le controllate estere stanno avviando delle attività per raggiungere adeguati livelli di compliance rispetto agli standard internazionali. In particolare, **Sisal Sans in Turchia** ha ottenuto il livello 2 della WLA riguardo al framework sul Gioco Responsabile a dicembre 2022 mentre **Sisal Loterie Maroc** in Marocco continua a contribuire attraverso le proprie aree di attività alla certificazione secondo lo standard EL di SGLN (Société de Gestion de la Loterie Nationale).

Tutte le nostre attività si avviano a partire da **ricerche sociali** volte a comprendere le caratteristiche e i comportamenti di gioco della nostra customer base. Questo anche grazie alla **ridefinizione del questionario "Che giocatore sei?"**, avvalendoci della profonda esperienza dell'Hub EngageMind dell'Università Cattolica di Milano. Sono state così sviluppate nuove aree di indagine e incluse diverse variabili di tipo socio-comportamentale e psicologiche, che ci hanno consentito di profilare con grande precisione e dettaglio la nostra clientela.



Nel corso del 2022 abbiamo coinvolto oltre 25.000 nostri clienti in due distinti momenti, andando a costruire **un database informativo ricco e articolato**. Questo database ha consentito di comprendere al meglio le caratteristiche del giocatore Sisal, permettendoci di identificare una serie di azioni e di potenziali mitigazioni dei comportamenti a rischio. Il nuovo dataset alimenta i nostri working group, che costituiscono l'ossatura del programma di Gioco Responsabile coinvolgendo direttamente le singole funzioni aziendali, e l'apprendimento dell'algoritmo di Intelligenza Artificiale, consentendo così un suo sviluppo evolutivo e un miglioramento continuo della performance.

Per il 2023 le principali aree che intendiamo rafforzare sono:

Apprendimento continuo

- **Arricchire e completare la modalità di segmentazione dei giocatori** sulla base dei comportamenti di gioco.
- **Individuare gli indicatori di rischio** per un intervento tempestivo e customizzato.
- **Integrare il modello con specifiche aree di mitigazione** in linea con le caratteristiche del nostro portafoglio prodotti e il network di vendita.
- **Continuare il monitoraggio dell'evoluzione del portafoglio giochi** per analizzare costantemente il livello di rischio a garanzia della massima tutela del giocatore.

Educazione e formazione

- **Aumentare il grado di partecipazione** del percorso formativo.
- **Introdurre corsi per famiglie professionali** con la partecipazione di esperti nel disturbo da gioco problematico.
- **Introdurre nuovi strumenti di formazione per i rivenditori** e momenti di **approfondimento interattivo** sui temi di Gioco Responsabile con il **supporto di esperti**.
- **Assicurare la diffusione del percorso formativo per tutti i rivenditori** sul Gioco Responsabile e sviluppare un focus dedicato al **divieto di gioco ai minori**.

Protezione del cliente

- **Sviluppare nuovi strumenti di player protection:** revisione dei limiti di deposito, pause da gioco e limiti di tempo.
- **Introdurre nuovi strumenti informativi e di protezione del giocatore** attraverso un impiego sempre più approfondito di strumenti di Intelligenza Artificiale per assicurare un'esperienza di gioco equilibrata e consapevole.

Il nostro programma di Gioco Responsabile

Leadership proattiva	<p>Il Comitato di Coordinamento sul Gioco Responsabile, composto da esperti di diverse aree - da quella informatica, alla comunicazione, a quella clinica - contribuisce a definire le linee guida evolutive di Sisal sul Gioco Responsabile. Il Comitato esercita anche il ruolo di supervisione e controllo delle ricerche effettuate garantendone un alto standard qualitativo.</p>	<p>Advisorship continuativa per lo sviluppo di un percorso strategico innovativo</p>
Ricerche e studi	<p>Sisal, in collaborazione con il dipartimento di psicologia dell'Università Cattolica di Milano e l'EngageMind Hub, monitora gli elementi comportamentali prodromici delle situazioni di problematicità. L'attenzione delle ricerche è stata rivolta a tutta la customer base tramite 9 sessioni di ascolto nel corso del 2022. Questo ci ha consentito di acquisire quegli elementi utili ad essere in grado di anticipare i comportamenti distonici e ad informare così il consumatore in tempo reale sulle eventuali situazioni di problematicità. In particolare, è stato sviluppato un nuovo modello di analisi del PGSI²⁵ volto a identificare una diversa classificazione dei giocatori problematici. Da tale analisi si è iniziato a sviluppare un modello di automatizzazione dei cluster che identifica, tramite lo studio integrato dei comportamenti di gioco e l'analisi delle motivazioni psicologiche, i differenti giocatori a rischio. Inoltre, sempre in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, si stanno realizzando analisi testuali volte a identificare, nella relazione clienti-azienda, segnali che implicano elementi di potenziale problematicità.</p>	<p>Oltre 25.000 clienti coinvolti nel 2022</p>
Formazione e sensibilizzazione	<p>È stata posta molta attenzione alla formazione dei punti vendita, il cui livello di consapevolezza delle tematiche legate al Gioco Responsabile viene costantemente misurato attraverso un'indagine di mystery inspector. La comunicazione sul Gioco Responsabile di Sisal, differenziata per obiettivi e strumenti, si rivolge più in generale ad un'ampia platea di stakeholder: clienti, dipendenti, partner commerciali, istituzioni (Parlamento, enti locali e territoriali, associazioni), media e mondo accademico.</p>	<p>Oltre il 90% della rete specializzata supera positivamente le verifiche su Gioco Responsabile tramite <i>mystery inspector</i></p>

²⁵ Problem Gambling Severity Index.

Governance	I risultati delle ricerche e i rischi attuali e potenziali identificati guidano la costituzione di working group operativi e cross-funzionali attraverso cui il Gioco Responsabile diventa parte integrante del business. I working group operano nell'ambito delle proprie aree di responsabilità riguardo ai canali (Online, Retail, Internazionale), di prodotto (Lottery, Betting, ADI, Game Design) e di IT Innovation. I working group elaborano anche soluzioni pilota finalizzate allo sviluppo di nuovi player protection tool. Per esempio, nel canale Online sono state implementate nuove soluzioni di prevenzione con limiti di tempo, introdotta la pausa dal gioco e un'innovativa procedura di gestione della clientela a rischio basata su precisi indicatori che consentono di determinare e prevenire comportamenti potenzialmente problematici. In ambito ADI, è stato avviato un progetto pilota di player protection che punta all'introduzione di limiti di tempo e spesa su Slot Machine e Videolottery in un campione di nostri punti vendita – un'applicazione che si configura come uno dei più avanzati modelli di prevenzione applicato agli apparecchi di intrattenimento in Italia.	12 working group attivi in Italia e 3 in ambito Internazionale
Game design	Abbiamo revisionato la procedura sul Game Design di Sisal introducendo, sin dalla fase di studio e progettazione del prodotto, una classificazione del rischio associato ai prodotti di gioco, che tiene conto dei principi e dei fattori di Gioco Responsabile.	Revisionati i nuovi prodotti per Gaming Machines Lottery e le nuove linee di business
Tecnologie innovative	Abbiamo investito nello sviluppo di strumenti di Intelligenza Artificiale capitalizzando le esperienze passate e investendo in collaborazioni con Università Cattolica di Milano e con esperti del settore informatico al fine di definire i nuovi cluster dei giocatori ed essere in grado di garantire l'individuazione predittiva dei comportamenti di gioco a rischio.	Sviluppo di un Algoritmo 2.0 per un miglioramento continuo della performance e l'individuazione predittiva dei comportamenti a rischio
Misurazione della performance	Abbiamo definito la scorecard per la misurazione periodica dei risultati, potendo così valutare i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi di Gioco Responsabile.	Aggiornamento mensile della rilevazione dei principali KPIs

Educazione al gioco bilanciato e consapevole

La sensibilizzazione dei giocatori

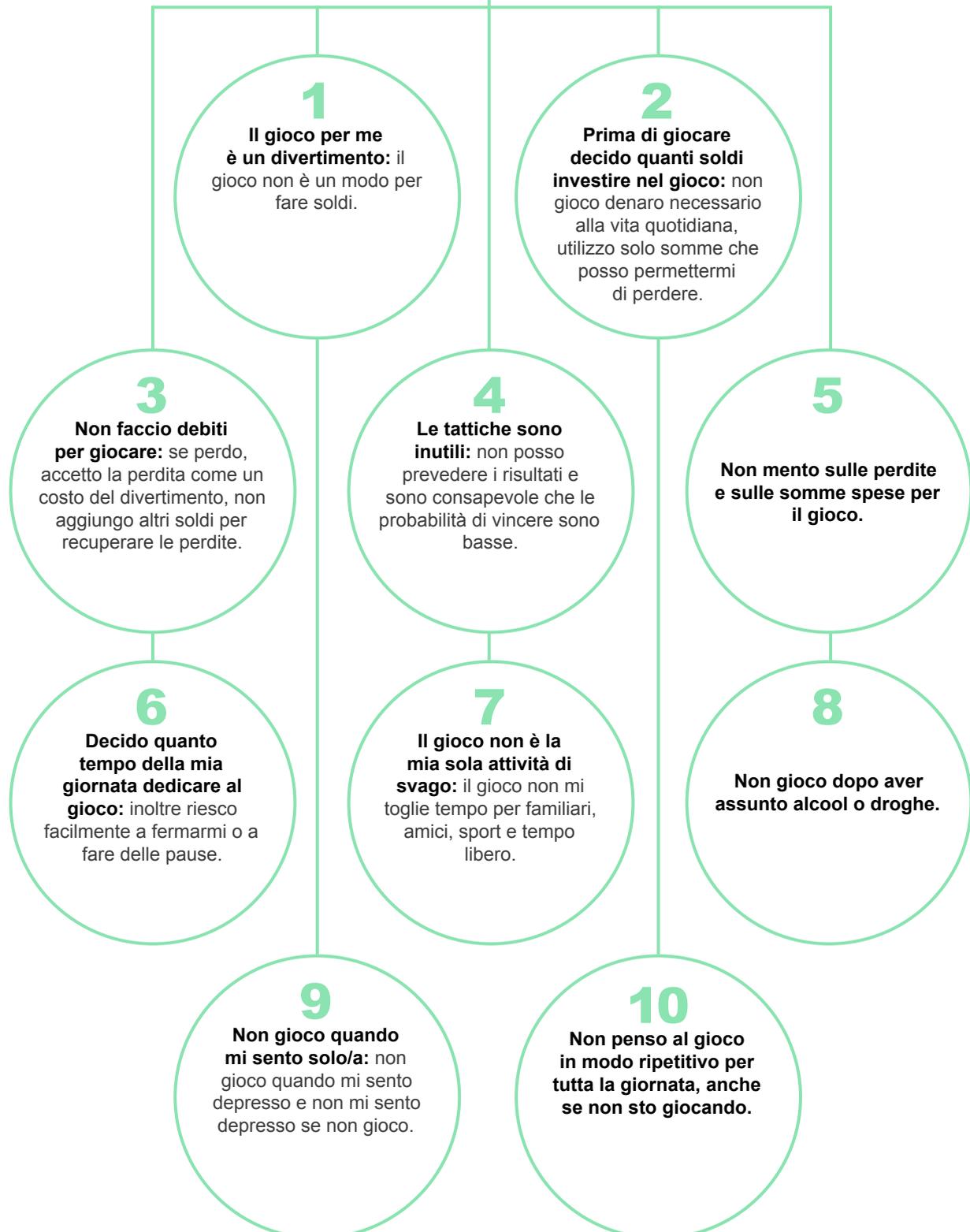
Il nostro primo impegno di responsabilità è verso la **diffusione di una cultura del gioco equilibrata e lontana dagli eccessi**. È importante per noi di Sisal pianificare e strutturare momenti di informazione ed educazione sull'utilizzo dei

nostri prodotti, nella continua **promozione di comportamenti di gioco sicuri ed equilibrati in tutti in canali in cui è presente il gioco**.

Le attività di sensibilizzazione dei giocatori vengono svolte a diversi livelli. Questo allo scopo di assicurarci che il messaggio sia sempre diffuso in modo capillare su tutto il territorio, arrivando così al grande pubblico, a tutti i nostri clienti e ai potenziali giocatori, sia nella rete distributiva fisica che sui canali digitali.

Il Decalogo del giocatore/giocatrice responsabile

Ci impegniamo a diffondere un comportamento di gioco consapevole attraverso i seguenti consigli per un Gioco Responsabile:



La nostra rete di punti vendita ha un ruolo fondamentale per l'informazione e la sensibilizzazione verso comportamenti di gioco sicuri e consapevoli ed è un importante punto di riferimento per il giocatore sul territorio.

I punti vendita ricevono infatti un kit con tutti gli strumenti di Gioco Responsabile, attraverso informazioni fruibili sui materiali di gioco, sui customer display (lo schermo del terminale rivolto verso i giocatori) e sui diversi allestimenti. I materiali presenti nei punti vendita contengono non solo le caratteristiche e le regole di gioco, ma anche le informazioni utili ad approfondire la conoscenza del prodotto, oltre al collegamento ai nostri canali digitali. È stato infine sviluppato e reso disponibile sui terminali di gioco il **“Safety Button”**, un nuovo strumento che rende più accessibile ed efficace la comunicazione dei servizi a supporto della clientela a rischio.

Viene inoltre fornita visibilità in tutte le comunicazioni riguardo il **divieto di gioco per i minori, l'avvertimento sui rischi provocati dal gioco problematico e le informazioni in merito alle probabilità di vincita.**

I canali online

Sosteniamo l'esperienza di gioco online attraverso i portali e le applicazioni digitali di Sisal, attraverso tecnologie all'avanguardia che garantiscono modalità di gioco sicure, vietate ai minori e mirate a promuovere sempre uno stile di Gioco Responsabile ed equilibrato.

Parte del nostro lavoro sulla sicurezza digitale consiste proprio nell'implementazione di tecnologie e strumenti in grado di impedire l'accesso dei minorenni all'offerta di gioco online. Effettuiamo controlli interni sul nostro processo di registrazione per l'apertura di un conto gioco, oltre a compiere accertamenti che si appoggiano ai sistemi centrali dell'ADM²⁶ per verificare in tempo reale i dati anagrafici, comprensivi di data di nascita e codice fiscale.

²⁶ Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

La richiesta di gioco è automaticamente negata a chi non risulti cittadino italiano maggiorenne e in possesso di un codice fiscale valido.

Per completare la registrazione e permetterci di verificare i dati immessi, i nostri sistemi richiedono, entro 30 giorni, l'invio della copia di un documento d'identità del soggetto che ha compilato il modulo. Trascorso tale periodo il conto viene automaticamente sospeso.

L'esperienza di gioco sulle nostre piattaforme è assicurata da:

- Il **test di autovalutazione “Che giocatore sei?”**, sviluppato con il supporto di esperti e che permette di verificare il proprio approccio al gioco in tempo reale nonché di raccogliere suggerimenti.
- Il **“Decalogo del Giocatore Responsabile”** e i **“Consigli utili per un Gioco Responsabile”**, finalizzati a sviluppare un approccio consapevole e informato al gioco.
- **Strumenti di controllo** che consentono di monitorare il proprio estratto conto, rendendo disponibili le entrate e le uscite fino agli ultimi tre mesi all'interno della sezione **“Il mio conto”** dell'area personale del giocatore.
- **Strumenti di autolimitazione, autoesclusione temporanea o permanente del giocatore.**
- Strumenti capaci di **fronteggiare l'utilizzo fraudolento di dati personali e carte di credito e prevenire possibili azioni di riciclaggio di denaro**, garantendo così un livello elevato di sicurezza per i nostri siti web.

La formazione

La formazione dei punti vendita

La rete ci rappresenta sul territorio e per questo promuoviamo programmi di formazione dedicati a tematiche relative

ai giochi, con particolare riguardo agli aspetti normativi e alla tutela del cliente.

Fin dal 2008 utilizziamo una **piattaforma di e-learning** che permette a tutti i nostri punti vendita di accedere ai corsi online in qualsiasi momento (24 ore al giorno, 7 giorni su 7).

Nel 2022 abbiamo introdotto un **nuovo percorso di formazione obbligatorio destinato a tutta la rete di vendita**, coinvolgendo oltre 22.000 rivenditori sul territorio. Attraverso lezioni audio-video, illustrazioni ed esercitazioni, i rivenditori hanno avuto accesso facilmente a contenuti di immediata applicazione pratica raggiungendo una completa copertura e formazione del network di vendita. È stata svolta inoltre un'attività di sensibilizzazione specifica sul **divieto di gioco ai minori** e sulla tutela dei cluster più vulnerabili.



La formazione dei dipendenti

La sensibilizzazione e la formazione delle persone sono una parte centrale del nostro Programma di Gioco Responsabile. Tutti i dipendenti di Sisal vengono costantemente formati sul Gioco Responsabile e sui rischi connessi e supportati nella realizzazione del materiale formativo da clinici esperti e psicologi specializzati sul tema della prevenzione e della cura del gioco patologico.

Le attività formative si avvalgono della



piattaforma di formazione online OpenCafè, dove sono caricati tutti i materiali e i corsi necessari a mantenere i dipendenti Sisal costantemente aggiornati sulle aree di intervento del Programma di Gioco Responsabile e sull'importanza di sostenere un modello di gioco equilibrato, lontano dagli eccessi e attento alla tutela delle fasce più vulnerabili. Le sessioni di formazione si concludono con un **questionario volto a verificare la comprensione dei partecipanti**. Inoltre, è stata valorizzata l'area dedicata nei canali di comunicazione interna, al fine di diffondere maggiore consapevolezza del ruolo centrale del programma di Gioco Responsabile e di svilupparne una forte adesione ai relativi principi e valori.

Protezione dei giocatori

Studi e ricerche

Da sempre conduciamo e sosteniamo ricerche e studi per analizzare e monitorare la percezione e la sensibilità sulle tematiche del Gioco Responsabile.

I risultati di queste indagini sono fondamentali per **proporre risposte adeguate al fenomeno del gioco problematico e per comprendere approfonditamente come cambiano i modelli di comportamento dei giocatori**. In questo processo un ruolo importante è svolto dall'indagine di mystery inspector, con l'obiettivo di monitorare il rispetto dei più alti standard in materia di Gioco Responsabile nei punti vendita fisici della rete Sisal.

Nel 2022 è stato consolidato un progetto integrato di monitoraggio del giocatore problematico, con l'obiettivo di:

- tracciare su base continuativa il comportamento di gioco online e nel territorio con lo scopo di profilare i nostri giocatori in base ai livelli di rischio;
- sviluppare azioni di player protection coerenti con il livello di rischio dei nostri giocatori.

Il monitoraggio si basa sulla somministrazione di un **questionario destinato a tutta la customer base**, basato sulle rigorose indicazioni internazionali del PGSI integrate con un setting di domande sociodemografiche. Il questionario ha l'obiettivo di profilare i nostri giocatori in base al livello di rischio, all'atteggiamento e al vissuto della customer base verso il gioco e alla presenza di eventuale compresenza di patologie.

Intelligenza Artificiale

Grazie alle tecnologie disponibili per l'analisi dei dati provenienti dalle diverse piattaforme e alla loro elaborazione in tempo reale, stiamo ulteriormente rafforzando la tutela dei giocatori attraverso **sistemi evoluti e costantemente aggiornati di intelligenza artificiale**. La base dati elaborata dal modello consentirà di rendere più efficace e tempestivo il **monitoraggio dei comportamenti di gioco** e intervenire con **azioni di supporto al giocatore**.

Consapevolezza nello sviluppo dei giochi

Monitoriamo la **rischiosità dei nostri giochi dal 2010 con GAM-GaRD**, uno strumento in grado di elaborare una precisa valutazione del rischio sociale di ciascun nuovo gioco prima della sua eventuale introduzione sul mercato.

GAM-GaRD è uno strumento creato dalla società canadese GamRes che consente di **esaminare la dinamica del gioco** applicata allo **sviluppo di strategie e strumenti efficaci** al servizio del Gioco Responsabile e delle sottostanti strategie

di comunicazione. È stato sviluppato da un team di psicologi e ricercatori internazionali: lo strumento analizza le caratteristiche strutturali del gioco (durata, vincite massime, cadenza delle estrazioni, ecc.) e i suoi elementi (accessibilità dei luoghi di gioco, orari, ecc.) in base a criteri elaborati e testati da un panel di esperti mondiali.

Supporto dei giocatori problematici

L'attenzione verso i nostri consumatori si traduce anche nell'**offrire un indirizzo esperto e competente ai giocatori che possono aver sviluppato un disturbo da gioco d'azzardo**.

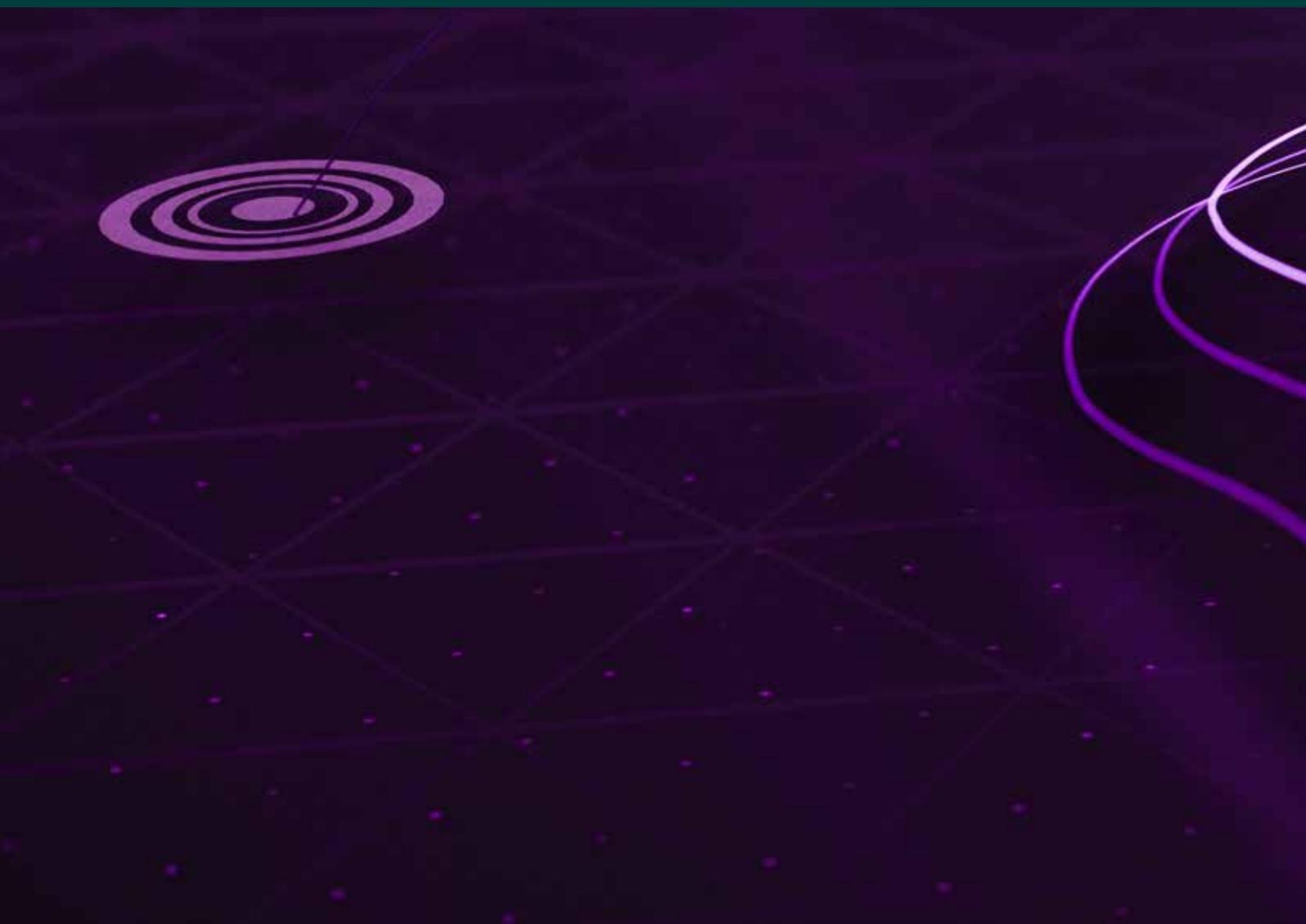
Il supporto ai giocatori problematici può avvenire attraverso due differenti servizi:

- il **servizio di terapia online totalmente gratuito a cura di FeDerSerD** (Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze), sostenuto da Sisal e disponibile al sito www.gioca-responsabile.it. Grazie al sostegno di terapeuti esperti, è possibile intraprendere un percorso di cura concordato in base alle esigenze individuali. Sisal è partner di FeDerSerD nel sostegno alle persone che hanno sviluppato problemi legati agli eccessi di gioco di natura psicologica, relazionale e legale.
- **Numero Verde Nazionale per le problematiche legate al gioco d'azzardo (TVNGA) dell'Istituto Superiore di Sanità**, dove un team di professionisti, nel rispetto dell'anonimato, offre consulenza e orientamento alle persone che hanno sviluppato problemi dovuti agli eccessi da gioco e ai loro familiari. Numero verde 800.558.822, da telefono fisso e cellulare, dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 16:00.

In tutte le nostre comunicazioni informative legate al Gioco Responsabile sono indicati i centri di supporto e i riferimenti per verificare il proprio profilo di rischio con il test "Che giocatore sei?".

Ambiente di lavoro esemplare

- Diversity, Equity & Inclusion
- Formazione continua
- Benessere dei dipendenti
- Salute e sicurezza sul lavoro



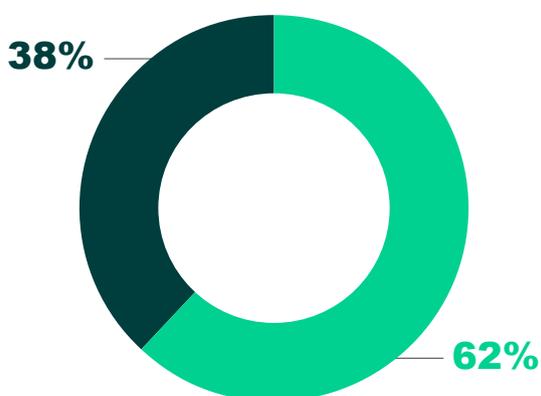
Gestire il cambiamento continuo del mondo del lavoro e permettere a tutti di poter esprimere il proprio potenziale, valorizzando le diversità e rispondendo alle necessità di ognuno.

È questa, oggi, una delle sfide principali che siamo chiamati ad affrontare.

Le persone sono infatti la **risorsa chiave** per l'evoluzione del business e la creazione di valore nel tempo. Favoriamo con esse un **dialogo costante** e le supportiamo nel raggiungimento degli obiettivi prefissati, oltre a promuovere una **cultura inclusiva** e orientata allo sviluppo umano e tecnologico. Investiamo costantemente sulla loro **crescita professionale** e sul loro **benessere**, valorizzando i **talenti** e garantendo un corretto **equilibrio tra vita lavorativa e privata**.

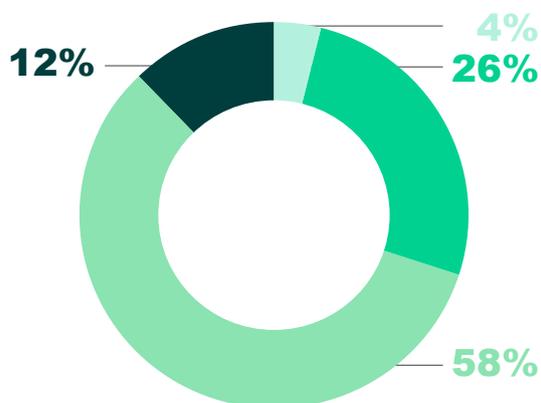
Tutte le iniziative sviluppate nel corso del 2022 hanno portato avanti questo percorso: dalla formazione, mirata a dotare le persone che lavorano in Sisal delle competenze adeguate ad affrontare il mercato, al wellbeing, necessario per permettere loro di sentirsi a proprio agio nelle sfide di ogni giorno, fino alla strategia di Diversity, Equity & Inclusion (DE&I).

People strategy



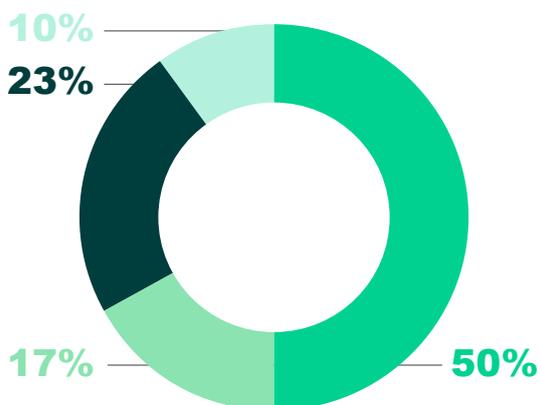
Dipendenti totali per genere

- Uomini
- Donne



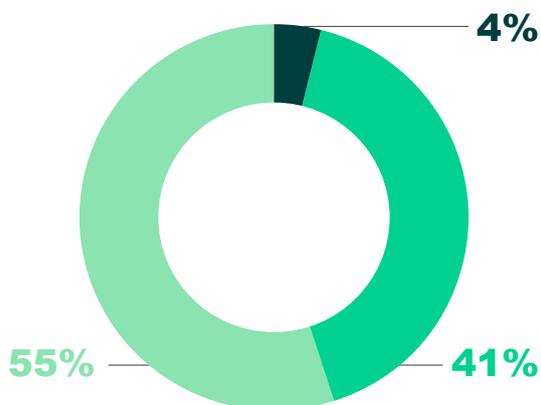
Dipendenti totali per generazione

- Generazione X
- Generazione Y (Millennials)
- Generazione Z
- Boomers



Dipendenti totali per seniority

- 0-2 anni
- 3-7 anni
- 8-15 anni
- over 15 anni



Nuovi assunti per fasce d'età

- < 30 anni
- 30-50 anni
- > 50 anni

Diversity, Equity & Inclusion

Un ambiente di lavoro inclusivo è un ambiente che permette a tutti di esprimersi, realizzare il proprio potenziale e generare benessere.

