

Bilancio di Sostenibilità 2021

COSTRUIRE UN FUTURO PIÙ RESPONSABILE

5	Lettera agli stakeholder
7	ESG Scorecard
9	Agenda di Sostenibilità e Strategia ESG
11	La storia di Sisal

NOI DI SISAL

13	LA NOSTRA IDENTITÀ Mission, vision e valori L'offerta Sisal
17	IL VALORE GENERATO Creare valore economico in modo equilibrato e responsabile I principali risultati economici
25	LA CORPORATE GOVERNANCE La nostra organizzazione <i>Approfondimento: Innovazione come driver di crescita</i> <i>Approfondimento: Lo sviluppo internazionale</i> Il sistema di governance La struttura interna

UN FUTURO PIÙ RESPONSABILE

39	Engagement e materialità
43	<i>Approfondimento: L'impegno verso gli SDGs</i>
45	LEADERSHIP NEL GIOCO RESPONSABILE Lo scenario del Gioco Responsabile in Sisal La strategia di Gioco Responsabile Educazione a un gioco bilanciato e consapevole Protezione dei giocatori Supporto dei giocatori problematici La rete Sisal: per un'esperienza di divertimento responsabile

61	AMBIENTE DI LAVORO ESEMPLARE Diversity, Equity & Inclusion Continuous learning Wellbeing Miglioramento continuo, equità e trasparenza <i>Approfondimento: Come coinvolgiamo le nostre persone</i> <i>Approfondimento: Le persone di Sisal in numeri</i>
81	AZIENDA INNOVATIVA E SOSTENIBILE GoBeyond: a supporto dell'innovazione in Italia Valore condiviso per il territorio e la comunità

87	IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE Gestione degli impatti Emissioni e consumi energetici Materie prime Filiera sostenibile
99	BUSINESS ETHICS Business Integrity & Culture Data Ethics Security <i>Approfondimento: Rating ESG</i> <i>Approfondimento: Le nostre certificazioni</i>

113	Il dialogo digitale con i nostri stakeholder
115	Nota metodologica
117	UN Global Compact
119	GRI Content Index
127	Relazione di revisione limitata sul Bilancio di Sostenibilità

SOMMARIO

Lettera agli stakeholder



Francesco Durante
Amministratore Delegato Sisal

Cari Stakeholder,

dopo un 2020 profondamente segnato dall'emergenza sanitaria da Covid-19, l'anno appena trascorso si è invece caratterizzato per una **progressiva ripresa** sia economica che sociale, seppur ancora discontinua a causa del perdurare della pandemia.

In questo contesto non abbiamo mai smesso di **guardare positivamente al futuro** e di dare slancio al nostro impegno nello sviluppo di un **business sempre più innovativo e sostenibile**.

Se c'è una cosa che più di altre ci ha insegnato questa pandemia è stata la necessità di **far evolvere il business verso nuovi modelli** capaci di rispondere ai bisogni dei nostri stakeholder nel modo di sviluppare le nostre attività e nell'approccio verso i nostri giocatori e la comunità.

“Costruire un futuro più responsabile” è la nostra ragion d'essere, il purpose su cui si basano l'intero modello di business e la nostra visione strategica.

In quest'ottica abbiamo voluto rafforzare il nostro impegno dando vita a un **unico framework ESG**, capace di generare valore condiviso di lungo periodo per tutti i nostri stakeholder.

L'**Agenda di Sostenibilità 2021** si è caratterizzata in particolare per:

- una cultura di gioco come forma di divertimento responsabile;
- la centralità del benessere delle nostre persone e del contesto sociale in cui operiamo;
- l'innovazione e lo sviluppo digitale in azienda e sul territorio;
- un modello di business basato su elevati standard internazionali e capace di generare valore economico in modo equilibrato, per guidare l'evoluzione sostenibile a lungo termine.

Vogliamo essere un'**Azienda a “impatto zero”**:

- Leader nel Gioco Responsabile**
- Innovativa e sostenibile**
- Con un ambiente di lavoro esemplare**

Attraverso il modello di **Gioco Responsabile**, ci impegniamo a promuovere una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi e a garantire un'esperienza di gioco sicura in tutti i canali, sia educando e informando i consumatori, sia prevenendo i comportamenti di gioco problematici e supportando i giocatori più vulnerabili. In quest'ottica, ci siamo posti l'ambizioso obiettivo di avere **“zero giocatori problematici”** entro il 2030.

Crediamo che solo investendo nell'**Innovazione** e nello **sviluppo digitale** sia possibile ottenere una crescita veramente sostenibile e generare valore nel tempo. Per questo abbiamo avviato importanti progetti di sviluppo tecnologico, in particolare sull'uso dell'intelligenza artificiale, con la volontà di essere leader di mercato nel digitale. Ci siamo inoltre posti da tempo l'obiettivo di valorizzare l'ingegno, la passione e le idee provenienti dai giovani talenti, sia all'interno dell'azienda che sul territorio, al fine di promuovere lo spirito imprenditoriale e diventare risorse importanti per tutta la comunità. Questo in particolare attraverso il nostro programma GoBeyond, giunto alla 5° edizione, con cui sosteniamo e valorizziamo le startup che generano un impatto positivo sulla comunità.

In questi ultimi anni è diventato poi cruciale, per qualunque azienda, impegnarsi a sostegno dell'**Ambiente**. Nel corso del 2021 abbiamo quindi condotto un assessment su tutte le aree aziendali per individuare i processi maggiormente impattanti ed individuare le giuste leve di intervento per poter elaborare un piano di sostenibilità ambientale che ci permetta non solo di conseguire gli obiettivi già definiti, ma anche di porre le fondamenta per un business veramente ecosostenibile.

In particolare, vogliamo raggiungere le **“zero emissioni nette di CO2”** entro il 2030, senza perdere di vista anche tutti gli altri aspetti legati alla gestione delle risorse.

La pandemia ci ha anche permesso di ripensare il nostro modo di lavorare e di valorizzare le nostre **Persone**, cuore stesso di Sisal, dando loro non solo gli strumenti per affrontare il cambiamento, ma anche le motivazioni profonde per cavalcarlo e ottenerne il massimo. Tutte le iniziative portate avanti nel corso del 2021 sono state pensate in quest'ottica: dalla formazione, mirata a dotare le nostre persone delle competenze adeguate per affrontare il mercato, al wellbeing, necessario per farle sentire a proprio agio in questo mutato contesto; dalla misurazione delle performance, inevitabilmente influenzate dalle nuove modalità di lavoro, alla promozione di un ambiente inclusivo e di una cultura della diversità. Proprio in quest'ottica, ci siamo posti l'obiettivo di raggiungere lo **“zero gender pay gap”** entro il 2030.

Alla base del nostro impegno c'è però un **approccio etico al business**, un insieme di valori etici da considerarsi principi fondamentali secondo i quali Sisal interagisce con i propri stakeholder. Tale approccio è per noi declinato secondo 3 direttrici: **Business integrity**, intesa come l'agire nel rispetto delle leggi e dei regolamenti e sulla base dei principi di legalità, lealtà, correttezza, trasparenza e responsabilità; **Data ethics**, intesa come l'adozione di pratiche eque e corrette in merito alla modalità, tipologia e finalità di raccolta e trattamento dei dati personali; **Security**, intesa come il rispetto della riservatezza, integrità e disponibilità delle infrastrutture e dei sistemi informatici.

Con l'obiettivo di porci degli obiettivi sempre più sfidanti di sostenibilità, abbiamo aderito al **Global Compact delle Nazioni Unite**, un ulteriore tassello che si aggiunge all'impegno per un business che sia eticamente sostenibile. Abbiamo inoltre scelto di sottoporci alla valutazione di due delle

principali agenzie di **rating ESG**, con l'obiettivo di promuovere un miglioramento continuo del sistema di gestione della sostenibilità a 360°. In particolare, a marzo 2021 abbiamo ottenuto la medaglia “Silver” secondo la valutazione di **Ecovadis**, mentre a marzo 2022 siamo diventati la terza società al mondo per il settore “Casinos and Gaming” nel rating condotto da **Sustainalytics**.

A dicembre 2021 si è infine avviato l'ingresso di Sisal in Flutter Entertainment, uno tra i più importanti gruppi di gaming al mondo, che grazie alla sua esperienza e capacità, ci permetterà di rafforzare ulteriormente la nostra leadership nei mercati in cui operiamo. Guardiamo con grande entusiasmo a questo importante traguardo per scrivere una nuova pagina di storia di Sisal, sempre più sostenibile, digitale e internazionale.

Questa è la nostra visione di Sisal, il nostro impegno per essere un'Azienda sempre più innovativa, sostenibile e inclusiva.

**PER COSTRUIRE
UN FUTURO PIÙ
RESPONSABILE.
INSIEME.**

ESG Scorecard

ENVIRONMENTAL

3.052
ton di CO₂
EMISSIONI
(SCOPE 1, 2)

100%*
da fonti rinnovabili
ENERGIA
(RINNOVABILI)

* Il dato si riferisce al perimetro Italia

2.901
ton
CARTA
(CONSUMO)

GOVERNANCE

100%
DEI FORNITORI
SOTTOPOSTI A
DUE DILIGENCE
SUL TOTALE
DEI FORNITORI
CRITICI ATTIVI

91%
DI DIPENDENTI
CHE HANNO
COMPLETATO I
CORSI DI BUSINESS
ETHICS

7
N° CAMPAGNE
DI PHISHING

SOCIAL

3%*
GIOCATORI
PROBLEMATICI
ONLINE AD ALTO
RISCHIO (PGSI)

* Valore calcolato sulla base di analisi PGSI
(Problem Gambling Severity Index)
elaborato internamente e su studi LBS
(London Business School - 2022)

-10,9%
GENDER PAY GAP
(ITALIA)

+240
startup partecipanti
GOBEYOND

35 MILIONI
DI CLIENTI

682,3 MILIONI
DI EURO DI RICAVI

OLTRE **47.000**
PUNTI VENDITA

2.556 DIPENDENTI
(39% DI DONNE)

Agenda di Sostenibilità e Strategia ESG

Negli ultimi anni, date le significative evoluzioni a livello organizzativo, ci siamo impegnati a tracciare un **percorso di sostenibilità** in linea con le migliori pratiche nazionali ed internazionali.

Per questo abbiamo sviluppato un **framework capace di tenere assieme tutti i diversi aspetti in cui si sviluppa il nostro impegno di sostenibilità** e tutte le azioni e iniziative che contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi dell'**Agenda di Sostenibilità di Sisal**.

A partire dal nostro purpose, **“Noi di Sisal esistiamo per costruire un futuro più responsabile”**, il framework di sostenibilità si struttura su 2 livelli:

- La **Vision 2030**: “Leadership nel Gioco Responsabile”, “Azienda innovativa e sostenibile” e “Ambiente di lavoro esemplare”.
- I **pilastri del Modello di sostenibilità**, riconducibili alle diverse aree della Vision: “Consumer”, “Community”, “Planet”, “People” e “Corporate Governance & Business Ethics” (trasversale a tutte le aree).

Il nostro framework di sostenibilità **è perfettamente integrato anche in ottica ESG**. Per ciascun aspetto abbiamo definito precisi kpi così da poter valutare il progresso rispetto ai principali obiettivi dell'Agenda di Sostenibilità, come illustrato nell'**ESG Scorecard**.

COSTRUIRE UN FUTURO PIÙ RESPONSABILE

LEADERSHIP
NEL GIOCO
RESPONSABILE

AMBIENTE
DI LAVORO
ESEMPLARE

AZIENDA
INNOVATIVA E
SOSTENIBILE

CONSUMER

PEOPLE

COMMUNITY

PLANET

CORPORATE GOVERNANCE & BUSINESS ETHICS

76
Anni di Sisal

1945

Fondazione Sisal

1946

Nasce la schedina Sisal diventata poi Totocalcio

1948

Nasce Totip, la prima scommessa ippica italiana

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

Nasce WinforLife
Avvio della 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

Nuova vision, nuovi valori e una rinnovata identità visiva per Sisal
Nasce SisalPay, una rete capillare per effettuare pagamenti e ricariche

2014

Nasce VinciCasa, il primo gioco al mondo che ti premia con una casa

2016

Lancio del nuovo SuperEnalotto

2019

Esposizione internazionale: Nasce Sisal Maroc
Avvio gioco online in Spagna
Rinnovo della concessione GNTN
Scissione dei due business Giochi e Servizi

2020

Lancio delle lotterie in Turchia

2021

Nascita Sisal Innovation Lab
Si perfeziona la scissione del business Gaming da Mooney
Si avvia l'ingresso di Sisal in Flutter Entertainment
Adesione al Global Compact (UNGC - United Nations Global Compact)



**NOI
DI
SISAL**

**LA NOSTRA
IDENTITÀ**

Mission, vision e valori

Dal 1946 Sisal accompagna l'evoluzione del Paese innovando il mondo dei giochi, offrendo competenza e generando fiducia attraverso un dialogo costante con tutti gli stakeholder.

MISSION VISION VALORI

Offrire la miglior esperienza di gioco responsabile, generando valore per la società e le persone.

Essere l'azienda leader a livello internazionale nel gioco responsabile, guidando l'innovazione digitale.

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.

L'offerta Sisal

LOTTERY



Gioco storico di Sisal, gode di un'elevatissima awareness grazie al suo jackpot in grado di far sognare milioni di consumatori. Nel 2021 si è arricchito con l'innovazione WinBox, l'esclusiva novità di SuperEnalotto pensata per aumentare il divertimento con tanti nuovi premi in palio.



L'unico gioco che distribuisce tutto il montepremi in un'unica sera. Nel 2016 si è rinnovato aumentando le possibilità di vincita e introducendo un appuntamento settimanale, ogni mercoledì.



Il primo gioco in Italia a mettere in palio una rendita mensile per 20 anni.



Il primo gioco con un premio altamente innovativo: in palio una casa, scelta dal vincitore in tutta Italia. La vincita massima prevede, oltre alla casa, anche un premio in denaro di 200.000 euro.



L'unico gioco di lotteria in Italia con un montepremi comune in 18 Paesi europei e un Jackpot milionario.

ONLINE



È la piattaforma Sisal che offre, in totale sicurezza e in un ambiente 'consumer friendly', oltre 1.000 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.

RETAIL CANALE BRANDED



Wincity rappresenta il top di gamma del settore Retail del Gruppo. Il suo posizionamento è sintetizzato nel payoff del brand "eat, drink, play". I 34 punti vendita, che coniugano gioco, ristorazione e intrattenimento, sono presenti nelle principali città tra cui Milano, Roma, Torino, Brescia, Pescara, Firenze, Catania.



Canale dedicato all'offerta completa dei prodotti Sisal, con un focus speciale sulle scommesse ippiche e sportive e le Virtual Race. Conta oltre 380 punti vendita e circa 1.300 corner.

RETAIL CANALE AFFILIATO



I nostri prodotti sono anche presenti presso 35.668 punti vendita di terze parti (bar, tabaccherie, edicole, etc), distribuiti su tutto il territorio nazionale e con cui abbiamo costruito nel tempo una relazione commerciale duratura. La diffusione capillare dei punti vendita sul territorio italiano consente di servire il 70% della popolazione adulta entro i cinque minuti pedonali.



**NOI
DI
SISAL**

**IL VALORE
GENERATO**

Creare valore economico in modo equilibrato e responsabile

Il nostro obiettivo di generare benessere diffuso per tutti i nostri stakeholder, assicurando una **crescita sostenibile di lungo periodo**, non può prescindere dalla **creazione di valore condiviso**, non solo sociale ma anche economico.