Per questo negli ultimi anni Sisal ha intrapreso un percorso di cambiamento culturale orientato all'inclusione e al rispetto delle diversità come elementi centrali nella company culture e nei progetti, con attenzione ai diversi ambiti della DE&I: **Gender, Disability (Accessibility), LGBTQIA+, Generations e Multiculturalism.**

Governance della DE&I

L'Inclusion Team di Sisal è formato da **35 colleghi** che insieme hanno deciso di contribuire attivamente al cambiamento, iniziando un percorso che li ha resi **portavoce del nuovo modello comportamentale in azienda.**

Nel 2021 il team si è occupato di identificare e formalizzare le Inclusion Guidelines per vivere e lavorare in un **ambiente sempre più equo, collaborativo e inclusivo**: indicano infatti le azioni e i comportamenti che tutti noi siamo chiamati a seguire **per comprendere, rispettare e valorizzare ogni identità, promuovere l'inclusione e l'integrazione di ogni identità e incoraggiare il cambiamento.**

Nel 2022 è stata inoltre redatta la **Politica Diritti Umani e Anti-discriminazione**, che ha ulteriormente definito gli obiettivi, gli impegni e le modalità attraverso cui Sisal si impegna a promuovere i principi di diversità, inclusione e parità di trattamento e opportunità ma anche

impegnarsi per garantire il **diritto a condizioni di lavoro rispettose della persona e della sua dignità**.

Valorizzazione delle diversità e uguaglianza di genere

La gestione delle persone, del turnover e dei processi di assunzione è disciplinata da procedure interne che prevedono **parità di rappresentanza fra uomini e donne per ogni posizione, incluse le posizioni manageriali**.

Tra le azioni attivate per garantire la parità di genere, i programmi di women talent acquisition e di empowerment femminile.

Per raggiungere l'obiettivo di **Zero Gender Pay Gap al 2030**, monitoriamo costantemente l'andamento di tale indicatore e poniamo in essere le azioni opportune per ridurre progressivamente le differenze retributive fra uomini e donne a parità di complessità di ruolo. Monitoriamo infine l'andamento delle promo-

zioni per assicurare che le donne abbiano adeguata rappresentanza rispetto alle funzioni manageriali. Rispetto al 2021, in particolare, abbiamo registrato un miglioramento nel gender pay gap medio in Italia (riduzione di 3,2 punti percentuali rispetto al 2021) e Albania (riduzione di 4 punti percentuali rispetto al 2021), mentre le variazioni in Marocco e Turchia hanno risentito di cambi significativi nella composizione dell'organico.



Gender pay gap per Paese²⁷

	Italia	Albania	Marocco	Turchia
Media	-7,7%	-12%	39% ²⁸	7,5%
Mediana	-3,0%	-6%	125%	0%

²⁷ Il dato sul gender pay gap è calcolato sul salario base come rapporto tra il salario medio delle donne e quello degli uomini. Il differenziale medio a livello globale è pari -6,2% mentre il differenziale calcolato sulla mediana è del 2,1% (risultando quindi superiore il salario base mediano per le donne).

²⁸ In Marocco sono presenti sole 8 donne, pari all'11% dei dipendenti nel Paese, tutte con inquadramenti assimilabili a ruoli dirigenziali.

Formazione

Abbiamo realizzato, in collaborazione con **Wise Growth**, un **percorso strutturato in 4 ambiti tematici**, per un totale di 20 video-pillole, focalizzato sulle tematiche chiave della DE&I. Un percorso per **apprendere il valore delle diversità**, con esempi concreti di comportamenti da evitare o, al contrario, fare propri per contribuire a rendere l'ambiente di lavoro equo e inclusivo per tutti. Tra i temi trattati:

- Generazioni in azienda
- Uomini e donne al lavoro
- Le difficoltà dell'inclusione
- Verso una cultura del rispetto.

Sono stati messi a disposizione di tutti i colleghi, inoltre, il **DE&I Magazine** e i **Talk webinar mensili** con ospiti che raccontano le loro storie e i loro punti di vista su temi quali disabilità visibili e invisibili, violenza sulle donne, multiculturalità, LGBTQIA+ e differenze generazionali.

Oltre ai percorsi di learning e webinar destinati a tutta la popolazione aziendale, nel 2022 abbiamo erogato **training specifici rivolti ai manager**, portavoce del cambiamento all'interno dei propri team e prime persone a dover dare il giusto esempio, **su leadership inclusiva e gestione delle disabilità**. In particolare, attraverso la **Fondazione ASPHI Onlus**, il team Sisal che si occupa di Talent Acquisition ha ricevuto specifica formazione per la **selezione di candidati con disabilità**.



Women Empowerment Programme

Nell'ambito del nostro percorso di consapevolezza e valorizzazione della DE&I, abbiamo avviato un nuovo programma dedicato alle donne che si pone l'obiettivo di fornire strumenti utili ad affrontare i **pregiudizi cognitivi e gli ostacoli** che le circondano, per favorire la loro crescita personale e professionale.

Da maggio 2022, data di avvio del programma, sono state **coinvolte 109 donne attraverso numerosi workshop online e offline** che hanno permesso loro di acquisire strumenti utili per:

- confrontarsi sui meccanismi di esclusione/auto-esclusione del genere femminile dal mondo lavorativo;

- riconoscere ed eliminare gli stereotipi di genere;
- approfondire gli stili di leadership manageriali basati sulle differenze di genere;
- promuovere il personal branding e il networking.

Inoltre, a partire dal 2022, all'interno del gruppo Flutter, stiamo sviluppando il **primo International Mentoring Program dedicato alle donne manager** per sostenere e incoraggiare le colleghe a sviluppare competenze e percorsi di carriera attraverso una struttura costruita sulla fiducia e sul rapporto tra *mentor* e *mentee* all'interno di Flutter International.

Le certificazioni per la parità di genere

Sisal ha ottenuto la certificazione **UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere**.

La certificazione, riconosciuta da Certifica Sistemi, ente terzo accreditato Accredia, attesta l'efficacia delle politiche e delle misure organizzative adottate in Sisal con lo scopo di ridurre il divario di genere in relazione a opportunità di carriera, livelli retributivi a parità di mansione, politiche per la gestione delle differenze di genere e tutela della maternità.

Sisal ha ricevuto la certificazione sulla parità di genere di **Winning Women Institute**, un'associazione impegnata sul tema della gender equality che si pone l'obiettivo di diffondere il principio della parità di genere all'interno del mondo del lavoro, per superare e prevenire qualsiasi forma di disuguaglianza basata sul genere. La certificazione è stata rilasciata da WWI a seguito di un percorso di analisi strutturato e oggettivo.

Networking per promuovere l'inclusività

Valore D

Da alcuni anni facciamo parte del network Valore D, la prima associazione di imprese che promuove l'equilibrio di genere e la cultura dell'inclusività in azienda.

Come affiliati, **tutta la popolazione Sisal ha l'opportunità di partecipare a incontri, webinar e talks** con esperti del settore e riservati solo alle aziende associate.

Parks - Liberi e Uguali

Siamo affiliati a Parks - Liberi e Uguali, un'associazione senza scopo di lucro creata per aiutare le aziende a comprendere, valorizzare e incoraggiare le **differenze e l'inclusione sui luoghi di lavoro**, con un particolare **focus sui temi di orientamento sessuale e identità di genere**.

Women at Business

Abbiamo aderito a Women at Business, la prima piattaforma di incontri professionali tra le donne e le aziende, che promuove la sostenibilità sociale connessa all'**inclusione della popolazione femminile nel mondo del lavoro** e il giusto riconoscimento delle loro competenze.

STEM by Women

Con l'adesione a STEM by Women vogliamo dare il nostro contributo per **promuovere gli studi e le carriere femminili in area STEM**. L'associazione si impegna in attività di sensibilizzazione, ricerca, formazione e sviluppo di competenze STEM, finalizzate alla valorizzazione del ruolo delle donne nell'ambito delle professioni ad alto contenuto tecnico-scientifico, fondamentali per il progresso della società, la trasformazione culturale, l'innovazione e lo sviluppo tecnologico.

Equità e sviluppo del talento

Un luogo di lavoro è equo quando tutte le scelte vengono fatte **secondo il principio della massima trasparenza**. Questo, nel concreto, significa rendere trasparenti e chiari i criteri che permettono di valorizzare le persone, monitorare le loro performance e orientarle al raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.

In Sisal puntiamo ad **agire con equità e uguaglianza** nella distribuzione delle responsabilità, nel trattamento economico e nel riconoscere il merito e le possibilità di carriera, con una costante attenzione alle best practice e ai benchmark di mercato.

Performance Management

Il sistema di valutazione della performance è uno dei principali strumenti che garantisce una **crescita professionale guidata da dati oggettivi annuali** e che

facilita il processo decisionale in termini di carriera, sviluppo e premi. Il nuovo sistema di Performance Management è stato avviato nel 2021 con lo scopo non solo di valorizzare le persone ma anche di **promuovere la cultura del miglioramento e del feedback continuo**. È un processo trasparente e omogeneo che permette il monitoraggio della prestazione annuale rispetto agli obiettivi raggiunti e alle competenze messe in atto.

100%

dei dipendenti Sisal
nel mondo coinvolti
nel processo di
Performance
Management

La valutazione della performance è condotta attraverso un gestionale che consente di tracciare i dati: è flessibile nell'aggiornamento degli obiettivi e accessibile da tutti i device, riguarda l'intero anno solare e permette l'allineamento e perfezionamento costante degli **obiettivi personali** valutando le competenze dei singoli rispetto al **Modello delle Competenze di Sisal**.

Tutta la popolazione aziendale ha inoltre accesso al sistema di incentivazione (bonus aziendali e MBO), legato anche a obiettivi di sostenibilità con un peso attualmente pari al 10%²⁹.

Career Management

In Sisal, il career management è disegnato **per coltivare il talento e offrire a tutte le persone con competenze chiave le adeguate prospettive di sviluppo**, facilitandone il percorso di crescita personale e professionale.

I fattori che abilitano tale **percorso di crescita equo, trasparente e strutturato** riguardano due dimensioni: la persona

e il ruolo. Il modello di carriera prevede quindi **criteri ben dettagliati e comunicati** per abilitare la crescita delle persone in Sisal, sulla base delle **responsabilità di ruolo**, la **solidità professionale** e le competenze.

Lo sviluppo professionale in Sisal avviene attraverso tre percorsi di carriera - *Professional, Advisorship, Managerial* - e si sviluppano in diversi step di crescita, al crescere della complessità di ruolo.

Talent Management

In Sisal **riconosciamo il talento e creiamo le condizioni per coltivarlo**. Il nostro talent management è un processo continuo e inclusivo. Ha lo scopo di riconoscere persone performanti che desiderano investire sul proprio sviluppo, in sinergia con i bisogni organizzativi, assicurando l'aggiornamento e lo sviluppo di nuove competenze.

Sono tre i **programmi di Talent Management avviati**, divisi per tre fasce di popolazione aziendale.

<i>Discover your talent</i>	<i>Boost your leadership</i>	<i>Great Talent, Grow Together</i>
<p>Il programma per under 32 con 1 o 2 anni di anzianità aziendale per scoprire il proprio potenziale.</p> <p>Prevede un assessment online di misura del potenziale, "palestre" per l'allenamento delle soft skill e incontri di coaching mirati all'orientamento attitudinale e professionale.</p>	<p>Il programma per sviluppare le competenze manageriali.</p> <p>Prevede un centro di assessment e formazione di gruppo su capacità manageriali e attività in team per lo sviluppo delle capacità manageriali.</p>	<p>Il programma per Senior Manager e Director per sviluppare la leadership del futuro.</p> <p>Prevede un centro di assessment e formazione sulle sfide future dell'azienda, eventi e attività formative ad hoc.</p>
77 persone coinvolte nel 2022	52 persone coinvolte nel 2022	22 persone coinvolte nel 2022

²⁹ Il peso degli obiettivi di sostenibilità può essere superiore per alcune figure professionali che hanno ulteriori obiettivi ESG.

Dialogo e inclusione

Portiamo avanti progetti dedicati alla creazione e implementazione di **strumenti di lavoro innovativi** ed efficienti che migliorino costantemente l'esperienza dei dipendenti e favoriscano l'**inclusione e il coinvolgimento delle persone a tutti i livelli**.

Survey Net Promoter Employee

Monitoriamo il clima aziendale attraverso una survey che esplora l'**NPE (Net Promoter Employee)**, la potenziale disponibilità da parte dei dipendenti a **promuovere l'azienda in termini di ambiente lavorativo**. Oltre a tracciare regolarmente la soddisfazione dei dipendenti, la survey ha anche l'obiettivo di comprendere le azioni di miglioramento da implementare in risposta ai risultati raccolti.

La metodologia utilizzata si basa sulla valutazione da 0 a 10 fornita alla domanda *"Quanto raccomanderesti a un parente, amico, conoscente di lavorare in Sisal?"*, i cui voti sono suddivisi secondo le seguenti 3 categorie:

- *Promoters* (da 9 a 10)
- *Neutrals* (da 7 a 8)
- *Detractors* (da 0 a 6)

Il valore dell'NPE, espresso in percentuale, rappresenta la differenza tra il valore dei Promotori e quello dei Detrattori. Nel 2022 l'NPE è migliorato di 13 punti

percentuali rispetto all'anno precedente, passando da 22% a 35%, e in particolare i promotori sono aumentati di 7 punti. I voti raccolti con la survey sono accompagnati da commenti che spiegano la motivazione del dato, utili all'azienda per comprendere meglio le aspettative della popolazione aziendale e avviare possibili azioni correttive.

Survey DE&I "Great Place to Work"

Al fine di aiutarci a migliorare l'esperienza lavorativa di chi lavora in Sisal abbiamo deciso di promuovere una survey pensata per misurare lo stato dell'arte della Diversity, Equity & Inclusion in azienda e comprendere le criticità effettivamente presenti, così da poter individuare uno specifico piano d'azione capace di impattare in modo concreto sulla realtà di Sisal.



Formazione continua

Sisal offre a ognuno la possibilità di investire sulla propria crescita tramite una proposta formativa innovativa, puntando sull'employability delle persone.

Un'azienda infatti cresce solo se cresce il valore delle persone che vi lavorano e in questo risiede anche il nostro contributo al benessere collettivo, **contribuendo a un mercato del lavoro più maturo, competente e consapevole.**

Sisal offre molteplici piattaforme di formazione online che garantiscono una vasta offerta di opportunità di apprendimento a livello globale a tutti i dipendenti. In Italia i dipendenti hanno diritto anche alle ore di permesso studio previste dal contratto nazionale.



48.397

ore totali di formazione erogate*



16

ore medie di formazione erogate per dipendente*



100%

dipendenti che hanno accesso a programmi di formazione per lo sviluppo professionale e delle competenze

* Il dato include anche i trainee e la formazione obbligatoria.

OpenCafé Web

La piattaforma di Sisal per la formazione, pensata per sviluppare competenze tecniche, digitali e soft skills.

Sono presenti sia i corsi di formazione obbligatoria sia quelli pensati per lo sviluppo professionale del singolo, anche in versione internazionale per i colleghi delle altre country.



circa
13.000
ore

OpenCafé Languages

In una realtà come Sisal, sempre più internazionale, è fondamentale saper comunicare in maniera adeguata con i colleghi delle country estere. Per questo motivo è nata OpenCafé Languages, la piattaforma che propone corsi di nove diverse lingue: italiano, inglese, cinese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese, russo e olandese.

È fruibile sia dal web che attraverso una app per smartphone e offre a ognuno la possibilità di invitare gratuitamente un ospite esterno. Anche qui è previsto un sistema di gamification, che mette in palio ogni mese alcune lezioni di lingua individuali.



circa
7.000
ore

Benessere dei dipendenti

Sisal promuove iniziative che puntano a diffondere un'autentica cultura del benessere tra i dipendenti.

Benessere, fisico e mentale, con un triplice beneficio: **per le persone**, libere di esprimere tutto il loro potenziale; **per l'azienda**, che aumenterà le proprie performance e saprà attrarre i migliori talenti; e **per la collettività**, perché un ambiente di lavoro sostenibile produce un impatto sociale misurabile.

Welfare & Wellness

Il modello di welfare in Sisal è ispirato ai principi di **inclusione**, **empowerment** e **coinvolgimento**: permettere a tutti di lavorare al massimo delle proprie capacità, dando il meglio di sé stessi e mantenendo un buon equilibrio tra lavoro e vita privata.

Allo stesso tempo supportiamo le persone attraverso iniziative per migliorare il benessere psicofisico, rinnovando negli anni i servizi offerti.





Assicurazione sanitaria³⁰

In Italia, Sisal offre una copertura assicurativa sanitaria integrativa a quella contrattuale per tutti i dipendenti. Dalle bande manageriali la copertura è estesa al nucleo familiare e a partire dai senior manager è prevista anche assicurazione vita e invalidità permanente.

Per i dipendenti delle controllate estere abbiamo stipulato delle polizze sanitarie in linea con la regolamentazione dei diversi Paesi.



SisalCare

La piattaforma che racchiude tutte le iniziative che riguardano il benessere della persona a 360° per i dipendenti italiani: dall'importanza della genitorialità a quello del benessere mentale. In un unico touch point si può accedere a tutti i servizi welfare previsti dall'azienda, tra cui il credito welfare e/o il premio di risultato convertito previsto dal nuovo contratto integrativo aziendale siglato con le organizzazioni sindacali nel giugno 2022. Tale importo può essere utilizzato per acquisto di servizi, rimborsi, versamento previdenza complementare e cassa mutua.



Benessere mentale

Sisal, attraverso la collaborazione con Mindwork, vuole dare ai dipendenti uno strumento utile al proprio benessere offrendo un servizio di consulenza psicologica online. Ad accompagnare questo servizio one to one, attivo in Italia, Sisal organizza trimestralmente Webinar su tematiche di salute psicologica nei quali vengono trattati temi specifici da esperti e si possono mettere a fattor comune esperienze.

Sono stati offerti dall'azienda 252 colloqui con uno psicologo e 4 webinar di psico-educazione, per un valore pari a 35.000 € nel 2022.



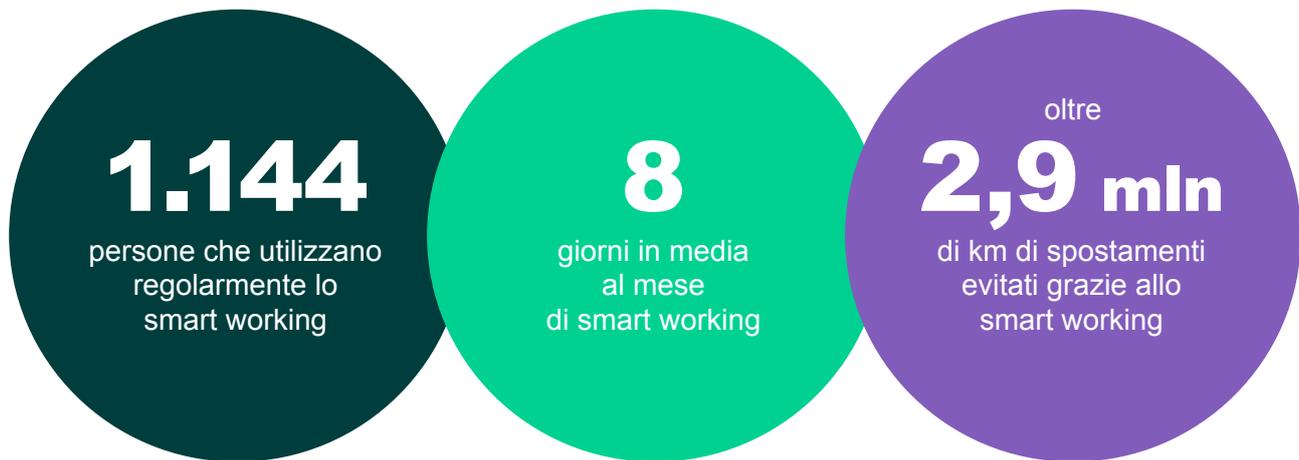
Benessere fisico

Sisal ha introdotto una nuova convenzione con Fitprime Corporate, attiva in Italia. L'accesso convenzionato a un network di centri sportivi permette di praticare più di 500 attività sportive e di accedere a decine di centri benessere per il proprio relax con un prezzo scontato. Inoltre, nel nuovo headquarter di Milano è presente una palestra aziendale, Sisal Gym, e una wellness room dove specialisti come nutrizionisti, osteopati e fisioterapisti si alternano per erogare un servizio di prossimità a chi lo richiede.

³⁰ Le assicurazioni sanitarie integrative sono offerte al 100% della popolazione aziendale.

Smart Working

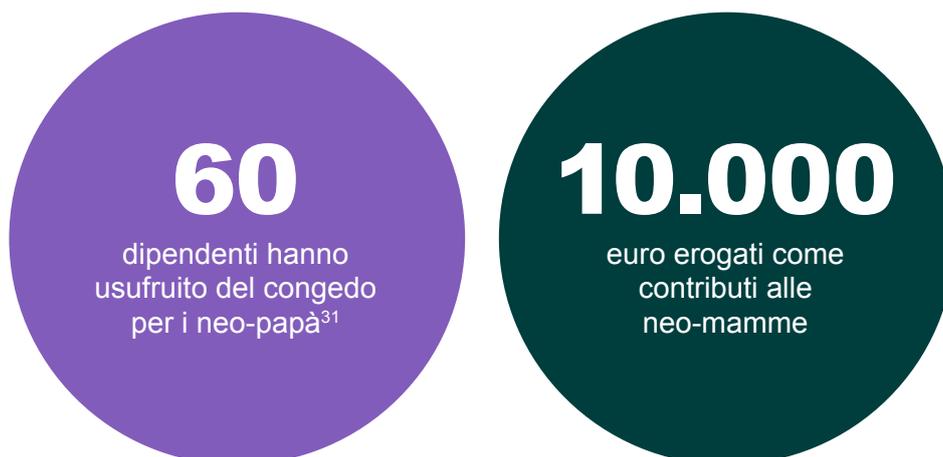
Sisal ha introdotto lo smart working come modalità di lavoro ben prima che l'emergenza sanitaria lo rendesse necessario. Con lo scoppio della pandemia, l'obiettivo è diventato **allargare il più possibile il perimetro delle figure coinvolte** in questa modalità lavorativa, sempre nel rispetto degli obiettivi di business e facendo leva sul **senso di responsabilità** delle persone.



Dati relativi alle sedi di Roma e Milano.

Genitori & Caregiver

In Sisal promuoviamo la **genitorialità** nelle diverse **fasi di crescita** dei figli e **supportiamo le famiglie** con contributi economici dedicati e iniziative di formazione.



³¹ In media sono stati sfruttati circa 4 giorni sui 5 aggiuntivi messi a disposizione da Sisal.

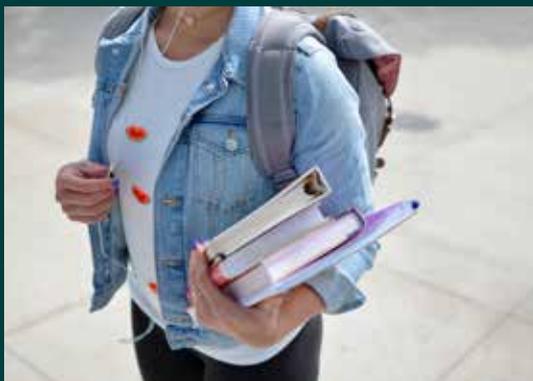


Congedo parentale

Abbiamo introdotto nel 2021 in Italia un **contributo mensile per le neo-mamme** di 300 euro fino al 18° mese di vita del bambino, da utilizzare per baby sitting o retta asilo nido, per facilitare e sostenere economicamente il rientro dalla maternità obbligatoria.

Da gennaio 2023 è stato inoltre implementato ulteriormente il **sostegno alla maternità**, con un mese extra a stipendio pieno in aggiunta al periodo di congedo obbligatorio (5 mesi) e la possibilità di richiedere ulteriori mesi di congedo con retribuzione del 50%.

Sempre da inizio 2023 è stato esteso di 5 giorni anche il **congedo di paternità**, per un totale di 4 settimane obbligatorie a stipendio pieno. Inoltre, per i **genitori senza partner** è stata introdotta la possibilità di richiedere un congedo fino a 10 mesi (estendibile a 11), anche nei casi di affidamento esclusivo dei figli.



Borse di studio

Abbiamo erogato **30.000 € in borse di studio** dedicate ai figli di dipendenti, che coprono fino a 3.000 euro di spese per cinque anni.



Caregiving

Sisal aiuta anche a prendersi cura di un familiare anziano o non autosufficiente, grazie a un servizio di orientamento e all'accesso diretto a una rete di servizi socio-assistenziali e di professionisti affidabili.



Percorso di formazione "Professione Genitori"

È l'innovativo **percorso di orientamento per genitori e figli**, arricchito nei contenuti, creato con l'obiettivo di offrire ai genitori una guida per **accompagnare efficacemente i propri figli nel cammino di crescita**, fornendo loro gli strumenti per orientarsi nella scelta del percorso di studi e di lavoro. Il programma è diviso in quattro moduli: SOS Genitori (per chi ha figli tra i 4 e i 18 anni); Push to Open Junior (per chi ha figli in 2^a e 3^a media), un programma di orientamento multimediale per aiutarli nella scelta della scuola secondaria, valutando insieme capacità, attitudini, motivazioni e possibilità; Push to Open Diplomandi (per chi ha figli in 4^a e 5^a superiore), un programma di orientamento al mondo delle università e del lavoro attraverso il dialogo con i professionisti di importanti aziende e il confronto con migliaia di studenti da tutta Italia; Genitori Digitali (per chi ha figli tra i 6 e i 15 anni), per supportare genitori e figli nello sviluppo di competenze digitali e nell'utilizzo consapevole delle nuove tecnologie, evitandone i rischi.

Salute e sicurezza sul lavoro

Sisal tutela la salute e la sicurezza delle persone investendo in formazione, sensibilizzazione e sistemi di gestione certificati.

Per Sisal la **salute e sicurezza delle persone sono fattori imprescindibili e obiettivi di primaria importanza nella conduzione del business**, in coerenza con il purpose e i valori aziendali, i codici di condotta e la strategia di sostenibilità del Gruppo.

In linea con quanto espresso nella **Politica salute e sicurezza, ambiente ed energia**, il Gruppo si impegna a gestire le attività nel rispetto delle prescrizioni legali e normative e degli accordi contrattuali specifici con i vari Stakeholder, nonché ad ottimizzare i processi azien-

dali e l'uso delle risorse per raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza, garantendo la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Per accrescere la cultura della tutela della salute e della sicurezza sul lavoro investiamo nella **formazione, informazione e sensibilizzazione del personale**, gestendo le attività nell'ottica di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali e sensibilizzando allo stesso tempo tutti i lavoratori a segnalare mancati incidenti/quasi incidenti sia ambientali sia di Salute e Sicurezza.

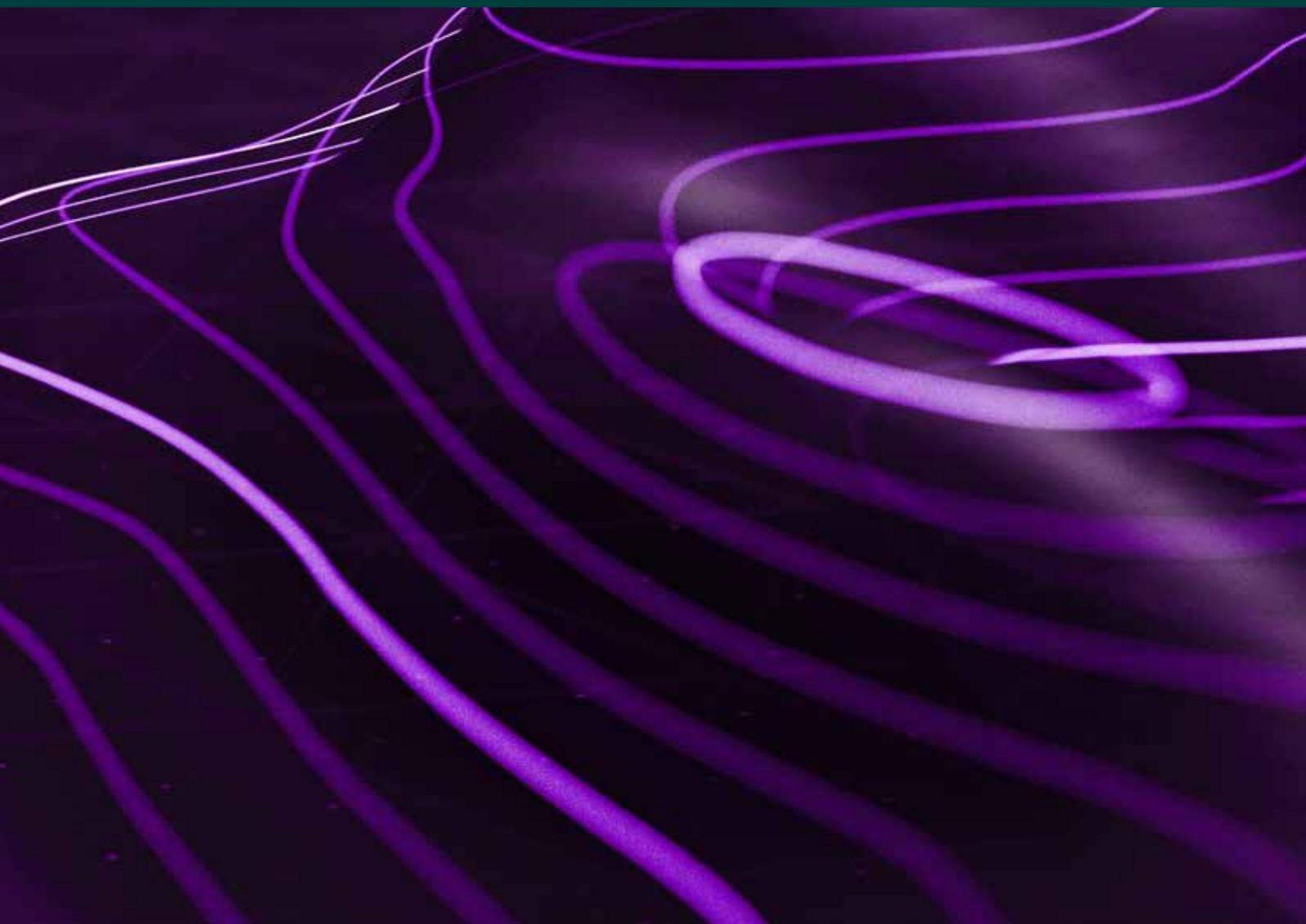
L'adozione del **Sistema di Gestione per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro ISO 45001** supporta il miglioramento continuo, anche attraverso verifiche e audit periodici, e contribuisce a definire sempre meglio i processi e le iniziative di coinvolgimento del personale³². Attraverso un approccio risk-based, analizziamo costantemente i rischi ed individuiamo opportune azioni di mitigazione.