IL MERCATO DI RIFERIMENTO

Sisal opera nel **Mercato dei Giochi con vincite in denaro**, ovvero l'offerta di gioco regolamentata in Italia dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) tramite l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM). In Marocco l'offerta di gioco è regolamentata da SGLN (Société de Gestion de la Loterie Nationale), in Turchia da TWF (Turkey's Sovereign Wealth Fund) e in Spagna da DGOJ (Dirección General de Ordenación del Juego).

Qui di seguito una panoramica, in termini di spesa (o GGR), dei **mercati nei quali Sisal opera**.

Spesa E* (GGR)		2018	2019	2020	2021	2018 2021
ITALIA	€ mln	18.841	19.301	12.849	15.334	-6,6%
	% Online	8,6%	9,6%	20,8%	24,2%	
TURCHIA	€ mln	878	890	785	1.059	6,5%
	% Online	11,5%	13,8%	32,7%	30,8%	
MAROCCO	€ mln	379	388	102	375	-0,4%
	% Online	0,0%	0,1%	0,6%	0,6%	
SPAGNA	€ mln	8.293	8.249	5.786	6.773	-6,5%
	% Online	9,6%	10,6%	20,6%	19,9%	
UdM		CAGR**				

*Stima Spesa (GGR) mercati regolati, non comprende Offshore. Fonte: H2 Gambling Capital
**CAGR: Compound Average Growth Rate

IL MERCATO IN ITALIA

Nel 2021 il Mercato dei Giochi in Italia ha raggiunto un valore lordo pari a quasi 111 miliardi di euro, con una **variazione annua** nell'ultimo quadriennio (**CAGR**) del **+1,3%**. Si nota che la raccolta ha così superato i valori pre-pandemici, questo per via del comparto dell'Online che anche grazie alle restrizioni pandemiche sul mercato Retail si è sviluppato molto.

LA VALUE CHAIN

Altri importanti indicatori del Mercato dei Giochi sono:

- La **Spesa reale del pubblico** (GGR), è calcolata come differenza tra la Raccolta lorda Totale meno il pay-out, e presenta un calo in media del **-6,6%** nel periodo 2018-2021, dovuto alle pesanti chiusure dei Pos legate al covid-19.
- Il **Prelievo Erariale**, che presenta anch'esso un CAGR negativo nel periodo del **-7,9%**.

Il **pay-out** è la percentuale del denaro giocato che viene restituito come vincita ai giocatori. Varia molto da gioco a gioco, passando dal minimo di alcuni giochi ad estrazione fino al massimo raggiunto dai giochi online. Nel 2021 si è registrato un payout che pesa per oltre l'86% sulla Raccolta Totale.

Principali indicatori economici del Mercato dei Giochi

		2018	2019	2020	2021	2018 2021
RACCOLTA TOTALE*	€ mln	106.700	110.411	88.241	110.931	1,3%
PAY-OUT*	€ mln	87.859	91.110	75.391	95.597	2,9%
SPESA REALE DEL PUBBLICO*	€ mln	18.841	19.301	12.849	15.334	-6,6%
ERARIO	€ mln	9.865	10.781	6.700	7.705	-7,9%
UdM		CAGR**				

*sono esclusi i dati relativi ai Comma 7 ed incluso il canone concessorio ADI e Legge di Stabilità 2015
**CAGR: Compound Average Growth Rate

I SEGMENTI DI MERCATO

Analizzando i diversi segmenti che compongono il Mercato dei Giochi, il **comparto Online** ha fatto registrare un **CAGR del 28,8%** che va a compensare le perdite del comparto Offline che ha sofferto le conseguenze del covid-19.

I comparti maggiormente colpiti sono stati quello degli **ADI (Apparecchi da intrattenimento)** con un **CAGR pari a -28,0%** tra il 2018 e il 2021 e le **scommesse** con un **CAGR pari a -19,9%**; le **lotterie**, invece, sono riuscite a reggere l'urto della pandemia con un **CAGR del 3,4%**.

Raccolta		2018	2019	2020	2021	2018 2021
LOTTERIE E BINGO OFFLINE	€ mln	20.149	20.479	16.242	22.282	3,4%
SCOMMESSE E CPS* OFFLINE	€ mln	6.514	6.977	3.933	3.351	-19,9%
ADI**	€ mln	48.602	46.547	18.830	18.113	-28,0%
ONLINE GAMING	€ mln	31.435	36.408	49.237	67.186	28,8%
TOTALE MERCATO DEI GIOCHI	€ mln	106.700	110.411	88.241	110.931	1,3%

*CPS: Concorsi a pronostico sportivi

**ADI: Apparecchi da intrattenimento

UdM

CAGR**

I principali risultati economici

Complessivamente, nel corso del 2021, Sisal ha raccolto circa **11,3 miliardi di euro***, con un incremento del 38% rispetto all'esercizio precedente. I **ricavi** ammontano nel 2021 a **682 milioni di euro**, in aumento del 31% rispetto al dato analogo del 2020.

L'andamento della raccolta e dei ricavi durante gli esercizi 2021 e 2020 è stato fortemente influenzato dall'andamento **dell'emergenza sanitaria da Covid-19** e dalle misure adottate dal governo per contrastarla. Infatti, l'andamento del business durante i due esercizi considerati è stato contrassegnato dalle due finestre di "lockdown" adottate dalle autorità italiane, la prima dall'11 marzo al 15 giugno 2020 e la seconda a partire dal 6 novembre 2020 fino al 1 luglio 2021.

* tale voce include la raccolta complessiva di tutte le countries in cui il Gruppo opera

Tuttavia, nel 2021 le restrizioni sono risultate meno severe rispetto alla prima finestra di lockdown del 2020, e anche il mercato dei giochi è risultato in ripresa rispetto all'esercizio precedente, trainato dalla **forte crescita del settore Online e dalla graduale crescita del Retail dopo le riaperture**. Per il periodo da marzo a giugno 2021 infatti, la raccolta in Italia è stata pari a euro 3.244 milioni, facendo registrare un incremento pari all'82,5% rispetto allo stesso periodo del 2020, anch'esso soggetto a Lockdown.

I risultati del Gruppo Sisal sono principalmente ascrivibili a:

- La **performance del settore Online Italia**, che ha visto **ricavi in crescita per 94 milioni di euro** grazie all'aumento della raccolta rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, sostenuta dal potenziamento delle politiche di acquisizione di clienti online, nonché da efficaci attività di affiliazione che hanno portato ad un incremento dei clienti attivi, facendo leva anche sullo spostamento della spesa dei consumatori dal canale retail al canale online.
- La **crescita del settore Internazionale**, trainata in particolare dai risultati della controllata turca Sisal Sans, non pienamente comparabili rispetto all'esercizio precedente in quanto il business in Turchia è stato avviato ad agosto 2020.
- Le **iniziative poste in essere dal Gruppo volte al contenimento dei costi**. Considerato che il canale più colpito dalle misure di contenimento adottate dal governo è stato il canale Retail specializzato, il Gruppo si è prontamente attivato per rinegoziare i contratti di affitto dei punti vendita. Inoltre, è stato incentivato l'utilizzo delle ferie e dei congedi retribuiti e si è fatto ricorso ai diversi ammortizzatori sociali, tra i quali il Fondo di Integrazione Salariale, per ridurre i costi del personale, oltre ai contributi governativi ricevuti a titolo di ristoro per le perdite subite a causa delle restrizioni imposte per contenere gli effetti della pandemia.

Nella tabella che segue vengono riassunti i principali dati economico-reddituali e la loro dinamica nell'ultimo biennio, avendo sterilizzato, per quanto riguarda i dati di EBITDA e reddito operativo, alcuni oneri netti non ricorrenti (per ulteriori informazioni di carattere economico-finanziario si rimanda al Bilancio Consolidato Sisal Group S.p.A. al 31 dicembre 2021).

Principali dati economici al 31 dicembre 2021
in migliaia di Euro

	2021
EBITDA	248.047
RISULTATO OPERATIVO ADJUSTED	131.056
RISULTATO DELL'ESERCIZIO	121.129
TOTALE RICAVI E PROVENTI	682.301

Determinazione e distribuzione del valore aggiunto al 31 dicembre 2021

Valore economico direttamente generato e distribuito

Parametro2021

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO	693.864
Ricavi	524.741
Proventi scommesse a quota fissa	155.762
Altri proventi	1.798
Proventi finanziari	11.563
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO	432.314
Costi operativi	389.338
Acquisto materie prime, consumo e merci	17.000
Costi per servizi e per godimenti di beni di terzi	311.771
Altri costi operativi	60.567
Valore distribuito ai dipendenti	95.225
Costi del personale	95.225

Parametro2021

Valore distribuito ai fornitori di capitale	36.737
Oneri finanziari	36.737
Valore distribuito alla P.A.	(89.028)
Imposte	(89.028)
Investimenti nella comunità	42
Erogazioni liberali	42
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	261.550
Ammortamenti, svalutazioni e ripristini di valore di attività materiali e immateriali	140.463
Risultato dell'esercizio	121.129

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.

In particolare, nel 2021, le entrate erariali complessive derivanti dai giochi si sono assestate a circa 7,7 miliardi di euro, con una variazione media negli ultimi 4 anni di circa il -7,9%, in aumento rispetto al dato analogo 2020 di circa il 15,0%.

Di questi 7,7 miliardi, circa 0,9 miliardi derivano dalla raccolta di giochi Sisal, e di questi circa 0,5 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 0,4 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 2021, i flussi finanziari derivanti dalla gestione dei giochi vengono ripartiti come segue:

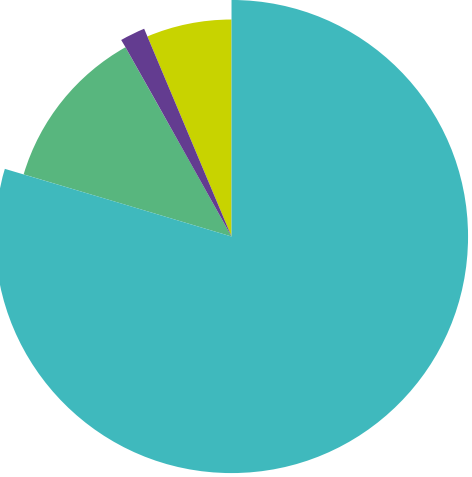
- Raccolta: 9,9 miliardi di euro circa;
- Vincite complessivamente erogabili: 8,3 miliardi di euro circa (l'84% della raccolta, in linea con il dato del 2020);
- Compensi liquidati alle reti di raccolta sul territorio: 0,1 miliardi di euro circa, in linea con il dato dell'anno precedente;
- Compensi riconosciuti alle società concessionarie del Gruppo: 0,5 miliardi di euro circa (inclusivi, per quanto riguarda la raccolta del gioco lecito tramite apparecchi da intrattenimento, delle remunerazioni retrocesse alla relativa filiera);
- Prelievi erariali: 0,9 miliardi di euro circa (il 9% della raccolta).

1%
RICEVITORI

6%
CONCESSIONARIO/FILIERA ADI

9%
TAXES/ERARIO

84%
PAY-OUT (VINCITE)



GOVERNANCE E CONTROLLO DEI RISCHI FISCALI

La gestione della fiscalità del Gruppo è ripartita tra la funzione fiscale della Capogruppo (HQ Tax Dept.) e i CFO dei Paesi esteri (ad es. Marocco, Turchia...). 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 dell'HQ Tax Dept.

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 del Gruppo.

Inoltre, nel 2021, all'interno del Gruppo, è stato avviato da parte dell'HQ Tax Dept. un percorso per la definizione ed implementazione del Tax Control Framework (TCF) in linea con le best practice internazionali e nel rispetto dei Principi dettati dall'OCSE. Il TCF è infatti un sistema di rilevazione, gestione e controllo del rischio fiscale, basato su regole, principi e processi che ribadisce l'impegno del Gruppo al rigoroso rispetto delle norme fiscali. In tal senso, è stato previsto che, nel corso del 2022, siano implementate e/o costituite procedure ad hoc volte a mitigare il rischio fiscale.



**NOI
DI
SISAL**

**LA CORPORATE
GOVERNANCE**

La nostra organizzazione

Il Gruppo Sisal è controllato al 100%, dal 2016, da CVC Capital Partners, un Fondo britannico di private equity e consulenza per investimenti tra i maggiori al mondo, con esperienza consolidata anche nel settore del gaming.

In data 23 dicembre 2021, Flutter Entertainment, il più grande gruppo di scommesse online del mondo, ha annunciato l'acquisizione del 100% di Sisal da CVC Capital Partners. Sono stati conseguentemente avviati gli iter volti all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni regolamentari da parte di ADM in Italia e delle corrispondenti autorità in Turchia (TWF), in Marocco (SGLN) e in Spagna (DGOJ) nonché in materia di antitrust. È previsto che, subordinatamente all'ottenimento delle predette autorizzazioni, l'operazione sarà perfezionata nel corso del 2022.

Sisal S.p.A. e le sue controllate operano nel settore dei giochi, sulla base di concessioni rilasciate dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli in Italia, SGLN in Marocco, TWF in Turchia e DGOJ in Spagna. Le società del Gruppo sono le seguenti:

SISAL S.P.A.

- La società capogruppo Sisal S.p.A. si occupa della direzione e coordinamento delle società controllate.
- E' soggetta alla direzione e coordinamento da parte di Schumann Investments S.A.

SISAL
LOTTERY
ITALIA S.P.A.

- Sisal Lottery Italia S.p.A., ha sede a Milano e svolge l'attività di esercizio e sviluppo, in regime di concessione, dei giochi numerici a totalizzatore nazionale, attraverso la conduzione della rete distributiva.
- Sisal Lottery Italia S.p.A. 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, Internal Audit e Risk Management e Antiriciclaggio.

SISAL
ENTERTAINMENT
S.P.A.

SISAL
GAMING S.R.L.

ACME S.R.L.

NETWORK
ITALIA S.r.l.

SISAL LOTÉRIE
MAROC S.a.r.l.

Ha sede a Milano, controllata al 100% da Sisal S.p.A., 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, a seguito della fusione per incorporazione con la società controllata Sisal Match Point S.p.A., attività relative all'organizzazione, esercizio e raccolta di giocate a concorsi pronostici, di scommesse, sia nel canale fisico che online.

Società con sede legale a Milano (già denominata Friulgames S.r.l.), che ha incorporato mediante fusione le società Elmea S.r.l., DI.VI. S.r.l. e Sisal Gaming Campania S.r.l.. Controllata al 100% da Sisal Entertainment S.p.A., svolge attività relative al noleggio e gestione di un parco di apparecchi da intrattenimento conforme all'art. 110, comma 6, lettera a) del T.U.L.P.S.

Azienda di Schio (VI) con sede legale in Milano, controllata al 100% da Sisal Entertainment S.p.A., è attiva nel settore dello 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.

Società con sede legale a Milano, che con effetto 1° dicembre 2020 ha incorporato mediante fusione la società Slot Italia S.r.l. Controllata al 100% da Sisal Entertainment S.p.A., svolge attività relative al noleggio e gestione di un parco di apparecchi da intrattenimento conforme all'art. 110, comma 6, lettera a) del T.U.L.P.S.

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.