³² Perimetro della certificazione: Sisal Italia S.p.A. (nata dalla fusione per incorporazione di Sisal Lottery Italia in Sisal Entertainment), Sisal S.p.A.

Innovazione in Sisal

- Strategia e governance dell'innovazione
- Sisal Innovation Lab
- Innovazione digitale per la crescita internazionale



Strategia e governance dell'innovazione

La ricerca e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche, servizi, processi e modelli di business innovativi sono per Sisal fattori fondamentali per affrontare la trasformazione digitale.

Tali fattori rappresentano un asset prezioso per migliorare la **customer experience** e contribuire alla prosperità del sistema Paese nel suo complesso, anche attraverso il superamento delle barriere socio-culturali che limitano la possibilità di partecipare alla **società dell'informazione**.

Sisal considera da sempre l'**innovazione come un asset chiave** e pone estrema cura nella definizione della propria strategia e dei relativi obiettivi. Allo scopo di raggiungerli fa leva sia su asset



interni che sull'Open Innovation e sul concetto di ecosistema, alimentando così un circolo virtuoso di scouting, incubazione e progettazione di iniziative innovative.

Attraverso una visione ampia e articolata, la nostra strategia dell'innovazione si sviluppa su un orizzonte sia di breve che di lungo termine:

- le **attività di breve termine** sfruttano tecnologie abilitanti in continua evoluzione, come Intelligenza Artificiale (IA), Extended Reality, Blockchain, al fine di migliorare processi e prodotti e favorire allo stesso tempo l'innovazione all'interno dell'azienda;
- le **attività di medio e lungo termine** fanno riferimento allo studio delle traiettorie tecnologiche e all'analisi dei trend sociali e di business, puntando a mettere in campo il paradigma dell'innovazione proattiva piuttosto che reattiva.

Applicando questo approccio, puntiamo a garantire la sostenibilità dell'azienda nelle sue performance attuali, ponendo contemporaneamente le basi per sostenere e migliorare quelle future.

Nell'ambito della strategia di **Open Innovation**, Sisal vanta la presenza del suo consolidato **programma GoBeyond**, che promuove e incentiva un'innovazione responsabile e in cui la tecnologia torna al servizio del bene comune, per avere così un impatto sociale e ambientale positivo e offrire supporto concreto a startup, giovani imprenditori e potenziali innovatori.

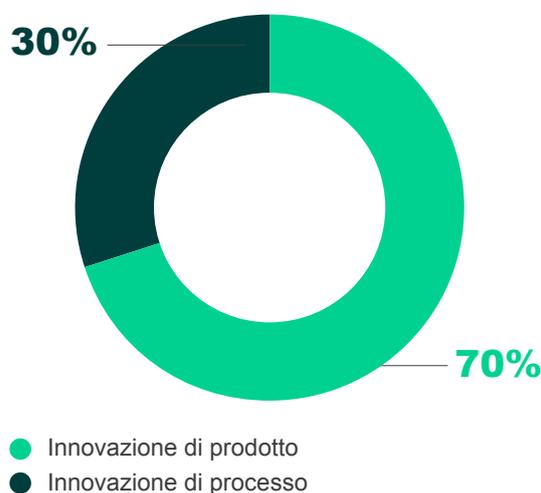
Grazie al nostro solido know-how, portiamo avanti un processo di sviluppo delle competenze in ambito digital e IT e delle conoscenze necessarie per la comprensione, l'individuazione e l'adozione di nuove tecnologie per migliorare la customer experience, la sicurezza e la sostenibilità, fattori fondamentali per l'evoluzione del business.

I processi di innovazione sono distribuiti nelle singole unità dell'azienda e coordinati dall'**Innovation Lab**, all'interno della

funzione ICT, deputato a garantire una **Governance dell'innovazione** in grado di creare le condizioni per uno sforzo coordinato di breve termine e una strategia di innovazione di medio-lungo termine.

Nel 2022 è stata inoltre realizzata la **completa mappatura delle iniziative d'innovazione di Sisal**, insieme a una loro qualificazione secondo il grado di disruption - incrementale, competitiva, espansiva e radicale - il relativo posizionamento strategico e tutti i parametri connessi quali investimenti, impatti, orizzonte temporale e altri. L'obiettivo è avere nel 2023 una vera e propria dashboard, progettata secondo le tecniche più avanzate di visualizzazione, capace di favorire la fertilizzazione dell'innovazione e sinergie tra le diverse aree di business. Tale strumento risulterà anche utile a supportare il vertice aziendale nell'acquisizione di una visione chiara della situazione e nell'identificazione delle linee guida su cui basare la strategia futura.

Innovazione per tipologia



Per raggiungere questi nostri ambiziosi obiettivi, investiamo nello sviluppo di **infrastrutture IT** funzionali all'adozione di applicativi in linea con le best practice di mercato, oltre ad avvalerci di **digital factory interne**, strutture dedicate alla produzione e allo sviluppo dei software, e di **delivery hub in Italia e all'estero**.

Alle digital factory è demandato anche lo sviluppo delle **App mobili**, elemento centrale nell'esperienza dei nostri utenti. Queste ci consentono di garantire una migliore customer experience, oltre a minimizzare il consumo energetico delle batterie dei device utilizzati e il conseguente impatto ambientale.



Sisal Innovation Lab

Da giugno 2021 siamo presenti a Torino con il nostro **Innovation Lab**: un nuovo centro tecnologico d'eccellenza promosso interamente dall'azienda, che si inserisce in un più grande piano di investimenti economici e occupazionali portato avanti con costanza nell'ambito dell'innovazione. Il Sisal Innovation Lab funge da **Competence Center** dove vengono sviluppati progetti di innovazione, sono sperimentate nuove tecnologie, prototipi e proof of concept da integrare nell'operatività aziendale. Qui si portano avanti inoltre attività di analisi di trend e scenario, volte a supportare il top management nel perseguire una strategia di innovazione che tenga il passo con le nuove opportunità del mercato. Oltre al coordinamento e alla governance dell'innovazione aziendale, le attività dell'Innovation Lab si articolano in **tre filoni principali**:

→ **Progetti di innovazione radicale:** si tratta di iniziative di innovazione disruptive di prodotto o di processo, principalmente guidate da IA grazie a un gruppo interno di Data Scien-

tist, che opera in stretta collaborazione con la Business Unit che implementerà il prodotto o che è responsabile del processo impattato. Accanto a progetti di innovazione applicata portiamo avanti anche progetti esplorativi per approfondire la conoscenza di tipo tecnologico o di servizio, da utilizzare per lo sviluppo di future applicazioni, come l'**implementazione dell'IA applicata al Gioco Responsabile**, pilastro della strategia di Sostenibilità di Sisal. Tra i progetti esplorativi di maggior interesse avviati nel 2022 si segnala quello del Metaverse Lab che mira a sviluppare ambienti in diversi metaversi da usare come spazi per iniziative aziendali, demo-tour di proof of concept e altro.

→ **Open Innovation:** scouting, incubazione e progettazione di iniziative innovative attraverso l'interscambio con l'ecosistema delle startup, in stretta collaborazione con **GoBeyond**, e lo sviluppo di una rete di collaborazioni con enti acca-

demici e altri centri di innovazione tecnologica.

→ **Attività di osservatorio tecnologico:** l'osservatorio ha l'obiettivo di studiare i trend di interesse nell'ambito della digital transformation e individuare i possibili scenari evolutivi che Sisal si appresta ad affrontare, intercettando per tempo minacce e opportunità. Questo know-how è messo a disposizione dell'azienda sotto forma di consulenze *ad hoc* e attraverso iniziative di diffusione della cultura dell'innovazione, per coinvolgere tutte le persone e favo-

rire la loro capacità e volontà di innovare. Tra queste iniziative si collocano i **Tech-trend report** pubblicati nella intranet aziendale, gli **Envisio-ning day** e, dal 2023, anche webinar e podcast.

Il Lab costituisce quindi anche una grande opportunità di **networking con università, centri di ricerca e start up** e ha l'obiettivo di rappresentare, da una parte, un osservatorio esterno sulle tematiche del digitale e, dall'altra, un grande incubatore di idee da tradurre in progetti concreti.

Innovation advocacy – Principali eventi e collaborazioni

Politecnico di Torino - Master HumanAlze	Nell'anno accademico 2022/2023 è stata avviata la prima edizione del master universitario di II livello "HumanAlze: le scienze umane e sociali per l'intelligenza artificiale". Il master è concepito come attività di formazione continua per persone laureate in materie umanistiche e mira a formare figure professionali ibride, come risultato della combinazione di competenze umanistiche e tecniche (AI e digitali). Sisal, come membro dell'Associazione STEM by Women, ha contribuito al design del master e dei project work insieme alle altre aziende sostenitrici. Nella progettazione del master le aziende hanno favorito lo sviluppo di approcci che consentano di superare il gender gap e promuovere le pari opportunità nei ruoli professionali STEM, per una cultura dell'uguaglianza e dell'inclusione, oltre che valorizzando le capacità logiche sviluppate nei percorsi di studio a indirizzo umanistico, a netta prevalenza femminile.
IKN Applied & Artificial Intelligence	A novembre 2022 l'Innovation Lab di Sisal ha partecipato alla conferenza di IKN Applied & Artificial Intelligence, aggiudicandosi il premio come Best Leader in AI 2022. <i>"Sisal ha saputo contraddistinguersi nel mercato per espansione e innovazione tecnologica, per l'impegno nel diffondere consapevolezza sui macro trend più strategici e per aver creato un ecosistema dell'innovazione in grado di affrontare al meglio le sfide del futuro."</i>
Digital Soul – VAR Group e Talent Garden	Coerentemente con il principio dell'Open Innovation, l'Innovation Lab di Sisal ha partecipato all'Hackathon organizzato da VAR Group e Talent Garden in occasione della convention "Digital Soul" dell'ottobre 2022. L'iniziativa ha coinvolto studenti di diverse università italiane che si sono confrontati in una sfida per la realizzazione di un progetto a tema Web3 e Metaverso, partendo dalle esigenze concrete delle aziende partecipanti.
Lotterie europee nell'era digitale	A giugno 2022 l'Innovation Lab è intervenuto come speaker al convegno "Lotterie europee nell'era digitale: adattarsi ai nuovi modelli di gioco, garantire la protezione dei giocatori e contrastare l'offerta illegale" presso la sede del Parlamento Europeo.
Italian Tech Week	Sisal, attraverso GoBeyond, è stata partner dell'Italian Tech Week, appuntamento italiano sulla tecnologia organizzato dal gruppo Gedi in collaborazione con Italian Tech.

Diffondere la cultura dell'innovazione

TechRadar

Una rassegna settimanale delle notizie più rilevanti sui temi di innovazione, non solo legati al settore, inviata sotto forma di newsletter a tutta la popolazione di Sisal Italia, per un totale di circa 2.000 utenti.



Il contributo di GoBeyond nella strategia di innovazione

GoBeyond è la **piattaforma di innovazione responsabile** ideata da Sisal per promuovere lo sviluppo di progetti imprenditoriali innovativi e a vocazione sociale, con lo scopo di stimolare la cultura del fare impresa in Italia. Nel corso degli anni il progetto, grazie a una costante crescita e soprattutto all'elevato numero di startup che partecipano annualmente alla call for ideas, è diventato un punto di riferimento sia all'interno dell'azienda, per la possibilità di creare nuove opportunità per il business, che all'esterno, posizionando Sisal come esempio virtuoso della social innovation. Oggi rappresenta infatti **una tra le startup competition più conosciute in Italia**. GoBeyond ha inoltre l'importante ruolo di interconnettere la sostenibilità con l'innovazione interna. Funzionale alla call for ideas, è stato infatti creato un **Comitato di Screening interno**, che coinvolge l'Innovation Lab e le funzioni di innovazione e sostenibilità di Sisal, per valutare eventuali sinergie e collaborazioni tra il business e le startup candidate. Il **network di GoBeyond** sviluppatosi negli anni permette infine di ampliare l'ecosistema di innovazione esistente e di dialogare con i principali attori dell'innovazione in Italia (co-innovation), il tutto in funzione della strategia di Open Innovation del gruppo.

Envisioning Day

Eventi live per diffondere consapevolezza sui macro-trend di innovazione strategici per Sisal, pensati anche per creare un momento di confronto e riflessione sulle applicazioni pratiche di queste tendenze all'interno dell'azienda. Nel 2022 si sono concentrati su temi quali Gaming, Metaverso, Blockchain & NFT, Esports, Customer Centricity, Experience Design e Loyalty, affrontando i trend che li caratterizzano e i possibili impatti per Sisal: dalla gamification all'"esportainment", dalla diffusione dei mondi virtuali e di nuovi fenomeni economici all'ascesa degli esports e di nuovi approcci tecnologici.



Write the Future: un contest per stimolare la cultura imprenditoriale interna

Lanciato nel 2022, "Write the Future" è un contest ideato per **coinvolgere attivamente i dipendenti nella co-creazione di un futuro più responsabile** e di **stimolare la nascita di idee e progetti** in linea con la nostra strategia di sostenibilità. Il contest è stato sviluppato con la collaborazione di Talent Garden che, a partire dalle 117 proposte raccolte, ha selezionato le 20 migliori idee da realizzare. Una giuria interna ha infine scelto i 5 progetti finalisti che hanno potuto partecipare a un workshop per validare la loro idea, sviluppare una roadmap e registrare un pitch. A seguito di una votazione che ha coinvolto tutta la popolazione aziendale è stato deciso di portare avanti più di un progetto inserendoli in stream progettuali nuovi o esistenti.

Innovazione digitale per la crescita internazionale

All'interno del **percorso di internazionalizzazione**, Sisal ha deciso di riorganizzare le infrastrutture IT per rispondere alle nuove e diverse esigenze aziendali creando **due Digital Hub tecnologici in Albania e Turchia**. L'obiettivo è quello di affiancare alle Factory in Italia ulteriori risorse con forti competenze tecnologiche, aumentando così la capacità di delivery e sviluppo di nuove tecnologie.

Albania

Il Digital Hub in Albania nasce nel 2019 con l'obiettivo di integrare il supporto IT in un Paese in costante crescita, con figure professionali a elevata specializzazione e in linea con gli standard di gruppo. Il focus principale dell'Hub ICT è quello di sostenere, dal punto di vista tecnologico, la crescita del business Sisal multicanale e le sinergie tra i Paesi di operatività. Le diverse aree attive al suo interno sono presidiate da personale altamente specializzato sulle diverse soluzioni software e sulle piattaforme e sistemi aziendali, grazie all'utilizzo delle ultime tecnologie disponibili e delle best practice di svi-

luppo, oltre ad elevati standard qualitativi e misure di sicurezza. L'obiettivo di crescita prefissato sul solo perimetro ICT, nell'anno di avvio del Digital Hub, è stato pienamente raggiunto con un dimensionamento di 40 persone coinvolte nello sviluppo software e delivery applicativi. Grazie al successo ottenuto, i piani di crescita successivi sono stati rivisti e incrementati arrivando attualmente, in circa 3 anni, a una crescita esponenziale con **circa 600 colleghi ingaggiati nell'offrire servizi in ambito ICT, Customer Care, Technical Support, Amministrazione e Finanza e Procurement**, con alcuni dei servizi core totalmente sviluppati e autonomamente erogati dalla sede albanese per tutto il gruppo.

Turchia

Sulla base della strategia di progettazione e sviluppo software, grazie a risorse e know-how prevalentemente interno, e forti del successo del Delivery Hub IT creato a Tirana, a marzo 2022 è stato aperto anche in Turchia un Technology Hub. L'Hub è gestito in stretta

sinergia con gli altri centri di progettazione e sviluppo degli asset tecnologici del gruppo, sotto la governance della struttura centrale italiana, e opera con le stesse metodologie, livelli di sicurezza e best practice degli altri HUB tecnologici di Sisal. Il focus principale dell'Hub turco è quello di sostenere direttamente la crescita del business Sisal in Turchia, dal punto di vista tecnologico, sfrut-

tando la vicinanza culturale e le sinergie di contesto e di lingua. L'Hub è composto da **circa 60 ingegneri e tecnici del software con competenze specialistiche focalizzate prevalentemente sull'innovazione in ambito di lotterie, terminali di gioco, app e web e sullo sviluppo di giochi per il canale on-line gaming** dei vari brand del gruppo Sisal.



PLAYNEXT, il primo game studio di Sisal

Nel 2022 abbiamo fondato PLAYNEXT, il primo Game Studio di Sisal, un hub creativo di sviluppo giochi con base a Istanbul composto da un team internazionale di giovani talenti con background professionali altamente qualificati che spaziano dalla matematica, all'IT al Gaming di ultima generazione.

Il Game Studio rappresenta un importante balzo in avanti nel progetto strategico di Sisal volto a garantire un'offerta di gioco unica e sempre innovativa grazie allo sviluppo in-house di giochi di forte appeal per i clienti, consentendo di allargare ulteriormente l'offerta di prodotto ed entrare in un mercato altamente competitivo come quello della produzione di contenuti. Grazie alla sinergia creativa e alla solida collaborazione tra i team di Turchia e Italia, in poco tempo, il Game Studio ha già ultimato il remake di alcuni giochi instant e slot di grande successo e sta sviluppando contenuti completamente nuovi destinati sia al mercato online che retail.



Business Ethics

- Business Integrity
- Data Ethics
- Security
- Gestione responsabile della catena di fornitura



Un approccio etico al business.

In Sisal crediamo in un approccio etico al business, inteso come l'insieme di comportamenti e di valori che orientano la condotta dell'individuo all'interno e nei confronti della comunità.

Per Sisal il concetto di Business Ethics viene declinato in tre pilastri:

- 1. Business Integrity:** intesa come la modalità di agire da parte di Sisal e dei suoi dipendenti, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti e ispirata a principi di **legalità, lealtà, correttezza, trasparenza e responsabilità**.
- 2. Data Ethics:** intesa come l'adozione di pratiche eque e corrette in merito a modalità, tipologia e finalità di raccolta e trattamento dei dati personali, nonché nel rispetto della massima trasparenza verso i nostri clienti.
- 3. Security:** intesa come il rispetto delle proprietà di **riservatezza, integrità e disponibilità delle infrastrutture e dei sistemi informatici**.



Business Ethics Week

Ogni anno in Sisal si svolge la **Business Ethics Week** (intitolata, nel 2022, "**We Are Aware**"), una settimana dedicata a iniziative di formazione e consapevolezza in ambito compliance. Le attività riguardano, in particolare, l'organizzazione di **iniziative di gamification, quiz a tema e webinar** diretti a tutta la popolazione aziendale. Nel 2022 la Business Ethics Week si è concentrata, in particolare, sugli ambiti privacy e data ethics, whistleblowing e codice etico, information security, HSE e relative certificazioni ISO, nonché anticorruzione e conflitto d'interesse. Il 98% dei rispondenti ad una survey sull'evento ha confermato di aver trovato l'iniziativa utile ed efficace, mentre l'89% ha riportato di essersi sentito coinvolto nel percorso della settimana. Il successo dell'iniziativa è stato confermato anche dal tasso di fruizione delle pillole inviate quotidianamente (pari al 58% della popolazione aziendale) e dall'elevato tasso di partecipazione ai webinar.

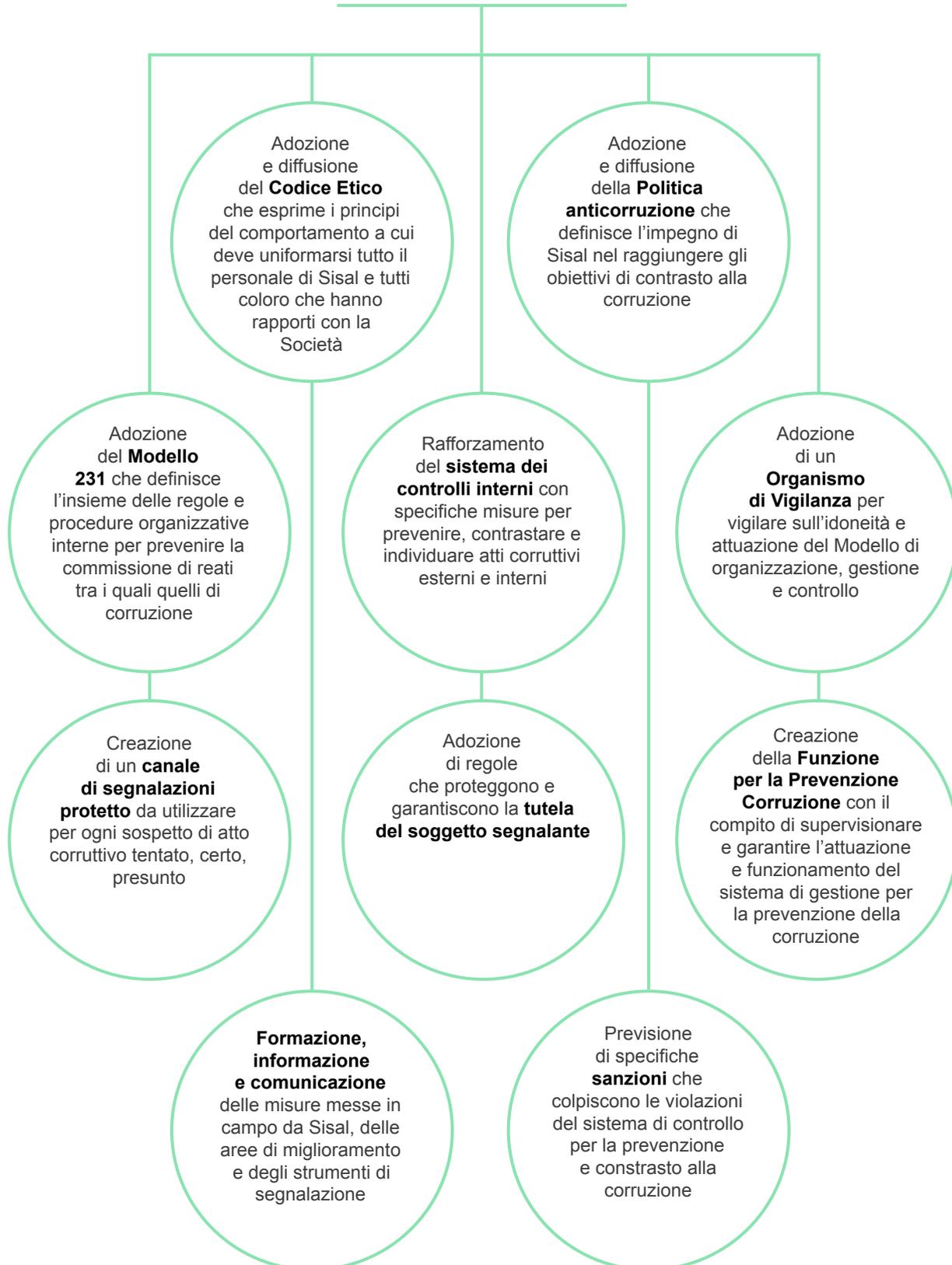
Business Integrity

Lotta alla corruzione

Il Gruppo Sisal, nel pieno rispetto delle leggi, dei regolamenti, nonché di tutte le prescrizioni previste da standard internazionali e linee guida, si impegna a prevenire e contrastare il verificarsi di illeciti nello svolgimento delle proprie attività, assumendo, tra i suoi valori primari, quello dell'etica aziendale, per mezzo della quale trasmettere messaggi di lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità.

In tale contesto la corruzione rappresenta un ostacolo intollerabile e abbiamo dunque la responsabilità di contribuire attivamente alla lotta alla corruzione e al conflitto di interesse. Sisal persegue questo obiettivo attraverso un sistema di regole, modelli, controlli e misure di formazione e comunicazione.

Modello e strumenti



Tutte le persone di Sisal sono responsabili del rispetto della normativa anticorruzione: tutti i dipendenti sono pertanto costantemente coinvolti in **iniziative di formazione e comunicazione**, inoltre tutti i documenti inerenti sono facilmente accessibili attraverso il sito internet e il portale intranet aziendale.

Sisal è inoltre la prima azienda nel settore del gaming in Italia ad avere ottenuto la **certificazione ISO 37001:2016 del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione**, finalizzato a mitigare il rischio connesso ad atti di corruzione attiva o passiva, tentata o commessa, pubblica o privata. La certificazione, assegnata da un ente terzo indipendente, identifica uno standard di gestione per aiutare le organizzazioni nella lotta contro la corruzione, istituendo una cultura di integrità, trasparenza e conformità. Nell'ambito del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, Sisal si avvale di **specifici strumenti** rafforzati e affinati (come le due diligence) o introdotti *ex novo* per soddisfare i requisiti previsti dagli standard normativi (come l'istituzione della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione). Tutto questo attesta e rafforza il **sistema di controlli interni** affinché risulti idoneo a gestire e limitare il rischio di atti di "malagestione", che procurano un danno non solo economico ma, soprattutto, alla reputazionale della società. Le persone che svolgono attività sensibili ed esposte ai rischi rilevanti vengono infine identificate e coinvolte in attività di formazione specifiche.

Gestione del conflitto d'interessi

Con il termine "conflitto di interessi" si intende ogni situazione in cui si manifesta un conflitto tra le aspettative, gli interessi o i vantaggi di un singolo (per un dipendente) da un lato e le aspettative, gli interessi e i vantaggi di Sisal dall'altro, che può interferire, quindi, con la capacità del singolo di assumere decisioni e svolgere i propri compiti in modo imparziale ed efficace.

Sisal si è dotata di politiche e procedure atte a garantire la comunicazione, individuazione, gestione e monitoraggio dei conflitti di interesse, siano essi potenziali o effettivi.

In particolare, Sisal:

- è dotata di una Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione (FCPC), deputata, anche, alla gestione, censimento e monitoraggio dei conflitti di interesse, nonché alla comunicazione dei conflitti di interesse identificati come critici all'Amministratore Delegato;
- fornisce istruzioni a tutti coloro che intrattengono rapporti con la stessa (quali i membri del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza, i dipendenti di ogni grado, qualifica, livello, a tempo indeterminato o determinato, gli stagisti, i lavoratori interinali e assimilabili e i terzi in genere che intrattengano rapporti negoziali) per comunicare, seguendo le procedure aziendali definite, qualsiasi situazione che, anche solo potenzialmente, possa generare un conflitto di interessi, mitigare la situazione di un conflitto identificato e/o evidenziare la non completa efficacia dei presidi e delle misure di gestione istituiti da Sisal.

Rispetto dei diritti umani e non discriminazione

Sisal ha adottato una **Human Rights & Anti-Discrimination Policy** allineata con i maggiori accordi internazionali sul tema, quali la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e i principi del Global Compact delle Nazioni Unite. La policy si applica a tutti i dipendenti di Sisal, qualunque sia il Paese in cui lavorano e lo statuto contrattuale adottato.

Promuoviamo i **principi di diversità, equità e inclusione e il diritto a condi-**

zioni di lavoro rispettose della persona e della sua dignità, garantendo:

- i diritti umani di base, un salario minimo ed equo, orari e condizioni di lavoro sostenibili, piena accessibilità sia dei luoghi che degli strumenti di lavoro, il contrasto al lavoro minorile (verificando l'età prima dell'assunzione) o forzato;
- l'integrità fisica e psicologica e l'individualità di ciascuno;
- il contrasto a tutte le forme di comportamento che si traducono in molestie o discriminazioni in relazione a sesso, età, disabilità, nazionalità, orientamento sessuale, etnia, religione, opinioni politiche e altre forme di diversità individuale;
- il diritto di espressione, di partecipazione a organizzazioni per la difesa e la promozione degli interessi di ciascuna persona, di rappresentazione da parte di sindacati o da altre forme elette in conformità alle legislazioni e alle prassi in vigore nei vari Paesi in cui operiamo.

Per questo abbiamo istituito canali dedicati per l'ascolto, dai meccanismi di segnalazione e reclamo, alle **survey periodiche** (survey sulla DE&I, NPE, Culture survey), ma siamo altresì consapevoli che l'assenza di segnalazioni non significhi assenza di potenziali problematiche e per questo agiamo proattivamente per cogliere in anticipo i bisogni specifici e le situazioni di rischio.

Segnalazione delle violazioni

Il management e **tutti i dipendenti Sisal sono incoraggiati e tenuti a segnalare** qualsiasi condotta, anche omissiva, che costituisca o possa costituire **una viola-**

zione o induzione ad una violazione di leggi e regolamenti, nonché dei **valori e principi sanciti dal Codice Etico e di comportamento di Sisal, dal Modello 231 e dalle policy e procedure aziendali.**

Tutto il personale Sisal riceve formazione specifica e comunicazioni periodiche in merito a che cosa può essere segnalato e quali sono i canali che possono essere utilizzati per fare segnalazioni. Abbiamo inoltre messo a disposizione di dipendenti e soggetti esterni la **Piattaforma Speak Up!** per la ricezione e la gestione delle segnalazioni, disponibile in tutte le lingue parlate nel Gruppo³³, gestita da una terza parte in ottica di garanzia di indipendenza.

Inoltre, al fine di rafforzare la fiducia e la partecipazione al contrasto di condotte illecite, Sisal fornisce la **possibilità di segnalare** comportamenti legati a **frodi interne, scorretto trattamento dei dipendenti** (e.g. discriminazione, mobbing, molestie, ritorsioni), **salute e sicurezza sul luogo di lavoro, corruzione, conflitto di interessi, falsificazione di documenti, salvaguardia dei beni aziendali** (e.g. uso illecito di beni o informazioni aziendali), oppure **violazioni della privacy, sicurezza dei sistemi informativi**, integrità dell'organizzazione in materia fiscale, ecc³⁴.

I canali di segnalazione sono **sempre disponibili e gestiti da organi indipendenti**, quali l'**Organismo di Vigilanza** e il **Comitato Segnalazioni** (formato dall'Internal Audit Director e dal Chief Risk and Compliance Officer), che si occupano di ricevere e gestire le segnalazioni che vengono ricevute.

Indipendentemente dal canale di segnalazione utilizzato, è **sempre garantita la tutela e la riservatezza dell'identità del segnalante e del segnalato**, trattandone

³³ La piattaforma è disponibile al seguente link: <https://sisal.integrityline.com/frontpage>. Le segnalazioni possono essere inviate anche per posta all'indirizzo: "Servizio Segnalazioni" Via Ugo Bassi, 6 - 20159 Milano.

³⁴ Qualora la segnalazione risulti essere, per dolo o colpa grave, falsa, infondata e/o effettuata al solo scopo di danneggiare chi viene segnalato, ovvero volta a denunciare situazioni di natura esclusivamente personale ed estranee al perimetro delle previsioni di legge, la stessa non verrà presa in considerazione. Nei casi più gravi (e.g. dolo nella falsità della segnalazione), la condotta posta in essere potrà essere oggetto di procedimento disciplinare.

i dati in conformità alla legge e adottando ogni utile misura. **Sisal accetta segnalazioni anonime.**

Allo stesso tempo, Sisal vieta e sanziona atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

Nel 2022 Sisal ha ricevuto 47 segnalazioni, di cui 4 con rilevanza rispetto al Decreto Legislativo 231 (principalmente violazione Codice Etico e procedure aziendali – 2 concluse e 2 ancora in fase di analisi). Le segnalazioni firmate sono state 44 (su 3 caselle di segnalazioni) e 3 anonime sulla nuova piattaforma. Una sola segnalazione ha portato a provvedimenti disciplinari verso dipendenti di Sisal.

Contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo

Per Sisal è una priorità assicurare l'efficacia e la tempestività delle attività di controllo e verifica dell'adeguatezza dei sistemi di prevenzione e contrasto al gioco illegale e del riciclaggio di denaro, nonché la prevenzione e la lotta al finanziamento al terrorismo. Per questo disponiamo di un articolato sistema di policy e procedure per tutto il Gruppo societario. La **Policy di gruppo** definisce la struttura e l'organizzazione della Funzione Anti-Money Laundering di Gruppo, con responsabilità, ruoli e funzioni, nonché le regole generali alle quali devono attenersi tutte le società, italiane e sussidiarie estere, per prevenire i fenomeni di riciclaggio e finanziamento del terrorismo. La Policy viene poi declinata nelle **single procedure ed istruzioni operative**, distinte e specifiche per le singole entity, tenendo conto anche delle caratteristiche e dei requisiti nazionali.

In linea con il concetto di **risk-based approach** e al fine di adempiere agli obblighi normativi di riferimento, Sisal svolge l'at-

tività di adeguata verifica utilizzando appositi sistemi automatizzati, sviluppati internamente sulla base dello specifico know-how di settore, oltre a database forniti da provider esterni. Tali sistemi consentono, tra le altre attività, di effettuare un attento **screening reputazionale** su giocatori e compagini societarie di gestione della rete dei negozi di gioco al fine di verificare - sia in fase di prima contrattualizzazione che nel continuo - il **mantenimento dei requisiti reputazionali previsti della normativa.**

Le attività di **transaction-monitoring e profilazione della clientela**, nonché la conservazione della documentazione, vengono realizzate mediante l'**utilizzo di sistemi sviluppati internamente e "customizzati" sulle peculiarità del mondo del gaming.** In particolare, lo **strumento di transaction-monitoring** consente di monitorare le operazioni di gioco al fine di identificare movimentazioni da attenzionare e, laddove necessario, attivare il processo di segnalazione di operazione sospetta da inviare alle Autorità competenti.

Parte imprescindibile del sistema di controllo interno è quella di formazione. La formazione obbligatoria è rivolta a tutti i dipendenti (nuovi e già esistenti) e collaboratori, compreso il personale dei punti vendita, al fine di accrescere la consapevolezza dei rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, la conoscenza di base della normativa antiriciclaggio, essendo peraltro informati sulle procedure interne e su come riconoscere e trattare potenziali transazioni o attività sospette.

Data Ethics

Nell'ambito della definizione delle finalità e delle modalità di trattamento dei dati personali effettuati, Sisal ha adottato una serie di principi di **Data Ethics** a supporto e garanzia di un processo decisionale ispirato ai massimi valori di etica nella conduzione del business. In particolare, Sisal valorizza e garantisce il rispetto di tali valori applicando i seguenti principi:

- **Accountability:** Sisal ha adottato un modello di governance volto a monitorare il presidio, il commitment e le responsabilità e rafforzare l'etica, la conformità e la sostenibilità dei propri prodotti e servizi, che sono sempre disegnati e implementati nel rispetto dei requisiti normativi applicabili in ottica di *privacy by design* al fine di garantire misure adeguate in termini di protezione dei dati personali.
- **Etica & Fairness:** Sisal adotta pratiche eque e corrette nei confronti dei clienti, il cui obiettivo è minimizzare le discriminazioni, i trattamenti penalizzanti o non imparziali.
- **Privacy:** Sisal tratta i dati personali dei clienti nel rispetto dei principi e delle normative in materia di privacy, garantendone la minimizzazione, la limitazione della conservazione, l'uso per finalità specifiche, determinate e trasparenti e il controllo in qualsiasi momento.

- **Qualità & accuratezza:** Sisal persegue un elevato livello di qualità dei dati in termini di accuratezza, esattezza e aggiornamento, adottando tutte le misure per consentirne la cancellazione o la tempestiva rettifica.
- **Trasparenza:** Sisal garantisce un elevato livello di trasparenza e chiarezza circa le modalità, la tipologia e le finalità della raccolta e del trattamento dei dati personali sui canali, prodotti e servizi erogati alla clientela.
- **Data sharing responsabile:** Sisal garantisce che siano implementate le misure tecniche e organizzative necessarie ad assicurare l'adeguatezza alla normativa e proteggere i dati personali trattati anche dalle terze parti che agiscono in nome e per conto di Sisal.

Alla luce dei principi di Data Ethics definiti, Sisal ha adottato specifici presidi privacy, organizzati in tre principali linee d'intervento:

Eminence & Strategy

Awareness e training:

sono svolte almeno annualmente attività di formazione e awareness dedicate al personale dipendente e alle terze parti, il cui scopo è accrescere la sensibilità sulle tematiche inerenti alla protezione dei dati, attuare un modello di compliance diffusa e garantire il corretto governo, dal punto di vista Privacy e Data Ethics, dei processi aziendali.

Control framework: un continuo monitoraggio è attuato tramite controlli di secondo livello ai principi generali riferiti, in ambito Privacy & Data Ethics, a liceità, trasparenza, correttezza, minimizzazione dei dati, limitazione della conservazione, accountability del titolare.

Transparency: redazione di informative e pagine pubbliche dedicate a illustrare il commitment e la mission perseguita dal Gruppo Sisal su Privacy e Data Ethics e per gestire in maniera efficace le richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati.

Cookie management e cookie compliance: Sisal ha adottato un processo di implementazione e monitoraggio della conformità alle normative vigenti in materia di cookie sui siti web e app mobile di Sisal.

Privacy & Accountability

Modello di Governance: Sisal si è dotata di un modello di governance interno che costituisce un presidio capillare a garanzia della protezione dei dati personali in stretta connessione con l'attività di business, individuando i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti nel garantire la conformità dei trattamenti dei dati personali alla normativa applicabile, in primis al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), e nel migliorare il commitment e la consapevolezza aziendale in questo ambito. È stato nominato, inoltre, il Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO), con il compito di fornire consulenza al titolare del trattamento, anche in merito alla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, e verificare l'allineamento dei processi interni alla legislazione vigente sul trattamento dei dati personali.

Policy e procedure: per garantire il rispetto dei requisiti di privacy derivanti dalla normativa applicabile, Sisal ha predisposto e mantiene aggiornate policy e procedure in materia di Privacy & Data Ethics.

Registro dei trattamenti: gestione del processo di aggiornamento e monitoraggio del registro dei trattamenti al fine di garantire il tracciamento delle attività svolte da Sisal sui dati personali trattati.

Esercizio dei diritti degli interessati: Sisal ha definito un processo per la ricezione e il tempestivo riscontro delle richieste di esercizio dei diritti pervenute dagli interessati.

Privacy by design e by default: Sisal ha adottato una checklist per la valutazione dei presidi di privacy "by design" e "by default" nel caso di nuove iniziative, servizi o prodotti.

Data Protection Impact Analysis: Sisal ha adottato una metodologia di analisi del rischio e valutazione d'impatto sui trattamenti che presentano un rischio elevato per i diritti e le libertà degli interessati in linea con la metodologia aziendale adottata e con la definizione delle misure di sicurezza adeguate alla riduzione del rischio.

Responsible Data Sharing

Gestione contrattuale

delle terze parti: gestione delle terze parti coinvolte nel trattamento dei dati personali, con predisposizione e negoziazione delle clausole di privacy nei contratti e degli accordi di data protection, nonché verifica delle garanzie prestate dalla terza parte.

Monitoraggio delle terze parti: monitoraggio continuo del livello di compliance privacy delle terze parti mediante esecuzione di audit periodici su stakeholder selezionati che trattano dati personali per conto di Sisal al fine di garantire il rispetto, da parte degli stessi, dei requisiti di privacy e security e quindi il corretto trattamento dei dati personali lungo tutta la filiera.

Formazione: organizzazione e gestione di training periodici dedicati alle terze parti, customizzati sui processi gestiti dalle stesse in nome e per conto di Sisal, così da garantire la conoscenza dei processi aziendali e delle procedure da seguire, nonché dei requisiti normativi applicabili.

Security

Per Sisal la protezione del patrimonio informativo aziendale e la gestione dei rischi ICT e di sicurezza sono obiettivi di primaria importanza.

Sisal identifica la **protezione del patrimonio informativo aziendale e la gestione dei rischi ICT e di sicurezza** (inclusi i rischi Cyber) come obiettivi di primaria importanza e si impegna per il loro perseguimento in un'ottica di miglioramento continuo.

In particolare, la **Cybersecurity** è un fattore abilitante per il perseguimento degli obiettivi aziendali. A fronte del trend crescente del numero e della gravità di attacchi informatici negli ultimi anni e con l'obiettivo di rafforzare continuamente i presidi di protezione e tutelare la sicurezza nell'ambito dei servizi offerti alla propria clientela, abbiamo definito una **strategia di cybersecurity** basata sui seguenti principi:

- garantire una **security governance centrale** volta a preservare riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo aziendale;
- promuovere lo sviluppo e la continua evoluzione delle **soluzioni tecnologiche di sicurezza**, per assicurare a Sisal un vantaggio sostenibile, duraturo nel tempo e in linea con gli

obiettivi e i valori aziendali;

- favorire la costituzione di un adeguato **modello organizzativo per la gestione della sicurezza delle informazioni** in linea con gli obiettivi di crescita aziendale e promuovere lo sviluppo delle competenze al fine di mantenere efficaci i presidi di protezione;
- garantire il **rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle normative** applicabili con impatti sulla sicurezza delle informazioni, nonché degli accordi contrattuali specifici con i vari stakeholder;
- promuovere l'**innovazione nell'ambito della sicurezza** al fine di garantire un costante allineamento con l'evoluzione tecnologica e l'impiego di metodi, processi e soluzioni di nuova generazione;
- garantire la **sicurezza, la resilienza e la protezione dei dati** nell'ambito dei servizi offerti ai consumatori e clienti in ottica di aumentarne l'affidabilità;

- diffondere, all'interno di Sisal, **cultura e awareness** su tematiche di sicurezza delle informazioni e sui rischi cyber al fine di aumentare il grado di consapevolezza in relazione a comportamenti e linee guida cui attenersi per evitare il concretizzarsi di minacce;
- promuovere l'adozione di un *approccio risk-based* in relazione all'adozione di misure di sicurezza tramite impiego di un framework integrato nel modello complessivo di gestione dei rischi aziendali.

La strategia di cybersecurity di Sisal si basa sulle seguenti aree:

Security governance

Il presidio sulle tematiche di cybersecurity ha l'obiettivo di mantenere livelli di maturità adeguati al contesto di riferimento e allineati con l'evoluzione degli scenari di rischio. Il Chief Information Security Officer (CISO) assicura una visione strategica e il miglioramento costante dei processi volti a mitigare i rischi a cui siamo soggetti. A tale scopo, il CISO e la sua struttura operano in maniera sinergica con il Management, le funzioni di Business e Mercati, la funzione HR, l'Audit Interno e Risk Management, nonché l'area di Compliance. I principali ambiti di intervento sono relativi a:

- **Rafforzamento della struttura organizzativa di Security:** in linea con la crescita dell'organizzazione e con l'espansione del business in mercati internazionali, Sisal ha adeguato il dimensionamento della funzione di Security e inserito nuove figure professionali per rafforzare la gestione dei presidi di sicurezza.
- **Certificazioni di sicurezza:** Sisal ha implementato e mantiene nel tempo un Sistema di Gestione della

Sicurezza delle Informazioni che recepisce gli indirizzi espressi dai principali standard e normative di settore, incluse le norme internazionali ISO27001 e WLA-SCS³⁵. Nel corso del 2022, per migliorare ulteriormente i presidi atti a garantire la resilienza del business, abbiamo conseguito la certificazione ISO22301, relativa alla gestione della continuità operativa³⁶. Inoltre, Sisal ha conseguito e mantiene nel tempo la certificazione ISS SGAD (Information Systems Security - Sistema di Gioco di Abilità a Distanza) – ovvero la certificazione della piattaforma di gioco richiesta dalla Direzione Centrale Gestione Tributi e Monopolio Giochi, Ufficio Gioco a distanza (Sisal Entertainment S.p.A.). La compliance dei sistemi di gestione viene verificata da parte di enti indipendenti attraverso audit e controlli periodici.

- **Security Framework:** al fine di definire i requisiti di sicurezza, declinarli nell'ambito dei processi e verificarne l'efficacia, Sisal ha sviluppato e mantiene nel tempo un framework di policy, procedure, linee guida, costantemente aggiornato. Il framework è corredato da controlli di primo, secondo e terzo livello e da opportuni indicatori per il monitoraggio continuo.
- **IT & Cyber Risk management:** le valutazioni del rischio ricoprono un ruolo fondamentale nella definizione degli obiettivi e nell'indirizzamento delle misure di protezione. A tal fine Sisal ha definito un modello di gestione dei rischi ICT e Cyber che prevede la valutazione e il monitoraggio dell'esposizione a tali rischi da parte dell'organizzazione e l'identificazione e attuazione delle relative azioni di mitigazione.

³⁵ Certificazione rilasciata dalla World Lottery Association, i cui controlli standard sono specifici per il settore del gioco e delle Lotterie internazionali. Il perimetro riguarda Sisal Lottery Italia S.p.A., Sisal Loterie Maroc, Sisal Sans.

³⁶ Il perimetro della certificazione ISO27001 è relativo a Sisal Lottery Italia S.p.A., Sisal Loterie Maroc, Sisal Sans. Il perimetro della certificazione ISO22301 è relativo a Sisal Lottery Italia S.p.A. e Sisal Entertainment S.p.A.

Cybersecurity culture

La diffusione all'interno dell'organizzazione di una adeguata cultura in merito ai rischi cyber e alle relative modalità di mitigazione è fondamentale per gli obiettivi strategici dell'azienda, da perseguire attraverso:

- **Security Awareness:** Sisal eroga continuamente sessioni di awareness tramite diverse modalità di comunicazione e ne testa l'efficacia anche simulando scenari di attacco per verificare che l'organizzazione sia in grado di reagire adeguatamente.
- **Security Training:** le attività formative sono svolte a tutti i livelli gerarchici all'interno dell'organizzazione, inclusi i contractors, con focus differenziati in relazione ai ruoli. In particolare, nel 2022, sono state erogate sessioni di formazione specifiche sullo sviluppo sicuro del codice sorgente, dedicate ai team coinvolti nel ciclo di vita di sviluppo software, volte a evitare la presenza di vulnerabilità all'interno delle applicazioni e dei servizi erogati alla clientela.

Security enforcement

L'evoluzione tecnologica, la digitalizzazione dei servizi, l'adozione di servizi Cloud e l'evoluzione degli scenari di attacco cyber, sono alcuni degli elementi che Sisal ha considerato come driver per rafforzare la propria "security posture". Nel corso del 2022 sono state portate a termine iniziative afferenti ai seguenti ambiti:

- **Prevention:** Sisal ha effettuato investimenti per rafforzare le misure di sicurezza cyber tramite implementazione di soluzioni tecnologiche evolute. Particolare attenzione è posta al rafforzamento del sistema di controllo accessi e alle modalità di gestione delle identità, comprese quelle con accessi privilegiati, e alle misure di protezione dei dispositivi utilizzati

dagli utenti per lo svolgimento delle proprie mansioni. Nell'ambito delle iniziative di prevention inoltre sono state migliorate le misure di protezione dei dati con tecniche di cifratura e anonimizzazione, e rafforzate le tecnologie per la gestione delle vulnerabilità, perseguendo un approccio basato sul rischio; inoltre, sono continuamente condotte attività di security test, sia innescate nei cicli di sviluppo software sia estemporanee sui sistemi critici, e audit periodici interni ed esterni condotti con frequenza almeno annuale. Infine, è stata ulteriormente migliorata la pratica di Cyber Threat Intelligence al fine di prevenire il più possibile eventuali attacchi cyber o eventi che possono condurre a impatti negativi sul brand Sisal.

- **Detection & Response:** gli investimenti in tecnologie di sicurezza sono stati impiegati anche con l'obiettivo di aumentare l'efficacia nelle fasi di identificazione e risposta a eventi e incidenti di sicurezza, rafforzando misure di protezione sia proattive che reattive. Particolare attenzione è costantemente rivolta ai servizi di gioco e, con l'obiettivo di rafforzare la capacità di identificazione tempestiva di tentativi di attacco o frode, sono state ampliate le funzionalità di monitoraggio e allarmistica di eventi o comportamenti anomali. Inoltre, sono state estese alcune funzionalità relative a soluzioni tecnologiche di sicurezza già presenti aumentando la copertura del perimetro sottoposto a monitoraggio e la capacità di rilevazione di eventi di sicurezza.
- **Resilience:** Vengono svolte periodicamente diverse attività di test per verificare che il sistema di gestione della continuità operativa sia efficace a fronte dei principali scenari di indisponibilità, anche attraverso *penetration test* gestiti con il supporto di terze parti.

Gestione responsabile della catena di fornitura

Le nostre sfide di sostenibilità devono essere condivise anche da tutti coloro che fanno parte della comunità di Sisal in senso più ampio, dai fornitori fino ai diversi punti vendita, per poter perseguire una sostenibilità di medio-lungo termine. Ci impegniamo quindi a **promuovere la nostra strategia di sostenibilità lungo tutta la filiera**.

I nostri fornitori

Siamo cresciuti e ci siamo rafforzati come azienda grazie alla costruzione di una rete di **partnership strategiche** con numerosi **fornitori**, rigorosamente selezionati in virtù delle migliori competenze specialistiche disponibili sul mercato, nonché sulla base dei nostri obiettivi e valori: **legalità, etica di impresa, lealtà, correttezza, trasparenza e merito-crazia**. Nello specifico, ci avvaliamo complessivamente di **oltre 1.700 fornitori**³⁷.



³⁷ Il numero dei fornitori comprende il perimetro Italia e sue controllate estere.



Tipologie di forniture

Terminali di gioco, Materiali di gioco, Servizi logistici e di trasporto, Servizi di installazione e manutenzione HW, Servizi di Call Center, Media, Eventi, Marketing, Creatività e Ricerche di mercato, Servizi di comunicazione voce e Trasmissione dati, Hardware e software, Piattaforme di gioco, Servizi di consulenza e Servizi professionali, Appalti di ristrutturazione, Servizi alla persona e agli edifici-punti vendita, Food & beverage, Sisal Television, Servizi di Data Center.

Lo sviluppo internazionale degli ultimi anni ha portato all'**internazionalizzazione delle procedure di acquisto** volte all'ottenimento delle migliori condizioni contrattuali per l'approvvigionamento delle nostre filiali estere. In un'ottica di consolidamento e miglioramento continuo delle procedure, i team esteri dedicati agli acquisti sono affiancati costantemente dalla **funzione Procurement centrale**, al fine di supervisionare e supportare l'acquisizione dei prodotti e servizi.

Come avviene per il mercato italiano, la **funzione International Procurement** vigila su tutte le **attività negoziali** relative alla supply chain di ogni filiale estera. Queste comprendono: lo scouting di nuovi fornitori, il sourcing che include la preparazione della documentazione di gara, la valutazione delle offerte ricevute, la selezione e la contrattualizzazione del fornitore aggiudicatario ed infine la contrattualizzazione fino al caricamento dei contratti sulla piattaforma acquisti.

Il processo di valutazione e qualifica

Riserviamo una particolare attenzione al processo di **valutazione e qualifica** dei fornitori attraverso il nostro Sistema di Gestione Qualità, che richiede loro il rispetto dei requisiti richiesti dagli aggiornamenti

normativi del settore del gioco e delle aspettative dei nostri stakeholder.

A tutti i nostri fornitori viene richiesta attraverso una specifica clausola l'**osservanza** delle norme e dei principi del **Codice Etico e di Comportamento**, tra cui l'**obbligo di operare in linea con i nostri standard etici** in materia di diritti dei lavoratori, di tutela dell'ambiente e di tutela della salute e sicurezza del personale e dei luoghi di lavoro. Disponiamo di sistemi di controllo per la **prevenzione della corruzione** secondo lo standard UNI ISO 37001:2016. Nei processi di acquisto teniamo conto, inoltre, delle caratteristiche che devono avere i servizi, facility e strumenti per garantire la piena accessibilità, fruibilità o adoption a tutti, in linea con il nostro impegno per l'inclusione delle persone con disabilità³⁸.

La valutazione dei fornitori si basa sulla **conformità** a quanto previsto da contratti e ordini e sul **monitoraggio** degli scostamenti tra i **livelli di servizio concordati** e i livelli di servizio effettivamente erogati, nonché il rispetto dei tempi di consegna, della qualità, dei costi e delle altre specifiche contrattuali. Tali controlli ci consentono di condurre un'analisi globale del fornitore e di calcolare semestralmente l'**Indice di Vendor Rating (IVR)**, che indica la performance globale del fornitore, individuando opportunità di miglioramento.

³⁸ Per maggiori dettagli si rimanda alla policy sui diritti umani e sulla non discriminazione.

Supporto alla comunità

- GoBeyond: la piattaforma di innovazione responsabile
- WeDo: il programma di solidarietà aziendale



In oltre 75 anni di storia abbiamo costruito rapporti solidi con le comunità locali, mantenendo un dialogo attivo e rispondendo alle loro necessità.

**641
mila**

euro destinati
ad attività con
impatto sociale
nel 2022

Collaboriamo con il terzo settore e sosteniamo l'innovazione e l'integrazione sociale per garantire una crescita sostenibile e inclusiva per la collettività.

Nella progettazione delle nostre attività a sostegno della comunità valutiamo attentamente l'impatto sul territorio prendendo in considerazione le necessità e i problemi sociali dei contesti in cui operiamo per costruire valore condiviso.

La nostra strategia a impatto positivo si sviluppa su due ambiti principali: **Social Innovation**, attraverso progetti di lungo termine per supportare e valorizzare l'ecosistema delle startup e le competenze imprenditoriali e tecnologiche, e **Community Investment**, per costruire progetti e relazioni di valore a supporto di buone cause e situazioni emergenziali, in partnership con associazioni ed enti non profit³⁹.

Generare valore condiviso per le comunità



Social Innovation

- GoBeyond
- Technology for Good

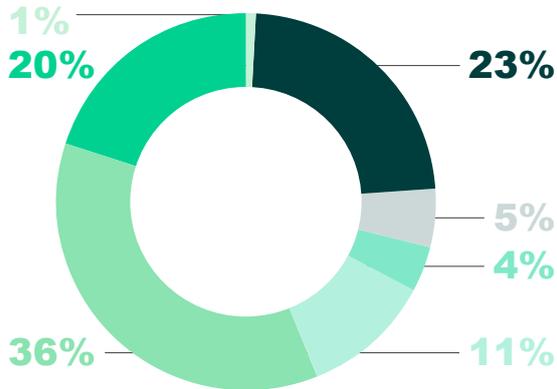


Community Investment

- Donazioni
- Volontariato aziendale
- Fundraising

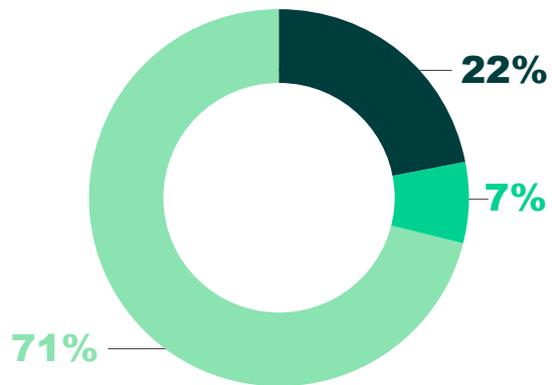
³⁹ Le associazioni ed enti beneficiari di donazioni sono soggetti a rigorosa verifica dei requisiti etico-legali.

Investimenti nella comunità per ambito



- Ambiente
- Comunità
- Empowerment femminile
- Situazioni emergenziali
- Povertà, emarginazione e persone con vulnerabilità
- Social innovation
- Arte e cultura

Investimenti nella comunità per tipologia



- Liberalità
- Quote associative
- Altri investimenti per la comunità

GoBeyond: la piattaforma di innovazione responsabile

GoBeyond è la piattaforma di innovazione responsabile ideata da Sisal per sostenere l'ecosistema delle startup e chiunque abbia un'idea imprenditoriale a impatto sociale.

Nato come contest per startup, GoBeyond nel 2022 è diventato un programma strutturato che si basa su **tre pilastri strategici: la Call for Ideas, l'Academy e la Community.**

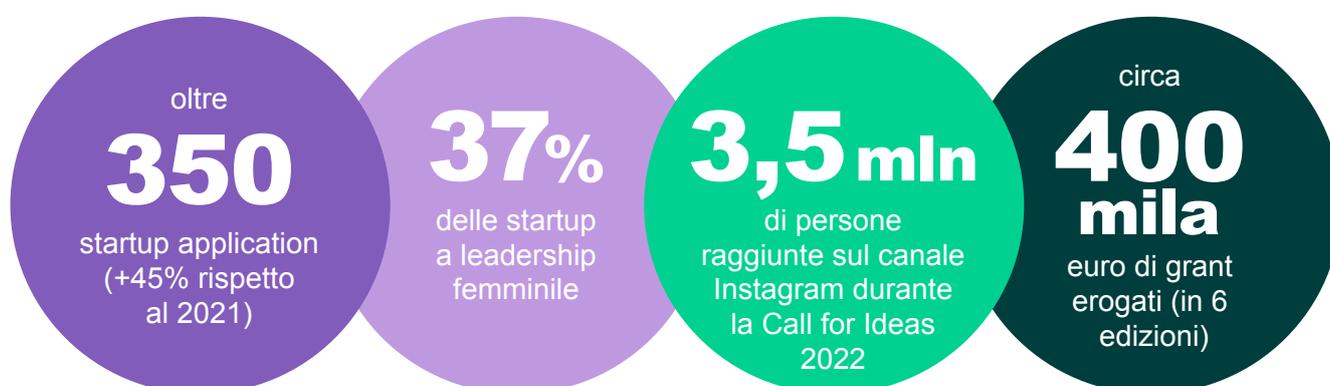
La 6^a edizione della **Call for Ideas** ha visto la partecipazione record di oltre 350 startup che operano in settori di innovazione sociale, come economia circolare e upcycling, agritech e biotech, cleantech, healthcare ed edutech. Tra le tante startup candidate nel 2022, si è verificato un aumento di idee che perseguono gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Agenda 2030), una partecipazione di startup a le-

adership femminile ben al di sopra della media nazionale e una forte crescita delle startup già presenti sul mercato (33% delle startup candidate).

A vincere il premio dell'edizione 2022 è stata Pipeln, startup che monitora lo stato di manutenzione delle tubature e che grazie a una tecnologia predittiva consente di prevenire gli sprechi d'acqua. Insieme al vincitore, le altre finaliste Algor Education, BioFashionTech, Regusto, Clearbox AI, Bi-rex si sono aggiudicate un percorso di advisory con expertise in diversi ambiti, sostenuto da un network di 15 Enabling Partner: Ita-

per fornire tutti gli strumenti necessari a rendere la propria startup scalabile, sostenibile e d'impatto. Grazie al supporto di Feltrinelli Education, sono stati pubblicati 11 moduli formativi on-demand suddivisi in tre categorie: cultura imprenditoriale, creazione del business plan, valutazione dell'impatto.

Infine, attraverso la nostra **Community**, ispiriamo i GoBeyonders del futuro e creiamo contenuti ed eventi per dare la visibilità necessaria alle startup per crescere e fare networking. Abbiamo deciso di coinvolgere alcuni startupper di GoBeyond in un evento organizzato con



lian Tech, Osservatori Digital Innovation – Politecnico di Milano, Google, frog – part of Capgemini Invent, K&L Gates, Angels4Women, Mamacrowd, B Heroes, Alkemy, Carter & Benson, Foundation-C, SheTech, StartupItalia, Startup Geeks e La Carica delle 101. La sesta edizione ha visto anche l'assegnazione di numerose menzioni speciali assegnate dai partner alle idee imprenditoriali che si sono particolarmente distinte: Mamacrowd e SheTech hanno premiato TA-DAAN per aver portato online il settore del piccolo artigianato, mentre SheTech ha premiato le startup a leadership femminile BioFashionTech, Civica, Nantoo, Clearbox AI, Bi-rex.