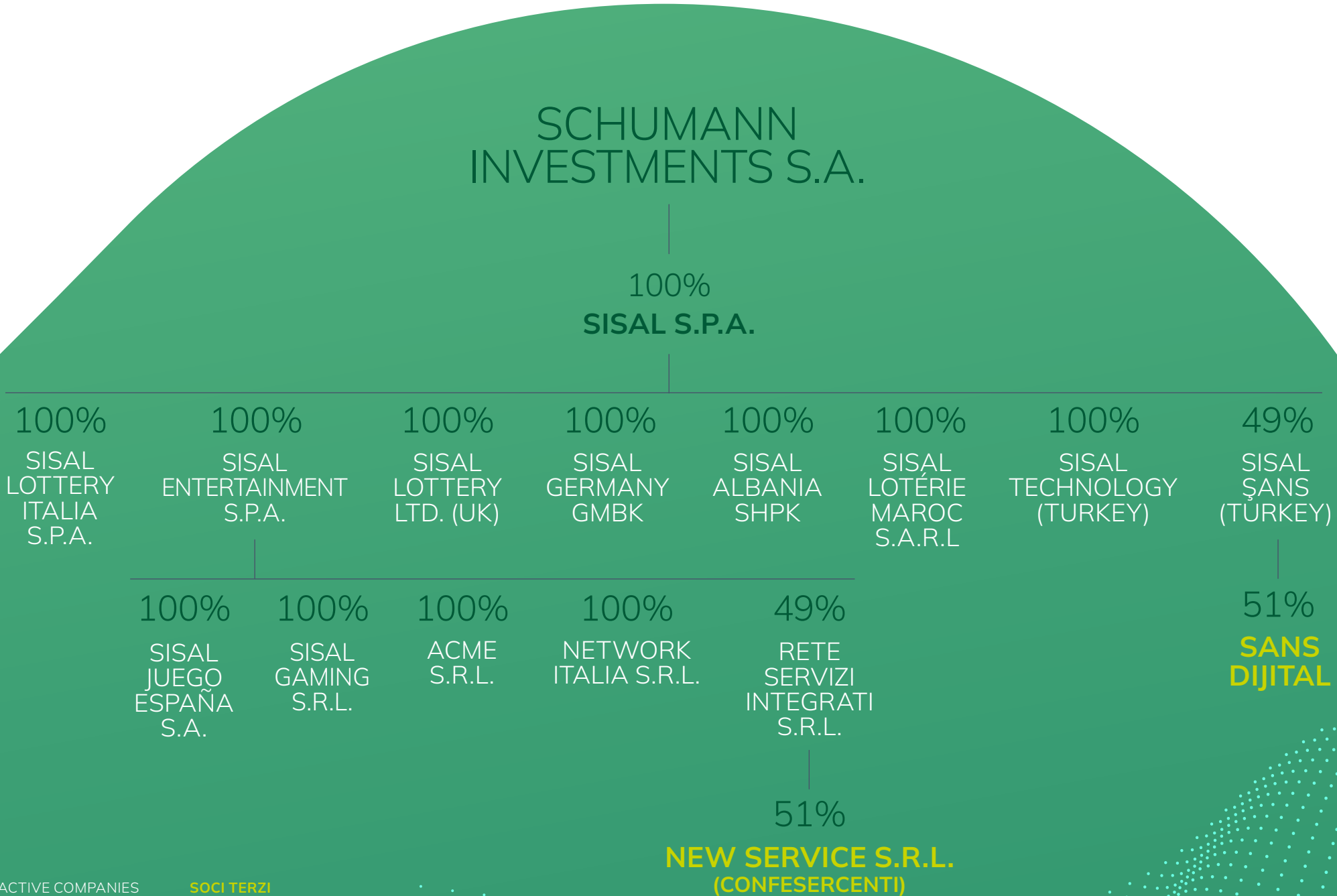
La società Sisal Loterie Maroc Sarl si occupa delle attività relative all'organizzazione, esercizio e raccolta del gioco lecito sia nel canale fisico che online.

SISAL SANS
(Turchia)

SISAL JUEGO
ESPAÑA S.A.

SISAL ALBANIA
SHPK

- Joint Venture in partnership con Şans Digital, società del Gruppo turco Demirören, si è aggiudicata, a settembre 2019, la gara indetta dal Turkey's Sovereign 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 del licenziatario TWF. In particolare, a partire da fine agosto 2020, gestisce e sviluppa un portafoglio composto da giochi numerici, lotterie istantanee e giochi online, distribuiti in una rete di almeno 10.000 punti di vendita.
- Società con sede legale a Ceuta (Spagna) e controllata al 100% da Sisal Entertainment S.p.A., si occupa della gestione delle licenze Betting e Casino&Slot online sul territorio spagnolo.
- 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.



ACTIVE COMPANIES

SOCI TERZI

Approfondimento: Innovazione come driver di crescita

INNOVATION LAB

Da giugno 2021 Sisal è presente a Torino, presso la Fondazione Agnelli, con il proprio Innovation Lab: un nuovo centro tecnologico d'eccellenza promosso interamente dall'Azienda. L'Innovation Lab si inserisce in un più grande piano di investimenti economici e occupazionali che portiamo avanti con costanza e determinazione nell'ambito dell'innovazione, anche grazie alla collaborazione con primarie realtà tech e digital come il Talent Garden. Il Lab costituisce una grande opportunità di networking con università, centri di ricerca e start up, e ha l'obiettivo di essere da una parte un osservatorio esterno sulle tematiche del digitale e dall'altra un grande incubatore di idee da tradurre in progetti concreti.

INNOVATION HUB

All'interno del percorso di internazionalizzazione Sisal ha inoltre deciso di rivisitare le nostre infrastrutture IT per rispondere alle nuove e diverse esigenze aziendali creando un Hub tecnologico a Tirana (Albania) e avviando il setup di un ulteriore hub ubicato in Turchia.

L'obiettivo è quello di affiancare alle Factory in Italia ulteriori risorse con forti competenze tecnologiche, aumentando così la capacità di delivery e sviluppare nuove tecnologie.

Approfondimento: Lo sviluppo internazionale

Forte della propria capacità nella **gestione delle lotterie e del gaming**, sulle solide competenze maturate in 75 anni di esperienza, sull'approccio sempre volto all'**innovazione di prodotto** e alla **centralità del consumatore**, Sisal ha intrapreso un **percorso di internazionalizzazione** per sviluppare nuove opportunità di business ed affermare la propria leadership in nuovi mercati, attraverso la partecipazione a gare (nell'ambito delle Lotterie) nonché l'acquisizione di licenze (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 Sisal ha avviato una **strategia pluriennale** per costruire una sempre più forte credibilità internazionale sia per competere nei diversi mercati che per rafforzare il presidio, facendo leva sulle proprie competenze tecnologiche e la capacità di garantire una 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 sviluppo sostenibile che l'adattamento della propria struttura organizzativa.

Ad oggi Sisal è presente in Marocco, Spagna e Turchia con un'offerta ampia che comprende lotterie, scommesse, online e apparecchi da intrattenimento.

MAROCCO
GENNAIO 2019

A febbraio 2018 Sisal Spa 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 a quota fissa, quelli a totalizzatore nazionale, le lotterie istantanee, i giochi online, le virtual race e le MIL (Machines Interactive Lotteries).

SPAGNA
LUGLIO 2019

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 10 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.

TURCHIA
AGOSTO 2020

A settembre 2019 Sisal S.p.A, in partnership con Şans Digital ve Interaktif Hizmetler Teknoloji Yatirim A.S., società del Gruppo turco Demirören, si è aggiudicata la gara indetta dal Turkey's Sovereign 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 e durata di dieci anni, prevede la gestione e lo sviluppo di un portafoglio composto da giochi numerici, lotterie istantanee e giochi online.

Approfondimento: Lo sviluppo internazionale

I mercati esteri nei quali siamo presenti con l'offerta di gioco.