Per sviluppare le competenze imprenditoriali e la mentalità necessaria per la creazione di progetti imprenditoriali a impatto, a marzo 2022 è stata lanciata inoltre la **GoBeyond Academy**: un hub digitale completamente gratuito pensato

Startup Geeks, principale Community per startup in Italia. Grazie alle testimonianze e insights di founder di startup e imprenditori, abbiamo tracciato la strada per capire come creare progetti imprenditoriali in cui la tecnologia genera un impatto positivo sulla società e l'ambiente.



WeDo: il programma di solidarietà aziendale

WeDo è il programma di solidarietà di Sisal che, in linea con il purpose aziendale, vuole creare un impatto positivo sulla comunità attraverso le donazioni, il volontariato dei dipendenti e la creazione di **un network solidale** con le associa-

Il programma, nato nel 2018 dalla proposta di alcuni colleghi, parte dalla consapevolezza **che vivere i valori aziendali in un contesto diverso da quello lavorativo possa rendere i team ancora più affiatati e vincenti**, contribuendo a



zioni non profit attive sul territorio. Un vero e proprio ecosistema di solidarietà, in cui dare spazio all'impegno concreto di Sisal e delle persone che ci lavorano: una comunità a sostegno della comunità.

creare nuove e significative occasioni di incontro anche al di fuori dell'ufficio, oltre a un impatto positivo per la comunità.

L'azienda offre a tutti i dipendenti la possibilità di **utilizzare fino a 4 ore lavorative al mese per fare volontariato**, attraverso la piattaforma aziendale WeDo, un portale mobile friendly e facile da usare che li connette a un **ampio network di associazioni** attive sul territorio, presso le quali offrire un aiuto concreto a chi ne ha bisogno.

Sul portale i colleghi possono inoltre scoprire le **iniziative sostenute da Sisal**, le opportunità di adesione a **raccolte fondi e donazioni** per sostenere i più bisognosi e aggiornarsi su quanto accade nel mondo della solidarietà.

Nel 2022 la piattaforma è stata completamente rinnovata e ampliata e ora accoglie una rete di **circa 30 associazioni e circa 49 progetti** sul territorio nazionale.



(Survey condotta nel 2023 sui dipendenti che hanno partecipato a iniziative di volontariato)



Il nostro supporto alla popolazione turca colpita dal terremoto

Attraverso la partnership di Flutter con Global Giving, abbiamo deciso di fornire il nostro contributo a supporto delle persone colpite dal terremoto avvenuto in Turchia e Siria il 6 febbraio 2023.

Il Gruppo Flutter e Flutter International hanno concordato una donazione congiunta di 150.000 sterline verso enti di beneficenza verificati sul campo che operano nella regione. Global Giving ha inoltre istituito un fondo specifico per i soccorsi in caso di calamità e di emergenza per la Turchia, pensato per raccogliere ulteriori donazioni da parte di colleghi e clienti. Abbiamo anche tenuto un costante dialogo con i colleghi di Sisal Sans e Sisal Turkey Technology Hub, monitorando il loro stato, aiutandoli a contattare i loro parenti e famigliari nelle zone colpite e fornendo ulteriore aiuto dove e come necessario.

Riduzione degli impatti ambientali

- Strategia per il contrasto al cambiamento climatico
- Emissioni e consumi energetici
- Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare



Sisal ha avviato un piano di azioni per tutelare l'ambiente e ridurre il consumo di risorse naturali.

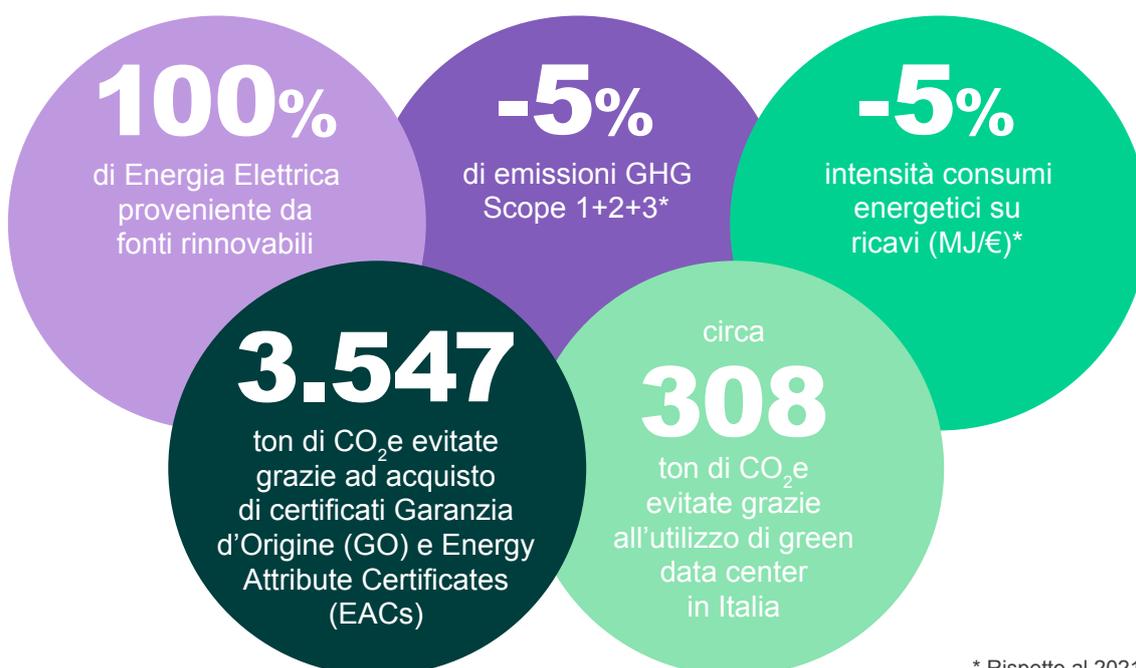
I cambiamenti climatici e le conseguenze ad essi correlate, così come la scarsità di risorse naturali, sono sempre più rilevanti per il benessere degli individui e per le aziende di ogni settore, la cui prosperità economica è legata alla transizione climatica.

La **tutela dell'ambiente** e delle **risorse naturali**, le azioni volte a limitare le emissioni climalteranti e il contributo per uno **sviluppo economico sostenibile** sono diventati, pertanto, **fattori strategici** nella pianificazione, nell'esercizio e nello sviluppo delle attività di Sisal, in linea con gli *Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile* dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite.

Con l'obiettivo di imprimere una decisa **accelerazione alla nostra azione per il pianeta**, nel 2021 abbiamo condotto

un primo *assessment* su tutte le aree aziendali, finalizzato a individuare i processi maggiormente impattanti e a determinarne l'entità. Nel 2022 abbiamo rafforzato questo percorso, potenziando la rendicontazione dei dati ambientali e le metodologie di calcolo della *carbon footprint*, e avviato un piano di azioni e attività che punta a fare di Sisal **un'azienda sempre più sostenibile e innovativa**.

In particolare, all'interno dell'ambiente di lavoro, adottiamo soluzioni e strategie che puntino all'utilizzo di energie rinnovabili, allo sviluppo della mobilità sostenibile e alla riduzione dei consumi. La nostra prospettiva di intervento è proiettata anche oltre i confini aziendali, con l'obiettivo di coinvolgere concretamente i fornitori chiave nel nostro percorso di riduzione degli impatti ambientali.



* Rispetto al 2021.

Strategia per il contrasto al cambiamento climatico

Sisal si impegna a ridurre le emissioni climalteranti, a mitigare o ridurre i rischi legati al cambiamento climatico e a favorire la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, soprattutto attraverso la ricerca e l'implementazione di soluzioni innovative anche con il coinvolgimento di fornitori e partner.

L'azione sul cambiamento climatico è vitale per il futuro del pianeta e della società e per questo la nostra gestione degli impatti ambientali si basa su **critteri di prevenzione, protezione, informazione e partecipazione**, ai fini della transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio e verso un modello circolare⁴⁰.

Consideriamo parte integrante della nostra strategia per il contrasto al cambiamento climatico **la governance sui temi ambientali, guidata dal Comitato di**

Sostenibilità, la **gestione dei rischi climatici** integrati nell'Enterprise Risk Management, lo sviluppo di un'adeguata offerta a supporto della transizione verso un'economia ecosostenibile, il monitoraggio di **metriche e obiettivi** per misurare e gestire le performance, i rischi e le opportunità, nonché la diffusione delle conoscenze e la formazione in ambito *climate change* e ESG.

Per conseguire gli **sfidanti obiettivi di riduzione delle emissioni nette**, nel 2022 abbiamo consolidato le metodologie di **analisi e misurazione** per la rendicontazione delle nostre *performance* ambientali, con l'obiettivo di **ampliare e consolidare l'inventario delle emissioni GHG** derivanti dalle nostre attività, aggiornando la baseline 2021 rispetto alla quale valutare il raggiungimento degli obiettivi⁴¹. Sulla base delle analisi con-

⁴⁰ Per maggiori dettagli si rimanda alla Politica salute e sicurezza, ambiente ed energia di Sisal S.p.A.

⁴¹ La strategia per il contrasto al cambiamento climatico tiene conto delle raccomandazioni della *Task force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD), con l'obiettivo di identificare i rischi e le opportunità legate al cambiamento climatico.

dotte, abbiamo ridefinito i nostri **obiettivi di riduzione delle emissioni GHG dirette** e indirette, su cui lavoreremo coinvolgendo i nostri fornitori e clienti per ridurre le emissioni lungo l'intera filiera. A tal proposito, abbiamo in progetto di avviare specifici percorsi di formazione, awareness e supporto alla rendicontazione della sostenibilità, sia internamente al Gruppo sia verso la nostra rete di fornitori e partner.

Il nostro impegno si sviluppa in sinergia con quello di Flutter, che intende presentare un obiettivo di riduzione delle emissioni climalteranti approvato dalla Science Based Target initiative (SBTi) entro la fine del 2023.



Sisal nel 2023 Climate Ambition Accelerator del Global Compact delle Nazioni Unite

Sisal ha aderito al **2023 Climate Ambition Accelerator**, che ha l'obiettivo di favorire l'avanzamento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 fornendo le competenze necessarie e gli strumenti utili per affrontare la transizione climatica, condividendo esperienze con altre aziende e con esperti del settore.

Il programma, della **durata di 6 mesi**, consentirà di approfondire le **principali metodologie di misurazione e definizione di obiettivi per il clima che siano *science-based***, ovvero **coerenti con l'obiettivo di azzerare le emissioni di gas a effetto serra entro il 2050**, come definito dal trattato internazionale di Parigi del 2015 stipulato tra gli Stati membri della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici (UNFCCC).

Principali aree di intervento per la riduzione delle emissioni GHG di Sisal

Aree di intervento

Macrotema	Indicatore	Iniziativa / Azione	Benefici / Performance
Retail & Building	<ul style="list-style-type: none"> Consumi Energetici Emissioni dirette e indirette GHG (Scope 1 e 2) 	Sostituzione di impianti di climatizzazione obsoleti con l'installazione di sistemi di riscaldamento e condizionamento più efficienti	<ul style="list-style-type: none"> Risparmio di energia elettrica consumata⁴² Emissioni di CO₂e evitate grazie a minor presenza di perdite di gas refrigerante o a perdite di gas refrigerante più green, con GWP⁴³ più basso
	<ul style="list-style-type: none"> Consumi Energetici Emissioni indirette GHG (Scope 2) 	Le sedi e i negozi a gestione diretta di Sisal utilizzano il 100% di Energia Elettrica proveniente da fonti rinnovabili (coperti da certificati Garanzia di Origine per l'Italia ed Energy Attribute Certificate per le controllate estere)	<ul style="list-style-type: none"> 3.547 tonnellate di CO₂e evitate nel 2022
	<ul style="list-style-type: none"> Consumi Energetici Emissioni indirette GHG (Scope 2) 	Estensione del programma di sostituzione dei corpi illuminanti a incandescenza con illuminazione LED, già avviato negli scorsi anni	<ul style="list-style-type: none"> Risparmio energetico totale pari a oltre 600.000 KWh entro il 2025, pari a oltre 150 tonnellate di CO₂e evitate (stimate)
	<ul style="list-style-type: none"> Consumi Energetici Emissioni indirette GHG (Scope 3) 	Installazione di 2 impianti solari (fotovoltaico) per l'autoproduzione energetica da fonti rinnovabili, entro il 2023, presso le sedi di Roma e Peschiera Borromeo	<ul style="list-style-type: none"> Oltre 150.000 KWh di energia elettrica dalla rete risparmiati, pari a circa 35 tonnellate di CO₂e evitate entro il 2024 (stimate)
	<ul style="list-style-type: none"> Consumi Energetici Emissioni indirette GHG (Scope 3) 	Sisal utilizza Green Data Center per garantire affidabilità per tutte le esigenze informatiche aziendali e ottenere risultati di alta efficienza energetica	<ul style="list-style-type: none"> In Italia i Green Data Center utilizzano il 100% di energia elettrica da fonti rinnovabili per un totale di emissioni evitate pari a 308 emissioni di CO₂e nel 2022. A livello globale, oltre il 62% di energia elettrica utilizzata dai Green Data Center proviene da fonti rinnovabili
		Survey sui consumi energetici dei Punti Vendita non direttamente gestiti da Sisal in Italia	<ul style="list-style-type: none"> Affinata la quantificazione delle emissioni di CO₂e⁴⁴ Migliore conoscenza delle iniziative e delle percezioni dei Punti Vendita

⁴² Il risparmio energetico *ivi* menzionato è da intendersi riferito al solo progetto di sostituzione degli impianti di climatizzazione obsoleti, al netto di potenziali eventuali aumenti dei consumi di energia elettrica correlati ad altre azioni/attività/impianti.

⁴³ *Global Warming Potential*, potenziale di riscaldamento globale. Fattore di caratterizzazione che descrive l'impatto in termini di forzante radiativo di un'unità basata sulla massa di un dato gas a effetto serra in relazione a quello dell'anidride carbonica durante un certo periodo di tempo.

⁴⁴ Attraverso la survey su un campione rappresentativo abbiamo identificato un fattore correttivo (riduzione percentuale) sulla base dei Punti Vendita Generalisti (39%) e Specializzati (35%) che utilizzano Energia Elettrica proveniente da fonti rinnovabili da applicare nel modello di calcolo delle emissioni scope 3. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "Survey sui consumi energetici dei Punti Vendita indiretti".

Aree di intervento

Macrotema	Indicatore	Iniziativa / Azione	Benefici / Performance
Processi interni	<ul style="list-style-type: none"> • Consumi Energetici • Emissioni dirette GHG (Scope 1) 	Siglato un nuovo accordo per rinnovare la flotta aziendale con modelli ibridi ed elettrici, escludendo quelli termici	<ul style="list-style-type: none"> • Ridurre le emissioni dirette di CO₂e di circa il 20-30% entro il 2025 (a parità di km percorsi)
	<ul style="list-style-type: none"> • Consumi Energetici • Emissioni GHG (Scope 1, 2, 3) 	Nel 2022 sono state estese le certificazioni dei sistemi di gestione ambientale ed energetico (ISO 14001 e ISO 50001)	<ul style="list-style-type: none"> • Migliore monitoraggio e gestione delle sedi • Riduzione dei consumi energetici • Riduzione delle emissioni di CO₂e
	<ul style="list-style-type: none"> • Emissioni indirette GHG (Scope 3) 	<p>Realizzazione del Piano Spostamenti Casa-Lavoro e implementazione di incentivi per la mobilità sostenibile (e.g. car pooling nelle sedi di Roma e Milano)</p> <p><i>Survey</i> sulla mobilità per monitorare i trasferimenti casa-lavoro dei dipendenti (945 colleghi rispondenti (Italia, Albania e Marocco)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Circa 460 tonnellate di CO₂e evitate nel 2022 • Affinata la quantificazione delle emissioni di CO₂e • Identificare le possibili leve di intervento per ridurre gli impatti
Reporting Ambientale	<ul style="list-style-type: none"> • GHG <i>Carbon Inventory</i> 	Nel 2022 Sisal ha rafforzato le metodologie e il perimetro di rendicontazione della <i>Carbon Inventory</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento della baseline rispetto alla quale valutare il raggiungimento degli obiettivi.

Emissioni e consumi energetici

-24%

intensità emissioni CO₂e Scope 1, 2 Market-Based e 3 su ricavi rispetto al 2021

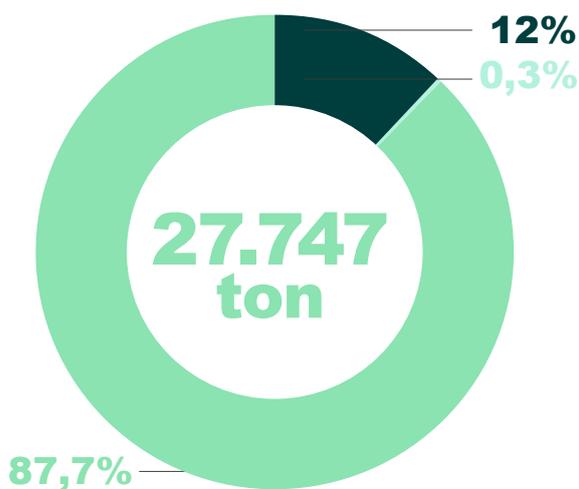
Emissioni GHG

La metodologia adottata da Sisal per il calcolo delle emissioni si basa sul **GHG Protocol Corporate Standard**, con applicazione di fattori di emissione specifici per geografia e attività.

Questo ci ha permesso di potenziare e affinare la rendicontazione delle nostre emissioni Scope 3, introducendo nel calcolo ulteriori categorie pertinenti al settore, e di colmare alcune lacune nella rendicontazione dei dati ambientali che concorrono alle emissioni Scope 1 e 2.

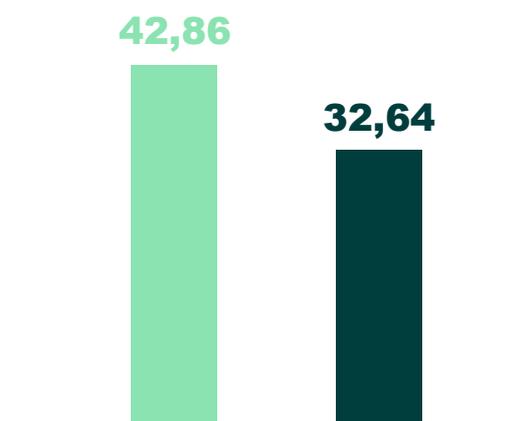
Le emissioni GHG totali sono pari a 27.747 t di CO₂e (-5% rispetto al 2021), risultano essere originate principalmente da emissioni dirette Scope 1 (12%) ed emissioni indirette Scope 3 (87,7%). Le emissioni indirette Scope 2 associate ai consumi di energia elettrica da fonti non rinnovabili sono pari allo 0,3%. Il 100% dell'energia elettrica acquistata è infatti coperta da Certificati di Garanzia d'Origine (GO), per l'Italia, e Energy Attribute Certificates (EACs)⁴⁵ per le controllate estere.

⁴⁵ Gli Energy Attribute Certificates vengono acquistati anticipatamente e – a fronte dei consumi effettivi – viene effettuata una verifica a consuntivo. Qualora la differenza tra i consumi coperti da EACs e consumi reali risulti inferiore all'1% (<1%), la quota parte non coperta verrà contrattualizzata nell'anno successivo a quello di rendicontazione.



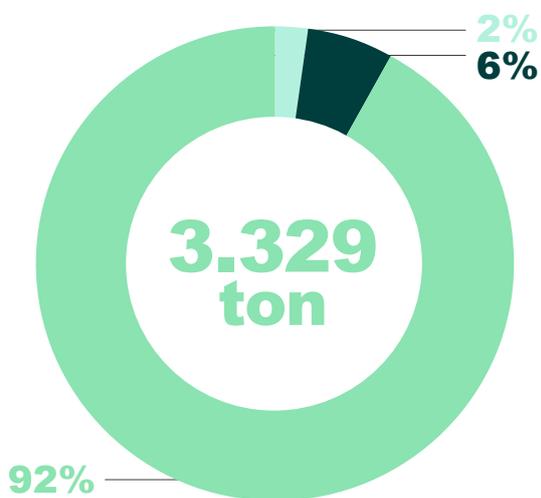
Emissioni CO₂e Scope 1, 2 market-based e 3

- Scope 1
- Scope 2
- Scope 3



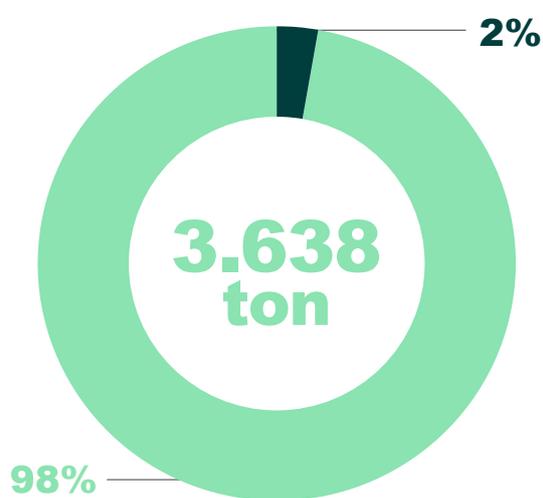
Emissioni totali (Scope 1 + Scope 2 market-based + Scope 3)/Ricavi

- 2021
- 2022



Emissioni scope 1 per fonte

- Flotta aziendale
- Combustibile per riscaldato
- Gas refrigeranti



Emissioni Scope 2 (location-based) per fonte

- Energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili
- Riscaldamento edifici acquistati da terzi

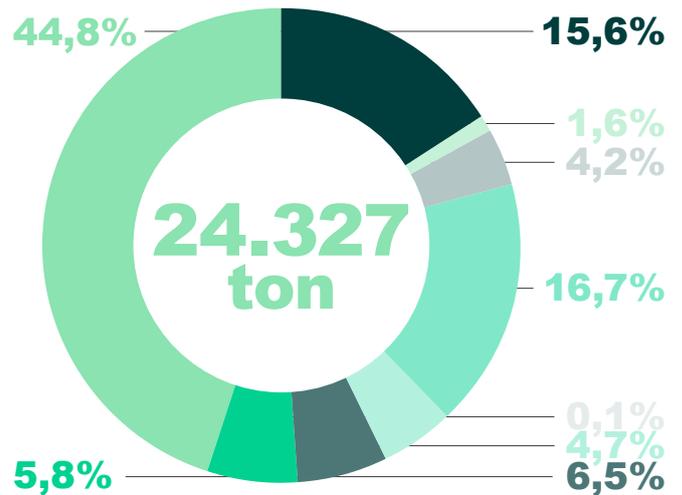
Nel 2022 abbiamo esteso la rendicontazione delle **emissioni indirette (Scope 3)** considerando le seguenti categorie:

- **Business Travel:** viaggi di lavoro effettuati con mezzi non aziendali: veicoli privati, treni, aerei, etc.
- **Employee commuting:** spostamenti casa-lavoro del personale.
- **Fuel and energy-related activities:** consumi energetici non già inclusi in Scope 1 e 2.
- **Downstream transportation and distribution:** attività di logistica affidate a fornitori esterni.
- **Downstream leased assets:** consumi energetici indiretti dei punti vendita.
- **Capital goods:** acquisto di macchinari.
- **Purchased goods and services:** consumi energetici delle infrastrutture IT (Data server) affidate a fornitori esterni e acquisto di carta.
- **Waste generated in operations:** produzione di rifiuti urbani e rifiuti speciali tra cui i RAEE.

Consumi Energetici

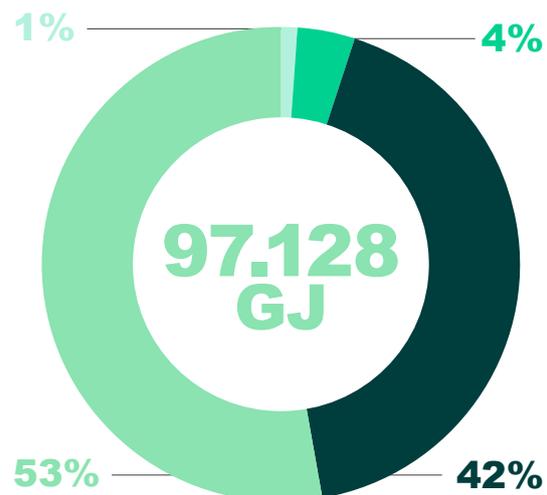
I consumi energetici diretti di Sisal sono **associati prevalentemente alla gestione degli edifici** (illuminazione, alimentazione dispositivi IT, riscaldamento e raffrescamento di sedi e punti vendita a gestione diretta) e al **consumo di carburante per l'utilizzo della flotta di veicoli aziendali**.

Abbiamo, pertanto, introdotto varie iniziative aventi lo scopo di rendere sempre più efficienti gli edifici che ospitano le nostre attività e che ci aiutino a ridurre gli impatti derivanti dal consumo di carburante dei veicoli termici.



Emissioni Scope 3 per fonte

- Acquisto di carta
- Data Center
- Consumi energetici non già inclusi in Scope 1 e 2
- Acquisto di macchinari
- Rifiuti prodotti nelle attività
- Viaggi di lavoro
- Spostamenti casa-lavoro dipendenti
- Logistica affidata a fornitori esterni
- Consumo elettrico punti vendita indiretti



Consumi energetici per fonte

- Energia Elettrica acquistata
- Carburante per flotta aziendale
- Gas naturale per impianti di riscaldamento
- Altre fonti

Consumi energetici: 97.128 GJ (+17% rispetto al 2021), in crescita per la ripresa post-pandemia, di cui:

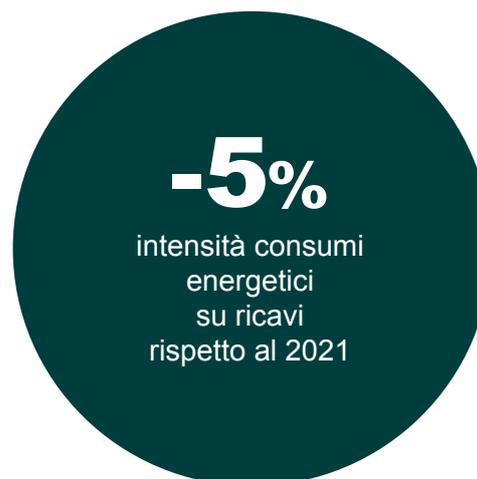
- Consumo di energia elettrica acquistata: 50.949 GJ, pari a 14,14 GWh (+20% rispetto al 2021), di cui il 100% da fonti rinnovabili.
- Carburante per la flotta aziendale: 41.186 GJ (+26% rispetto al 2021).
- Consumo di gas naturale: 41.186 GJ, pari a 105.215 m³ (-16% rispetto al 2021), utilizzato per riscaldamento.
- Altre fonti: 1.275 GJ, -58% rispetto al 2021.



Transizione verde della flotta aziendale

La flotta aziendale di Sisal in Italia si compone di oltre 350 veicoli, utilizzati soprattutto per tratte miste (urbane ed extra-urbane). Ridurre l'impatto ambientale connesso alla mobilità dei dipendenti è una nostra priorità in quanto la flotta aziendale contribuisce al 92% delle emissioni dirette (Scope 1).

Nel 2022 abbiamo quindi siglato un nuovo accordo per rinnovare la flotta aziendale con modelli ibridi e elettrici, incentivando in modo significativo questi ultimi ed escludendo quelli termici. Prevediamo di completare la sostituzione dei veicoli termici entro il 2025, con una riduzione stimata delle emissioni - a parità di



km percorsi - compresa tra 20-30% rispetto ai consumi attuali della flotta Italia.

L'iniziativa incontra anche il favore dei dipendenti coinvolti: il 74% del campione coinvolto in una survey interna ha dichiarato di preferire modelli ibridi o elettrici a quelli termici.

L'accelerazione alla *transizione green* della nostra flotta interessa anche le infrastrutture di ricarica. Sisal ha quindi siglato una **partnership con uno dei principali operatori del mercato** al fine di incrementare i punti di ricarica presenti presso le sedi principali e presso l'abitazione di coloro che scelgono modelli elettrici, riducendo in tal modo il divario a livello di autonomia che ancora esiste fra elettrico e termico.

Iniziative di Autoproduzione Energetica

È stato completato lo studio di fattibilità ed il progetto esecutivo per l'installazione di due impianti fotovoltaici presso i siti di Roma e Peschiera Borromeo. L'installazione di detti impianti verrà completata entro la fine del secondo semestre 2023 e, una volta entrati in esercizio, permetteranno di ridurre il consumo di energia elettrica da fonte convenzionale approvigionata dalla rete.

Survey sui consumi energetici dei Punti Vendita indiretti

Tra novembre 2022 e febbraio 2023 è stata condotta una prima survey rivolta ai Punti Vendita non gestiti direttamente da Sisal, cui hanno risposto oltre 400 rivenditori, con l'obiettivo di migliorare la quantificazione dell'impronta di emissioni di CO₂ equivalente ed identificare eventuali possibili azioni per facilitare la transizione dei Punti Vendita verso contratti di fornitura elettrica da fonti rinnovabili ed identificare ulteriori azioni di efficientamento energetico da attuare.

I risultati della Survey su un campione rappresentativo ci hanno consentito di definire:

- il **numero** di Punti Vendita già in possesso di un contratto per fornitura di energia elettrica da fonte rinnovabile;
- un **fattore correttivo** (riduzione percentuale) per ciascuna delle fattispecie di Punti Vendita, da applicare al modello di calcolo delle emissioni GHG indirette (Scope 3)⁴⁶.

38%

dei punti vendita utilizza energia elettrica da fonti rinnovabili

88%

ha già implementato illuminazioni LED

67%

adotta azioni per consumi energetici

⁴⁶ Modello di stima per i Punti Vendita Specializzati: il consumo di energia elettrica è stato calcolato sommando i consumi dell'immobile ai consumi delle macchine (terminali di gioco) in uso. Poiché il 35% dei Punti Vendita Specializzati ha dichiarato di utilizzare Energia Elettrica proveniente da fonti rinnovabili, le emissioni GHG sono calcolate applicando un fattore correttivo di riduzione pari alla suddetta percentuale, ottenendo un valore totale di 6.126 ton di CO₂e. Modello di stima per i Punti Vendita Generalisti: il consumo di energia elettrica è stato calcolato considerando i soli consumi delle macchine (terminali di gioco) in uso. Poiché il 39% dei Punti Vendita Specializzati ha dichiarato di utilizzare Energia Elettrica proveniente da fonti rinnovabili, le emissioni GHG sono calcolate applicando un fattore correttivo di riduzione pari alla suddetta percentuale, ottenendo un valore totale di 2.042 ton di CO₂e. Ad oggi Sisal non ha richiesto evidenze documentali a supporto di quanto dichiarato dai Punti Vendita (e.g. Certificati Garanzia d'Origine o contratti attestanti la fornitura di Energia Elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili), pertanto il dato è da considerarsi stimato sulla base delle dichiarazioni fornite dagli intervistati.

In risposta alle indicazioni ottenute dalla survey abbiamo già avviato alcune iniziative informative per i rivenditori volte a facilitare la riduzione degli impatti:



Osservatorio normativo

Istituzione di un **Osservatorio Normativo**, un documento che ha l'obiettivo di compilare e condividere con la rete dei rivenditori un **aggiornamento trimestrale** sugli incentivi economici (politiche attive) e gli sgravi fiscali (politiche passive) previsti dalla normativa vigente per gli interventi di efficientamento delle prestazioni energetiche e/o ambientali degli immobili commerciali.



Video-pillole

Realizzazione di **Video-pillole** finalizzati a comunicare informazioni utili su: **buone pratiche nella gestione e nell'utilizzo** di impianti/apparecchiature elettriche, con l'obiettivo di ridurre i consumi energetici e di ritardarne il fine vita; come **ridurre i consumi energetici attraverso l'implementazione di nuove tecnologie** quali: sistemi di gestione dell'illuminazione (e.g. sensori), illuminazione a LED, installazione di un impianto fotovoltaico.

Mobilità sostenibile dei dipendenti

I trasporti casa-lavoro dei dipendenti contribuiscono alle emissioni GHG indirette di Sisal. Per incentivare l'utilizzo di mezzi alternativi, abbiamo dotato la sede di Roma di postazioni di ricarica per monopattini e biciclette elettriche, mentre nella sede di Milano sono disponibili stalli per bici e monopattini non elettrici. Inoltre, in entrambe le sedi sono state installate colonnine di ricariche per l'auto privata ed è disponibile una piattaforma di car pooling. Abbiamo introdotto uno sportello dedicato per fornire abbonamenti al trasporto pubblico locale delle principali città italiane, con sconti e rateizzazione del pagamento. Ulteriori iniziative introdotte che facilitano gli spostamenti dei dipendenti sono le convenzioni con asili di prossimità e palestre.

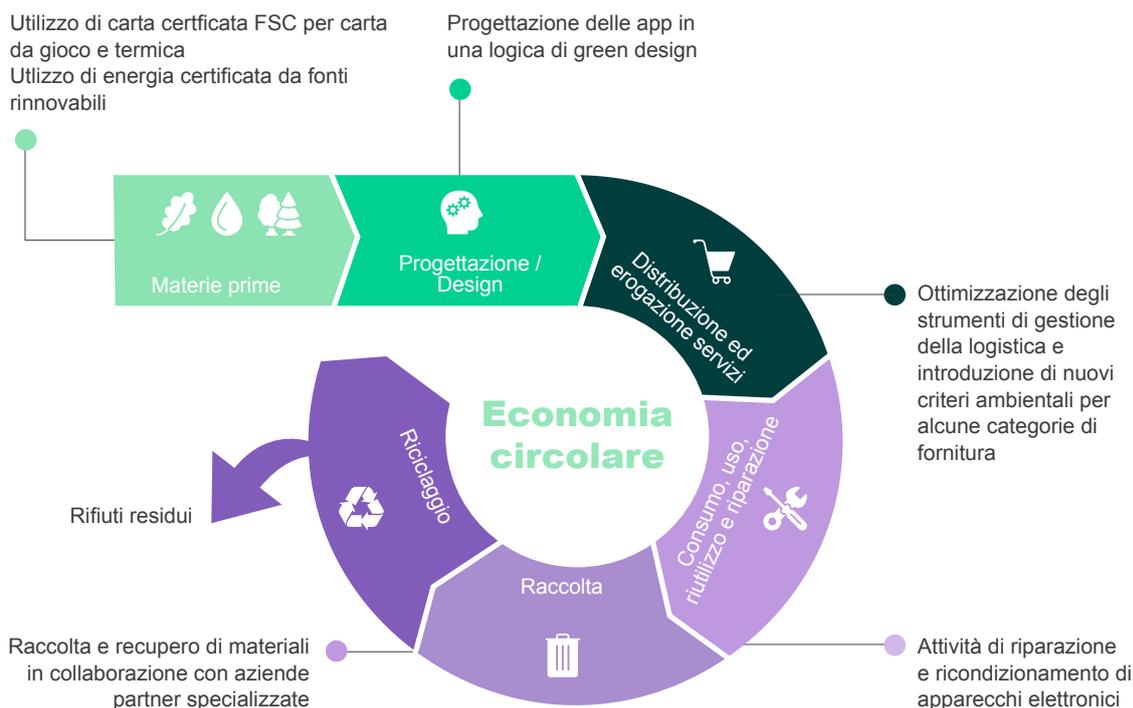


⁴⁷ Dati ottenuti dallo studio effettuato sulle sedi di Roma e Milano in cui lavorano oltre 1.060 persone, pari a circa il 51% della popolazione aziendale in Italia.

Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare

In un contesto in cui le risorse naturali si esauriscono e il loro valore aumenta, la sostenibilità e l'uso consapevole delle risorse diventano essenziali durante l'intero ciclo di vita dei prodotti, dai processi di acquisto, sviluppo, produzione, distribuzione, fino al loro utilizzo e smaltimento. Questo è il presupposto del **modello di economia circolare** cui tutte le organizzazioni, in tutti i settori di business, dovrebbero tendere. Le **iniziative di sostenibilità di Sisal** riconducibili al modello economico circolare rientrano nei seguenti **ambiti**, tra loro interconnessi:





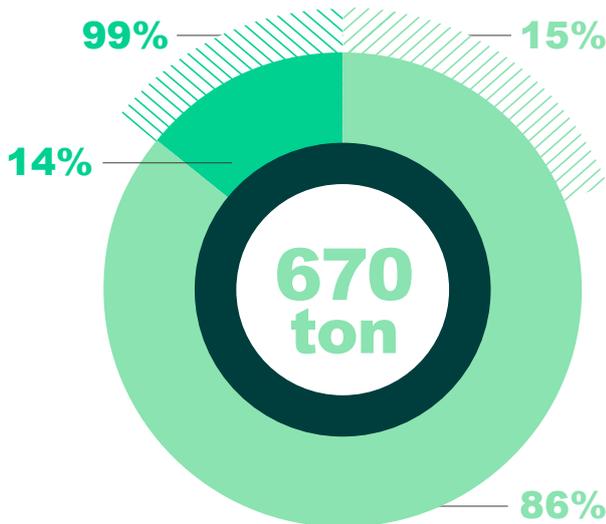
La **carta** risulta essere tra i materiali maggiormente consumati, dato il suo notevole utilizzo, principalmente nei punti vendita per l'erogazione dei servizi Sisal. Ci impegniamo, quindi, a ridurre il nostro impatto, cercando di preservare la disponibilità delle risorse naturali, prediligendo soluzioni digitali, l'impiego di materiali rinnovabili e riciclabili e l'utilizzo di carta certificata FSC, proveniente da foreste gestite in maniera responsabile. Promuoviamo, inoltre, comportamenti responsabili tra i nostri dipendenti con l'obiettivo di ridurre il consumo di carta anche all'interno dei nostri uffici.

Una **corretta gestione** dei **rifiuti** riduce gli impatti sull'ambiente e sulla salute e sicurezza della collettività, contribuendo

allo stesso tempo allo sviluppo di un modello di **economia circolare**, considerando i materiali di scarto come una risorsa preziosa che deve mantenere il proprio valore il più a lungo possibile. Sisal applica infatti la gerarchia della gestione dei rifiuti⁴⁸, privilegiando la prevenzione, la riduzione, il riutilizzo e il riciclaggio nelle nostre operazioni.

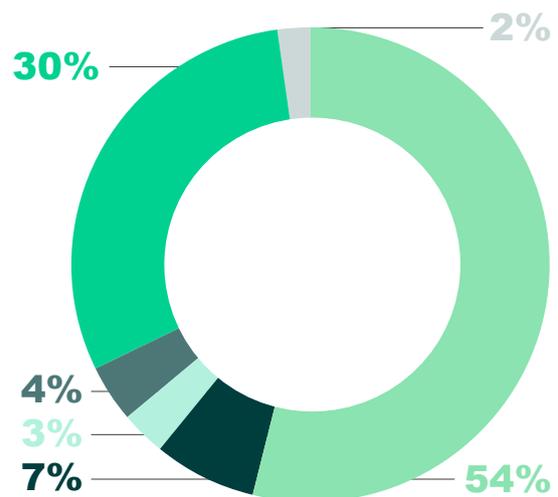
Alla luce dei servizi offerti, prettamente digitali, l'impatto più rilevante è quello relativo ai **rifiuti** derivanti dal **fine vita delle apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)**, che includono sia le dotazioni IT del personale Sisal, sia i terminali e le attrezzature di gioco presenti nei punti vendita.

⁴⁸ La gerarchia dei rifiuti, introdotta dalla direttiva quadro sui rifiuti emanata dall'Unione Europea (Direttiva 2008/98/CE), ha l'obiettivo di ridurre al minimo gli impatti negativi della produzione e della gestione dei rifiuti e migliorare l'efficienza delle risorse.



Rifiuti prodotti

- Rifiuti totali
- Non pericolosi
- Pericolosi
- di cui RAEE Non pericolosi
- di cui RAEE pericolosi



Recupero di materia in Italia (circa il 91% dei RAEE)

- Ferro e materiali ferrosi
- Rame e le sue leghe
- Alluminio e le sue leghe
- Altri metalli
- Materie plastiche
- Altre frazioni varie organiche/inorganiche

Sisal possiede diversi **laboratori dedicati ad attività di riparazione/ricondizionamento** di apparecchi elettronici (tra cui display, computer, stampanti, tastiere e altri device elettronici) in cui vengono svolte molteplici attività: configurazione software, riparazione hardware ed utilizzo di specifiche *spare parts*, saldature, test di funzionalità, pulizia dei *device*, *retrofit/cannibalizzazioni* e attività di

ingaggio dei rispettivi produttori per la gestione delle garanzie. Gli apparecchi elettronici non recuperabili vengono smaltiti attraverso consorzi specializzati. Gli strumenti e i device che, ancorché tecnologicamente validi, non rispondono appieno ai requisiti necessari, vengono talvolta donati ad associazioni, scuole, parrocchie e comunità locali.

AEE (Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)

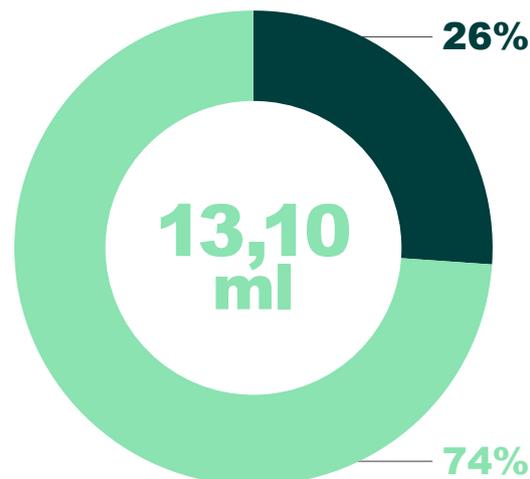
Dati 2022



⁴⁹ 64% includendo la quota parte di componenti fisicamente danneggiati o ormai obsoleti.

Con i cambiamenti climatici che aumentano la pressione sulle **risorse idriche**, Sisal riconosce l'importanza di garantire la disponibilità di acqua e di gestirla in modo sostenibile, soprattutto nelle aree sottoposte a *stress idrico*⁵⁰, sebbene i prelievi idrici non siano significativi per le nostre attività.

L'implementazione e la certificazione dei Sistemi di Gestione in accordo alle norme ISO 14001 e 50001, supporta il raggiungimento degli obiettivi strategici e costituisce uno dei principali stimoli per il coinvolgimento del personale e il miglioramento dei processi. Sisal, attraverso il *Risk Based Approach*, analizza costantemente i rischi ed individua opportune azioni di mitigazione al fine di raggiungere un livello di rischio residuo accettabile.



Prelievi idrici

- Area a Water Stress
- Aree NON a Water Stress

Certificazioni

Dipendenti in siti certificati

Sistema di gestione ambientale (UNI EN ISO 14001)

Perimetro: Sisal Italia S.p.A., Sisal S.p.A.

Il nostro Sistema di Gestione Ambientale si propone di operare considerando una gestione del rischio e una visione sistemica, attuando progetti e iniziative finalizzati ad accrescere la cultura della tutela ambientale e la consapevolezza inerenti alle sfide ambientali in atto, a beneficio di clienti, stakeholder e di coloro che lavorano all'interno delle nostre sedi.

La certificazione ISO 14001 rappresenta un'ulteriore leva per rafforzare il nostro impegno per la salvaguardia delle risorse naturali e la prevenzione dell'inquinamento.

Sistema di gestione dell'energia (UNI CEI EN ISO 50001)

Perimetro: Sisal Italia S.p.A., Sisal S.p.A.

L'adozione di un Sistema di Gestione dell'Energia sancisce una gestione efficiente dell'energia, una conoscenza approfondita dei nostri impianti e processi, portando avanti un percorso di efficientamento energetico e contestuale riduzione dei costi, con l'obiettivo di raggiungere il target di riduzione delle emissioni di gas a effetto serra fissato da Sisal nel 2021.

39%

Nota: le sedi certificate ISO 14001 e ISO 50001 sono 4 e il numero di dipendenti operanti in tali sedi è pari a 1.160.

⁵⁰ Calcolato con tool Water Risk Filter.



Appendici

– Nota metodologica	136
– Appendice tabelle dati	150
– GRI Content index	165
– Relazione di revisione limitata	172

Nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta il più importante strumento di comunicazione con tutti gli stakeholder delle tante attività di responsabilità sociale, ambientale ed economica di Sisal.

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 è stato redatto seguendo le linee guida **GRI Sustainability Reporting Standards** (di seguito anche “GRI Standards”) pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2016 e aggiornati al 2021, secondo l’opzione “with reference to” ed è pubblicato con frequenza annuale.

Perimetro e processo di reporting

Tutti i dati, le iniziative e i progetti si riferiscono al **periodo compreso tra il 01/01/2022 e il 31/12/2022**, salvo diversamente indicato, e fanno riferimento alla **società Sisal S.p.A.** e alle relative controllate, sia italiane che estere. Sono presenti le seguenti eccezioni per i seguenti ambiti:

- alcuni indicatori sociali si riferiscono al solo perimetro Italia, come specificato nelle relative note;
- il Country by Country Tax Report fa riferimento ai dati 2021 sulla base delle norme vigenti in materia di rendicontazione fiscale.

La funzione responsabile della predisposizione di questo documento è Sustainability & ESG reporting, nell’ambito della

Direzione Corporate Communication & Sustainability.

Principi di rendicontazione e materialità

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità sono stati definiti in base alle risultanze dell’**analisi di doppia materialità (finanziaria e d’impatto)**, condotta seguendo i principi dei GRI Standards e le linee guida dell’EFRAG (European Financial Reporting Advisory). La metodologia adottata e le attività realizzate sono riportate all’interno dello specifico capitolo “Analisi di materialità” (pag. 40) e dell’appendice dedicata in coda alla seguente nota metodologica. Oltre al principio di materialità, sono considerati anche altri principi di rendicontazione indicati dalle linee guida dei GRI Standards, in particolare: inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza. Il Bilancio di Sostenibilità descrive l’approccio allo stakeholder engagement e considera le risultanze delle attività sviluppate annualmente. I contenuti del Bilancio di Sostenibilità si concentrano sui temi materiali offrendo una rappresentazione completa del contesto di sostenibilità in cui opera Sisal.

Equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità. Il Bilancio di Sostenibilità offre una visione delle performance sia positive sia negative, garantendo equilibrio nella rappresentazione dei contenuti che

sono espressi attraverso un linguaggio il più possibile chiaro e comprensibile. Al fine di garantire affidabilità, accuratezza e tempestività dei contenuti, per la raccolta dei dati e l'elaborazione del documento è stato utilizzato il sistema informativo interno che ha visto coinvolti, ciascuno per il proprio ruolo e competenze, i referenti delle diverse funzioni aziendali competenti.

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità vengono integrati, nel corso dell'anno, con informazioni aggiuntive pubblicate nella sezione Sostenibilità del sito internet ufficiale: www.sisal.com.

Il Bilancio di Sostenibilità è sottoposto

a **revisione limitata da parte della società indipendente PricewaterhouseCoopers Business Services Srl**. La relazione di revisione che descrive il dettaglio dei principi adottati, le attività svolte e le relative conclusioni è riportata in Appendice.

Infine, il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Sisal S.p.A. in data 23 maggio 2023.

Nota metodologica sull'analisi di materialità

L'analisi di materialità svolta tiene conto sia della materialità d'impatto (prospettiva *inside-out*), sia della materialità finanziaria (prospettiva *outside-in*), in linea con le nuove richieste dei GRI Standards (2021) e anticipando le indicazioni degli European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

Il percorso implementato è stato sviluppato come di seguito descritto:

- 1. Analisi di contesto** per l'individuazione della rosa di tematiche potenzialmente rilevanti.
- 2. Valutazione della rilevanza delle tematiche** da parte del top management e di un panel rappresentativo degli stakeholder di riferimento tramite survey e focus group.
- 3. Valutazione degli impatti**, positivi e negativi, connessi alle tematiche tramite survey e focus group. Le risultanze sono state utilizzate per definire la *materialità d'impatto*.
- 4. Valutazione degli impatti finanziari**, positivi e negativi, connessi

alle tematiche tramite interviste one-to-one con alcuni esponenti del Management aziendale. Le risultanze sono state utilizzate per definire la *materialità finanziaria*.

- 5. Creazione della matrice di doppia materialità** dall'aggregazione dei risultati dei precedenti step.

Analisi di contesto

Lo studio del contesto ha consentito di individuare e analizzare i principali megatrend in ambito ESG (Environment, Social, Governance) caratterizzanti il più ampio contesto di sostenibilità a livello nazionale e internazionale, considerando quindi gli aspetti e gli eventi che hanno, attualmente o potenzialmente, la capacità di generare un impatto rilevante sul settore di riferimento per Sisal, influenzando conseguentemente le operazioni e le performance del Gruppo stesso.

Sono stati analizzati i principali studi di settore del mondo Gaming & Gambling, gli Standard Setter e le fonti normative di maggior rilievo. Allo stesso tempo sono

stati tenuti in considerazione i documenti elaborati dai principali competitor e dai peer di settore, compreso il Gruppo Flutter, ed è stata svolta una sentiment analysis per approfondire la percezione diffusa tra i media circa l'impegno e le performance di sostenibilità del Gruppo, al fine di comprendere i principali megatrend di sostenibilità che interessano più da vicino il settore.

Oltre allo studio di tali fonti esterne, sono state considerate anche le fonti interne a Sisal, quali documenti aziendali vigenti a livello di Gruppo, tra cui policy, procedure e impegni presi dall'organizzazione.

Gli esiti di tale analisi hanno consentito di identificare le **15 tematiche di interesse prioritario per il settore Gaming & Gambling**, riclassificate come di seguito:

Leadership nel gioco responsabile	Promozione di un modello di Gioco Responsabile e tutela delle categorie vulnerabili	Promozione di un modello di business che crei valore in modo sostenibile e responsabile, garantendo la tutela dei giocatori tramite iniziative preventive a contrasto della dipendenza dal gioco d'azzardo. Impegno concreto in iniziative di informazione, formazione, prevenzione dei fenomeni di gioco problematico e contrasto delle criticità legate al gioco. Applicazione rigorosa e concreta del rispetto dell'età minima per giocare alle piattaforme fisiche e online, superando i limiti imposti dalle attuali piattaforme.
	Assistenza e tutela del giocatore	Implementazione di pratiche volte a fornire una serie di strumenti di assistenza e di tutela per i giocatori problematici – quali un numero verde, dei sistemi di autovalutazione e dei percorsi di riabilitazione.
	Formazione dello staff sul Gioco Responsabile	Formazione e preparazione – per tutto il personale all'interno dei punti vendita – a riconoscere comportamenti problematici tra i giocatori e ad essere in grado di prestare supporto in caso di necessità, informando il giocatore o allontanandolo dalla sala se necessario.
	Comunicazione al consumatore	Comunicazione chiara e trasparente di informazioni al consumatore in modo da permettergli di giocare nell'ambito della legalità e di un gioco sano e consapevole, informandolo su rischi e pericoli del gioco d'azzardo ed evitando di promuovere il gioco come alternativa al lavoro o come mezzo di fuga da una cattiva situazione finanziaria, non promettendo vincite e non concentrandosi su particolari target di utenti (etnia, età...).
Ambiente di lavoro esemplare	Pari Opportunità e Promozione della Diversità e Inclusione (DE&I) tramite la lotta alla discriminazione	Promozione di politiche di gender equity, inclusione e diversità tramite la valorizzazione delle diversità presenti in azienda, attraverso la lotta trasversale a tutta l'organizzazione nei confronti dei fenomeni di discriminazione e come elemento di accrescimento del benessere interno.
	Sviluppo del capitale umano	Attività di gestione, formazione e sviluppo delle persone, in modo da evitare i rischi legati alla scarsità di manodopera qualificata, implementando programmi di talent acquisition, piani di sviluppo della carriera e azioni strutturate di formazione.

Azienda innovativa e sostenibile	Emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Impegno nella misurazione, gestione e riduzione degli impatti emissivi in atmosfera di gas a effetto serra (Scope 1, 2 e 3).
	Gestione responsabile di rifiuti e materiali	Approvvigionamento responsabile di materiali per gli uffici e i punti vendita – con particolare riferimento al consumo di carta – e gestione efficiente dei rifiuti prodotti e delle loro modalità di recupero e smaltimento.
	Consumo energetico	Impegno nella riduzione del proprio impatto energetico, sia nelle sedi del Gruppo, sia nei punti vendita sul territorio promuovendo sia l'efficiamento dei consumi che l'utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili.
	Sostegno alla comunità	Capacità di generare impatti positivi esterni a supporto delle comunità locali e del territorio di riferimento - quali investimenti economici, azioni di volontariato, donazioni e sponsorizzazioni.
	Ricerca e Innovazione	Promozione dell'innovazione – soprattutto in ambito digitale e informatico – valorizzando i talenti e le nuove generazioni, lo spirito imprenditoriale e la ricerca universitaria.
Governance ed etica di business	Tutela dei dati sensibili (privacy & security)	Protezione della privacy e dei dati sensibili del giocatore, tramite una gestione accorta e nei massimi livelli di sicurezza del patrimonio informativo aziendale, ponendo un'elevata attenzione anche al tema della Cybersecurity.
	Cultura della legalità	Istituzione di adeguati sistemi di valutazione del rischio, adeguate policy e regolamenti e creazione di un forte commitment a livello di governance interna per contrastare i fenomeni di corruzione, frode, estorsione, riciclaggio di denaro e arricchimento indebito.
	Governance Responsabile	Creazione di una governance – da parte dei massimi organi di governo, ma in generale all'interno di tutta l'organizzazione – attenta alle tematiche sociali, economiche e ambientali, che favorisca uno stile di leadership inclusivo nei confronti di tutti gli stakeholder e funzionale allo sviluppo responsabile del Gruppo.
	Etica di business	Massima attenzione agli aspetti etici e morali che permeano la vision aziendale, in tutti gli aspetti quotidiani del business, concentrandosi in particolare sull'etica professionale di tutta la popolazione aziendale, sui temi della fiscalità e della contabilità trasparente e sul contrasto alle pratiche anticoncorrenziali.

Stakeholder engagement

Survey

Sono state predisposte tre differenti survey, dedicate a valutare la rilevanza strategica per il Gruppo delle tematiche di sostenibilità precedentemente identificate e gli impatti (positivi e negativi, attuali e potenziali) di Sisal connessi a ciascuna tematica – valutando gravità o beneficio degli impatti. Nel caso del Top Management è stato inoltre chiesto anche di valutare la probabilità di accadimento connessa ad ogni impatto.

- **Survey per i dipendenti** – condivisa con tutta la popolazione aziendale, che ha ottenuto 201 risposte.
- **Survey per gli stakeholder** – realizzata in doppia lingua, italiano e inglese, e condivisa con un gruppo selezionato di stakeholder esterni all'organizzazione, che ha ottenuto 36 risposte.
- **Survey per il Top Management.**

Focus Group Multistakeholder

Si è deciso di realizzare anche un Focus Group Multistakeholder, con le seguenti finalità:

- affermare e consolidare il rapporto tra il Gruppo e gli stakeholder, condividendo e indirizzando le azioni implementate da Sisal in merito ai principali aspetti di sostenibilità;
- informarli dei principali aspetti in materia di rendicontazione di sostenibilità, portandoli a conoscenza del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo e dei temi in esso affrontati, così da far comprendere anche le motivazioni del processo di raccolta dei feedback che li vede coinvolti;
- esplorare in modo approfondito le opinioni, le aspettative e le valutazioni degli stakeholder in merito alla rilevanza strategica dei temi potenzialmente materiali per il Gruppo, al livello degli impatti connessi a tali temi e al presidio attivato in tali ambiti.

Al focus group hanno partecipato 18 persone, appartenenti a varie categorie di stakeholder, tra le quali: associazioni di categoria, comunità locale, organizzazioni non profit, enti regolatori, istituzioni, fornitori, accademia, punti vendita affiliati e agenzie Sisal.

Interviste one-to-one con il Management

Sono infine state effettuate interviste one to one con alcuni esponenti del Management aziendale allo scopo di identificare i possibili impatti positivi e/o negativi (rischi e opportunità finanziariamente rilevanti) connessi alle tematiche di sostenibilità definite materiali.

È stata quindi verificata, a partire dall'ERM Framework di Gruppo, l'esistenza di fattori scatenanti effetti finanziari, definiti come segue:

- la possibilità da parte di Sisal di continuare ad usare o accedere alle risorse finanziarie, naturali, intellettuali, umane, sociali, di relazione;
- la dipendenza di Sisal dal proprio network di relazioni con istituzioni finanziarie e fornitori di capitale finanziario, fornitori di materie e servizi, clienti, comunità locale, altri stakeholder interni ed esterni.

Tali fattori scatenanti sono successivamente stati sottoposti a valutazione in termini di:

- **Rischi** - contributo a diminuire i futuri flussi di cassa in entrata o ad aumentare i futuri flussi di cassa in uscita e/o a diminuire i capitali non rilevati in bilancio.
- **Opportunità** - contributo ad aumentare i futuri flussi di cassa in entrata o a diminuire i futuri flussi di cassa in uscita e/o ad aumentare i capitali non rilevati in bilancio.

Risultati della materialità

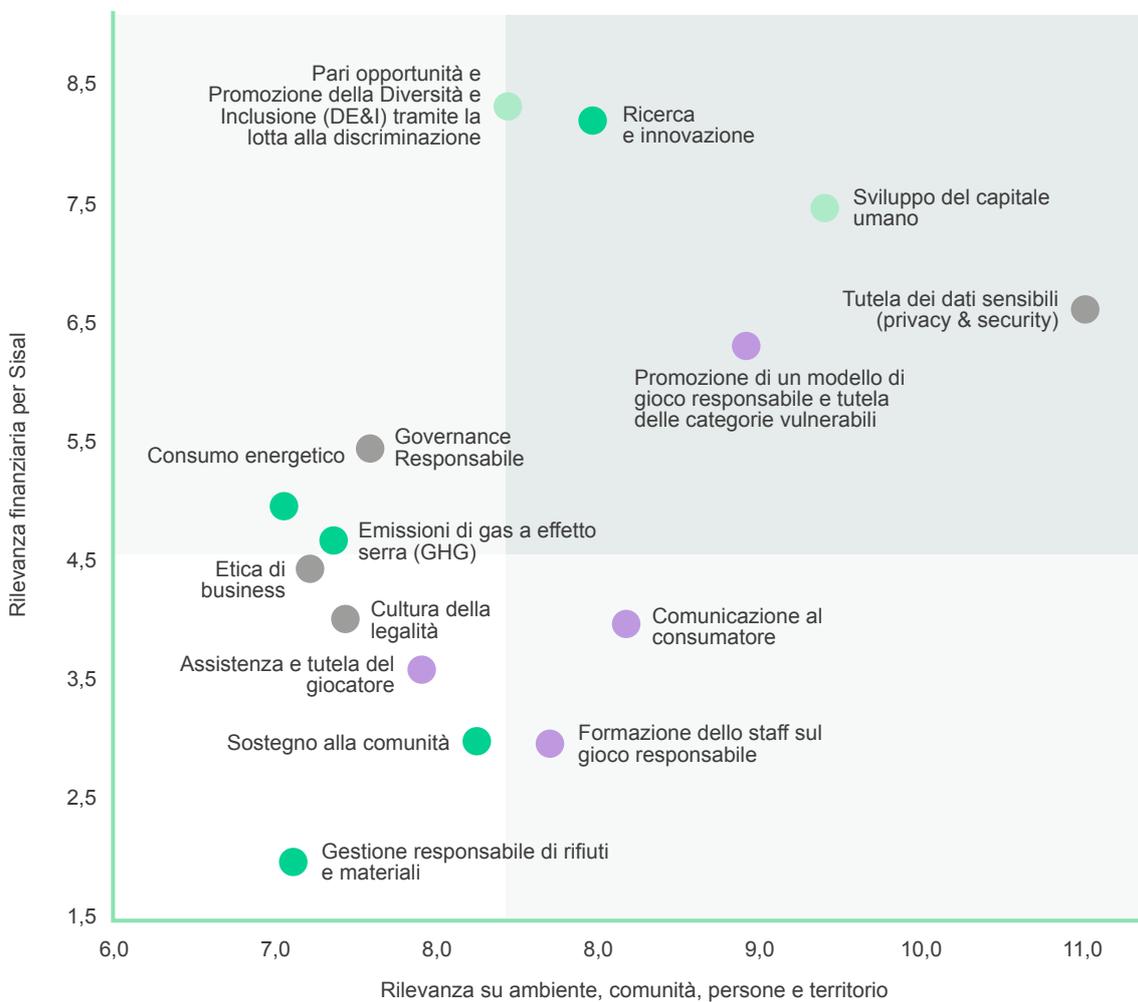
Matrice di doppia materialità

Accorpendo le valutazioni emerse dalle due analisi precedenti, in particolare i punteggi ottenuti per ogni tematica tramite la media dei rischi e delle opportunità contenuti al suo interno, è stata costruita la **matrice riassuntiva di “doppia materialità”** che tiene in considerazione entrambi gli aspetti.