SPAGNA

Portfolio:
Betting online, Casino and Slot online
Effective date (& length):
16th of July 2019 (10 years duration)



TURCHIA SISAL ŞANS

Portfolio (retail/online):
Numeric Games, Passive Lotteries,
Instant Games
Effective date (& length):
1st of August 2020 (10 years duration)



MAROCCO SISAL LOTERIE MAROC

Portfolio:
Numeric Games (retail and online), Instant
Games, Virtual Races, VLTs
Effective date (& length): 1st of January
2019 (10 years duration)

Il sistema di governance

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI SISAL S.P.A.

La società è gestita da un Consiglio di Amministrazione composto da:

AURELIO REGINA Presidente del Consiglio di Amministrazione	FRANCESCO DURANTE Amministratore Delegato	EMILIO PETRONE Consigliere di Amministrazione	GIAMPIERO MAZZA Consigliere di Amministrazione	GIORGIO DE PALMA Consigliere di Amministrazione	MASSIMILIANO MASCOLO Consigliere di Amministrazione
--	---	---	--	---	---

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale è composto da:

EZIO SIMONELLI Presidente del Consiglio Sindacale	SILVIA BAROFFIO Sindaco Effettivo	FEDERICA MENICHETTI Sindaco Effettivo	SERENA GATTESCHI Sindaco Supplente	ROBERTO CASSADER Sindaco Supplente
---	---	---	--	--

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 composto da:

AVV. EMILIANO NITTI Coordinatore	IOLE ANNA SAVINI Componente	SIMONA PACCIORETTI Componente
--	---------------------------------------	---

COMITATO INTERNO DI SOSTENIBILITÀ

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

COMITATI MANAGERIALI

Sisal inoltre, 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: Investments Committee, IT Committee, People Committee, Risks & Compliance Committee, Security Committee.

La struttura interna



L'organizzazione interna di Sisal prevede direzioni centrali, preposte alla garanzia di coerenza ed efficienza operativa, tre aree di Business, ognuna focalizzata su specifici prodotti Sisal (Business Gaming Machines & Online Casino, Betting e Lottery), e tre aree di Mercato: Retail, Online e International.

BUSINESS GAMING MACHINES & ONLINE CASINO

Quest'area di Business gestisce gli apparecchi di intrattenimento AWP e VLT sul canale fisico e i giochi online in ambito slot, table games e Instant games, tramite i portali e le mobile app di Sisal a livello nazionale e internazionale.

BUSINESS BETTING

Quest'area di Business si occupa della gestione delle scommesse a quota fissa e dei tradizionali concorsi a pronostico ippici e sportivi sia per il mercato Retail che Online, sia a livello nazionale che internazionale.

BUSINESS LOTTERY

Quest'area di Business gestisce lo sviluppo dei prodotti GNTN (Giochi Numerici a Totalizzatore Nazionale) distribuiti attraverso i punti di vendita di due canali (branded e generalisti), i portali online di Sisal e i portali gestiti da terzi e connessi alla piattaforma GNTN proprietaria. Inoltre, il Team segue lo sviluppo e l'implementazione della piattaforma di servizi MySisal dedicata alla rete dei punti di vendita GNTN.

MERCATO INTERNAZIONALE

Questo mercato gestisce l'espansione di Sisal nel mercato internazionale attraverso la partecipazione a gare (ad esempio, nell'ambito delle Lotterie) oppure l'acquisizione di licenze (ad esempio, nel mondo dei giochi online). I mercati nei quali siamo attualmente presenti sono Marocco, Turchia e Spagna.

MERCATO ONLINE

Questo mercato gestisce le attività di vendita dei giochi online tramite i portali e le mobile app di Sisal. In particolare, cura la comunicazione e l'esperienza di gioco offerta ai consumatori.

MERCATO RETAIL

Questo Mercato gestisce i processi, i servizi e le attività destinate allo sviluppo e al supporto di tutti i canali di vendita Sisal del mercato fisico italiano (rete distributiva Branded e Affiliati), oltre che delle Società Controllate.

**UN
FUTURO PIÙ
RESPONSABILE**

ENGAGEMENT E MATERIALITÀ

*APPROFONDIMENTO:
L'IMPEGNO
VERSO GLI SDGS*

Engagement e materialità

È attraverso il **dialogo costante con i nostri stakeholder** che orientiamo il nostro impegno e definiamo le **priorità strategiche di sostenibilità**. Ci aiuta a focalizzare la nostra attenzione su quelle tematiche fondamentali per lo sviluppo del nostro business e del contesto in cui operiamo, in linea non solo con le nostre esigenze ma anche con le **aspettative di tutte le categorie di stakeholder** che si interfacciano quotidianamente con Sisal.

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Il primo passo nel processo di definizione delle priorità strategiche di sostenibilità (analisi di materialità) è individuare quali siano i **temi potenzialmente rilevanti per il business**.

In questi ultimi anni, il **processo di riorganizzazione societaria** ha dato nuova linfa all'azienda, soprattutto da un punto di vista dell'approccio strategico-sostenibile al business. Questo momento ha rappresentato un'occasione per far evolvere il nostro impegno di sostenibilità e allinearla alla **nuova identità e visione** di Sisal e alle **mutate esigenze e bisogni** del contesto e degli stakeholder di riferimento.

Nel **2021** era stato coinvolto attivamente il **Leadership Team** in un **workshop operativo** finalizzato alla revisione dell'approccio strategico alla sostenibilità e dei temi materiali.

Ad inizio 2022 questo percorso è ulteriormente proseguito, portando agli attuali **14 temi di sostenibilità** considerati **rilevanti** per Sisal, che possono essere raggruppati secondo le 3 aree del Nuovo Framework di Sostenibilità.

LEADERSHIP NEL GIOCO RESPONSABILE

- ✔ Customer experience
- ✔ Promozione di un modello di gioco legale ed equilibrato
- ✔ Protezione e tutela dei giocatori

- ✔ Supporto e aiuto ai giocatori problematici
- ✔ Tutela della privacy e information security

AMBIENTE DI LAVORO ESEMPLARE

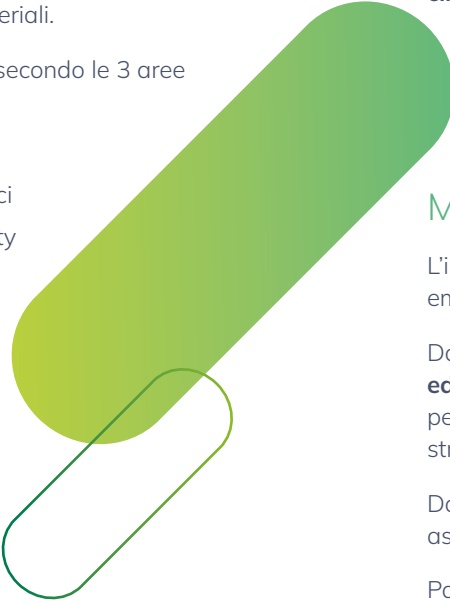
- ✔ Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- ✔ Sviluppo professionale

- ✔ Welfare e work-life balance
- ✔ Inclusione, diversità e parità di genere

AZIENDA INNOVATIVA E SOSTENIBILE

- ✔ Impegno verso la comunità
- ✔ Promozione dell'innovazione e dello sviluppo digitale
- ✔ Gestione delle emissioni

- ✔ Impegno verso l'ambiente
- ✔ Gestione sostenibile della Filiera



Alla definizione dei temi è seguita la **mappatura degli stakeholder**, per individuare i soggetti che, a vario titolo, influenzano e allo stesso tempo sono influenzati dalle scelte dell'azienda. Nel **2021** erano state definite **dieci categorie di stakeholder**.

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER

ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	AZIONISTI	BANCHE E COMUNITÀ FINANZIARIA	BUSINESS PARTNER	CLIENTI
COMUNITÀ ED ENTI NO PROFIT	DIPENDENTI	ENTE REGOLATORE E ISTITUZIONI	RETE DISTRIBUTIVA	MEDIA

Per poter comprendere quali siano i temi che i nostri interlocutori interni ed esterni ritengono importanti da presidiare, ad **inizio 2022** abbiamo coinvolto due di queste, **i dipendenti e i clienti**, in uno strutturato **processo di engagement** per mezzo di un **questionario anonimo online**.