Tale matrice rappresenta la **rilevanza finanziaria** per Sisal lungo l’asse delle or-

dinate (verticale) e la **rilevanza su ambiente, comunità, persone e territorio** sull’asse delle ascisse (orizzontale).

L’area in grigio del grafico rappresenta la **soglia di materialità** dell’analisi svolta, identificata come la mediana delle valutazioni ricevute, pari a 8,08 per la “materialità d’impatto” e a 4,75 per la “materialità finanziaria”⁵¹. In linea con quanto suggerito dalle linee guida dell’EFRAG, sono stati considerati come rilevanti i temi che superano la soglia per almeno uno degli aspetti considerati.



⁵¹ Per la valutazione della rilevanza degli impatti (gravità o beneficio dell’impatto; probabilità dell’impatto) è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 (bassa) a 4 (alta), oltre alla possibilità di non esprimere un giudizio.

Materialità d'impatto e finanziaria: elenco di dettaglio

		Materialità d'impatto	Livello di gravità/ beneficio	
Leadership nel gioco responsabile	Promozione di un modello di gioco responsabile e tutela delle categorie vulnerabili	Opportunità	Riduzione delle problematiche connesse al gioco d'azzardo, grazie ad una formazione mirata dello staff dei punti vendita, volta a prevenire l'insorgere di problemi di dipendenza tra i clienti	
		Opportunità	Riduzione delle problematiche connesse al gioco d'azzardo, grazie a politiche di informazione e tutela dei giocatori	
		Rischi	Aumento dei clienti problematici, anche a seguito di un portafoglio di prodotti/servizi sbilanciato verso tipologie di gioco che potrebbero indurre allo sviluppo di problematiche o misure di player protection (e.g. introduzione di limiti di gioco), negli store fisici, non abbastanza efficaci	
			Incremento dei clienti problematici, anche a seguito di un portafoglio di prodotti/servizi sbilanciato verso tipologie di gioco che inducono maggiormente allo sviluppo di problematiche o a inefficaci misure di player protection (e.g. introduzione di limiti di gioco) nel portale online	
			Violazione della normativa applicabile al Business in cui opera la società (e.g. limitazione gioco legale e/o distanze e orari, in base a quanto disposto da normative centrali e/o periferiche)	
			Garanzia di accesso alle piattaforme online e ai punti vendita fisici solo una volta compiuti i 18 anni, in modo da garantire il rispetto di tutte le normative e la tutela dei minori	
		Rischi	Vendita di gioco a minori da parte della rete, con conseguente impatto negativo sui minori, maggiormente condizionabili degli adulti, e sulla credibilità/attrattività del Gruppo	
			Mancata tutela dei minori, a causa di una lacuna nella formazione dello staff addetto al controllo dell'età	
	Opportunità		Individuazione e aiuto concreto dei giocatori che riscontrano problemi connessi al gioco d'azzardo, a partire da un'attenta valutazione da parte dello staff all'interno dei punti vendita	
			Individuazione e aiuto concreto dei giocatori che riscontrano problemi connessi al gioco d'azzardo, tramite algoritmi e sistemi informatici che permettano di riconoscere, anche online, i casi di gioco estremo	
		Attivazione di politiche di tutela e aiuto (numero verde, sistemi di autovalutazione, percorsi di riabilitazione e assistenza psicologica, formazione finanziaria) ai giocatori che hanno riscontrato serie problematiche dovute al gioco patologico		
	Rischi	Mancata tutela dei giocatori più fragili, con peggioramenti delle loro condizioni psicologiche e finanziarie		
	Formazione dello staff sul gioco responsabile	Opportunità	Tutela dei giocatori e dell'integrità dell'organizzazione, grazie ad un'elevata attenzione da parte dello staff ai temi relativi al gioco d'azzardo sui quali sono stati formati	
		Opportunità	Riduzione delle problematiche all'interno dei punti vendita sul territorio, grazie alle accortezze messe in campo dallo staff delle agenzie	
		Rischi	Mancata attenzione da parte dello staff alle problematiche relative al gioco d'azzardo, dovute a una formazione insufficiente erogata da parte dell'azienda	
			Gestione errata dei rapporti con i clienti, con conseguente insoddisfazione e possibilità di far insorgere problematiche connesse agli utenti maggiormente a rischio	
	Comunicazione al consumatore	Opportunità	Promozione del gioco, sia fisico che online, come mezzo per divertirsi e non come soluzione economica, tramite una comunicazione accorta e non incentrata su aspetti economici	
			Tutelare le minoranze e le persone maggiormente colpite dalle problematiche del gioco d'azzardo patologico, evitando comunicazioni targettizzate per questa fascia di persone	
		Rischi	Aumento dei casi di problematicità a seguito di comunicazione e/o pubblicità ingannevoli, nei Paesi in cui è possibile fare promozione	
			Insorgere di problemi di tipo finanziario nei giocatori, dovuti ad una comunicazione che promuova il gioco d'azzardo come un'alternativa al lavoro e un mezzo per fuggire dalla propria situazione finanziaria	

Materialità finanziaria

Livello di gravità/
beneficio

Promozione di un modello di gioco responsabile e tutela delle categorie vulnerabili	Opportunità	Aumento dei clienti dovuto a un riconoscimento in Italia come leader nella tutela del gioco responsabile e nella prevenzione verso possibili giocatori problematici	
	Rischi	Problemi reputazionali e legali a causa dell'aumento dei clienti problematici dovuto a un disegno del portafoglio di prodotti e servizi sbilanciato verso tipologie di gioco che inducono allo sviluppo di problematicità o a inefficaci misure di player protection (gioco online)	
		Problemi reputazionali e legali a causa dell'aumento dei clienti problematici dovuto a un disegno del portafoglio di prodotti e servizi sbilanciato verso tipologie di gioco che inducono allo sviluppo di problematicità o a inefficaci misure di player protection (punti vendita fisici)	
		Ritorno negativo (legale e di credibilità) dalla mancata attuazione dei protocolli di sicurezza e dei controlli nei punti vendita fisici dell'organizzazione (branded), sull'età delle persone e sull'accesso al punto vendita da parte di minori	
		Ritorno negativo (legale e di credibilità) dalla non applicazione di controlli adeguati sui giocatori da parte degli esercenti (unbranded) che operano sui territori	
		Conseguenze legate a eventi socialmente negativi (e.g. vendita gioco a minori da parte della rete, frodi, etc.) con conseguente impatto sulla credibilità/attrattività dei clienti attuali e potenziali della società	
Assistenza e tutela del giocatore	Opportunità	Posizionamento distintivo rispetto ai competitor grazie a politiche di sostegno del giocatore ben oltre quelle richieste dal regolatore, che garantiscano a Sisal il titolo di leader di mercato	
	Rischi	Cattiva pubblicità con conseguente calo della quota di mercato di Sisal, a causa di un mancato aiuto e sostegno ai giocatori che presentano situazioni di dipendenza patologica	
Formazione dello staff sul gioco responsabile	Opportunità	Maggiore soddisfazione dei propri clienti, grazie a livelli di servizio offerto dai propri dipendenti all'interno dei punti vendita	
	Rischi	Perdita di clienti a causa di uno staff (soprattutto all'interno dei punti vendita fisici) non adeguatamente formato a gestire i comportamenti problematici dei giocatori	
Comunicazione al consumatore	Rischi	Attività di marketing rivolte a target deboli o maggiormente sensibili, che possono portare a conseguenze legali per Sisal	
		Ritorni mediatici negativi per l'organizzazione a seguito della realizzazione di campagne non in linea con gli obiettivi di Sisal di contenimento del gioco patologico	

		Materialità d'impatto	Livello di gravità/ beneficio		
Azienda innovativa e sostenibile	Emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Opportunità	Riduzione delle emissioni grazie ad attività all'interno della propria sfera di business (quali la sostituzione delle fonti energetiche, la riduzione dei consumi energetici e di materiali)		
		Opportunità	Contributo positivo alla lotta al cambiamento climatico, attraverso l'implementazione di una Climate Strategy a livello di Gruppo		
		Opportunità	Supporto alla riduzione delle emissioni GHG lungo l'intera filiera, per esempio attraverso politiche di acquisto più attente agli aspetti ambientali e attraverso iniziative di coinvolgimento della rete di vendita		
	Gestione responsabile di rifiuti e materiali	Rischi	Mancato contributo alla lotta al cambiamento climatico, a causa del non allineamento a obiettivi o standard nazionali e internazionali, in materia di emissioni e climate change		
		Opportunità	Recupero e riciclo di rifiuti per la successiva produzione di nuovi materiali e/o per la generazione di energia		
		Opportunità	Recupero e riciclo di rifiuti per ridurre i costi per la collettività legati allo smaltimento dei rifiuti e in particolare all'utilizzo non efficiente di materiale		
	Consumo energetico	Rischi	Impatti rilevanti sull'ambiente e sulla comunità locale, dovuti alla non virtuosa gestione dei rifiuti in termini di volumi prodotti e mancata destinazione a trattamenti di recupero (materia o energia)		
		Rischi	Consumo eccessivo e sovrapproduzione di carta per l'utilizzo negli uffici e in particolare nei punti vendita sul territorio		
		Opportunità	Riduzione dell'impatto ambientale, grazie all'implementazione di iniziative di efficientamento energetico e una maggiore sensibilizzazione dei dipendenti (in particolare di quelli che operano all'interno delle agenzie di vendita)		
	Sostegno alla comunità	Rischi	Possibile contributo alla crisi energetica nazionale e internazionale, a causa di un elevato livello di consumi e della mancata implementazione di azioni di efficientamento nei punti vendita sul territorio		
		Opportunità	Creazione di un impatto socio-economico positivo all'interno del territorio, grazie a specifiche attività in partnership con attori locali		
		Opportunità	Iniziative in network con enti del territorio per tutelare i giocatori e ridurre le problematiche dovute al gioco sul territorio di riferimento		
Ricerca e Innovazione	Rischi	Nascita di malcontenti tra le comunità locali a causa dell'attività svolta dal Gruppo Sisal nei territori di riferimento			
	Rischi	Mancata valorizzazione del territorio di riferimento e mancata collaborazione con gli enti del territorio che si occupano delle problematiche dovute alle dipendenze			
	Rischi	Aumento di problematiche legate al gioco d'azzardo sui territori di riferimento			
	Opportunità	Sviluppo di tecnologie per ridurre le conseguenze del gioco problematico, grazie ad un costante investimento in ricerca e sviluppo			
Ricerca e Innovazione	Opportunità	Investimenti in competenze e tecnologie che creano esternalità positive per la società e per il sistema Paese nel suo complesso			
	Opportunità	Investimenti in competenze e tecnologie che aumentano il numero di persone con competenze ICT/STEM, anche attraverso la collaborazione con università ed enti di ricerca			
	Rischi	Mancata innovazione interna con conseguente rischio di non contribuire allo sviluppo tecnologico del Paese, anche in termini di formazione delle persone			

Materialità finanziaria

Livello di gravità/
beneficio

Emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Opportunità	Accesso a fondi di finanziamento e a risorse economiche destinate ad organizzazioni che definiscono Piani di Adattamento e Mitigazione al cambiamento climatico	
	Rischi	Eventi atmosferici e naturali, anche dovuti al cambiamento climatico, di entità tale da procurare danni o compromettere l'operatività aziendale e/o quella di clienti e fornitori (e.g. rischi fisici quali uragani, inondazioni, terremoti, etc.)	
		Mancato allineamento a standard nazionali e internazionali in materia di emissioni, con conseguenti sanzioni per Sisal e pubblicità negativa	
Gestione responsabile di rifiuti e materiali	Opportunità	Accesso a fondi di finanziamento e a risorse economiche in virtù di una gestione virtuosa di una Materia Prima strategica per l'organizzazione, quale la carta	
	Rischi	Sanzioni derivanti da mancata compliance normativa in materia di gestione dei rifiuti	
		Mancato efficientamento del consumo di carta, con conseguenze sia esterne, ma anche sul business di Sisal	
Consumo energetico	Opportunità	Risparmio economico sulle bollette di luce e gas, connesso all'efficientamento energetico di edifici e punti vendita territoriali	
	Rischi	Mancato efficientamento dei consumi energetici, con aumento dei costi legati all'energia per Sisal	
		Mancato allineamento agli obiettivi di riduzione dei consumi energetici, con conseguenti danni economici (sanzioni) e reputazionali	
Sostegno alla comunità	Opportunità	Riduzione delle problematiche con le comunità locali, grazie ad una stretta collaborazione e a iniziative sul territorio	
	Rischi	Danni economici derivanti da malcontenti a seguito dell'attività svolta da Sisal, a causa di una mancata collaborazione con gli enti sul territorio o di un'insufficiente comunicazione con i cittadini (pressione delle comunità locali sui legislatori locali)	
		Mancato pagamento di tasse e imposte da parte della Società e/o per conto dei dipendenti con responsabilità della Società e conseguente aumento delle penali da pagare	
Ricerca e Innovazione	Opportunità	Aumento dei clienti del Gruppo, grazie ad un'offerta di prodotti sempre più innovativa e all'avanguardia	
	Rischi	Mancato investimento in ricerca e innovazione, con conseguente perdita di quote di mercato rispetto ai propri competitor	

		Materialità d'impatto	Livello di gravità/ beneficio
Ambiente di lavoro esemplare	Pari Opportunità e Promozione della Diversità e Inclusione (DE&I) tramite la lotta alla discriminazione	Opportunità	Contributo allo sviluppo di un modello di società più inclusivo attraverso la diffusione di conoscenza e consapevolezza sulle tematiche di diversità, equità e rispetto delle individualità
		Opportunità	Aumento del benessere dei dipendenti, sia negli uffici sia nei punti vendita sul territorio attraverso un ambiente più inclusivo
		Opportunità	Supporto allo sviluppo di un ambiente più inclusivo anche tra i fornitori attraverso politiche di procurement che includano criteri di DE&I
	Sviluppo del capitale umano	Rischi	Discriminazione e trattamento non equo delle persone all'interno del Gruppo sulla base di genere, religione, età, orientamento sessuale, provenienza geografica e altre caratteristiche individuali
		Opportunità	Sviluppo del capitale umano del Gruppo e trasmissione ai nuovi entrati delle adeguate competenze, necessarie per lo svolgimento della propria attività e per il proprio accrescimento professionale
	Rischi	Mancata soddisfazione delle aspettative e delle esigenze di crescita individuale e professionale delle risorse umane	
Rischi	Mancata implementazione di programmi di formazione con conseguente arresto della crescita delle competenze, sia per i dipendenti delle agenzie di vendita sia per quelli operanti all'interno degli uffici		

		Materialità finanziaria	Livello di gravità/ beneficio
Pari Opportunità e Promozione della Diversità e Inclusion (DE&I) tramite la lotta alla discriminazione	Opportunità	Migliori performance economiche derivanti da una maggiore attrattività del brand nella ricerca di nuove figure, grazie alla sua attenzione alle diversità (medio lungo termine)	
		Migliori performance economiche derivanti da una maggiore attrattività per manager donna e per figure femminili, grazie alle politiche di Sisal rivolte al favorire l'avanzamento di carriera per le donne	
	Rischi	Conseguenze negative legate all'accertamento di eventi di discriminazione, all'interno della sede o dei punti vendita del territorio	
		Inadeguata attuazione delle azioni in ambito Diversity, Equity & Inclusion con conseguenze quali decremento della performance, diminuzione di incentivo e motivazione delle risorse, mancata soddisfazione e fidelizzazione dei clienti, mancata attrazione di nuovi talenti e stakeholder	
Sviluppo del capitale umano	Opportunità	Migliori performance economiche derivanti da una presenza di un personale di alto livello, formato e in grado di porre Sisal come azienda all'avanguardia nello svolgimento delle proprie attività, anticipando i propri competitor	
		Maggiore garanzia di continuità del business, grazie alla presenza di un organico completo e mai carente, dovuto alla corretta gestione dei propri dipendenti, alla capacità di attrarre di nuovi e al saper gestire l'organico durante tutto l'anno	
	Rischi	Riduzione delle performance aziendali, dovuta alla presenza di dipendenti non sufficientemente formati per lo svolgimento delle attività a proprio carico	
		Personale non adeguatamente coinvolto e allineato con gli obiettivi della società, a causa di una mancata diffusione dei valori e della mission aziendale	
		Carenza di risorse in alcuni ambiti aziendali o difficoltà nell'attrarre nuovi talenti in aree specifiche, dovuti alla difficoltà di effettuare un recruiting adeguato alle esigenze della società (in termini di rispetto delle pipeline di richieste)	
		Aumento del turnover non controllato a causa di inadeguate politiche del personale con il rischio di aumentare la richiesta di risorse non pianificate	
		Perdita di risorse strategiche per la società o definizione di piani di successione non adeguati, dovuti a una difficoltà nel trattenere i talenti in azienda	
		Diminuzione della talent attraction e retention, a seguito di politiche di remunerazione e incentivazione del personale rilevante non adeguate	
		Diminuzione della qualità delle prestazioni di lavoro e inefficacia dei processi aziendali, dovuti ad un inadeguato dimensionamento delle strutture aziendali con conseguente carico di lavoro effettivo troppo elevato su una singola area/divisione aziendale	

Materialità d'impatto

Livello di gravità/
beneficio

		Materialità d'impatto	Livello di gravità/ beneficio
Governance ed etica di business	Tutela dei dati sensibili (privacy & security)	Opportunità	Adozione dei massimi livelli di sicurezza in merito al tema della Cybersecurity, in modo da garantire agli utenti l'assenza di perdite o furti di dati e il proseguimento delle attività operative
		Rischi	Rischio di utilizzo illecito dei dati personali, di falsa notifica al Garante per la privacy, di mancata adozione delle misure necessarie per tutelare i dati personali, di mancato rispetto dei provvedimenti stabiliti dal Garante per la privacy e della normativa applicabile
			Possibile perdita di dati a seguito di un attacco informatico a valle di una parziale copertura dei requisiti di sicurezza nel processo di sviluppo
			Possibile intercettazione a causa dell'utilizzo di protocolli non sicuri all'interno della rete aziendale o possibile visualizzazione di dati riservati a causa della mancata cifratura degli stessi
			Possibile cancellazione accidentale dei dati tramite accesso diretto ai database di produzione da parte degli utenti di Business
			Indisponibilità/ blocco/ malfunzionamento dei sistemi informatici (hardware e software) con conseguente interruzione delle attività operative (e.g. sistemi predisposti ad abilitare utenze interne e tecniche all'accesso, visualizzazione e utilizzo delle informazioni, software di supporto al gaming quale piattaforma GNTN, etc.)
	Cultura della legalità	Opportunità	Garanzia di integrità e contributo alla legalità nel mercato del gioco, limitando i rischi connessi al gioco illegale
		Rischi	Mancanza di trasparenza nei processi operativi e decisionali da parte dell'organizzazione, con conseguente diffidenza di mercati, investitori e clienti
			Violazione della normativa anticorruzione di riferimento, che può rappresentare violazione di legge, inadempimento delle obbligazioni contrattuali derivanti dai rapporti in essere e illecito disciplinare
	Governance responsabile	Opportunità	Contributo al percorso verso il raggiungimento di un modello globale di sviluppo sostenibile, attraverso l'adozione volontaria di buone pratiche di governance che garantiscano maggiore trasparenza e presidio della strategia di sostenibilità diffusa trasversalmente all'interno dell'azienda
		Rischi	Risposta inadeguata da parte di Sisal alle aspettative degli stakeholder esterni in materia di sostenibilità aziendale
			Errata strutturazione o scarsa eterogeneità nella composizione degli organi di vertice e dei Comitati (e.g. quota amministratori indipendenti, presenza o meno di donne, distribuzione competenze, etc.)
	Etica di business	Opportunità	Diffusione di una cultura indirizzata all'etica aziendale, in grado di promuovere comportamenti corretti e prassi di comportamento eque, sia internamente che al di fuori del perimetro aziendale
		Rischi	Violazione da parte dei dipendenti interni e dei collaboratori della documentazione di autoregolamentazione formalizzata tramite normativa interna (policy, regolamenti interni etc.) o assetto di normativa interna non adeguato alle attività svolte dalla Società
			Violazione delle regole poste a tutela della concorrenza con ulteriori rischi di sanzioni da parte delle Autorità nazionali garanti della concorrenza zione
			Violazione norme disciplinate dal Decreto Legislativo 231/2001
	Mancata o errata definizione di adeguate politiche di Whistleblowing, utilizzo di strumenti non adeguati all'invio delle segnalazioni o gestione non tempestiva delle segnalazioni		

		Materialità finanziaria	Livello di gravità/ beneficio
Tutela dei dati sensibili (privacy & security)	Opportunità	Riduzione/azzeramento delle perdite di dati con maggiori garanzie per il cliente e maggiore attrattività per il brand Sisal	
	Rischi	Conseguenze legali a seguito di un utilizzo illecito dei dati personali, di falsa notifica al Garante per la privacy, di mancata adozione delle misure necessarie per tutelare i dati personali, di mancato rispetto dei provvedimenti stabiliti dal Garante per la privacy e della normativa applicabile	
		Ripercussioni negative a causa di possibili attacchi informatici dovuti a una parziale copertura dei requisiti di sicurezza nel processo di sviluppo	
		Intercettazione di informazioni riservate a causa dell'utilizzo di protocolli non sicuri all'interno della rete aziendale o possibile visualizzazione di dati riservati a causa della mancata cifratura degli stessi	
		Cancellazione accidentale dei dati tramite accesso diretto al database di produzione da parte degli utenti con conseguenze legali ed economiche per Sisal	
		Perdita di clienti a causa dell'indisponibilità, blocco o malfunzionamento dei sistemi informatici con conseguente interruzione delle attività operative	
Cultura della legalità	Rischi	Conseguenze legali e reputazionali a seguito di casi di corruzione accertati	
		Multe e sanzioni dovute a politiche fiscali scorrette e non in linea con le normative nazionali	
Governance responsabile	Opportunità	Posizionamento come leader di mercato, con benefici derivanti dal mercato finanziario, grazie ad una leadership innovativa, predisposta a lavorare per migliorare il proprio business e anticipare i trend globali	
	Rischi	Svantaggi per il Gruppo dovuti ad un'errata strutturazione degli organi di vertice e dei Comitati e a una scarsa eterogeneità all'interno degli stessi (e.g. quota amministratori indipendenti, presenza o meno di donne, distribuzione competenze)	
		Ritorni negativi dovuti al mancato ottenimento o rinnovo delle certificazioni (e.g. certificazioni ISO 27001, WLA-SCS, ISO 9001, etc.)	
Etica di business	Opportunità	Riduzione delle problematiche legali e di immagine dovute al non rispetto di principi etici e morali da parte dell'organizzazione e dei suoi dipendenti	
	Rischi	Ripercussioni legali e pecuniarie su Sisal a seguito di una violazione da parte dei dipendenti interni o dei collaboratori della documentazione di autoregolamentazione formalizzata tramite normativa interna (policy, regolamenti interni etc.)	
		Conseguenze legali a seguito della violazione delle norme disciplinate dal Decreto Legislativo 231/2001	
		Accadimento di comportamenti non etici da parte di dipendenti, collaboratori o dirigenti aziendali, a seguito di una mancata o non corretta definizione e applicazione di politiche di Whistleblowing, oltre ad una possibile gestione non tempestiva delle stesse	
		Sanzioni da parte delle Autorità nazionali garanti della concorrenza a seguito di violazione delle regole poste a tutela della concorrenza	
		Violazione della normativa anticorruzione di riferimento, che può rappresentare violazione di legge, inadempimento delle obbligazioni contrattuali derivanti dai rapporti in essere e illecito disciplinare	

Appendice tabelle dati

Indicatori sociali

GRI 2-7 General disclosure sui dipendenti

Dipendenti per genere e tipologia di contratto

Genere	Unità	2020			2021			2022		
		D	I	Totale	D	I	Totale.	D	I	Totale
Uomini	n.	93	1.236	1.329	98	1.467	1.565	111	1.717	1.828
Donne	n.	63	778	841	70	921	991	64	1.064	1.128
Totale	n.	156	2.014	2.170	168	2.388	2.556	175	2.781	2.956

Dipendenti per Paese e tipologia di contratto

Paese	Unità	2020			2021			2022		
		D	I	Totale	D	I	Totale	D	I	Totale
Italia	n.	156	1.732	1.888	162	1.777	1.939	173	1.898	2.071
Spagna	n.	0	0	0	5	6	11	2	10	12
Marocco	n.	0	59	59	0	71	71	0	72	72
Albania	n.	0	107	107	0	415	415	0	612	612
Turchia	n.	0	116	116	1	119	120	0	189	189
Totale	n.	156	2.014	2.170	168	2.388	2.556	175	2.781	2.956

D = contratto a tempo determinato
I = contratto a tempo indeterminato

Dipendenti per genere e tipologia di contratto

Genere	Unità	2020			2021			2022		
		FT	PT	Totale	FT	PT	Totale	FT	PT	Totale
Uomini	n.	1.249	80	1.329	1.517	48	1.565	1.780	48	1.828
Donne	n.	618	223	841	814	177	991	982	146	1.128
Totale	n.	1.867	303	2.170	2.331	225	2.556	2.762	194	2.956

Dipendenti per Paese e tipologia di contratto

Parametro	Unità	2020			2021			2022		
		FT	PT	Totale	FT	PT	Totale	FT	PT	Totale
Italia	n.	/	/	/	/	/	/	1.877	194	2.071
Spagna	n.	/	/	/	/	/	/	12	0	12
Marocco	n.	/	/	/	/	/	/	72	0	72
Albania	n.	/	/	/	/	/	/	612	0	612
Turchia	n.	/	/	/	/	/	/	189	0	189
Totale	n.	/	/	/	/	/	/	2.762	194	2.956

FT = contratto full-time
PT = contratto part-time

GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti

Parametro	Unità	2020			2021			2022		
		Interinali	Stagisti	Tot.	Interinali	Stagisti	Tot.	Interinali	Stagisti	Tot.
Italia	n.	26	31	57	25	26	51	10	52	62
Spagna	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Marocco	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Albania	n.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turchia	n.	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Totale	n.	26	31	57	25	26	51	11	52	63

GRI 401-1 Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti

Nuove assunzioni per Paese e fascia d'età

Parametro	Unità	2020				2021				2022			
		< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.
Italia	n.	105	171	8	284	111	170	10	291	171	279	38	488
Spagna	n.	0	0	0	0	4	7	0	11	3	0	1	4
Marocco	n.	3	18	0	21	6	14	0	20	4	13	0	17
Albania	n.	61	16	0	77	203	176	1	380	186	198	0	384
Turchia	n.	13	95	0	108	14	23	0	37	45	57	1	103
Totale	n.	182	300	8	490	338	390	11	739	409	547	40	996

Tasso d'assunzione per Paese e fascia d'età

Parametro	Unità	2020				2021				2022			
		< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.
Italia	%	43	13	3	15	45	12	3	15	66	19	11	24
Spagna	%	n.a.	n.a.	n.a.	0	80	117	0	100	75	0	100	33
Marocco	%	33	38	0	36	43	25	0	28	29	23	0	24
Albania	%	70	80	0	72	86	99	100	92	66	60	0	63
Turchia	%	100	94	0	93	100	22	0	31	88	43	20	54
Totale	%	52	20	3	23	66	23	4	29	67	27	11	34

Nuove assunzioni per Paese e genere

Parametro	Unità	2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	182	102	284	170	121	291	318	170	488
Spagna	n.	n.a.	n.a.	n.a.	6	5	11	2	2	4
Marocco	n.	19	2	21	15	15	30	13	4	17
Albania	n.	51	26	77	233	147	380	223	161	384
Turchia	n.	69	39	108	26	11	37	68	35	103
Totale	n.	321	169	490	450	299	749	624	372	996

Tasso d'assunzione per Paese e genere

Parametro	Unità	2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	%	16	14	15	15	16	15	25	21	24
Spagna	%	n.a.	n.a.	n.a.	100	100	100	29	40	33
Marocco	%	38	22	36	25	125	42	20	50	24
Albania	%	71	74	72	90	94	92	63	63	63
Turchia	%	95	91	93	33	28	31	50	67	54

Turnover per Paese e fascia d'età

Parametro	Unità	2020				2021				2022			
		< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.
Italia	n.	54	110	25	189	55	164	21	240	98	217	41	356
Spagna	n.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0	0	2	1	0	3
Marocco	n.	2	3	0	5	0	8	0	8	4	12	0	16
Albania	n.	10	1	0	11	43	29	0	72	102	85	0	187
Turchia	n.	2	6	0	8	10	21	1	32	6	27	0	33
Totale	n.	68	120	25	213	108	222	22	352	212	342	41	595

Tasso di turnover per Paese e fascia d'età

Parametro	Unità	2020				2021				2022			
		< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.
Italia	%	22	8	9	10	22	12	7	12	38	15	12	17
Spagna	%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0	0	50	14	0	25
Marocco	%	22	6	0	8	0	15	0	11	29	21	0	22
Albania	%	11	5	0	10	18	16	0	17	36	26	0	31
Turchia	%	15	6	0	7	71	20	33	27	12	20	0	17
Totale	%	19	8	9	10	21	13	7	14	35	17	12	20

Turnover per Paese e genere

Parametro	Unità	2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	117	72	189	140	100	240	215	141	356
Spagna	n.	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0	2	1	3
Marocco	n.	5	0	5	6	2	8	14	2	16
Albania	n.	7	4	11	47	25	72	128	59	187
Turchia	n.	7	1	8	18	14	32	16	17	33
Totale	n.	136	77	213	211	141	352	375	220	595

Tasso di turnover per Paese e genere

Parametro	Unità	2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	%	10	10	10	12	13	12	17	17	17
Spagna	%	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0	29	20	25
Marocco	%	10	0	8	10	17	11	22	25	22
Albania	%	10	11	10	18	16	17	36	23	31
Turchia	%	10	2	7	23	35	27	12	33	17

GRI 403-9 Infortuni sul lavoro

Parametro*	Unità	2020	2021	2022
Uomini	n.	4	8	10
Donne	n.	2	4	5
In itinere	n.	3	6	11
Sul lavoro	n.	3	6	4

* Solo perimetro Italia.

Accordi sindacali su tematiche di salute e sicurezza (non GRI)

Parametro	Unità	2020	2021	2022
Accordi che coprono/includono tematiche di salute e sicurezza	n.	1	1	1
Numero totale di accordi con le associazioni sindacali che coprono/includono tematiche di salute e sicurezza	n.	2	2	2
Percentuale di accordi con le associazioni sindacali	%	100%	100%	100%

Infortuni sul lavoro

Parametro	Unità	2020	2021	2022
Italia				
Ore di lavoro totali	ore	/	2.833.478	3.389.560
Tasso d'infortunio	%	/	2,1	1,2
Totale infortuni registrati	n.	/	6	4
<i>Incidenti con gravi conseguenze (esclusi quelli mortali)</i>	n.	/	0	0
<i>Incidenti mortali</i>	n.	/	0	0
Marocco				
Ore di lavoro totali	ore	/	/	118.080
Tasso d'infortunio	%	/	/	0
Totale infortuni registrati	n.	/	/	0
<i>Incidenti con gravi conseguenze (esclusi quelli mortali)</i>	n.	/	/	0
<i>Incidenti mortali</i>	n.	/	/	0
Albania				
Ore di lavoro totali	ore	/	/	1.003.680
Tasso d'infortunio	%	/	/	0
Totale infortuni registrati	n.	/	/	0
<i>Incidenti con gravi conseguenze (esclusi quelli mortali)</i>	n.	/	/	0
<i>Incidenti mortali</i>	n.	/	/	0
Turchia				
Ore di lavoro totali	ore	/	/	376.488
Tasso d'infortunio	%	/	/	0
Totale infortuni registrati	n.	/	/	0
<i>Incidenti con gravi conseguenze (esclusi quelli mortali)</i>	n.	/	/	0
<i>Incidenti mortali</i>	n.	/	/	0
Totale				
Ore di lavoro totali	ore	/	/	4.887.808
Tasso d'infortunio	%	/	/	0,8
Totale infortuni registrati	n.	/	/	4
<i>Incidenti con gravi conseguenze (esclusi quelli mortali)</i>	n.	/	/	0
<i>Incidenti mortali</i>		/	/	0

GRI 404-1 Ore medie di formazione per dipendente

Ore medie di formazione non obbligatoria per dipendente*

Ore medie di formazione non obbligatoria per dipendente per genere	Unità	2020	2021	2022
Italia				
Uomini	n.	8,3	15,6	13,7
Donne	n.	8,2	16,3	17,0
Ore medie di formazione non obbligatoria per categoria professionale	Unità	2020	2021	2022
Apprendisti	n.	14,2	12,1	n.a
Operai	n.	2,4	2,6	11,8
Impiegati	n.	7,8	15,7	13,4
Quadri	n.	16,2	24,3	30,6
Dirigenti	n.	5,8	10,6	20,3

* Si specifica che il dato relativo alle ore medie suddiviso per genere e categoria professionale comprende solo il perimetro Italia.

Ore totali di formazione non obbligatoria per genere (Non GRI)

Parametro	Unità	2020	2021	2022*
Uomini	n.	9.388	18.148	17.314
Donne	n.	6.190	12.633	13.702
Totale	n.	15.579	30.781	31.016

Ore totali di formazione non obbligatoria per categoria professionale (Non GRI)

Parametro	Unità	2020	2021	2022
Apprendisti	n.	751	641	1
Operai	n.	257	250	1.224
Impiegati	n.	12.006	25.293	23.247
Quadri	n.	2.333	4.109	5.507
Dirigenti	n.	231	488	1.037
Totale	n.	15.579	30.781	31.016

Ore totali di formazione obbligatoria per categoria professionale (Non GRI)

Parametro	Unità	2020	2021	2022*
Apprendisti	n.	106	89	22
Operai	n.	226	260	252
Impiegati	n.	3.790,3	6.334,5	4.358
Quadri	n.	423	1.219	449
Dirigenti	n.	82	264	94
Totale	n.	4.627	8.167	5.175

* Circa 7.000 ore di formazione online non sono state contabilizzate dal sistema interno di tracciamento delle ore di formazione.

Ore medie di formazione (obbligatoria e non obbligatoria) (Non GRI)*

Parametro	Unità	2020	2021	2022
Italia	n.	n.a.	n.a.	22,6
Spagna	n.	n.a.	n.a.	0,8
Marocco	n.	n.a.	n.a.	5,6
Albania	n.	n.a.	n.a.	0,4
Turchia	n.	n.a.	n.a.	4,4
Totale	n.	9,3	15,2	16,4

* I dati indicati includono interinali e stagisti.

Formazione erogata per ambito (Non GRI)

Parametro	2022*
	Numero di dipendenti coinvolti
Health and Safety (sicurezza dei lavoratori)	412
Business ethics, integrity and anticorruption (D.Lgs. 231/2001 Modelli Organizzativi)	1.395
Anti-Money Laundering (antiriciclaggio)	480
Gioco Responsabile	493
Data privacy	442
Security	444

* Il dato si riferisce solo alla quota parte di formazione online erogata in Italia, ad eccezione di alcune attività di formazione in presenza relative all'ambito Business ethics, integrity and anticorruption (D.Lgs. 231/2001 Modelli Organizzativi).

GRI 405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti

Diversità degli organi di governo

Parametro	Genere	Unità	2020				2021				2022			
			< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.
Consiglio di Amministrazione	Uomini	n.	0	4	5	9	0	2	4	6	0	1	4	5
	Donne	n.	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0

Dipendenti per genere e fascia d'età

Parametro	Unità	2020				2021				2022			
		< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.
Uomini	n.	/	/	/	0	/	/	/	0	361	1.255	212	1.828
Donne	n.	/	/	/	0	/	/	/	0	249	737	142	1.128
Totale	n.	0	610	1.992	354	2.956							

Dipendenti per Paese e genere

Parametro	Unità	2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	1.134	754	1.888	1.162	777	1.939	1.265	806	2.071
Spagna	n.	0	0	0	6	5	11	7	5	12
Marocco	n.	50	9	59	59	12	71	64	8	72
Albania	n.	72	35	107	258	157	415	355	257	612
Turchia	n.	73	43	116	80	40	120	137	52	189
Totale	n.	1.329	841	2.170	1.565	991	2.556	1.828	1.128	2.956

Dipendenti per Paese e fascia d'età

Parametro	Unità	2020				2021				2022			
		< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.
Italia	n.	243	1.360	285	1.888	246	1.389	304	1.939	259	1.467	345	2.071
Spagna	n.	0	0	0	0	5	6	0	11	4	7	1	12
Marocco	n.	9	47	3	59	14	55	2	71	14	56	2	72
Albania	n.	87	20	0	107	237	177	1	415	282	329	1	612
Turchia	n.	13	101	2	116	14	103	3	120	51	133	5	189
Totale	n.	352	1.528	290	2.170	516	1.730	310	2.556	610	1.992	354	2.956

Dipendenti per categoria professionale e genere

Parametro	Unità	2020			2021			2022		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia										
Apprendisti	n.	29	24	53	10	9	19	0	0	0
Operai	n.	93	14	107	87	10	97	95	9	104
Impiegati	n.	876	668	1.544	916	692	1.608	1.020	716	1.736
Quadri	n.	106	38	144	116	53	169	113	67	180
Dirigenti	n.	30	10	40	33	13	46	37	14	51
Totale	n.	1.134	754	1.888	1.162	777	1.939	1.265	806	2.071
Spagna										
Apprendisti	n.	/	/	/	/	/	/	0	0	0
Operai	n.	/	/	/	/	/	/	0	0	0
Impiegati	n.	/	/	/	/	/	/	6	5	11
Quadri	n.	/	/	/	/	/	/	0	0	0
Dirigenti	n.	/	/	/	/	/	/	1	0	1
Totale	n.	/	/	/	/	/	/	7	5	12
Marocco										
Apprendisti	n.	/	/	/	/	/	/	0	0	0
Operai	n.	/	/	/	/	/	/	0	0	0
Impiegati	n.	/	/	/	/	/	/	57	5	62
Quadri	n.	/	/	/	/	/	/	3	3	6
Dirigenti	n.	/	/	/	/	/	/	4	0	4
Totale	n.	/	/	/	/	/	/	64	8	72
Albania										
Apprendisti	n.	/	/	/	/	/	/	0	0	0
Operai	n.	/	/	/	/	/	/	0	0	0
Impiegati	n.	/	/	/	/	/	/	343	253	596
Quadri	n.	/	/	/	/	/	/	11	4	15
Dirigenti	n.	/	/	/	/	/	/	1	0	1
Totale	n.	/	/	/	/	/	/	355	257	612
Turchia										
Apprendisti	n.	/	/	/	/	/	/	0	0	0
Operai	n.	/	/	/	/	/	/	0	0	0
Impiegati	n.	/	/	/	/	/	/	107	31	138
Quadri	n.	/	/	/	/	/	/	24	15	39
Dirigenti	n.	/	/	/	/	/	/	6	6	12
Totale	n.	/	/	/	/	/	/	137	52	189

Dipendenti per categoria professionale e fascia d'età

Parametro	Unità	2020				2021				2022			
		< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.	< 30	30-50	> 50	Tot.
Italia													
Apprendisti	n.	42	11	0	53	11	8	0	19	0	0	0	0
Operai	n.	13	78	16	107	8	71	18	97	2	75	27	104
Impiegati	n.	188	1.124	232	1.544	227	1.140	241	1.608	256	1.208	272	1.736
Quadri	n.	0	123	21	144	0	142	27	169	1	154	25	180
Dirigenti	n.	0	24	16	40	0	28	18	46	0	30	21	51
Totale	n.	243	1.360	285	1.888	246	1.389	304	1.939	259	1.467	345	2.071
Spagna													
Apprendisti	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0	0	0
Operai	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0	0	0
Impiegati	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	4	6	1	11
Quadri	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0	0	0
Dirigenti	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	0	1	0	1
Totale	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	4	7	1	12
Marocco													
Apprendisti	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0	0	0
Operai	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0	0	0
Impiegati	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	14	46	2	62
Quadri	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	0	6	0	6
Dirigenti	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	0	4	0	4
Totale	n.	/	/	/	/	/	/	/	0	14	56	2	72
Albania													
Apprendisti	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0	0
Operai	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0	0
Impiegati	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	282	314	0	596
Quadri	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	0	15	0	15
Dirigenti	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	1	1
Totale	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	282	329	1	612
Turchia													
Apprendisti	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0	0
Operai	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	0	0	0	0
Impiegati	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	50	88	0	138
Quadri	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	1	37	1	39
Dirigenti	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	0	8	4	12
Totale	n.	/	/	/	/	/	/	/	/	51	133	5	189

GRI 405-2 Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini per ogni categoria di dipendenti*

Categoria	Unità	2020	2021	2022
Operai	%	-9,1	-3,6	-12,1%
Impiegati	%	-6,7	-6,4	-5,2%
Quadri	%	-6,9	-4,7	-3,1%
Dirigenti	%	4,0	2,8	-11,9%

* Solo perimetro Italia.

Indicatori ambientali

GRI 302 Energia

Consumi Energetici all'interno dell'organizzazione (GRI 302-1)	Unità	2021	2022
Energia non rinnovabile consumata	GJ	7.488	4.993
Metano	GJ	4.452	3.718
Gasolio per produzione di energia e/o calore	GJ	-	22
Energia per il riscaldamento acquistato in outsourcing	GJ	3.036	1.253
Gasolio	GJ	3.036	1.112
Metano	GJ	0	141
Energia Elettrica	GJ	42.630	50.949
Energia elettrica da fonte convenzionale	GJ	1.481	0
Energia elettrica da fonte rinnovabile	GJ	41.149	50.949
Combustibili per flotta aziendale	GJ	32.647	41.186
Consumo di Benzina	GJ	3.502	4.661
Consumo di Gasolio	GJ	29.145	36.525
Totale	GJ	82.765	97.128
Intensità energetica (GRI 302-3)	Unità	2021	2022
Consumi energetici all'interno dell'organizzazione/Ricavi	MJ/€	0,12	0,11

GRI 305 Emissioni

Emissioni di CO₂e (GRI 305-1/2/3)	Unità	2021	2022
Emissioni dirette (Scope 1)	t	2.669	3.329,42
Emissioni indirette (Scope 2 - market based)	t	398	90,48
Emissioni indirette (Scope 2 - location based)	t	3.206	3.637,96
Altre emissioni indirette (Scope 3)	t	26.180	24.327,37
Totale Scope 1, 2 market-based, 3	t	29.247	27.747
Totale Scope 1, 2 location-based, 3	t	32.055	31.295
Intensità delle emissioni di CO₂e (GRI 305-4)	Unità	2021	2022
Emissioni totali (Scope 1 + Scope 2 market-based)/Ricavi	t/M€	42,86	32,64
Emissioni totali (Scope 1 + Scope 2 location-based)/Ricavi	t/M€	46,98	36,81

GRI 306-3 Rifiuti

Rifiuti prodotti	Unità	2021	2022
Non pericolosi	t	360	574
di cui RAEE Non Pericolosi	t	56	86
Pericolosi	t	103	96
di cui RAEE Pericolosi	t	102	95
Totale dei rifiuti prodotti (pericolosi e non pericolosi)	t	462	670

GRI 301-1 Materiali

Materiali utilizzati	Unità	2021*	2022
Materiali rinnovabili utilizzati	t	3.350	4.134
Carta normale per stampanti	t	44	35
Carta termica normale	t	1.338	1.753
Carta per advertising nei PV diretti e indiretti	t	28	40
Carta da gioco	t	1.940	2.307
Materiali non rinnovabili utilizzati	t	-	-

GRI 303-3 Acqua**

Prelievo idrico	Unità	2021*	2022
Risorse idriche di terze parti	Megalitri	14,60	13,10
Totale	Megalitri	14,60	13,10
Prelievo idrico da aree a stress idrico [WWF Water Risk Filter]	ML	2021	2022
Prelievi da aree a stress idrico	Megalitri	-	3,40
Prelievi da aree non a stress idrico	Megalitri	-	9,70

Note: In caso di non disponibilità del dato consuntivo, i dati ambientali sono soggetti a stime.

* Il dato 2021 sui consumi di carta è stato ricalcolato per integrare ulteriori tipologie di carta consumata nell'organizzazione, in linea con il valore riportato per il 2022.

** Molte sedi o punti vendita, ubicati ad esempio in condomini, non sono dotati di misuratori parziali dedicati per il monitoraggio dei prelievi idrici. La quota parte di dato rendicontato relativo all'Italia, pertanto, è il risultato di una stima effettuata prendendo come riferimento l'unico dato consolidato supportato da evidenze oggettive (bollette), relativo alla sede di Roma, via Sacco e Vanzetti, riparametrandolo sul numero totale dei dipendenti Italia.

Indicatori di business ethics ed economici

GRI 2-16 Communication of critical concerns

Segnalazioni ricevute per ambito	Unità	2022
Conflitto di interessi	N.	0
Corruzione	N.	0
Privacy	N.	0
Discriminazione	N.	1
Molestie	N.	1
Violazione Procedure Interne	N.	2
HSE	N.	0
Selezione, gestione e sviluppo del personale	N.	0
Relazioni con i fornitori	N.	0
Altro (reclami di giocatori non rilevanti ai sensi 231/01) ⁵²	N.	43
Totale	N.	47

⁵² La maggior parte delle segnalazioni ricevute riguardavano giocatori che lamentavano malfunzionamenti dei giochi online e retail (inoltrate alle funzioni di competenza per essere gestite tramite i canali aziendali preposti per tali segnalazioni).

GRI 207-4 Country by Country Report⁵³

Giurisdizione fiscale	Imposte sul reddito versate	Imposte sul reddito maturate (correnti e differite) - Esercizio corrente
Italia	(3.978.288)	86.202.606
Lussemburgo	-	-
Marocco	(32.489)	(32.489)
Turchia	-	(3.088.979)
Albania	(59.825)	(59.825)
Spagna	(3.620)	(3.620)
Germania	-	-
Totale	(4.074.221)	83.017.693

(Dati in migliaia di euro)

⁵³ Il CbC Report fa riferimento all'anno 2021 sulla base delle normative vigenti in materia di rendicontazione fiscale e relative tempistiche di comunicazione delle informazioni. Per ragioni di confidenzialità, sono riportate solo le voci relative alle imposte sul reddito versate e alle imposte sul reddito maturate (correnti e differite).

GRI Content index

Disclosure with reference

Standard Disclosure	Sezione/numero di pagina	Note/Omissioni
GRI 2: General Disclosures 2021		
2-1 Organizational details	La nostra organizzazione	pag. 16
2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	La nostra organizzazione Nota metodologica	pag. 16 pag. 136
2-3 Reporting period, frequency and contact point	Nota metodologica	pag. 136
2-4 Restatements of information	Nota metodologica	pag. 136
2-5 External assurance	Relazione di revisione limitata	pag. 172
2-6 Activities, value chain and other business relationships	L'offerta di Sisal Gestione responsabile della catena di fornitura	pag. 20 pag. 110
2-7 Employees	Ambiente di lavoro esemplare Appendice tabelle dati	pag. 73 pag. 150
2-8 Workers who are not employees	Appendice tabelle dati	pag. 151
2-9 Governance structure and composition	Il sistema di Governance	pag. 47
2-11 Chair of the highest governance body	Il sistema di Governance	pag. 47
2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	Nota metodologica	pag. 136
2-15 Conflicts of interest	Business Integrity	pag. 100
2-16 Communication of critical concerns	Business Integrity Appendice tabelle dati	pag. 100 pag. 163
2-17 Collective knowledge of the highest governance body	Risk management	pag. 49
2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	Risk management	pag. 49
2-22 Statement on sustainable development strategy	Lettera agli stakeholder Agenda di Sostenibilità e Strategia ESG	pag. 4 pag. 36
2-23 Policy commitments	Business Integrity	pag. 100
2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Business Integrity	pag. 100

Standard Disclosure	Sezione/numero di pagina	Note/Omissioni
2-28 Membership associations		<p>Le principali associazioni di categoria con cui il Gruppo si relaziona sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • European Lotteries (EL) • World Lottery Association (WLA) • Sistema Gioco Italia (SGI) <p>Le principali associazioni di cui il Gruppo è membro, impegnate in ambiti connessi alla sostenibilità e alla promozione del patrimonio storico-culturale, sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • United Nations Global Compact • Valore D • Cotec • Civita • CSR manager network • Donna Professione STEM • Museimpresa • Parks Liberi e Uguali
2-29 Approach to stakeholder engagement	Analisi di materialità pag. 40	
2-30 Collective bargaining agreements		<p>100% dei dipendenti in Italia sono coperti da contratto collettivo nazionale e 192 dipendenti sono iscritti a sindacati. Negli altri Paesi non sono presenti accordi collettivi</p>
GRI 3: Material Topics 2021		
3-1 Process to determine material topics	Analisi di materialità pag. 40	
3-2 List of material topics	Analisi di materialità pag. 40	
3-3 Management of material topics	Analisi di materialità pag. 40	Specifica disclosure per ogni tema è rimandata al capitolo dedicato del bilancio
GRI 201: Economic Performance 2016		
201-1 Direct economic value generated and distributed	I principali risultati economici pag. 55	
201-4 Financial assistance received from government	I principali risultati economici pag. 55	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016		
203-2 Significant indirect economic impacts	Supporto alla comunità pag. 113	

Standard Disclosure	Sezione/numero di pagina	Note/Omissioni
GRI 205: Anti-Corruption 2016		
205-1 Operations assessed for risks related to corruption	Business Integrity	pag. 100
205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Business Integrity	pag. 100
205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Business Integrity	pag. 100
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016		
206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices		<i>Sisal non è incorsa in azioni legali, riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche nel 2022</i>
GRI 207: Tax 2019		
207-1 Approach to tax	La politica in materia fiscale	pag. 57
207-2 Tax governance, control, and risk management	La politica in materia fiscale	pag. 57
207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	La politica in materia fiscale	pag. 57
207-4 Country-by-country reporting	Tabella in appendice	pag. 164 Dati riferiti al 2021
GRI 301: Materials 2016		
301-1 Materials used by weight or volume	Gestione delle materie prime ed economia circolare	pag. 130
	Appendice tabelle dati	pag. 162
GRI 302: Energy 2016		
302-1 Energy consumption within the organization	Emissioni e consumi energetici	pag. 124
	Appendice tabelle dati	pag. 161
302-3 Energy intensity	Emissioni e consumi energetici	pag. 124
	Appendice tabelle dati	pag. 161
302-4 Reduction of energy consumption	Emissioni e consumi energetici	pag. 124
	Appendice tabelle dati	pag. 161

Standard Disclosure	Sezione/numero di pagina	Note/Omissioni
GRI 303: Water and Effluents 2018		
303-3 Water consumption	Gestione delle materie prime ed economia circolare	pag. 130
	Appendice tabelle dati	pag. 162
GRI 305: Emissions 2016		
305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Emissioni e consumi energetici	pag. 124
	Appendice tabelle dati	pag. 161
305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Emissioni e consumi energetici	pag. 124
	Appendice tabelle dati	pag. 161
305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Emissioni e consumi energetici	pag. 124
		Fonte dei fattori di emissione: Greenhouse Gas Protocol UK Defra
305-4 GHG emissions intensity	Emissioni e consumi energetici	pag. 124
	Appendice tabelle dati	pag. 161
305-5 Reduction of GHG emissions	Emissioni e consumi energetici	pag. 124
	Appendice tabelle dati	pag. 161
		Fonte dei fattori di emissione: EPA - EMISSION FACTORS Quantis Scope 3 Evaluator UK Defra UK Gov BEI - Defra 2019
GRI 306: Waste 2020		
306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	Gestione delle materie prime ed economia circolare	pag. 130
	Appendice tabelle dati	pag. 162
306-2 Management of significant waste-related impacts	Gestione delle materie prime ed economia circolare	pag. 130
	Appendice tabelle dati	pag. 162
306-3 Waste generated	Gestione delle materie prime ed economia circolare	pag. 130
	Appendice tabelle dati	pag. 162
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016		
308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	Gestione responsabile della catena di fornitura	pag. 110

Standard Disclosure	Sezione/numero di pagina	Note/Omissioni
GRI 401: Employment 2016		
401-1 New employee hires and employee turnover	Appendice tabelle dati	pag. 152
401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	Benessere dei dipendenti	pag. 84
GRI 402: Labor/Management Relations 2016		
402-1 Minimum notice periods regarding operational changes		<i>Sisal rispetta i termini di preavviso contrattualmente previsti in Italia e all'estero. Ad integrazione, in caso di riorganizzazioni strutturali, l'Azienda prevede dei piani per accompagnare e supportare i dipendenti</i>
GRI 403: Occupational Health And Safety 2018		
403-1 Occupational health and safety management system	Benessere dei dipendenti Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 84 pag. 88
403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 88
403-3 Occupational health services	Benessere dei dipendenti Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 84 pag. 88
403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 88
403-5 Worker training on occupational health and safety	Salute e sicurezza sul lavoro Appendice tabelle dati	pag. 88 pag. 157
403-6 Promotion of worker health	Benessere dei dipendenti Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 84 pag. 88
403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	Benessere dei dipendenti Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 84 pag. 88
403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	Salute e sicurezza sul lavoro	pag. 88
403-9 Work-related injuries	Appendice tabelle dati	pag. 155
GRI 404: Training And Education 2016		
404-1 Average hours of training per year per employee	Formazione continua Appendice tabelle dati	pag. 82 pag. 156
404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Formazione continua	pag. 82
404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Formazione continua Appendice tabelle dati	pag. 82 pag. 156

Standard Disclosure	Sezione/numero di pagina	Note/Omissioni
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016		
405-1 Diversity of governance bodies and employees	Diversity, Equity & Inclusion Appendice tabelle dati	pag. 75 pag. 158
405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Diversity, Equity & Inclusion Appendice tabelle dati	pag. 75 pag. 161
GRI 406: Non-discrimination 2016		
406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Business Integrity	pag. 100
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016		
414-1 New suppliers that were screened using social criteria	Gestione responsabile della catena di fornitura	pag. 110
GRI 417: Marketing and Labeling 2016		
417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	Business Integrity	pag. 100
417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	Integrity	pag. 100
GRI 418: Customer Privacy 2016		
418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Educazione al gioco bilanciato e consapevole	pag. 67 <i>Nel corso del 2022 è stato rilevato e gestito un solo caso di data breach avente caratteristiche tali da poter presentare un rischio per i diritti e le libertà degli interessati, per il quale si è proceduto, quindi, con le notifiche al Garante per la Protezione dei Dati Personali e agli interessati coinvolti come previsto dagli articoli 33 e 34 del Regolamento (UE) 2016/679.</i>

Specific Standard Disclosure – Altri aspetti materiali NON GRI

Management approach e indicatori di performance	Sezione/numero di pagina	
Gioco responsabile		
Tipologia di iniziative per la diffusione della conoscenza in merito ai problemi causati dal gioco attivate nell'anno	Educazione al gioco bilanciato e consapevole	pag. 67
Modalità di diffusione e frequenza delle comunicazioni in merito al programma di Gioco Responsabile adottato dalla Società	Educazione al gioco bilanciato e consapevole	pag. 67
Tipologia di materiale informativo distribuito presso i punti vendita	Educazione al gioco bilanciato e consapevole	pag. 67
Numero di nuovi giochi per cui è stata effettuata una valutazione di rischio sul totale di nuovi giochi prodotti dalla Società	Protezione dei giocatori	pag. 70
Numero di nuovi giochi che hanno ottenuto la certificazione Game Gard sul totale nuovi giochi prodotti dalla Società	Protezione dei giocatori	pag. 70
Tipologia di informazioni presenti sulle piattaforme di gioco on-line	Educazione al gioco bilanciato e consapevole	pag. 67
Tipologia di meccanismi previsti per il contenimento dei rischi connessi al gioco	Protezione dei giocatori	pag. 70
Codici di condotta/Standard adottati dalla Società a regolamentazione della comunicazione/pubblicità sui giochi	Educazione al gioco bilanciato e consapevole	pag. 67
Numero e tipologia di Istituzioni/Organizzazioni per l'assistenza/gestione delle patologie connesse al gioco con cui la Società collabora	Supporto dei giocatori problematici	pag. 71
Tipologia di servizi offerti per il contenimento delle patologie connesse al gioco	Supporto dei giocatori problematici	pag. 71
Modalità di accesso dei giocatori ai servizi forniti dalle Istituzioni/Organizzazioni con cui la Società collabora per l'assistenza/gestione delle patologie connesse al gioco	Supporto dei giocatori problematici	pag. 71
Modalità di comunicazione al personale dei punti vendita dei servizi offerti dalla Società per l'assistenza/gestione delle patologie connesse al gioco	Educazione al gioco bilanciato e consapevole	pag. 67
Tipologia di informazioni sul Gioco Responsabile veicolate dalla Società	Educazione al gioco bilanciato e consapevole	pag. 67
Modalità di diffusione delle informazioni sul Gioco Responsabile	Educazione al gioco bilanciato e consapevole	pag. 67
Certificazioni sul Gioco Responsabile ottenute dalla Società	La strategia di Gioco Responsabile	pag. 62
Centralità della rete		
Numero e tipologia di punti vendita	L'offerta di Sisal	pag. 20
Numero e tipologia di attività informative e formative rivolte ai punti vendita	L'offerta di Sisal Educazione al gioco bilanciato e consapevole	pag. 20 pag. 69
Attività di monitoraggio del punto vendita	L'offerta di Sisal	pag. 20
Innovazione		
Attività d'innovazione sviluppate	L'innovazione in Sisal	pag. 91
Attività di promozione dell'innovazione e dello sviluppo digitale sul territorio	Supporto alla comunità	pag. 113

Relazione di revisione limitata



Relazione della società di revisione indipendente sul Bilancio di Sostenibilità 2022

Al Consiglio di Amministrazione di Sisal SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità di Sisal SpA (di seguito "la Società") e sue controllate (di seguito "il Gruppo" o "Gruppo Sisal") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Sisal SpA sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards") nella versione aggiornata al 2021, come descritto nella sezione "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Sisal in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Management 1 (ISQM 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

Società a responsabilità limitata a socio unico

Sede legale: Milano 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234620968 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640311 Fax 080 5640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 Fax 055 2482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 | Rubano 35030 Via Belle Putte 36 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 6256313 Fax 091 7829221 | 90139 Via Roma 457 Tel. 091 6752111 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 6920731 Fax 06 69207330 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - **Trento** 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 - **Treviso** 31100 Viale Felissenti 90 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl
www.pwc.com/it



Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel *International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised (reasonable assurance engagement)* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "Valore economico generato e distribuito" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Sisal SpA e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.



- per la seguente società, Sisal Albania SHPK, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Sisal relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2022 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 29 maggio 2023

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl


Paolo Bersani
(Partner)

— Sede legale
SISAL S.p.A.
Via Ugo Bassi, 6
20159 Milano, Italia
Tel. +39 02.8868534

— Sede di Roma
Viale Sacco e Vanzetti, 89
00155 Roma, Italia
Tel. +39 06.439781