MATRICE DI MATERIALITÀ

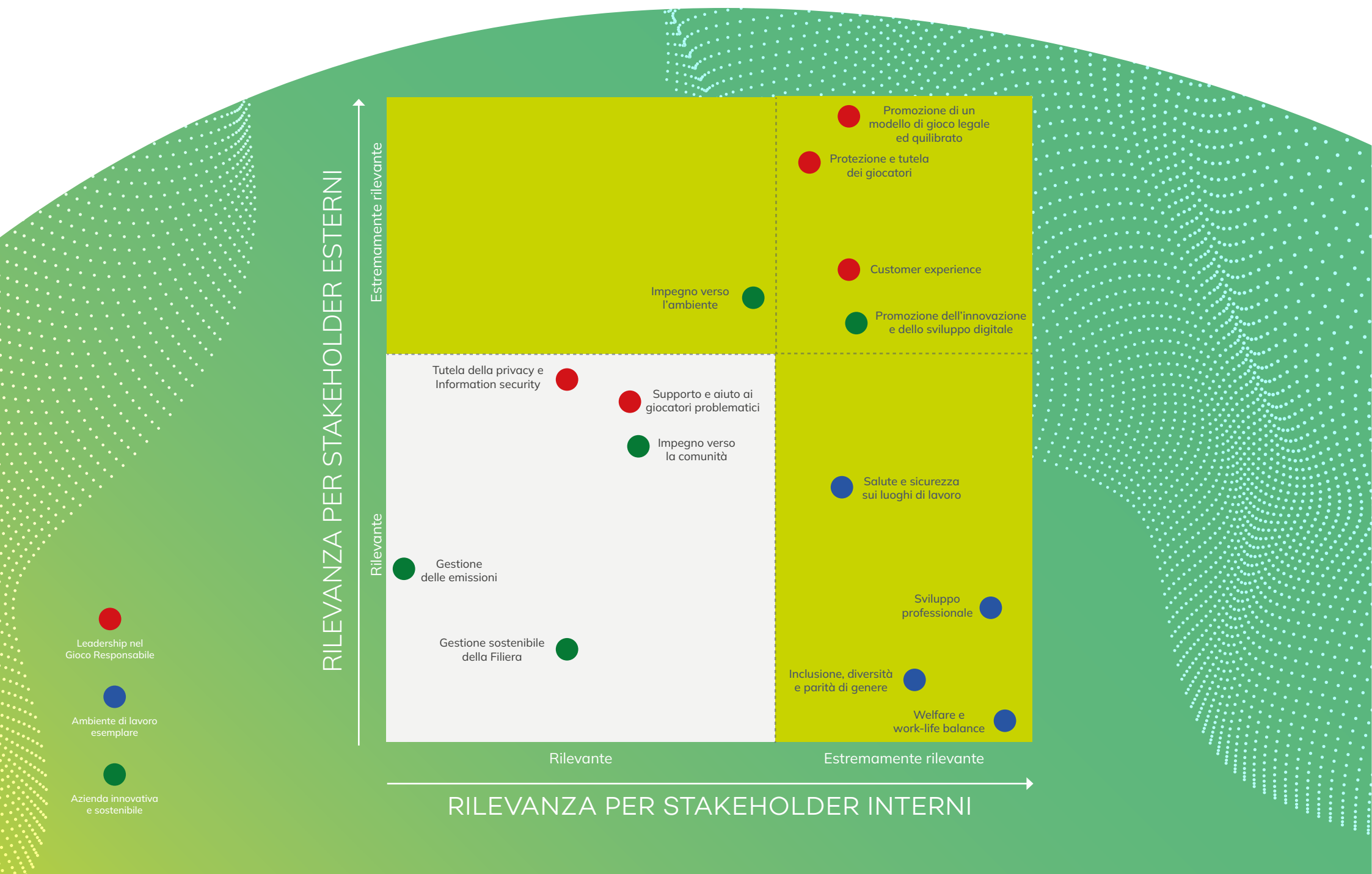
L'incrocio dei risultati dell'engagement dei clienti e dei giudizi espressi dai dipendenti ha trovato espressione nella **matrice di materialità**, in cui l'asse delle ascisse esprime la scala di priorità emersa dagli stakeholder interni (dipendenti), mentre l'asse delle ordinate rappresenta le priorità assegnate dagli stakeholder esterni (clienti).

Dall'analisi della matrice, emergono **4 temi considerati estremamente rilevanti per Sisal** (quadrante in alto a destra). In particolare, il tema **“Promozione di un modello di gioco legale ed equilibrato”** è in assoluto quello più importante sia per l'interno che per l'esterno, così come il tema **“Promozione dell'innovazione e dello sviluppo digitale”**, soprattutto come leva per raggiungere tutti gli altri obiettivi. Altri due su cui convergono gli stakeholder interni ed esterni sono la **Protezione e tutela dei giocatori** e la **Customer experience**, considerati aspetti strategici soprattutto perché centrali all'interno del core business.

Da segnalare anche come il tema **“Impegno verso l'ambiente”**, che si colloca subito a ridosso di quelli più rilevanti, sia riconosciuto dagli stakeholder, soprattutto quelli esterni, come un aspetto cruciale e su cui impegnarsi in maniera sensibile.

Particolare attenzione è da riservare anche a quei **temi afferenti all'area “Ambiente di lavoro esemplare”**, che seppur giudicati presidiati, sono reputati centrali per la buona realizzazione di tutti gli altri, essendo le persone di Sisal i principali attori dello sviluppo sostenibile del business.

In generale, tutti i temi rappresentati sono oggetto di periodica rendicontazione e verranno approfonditi nei successivi capitoli di questo documento.



Approfondimento: L'impegno verso gli SDGs

I **Sustainable Development Goals**, o SDGs, sono 17 obiettivi promulgati dalle Nazioni Unite all'interno dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, impegni globali verso cui ognuno è chiamato a dare il suo specifico contributo.

Anche noi di Sisal possiamo e vogliamo impegnarci per il raggiungimento di questi obiettivi globali. Per questo abbiamo individuato **8 SDGs per noi prioritari**. Su ciascun obiettivo impatta più di un tema materiale, a dimostrazione di come tutte le diverse iniziative sviluppate siano tra loro strettamente collegate in un'ottica di crescita responsabile.

	Salute e benessere	Istruzione di qualità	Uguaglianza di genere	Lavoro dignitoso e crescita economica	Industria, innovazione e infrastrutture	Consumo e produzione responsabili	Salvaguardia della biodiversità	Pace, giustizia e istituzioni forti
LEADERSHIP NEL GIOCO RESPONSABILE								
Customer experience	✓			✓				✓
Promozione di un modello di gioco legale ed equilibrato	✓			✓				✓
Protezione e tutela dei giocatori	✓							
Supporto e aiuto ai giocatori problematici	✓							
Tutela della privacy e information security								✓
AMBIENTE DI LAVORO ESEMPLARE								
Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	✓							
Sviluppo professionale		✓		✓				
Welfare e work-life balance				✓				
Inclusione, diversità e parità di genere			✓	✓				
AZIENDA INNOVATIVA E SOSTENIBILE								
Impegno verso la comunità	✓			✓		✓		✓
Promozione dell'innovazione e dello sviluppo digitale					✓			
Gestione delle emissioni						✓	✓	
Impegno verso l'ambiente					✓	✓	✓	
Gestione sostenibile della Filiera	✓			✓				✓



**UN
FUTURO PIÙ
RESPONSABILE**

**LEADERSHIP
NEL GIOCO
RESPONSABILE**

Lo scenario del gioco responsabile in Sisal

L'elemento portante della nostra strategia di sostenibilità è la promozione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi. Con il nuovo Purpose, presentato nel 2021, "Costruire un futuro più responsabile" il Gioco Responsabile è diventato un veicolo per creare una cultura del gioco sano e consapevole

Sosteniamo infine un modello di business che sia in grado di creare valore economico in modo equilibrato e responsabile: la cura, il rispetto e la tutela dei consumatori sono quindi uno degli elementi portanti del nostro impegno di sostenibilità.

Il nostro **Programma di Gioco Responsabile** garantisce la tutela dei nostri giocatori, in particolare delle fasce più vulnerabili, attraverso iniziative di **informazione, prevenzione** dei fenomeni di gioco problematico e **assistenza** per le criticità legate al gioco.

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

Abbiamo un progetto innovativo che, partendo dalla ricerca, dà vita ad un modello iterativo in grado di generare informazioni, conoscenze e nuove progettualità che arricchiscono costantemente il nostro modello di gioco responsabile.

Tutte le nostre attività si avviano grazie a ricerche sociali volte a comprendere le caratteristiche della nostra customer base e i comportamenti di gioco della nostra clientela rispetto alle tematiche di gioco responsabile.

La ridefinizione del questionario "Che giocatore sei?" ha visto includere diverse variabili di tipo socio-comportamentale e psicologiche che ci hanno consentito di profilare con grande precisione e dettaglio la nostra customer base.

Per poter realizzare questa attività ci siamo avvalsi della profonda esperienza della Hub EngageMind dell'Università Cattolica di Milano che ha contribuito significativamente allo sviluppo di nuove aree di indagine. In particolare nel corso del 2021 abbiamo coinvolto, in due distinte wave, oltre 25.000 nostri clienti andando a costruire un database informativo ricco e articolato.

Questo ricco database informativo 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 "operative working groups" – costituiscono l'ossatura del progetto di Gioco Responsabile perché coinvolgono direttamente le singole funzioni aziendali consentendo un virtuoso scambio fra business e Gioco Responsabile
- ✔ l'apprendimento dell'algoritmo di Intelligenza Artificiale consentendo un suo sviluppo evolutivo e un miglioramento continuo della performance volta ad individuare predittivamente comportamenti di gioco a rischio enfatizzando l'obiettivo ultimo di un gioco sano e inclusivo e lontano dagli eccessi.

Gli operative working groups nel corso del 2021 hanno sviluppato, grazie a questa impostazione strategica, una serie di attività ad alto impatto sul business e sul Gioco Responsabile, ovvero:

- ✔ **ADI:** avviato un progetto di player protection che punta all'introduzione di limiti di tempo e spesa sulle slot machines in un campione limitato di nostri punti vendita. Il progetto è stato definito nel corso del 2021 ed avviato nel primo trimestre 2022. Si tratta di uno dei primi esperimenti di limitazione applicato alle slot machines in Italia.
- ✔ **Lottery:** sviluppato un progetto di informazione per i punti vendita rivolto specificatamente al divieto di gioco ai minori. È una attività di sensibilizzazione per i retailers che si integra in un più ampio progetto formativo già avviato nel corso del 2021.
- ✔ **Retail:** ideato un progetto di formazione dedicata ai temi di Gioco Responsabile che ha coinvolto il personale dell'intera rete di vendita Sisal.
- ✔ **Online:** arricchito ulteriormente il set di protection tools a disposizione della clientela online abbassando i limiti di deposito, rivedendo la comunicazione rivolta alla customer base digitale e sviluppando nuove soluzioni di prevenzione con limiti di tempo e l'introduzione della pausa dal gioco. Questo si unisce alla già esistente attività di auto-esclusione dei clienti che ne fanno richiesta.
- ✔ **Game Design:** avviato un progetto che punta a rivedere la classificazione del rischio associato ai prodotti di gioco Sisal con l'obiettivo di introdurre sin dalla fase di studio del prodotto tutti gli elementi di Gioco Responsabile.

Inoltre, per meglio focalizzare l'attenzione dell'azienda sulle tematiche di Gioco Responsabile, abbiamo iniziato ad introdurre dei KPIs volti a misurare i risultati delle azioni intraprese:

OBIETTIVI	KPI	2021
Player Protection Score	Scala PGSI Online	3,0 %*
	Impatto su Ebitda Online da Gioco Problematico	-9Mln€ da giocatori autoesclusi
	Riduzione ricavi generati da Giocatori Alto rischio individuati da algoritmo di IA	5,0%
*Valore calcolato sulla base di analisi PGSI (Problem Gambling Severity Index) elaborato internamente e su studi LBS (London Business School - 2022)		

Questi KPI rappresentano la tappa di avvio del processo che nel corso del 2022 vedrà un ampio arricchimento degli stessi anche grazie ad una serie di metriche di verifica che saranno introdotte.

Altro elemento portante della nostra Strategia è rappresentato dal Comitato di Coordinamento sul Gioco Responsabile che, composto da esperti clinici e psicologi, contribuisce a definire le linee guida evolutive sulle tematiche di Gioco Responsabile. Il Comitato esercita anche il ruolo di supervisione e controllo delle ricerche effettuate garantendone un alto standard qualitativo.

A completare questo insieme di attività contribuisce il progetto di comunicazione sul Gioco Responsabile rivolto sia agli stakeholder aziendali (dipendenti, partner commerciali) sia Istituzionali (Parlamento, Enti locali e territoriali, associazioni, Media).

La strategia di Gioco Responsabile

Abbiamo un **programma completo che si integra con tutte le aree di business e in tutti i canali, per promuovere un business model sostenibile basato sul coinvolgimento dell'intera struttura interna, sul training nei punti di vendita, sull'informazione dei giocatori e sul loro coinvolgimento.**

Il Gioco Responsabile è infatti lo strumento per comunicare a tutti gli stakeholder la posizione aziendale sui temi rilevanti per il business del Gioco.

In linea con il nuovo purpose:

- ✓ Sviluppiamo strumenti efficaci di player protection, facendo leva sull'innovazione tecnologica e sull'intelligenza artificiale.
- ✓ Creiamo un sistema di misurazione della performance legato al Gioco Responsabile.
- ✓ Implementiamo una strategia internazionale, in grado di assicurare la declinazione nelle realtà presenti di alti standard di gioco responsabile nel pieno rispetto della normativa vigente.

LA NOSTRA STRATEGIA DI GIOCO RESPONSABILE SI BASA SU 3 OBIETTIVI:



Educazione a un gioco bilanciato e consapevole



GARANTIRE LA MASSIMA CONSAPEVOLEZZA AI NOSTRI GIOCATORI PER UN GIOCO SICURO ED EQUILIBRATO SUI CANALI ONLINE E OFFLINE.



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 RESPONSABILE

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

1	Il gioco per me è un divertimento: il gioco non è un modo per fare soldi	6	Decido quanto tempo della mia giornata dedicare al gioco: inoltre riesco facilmente a fermarmi o a fare delle pause
2	Prima di giocare decido quanti soldi investire nel gioco: non gioco denaro necessario alla vita quotidiana, utilizzo solo somme che posso permettermi di perdere	7	Il gioco non è la mia sola attività di svago: il gioco non mi toglie tempo per familiari, amici, sport e tempo libero
3	Non faccio debiti per giocare: se perdo, accetto la perdita come un costo del divertimento, non aggiungo altri soldi per recuperare le perdite	8	Non gioco dopo aver assunto alcool o droghe
4	Le tattiche sono inutili: non posso prevedere i risultati e sono consapevole che le probabilità di vincere sono basse	9	Non gioco quando mi sento solo: non gioco quando mi sento depresso e non mi sento depresso se non gioco
5	Non mento sulle perdite e sulle somme spese per il gioco	10	Non penso al gioco in modo ripetitivo per tutta la giornata, anche se non sto giocando

I PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO

La nostra rete di punti vendita ha un ruolo fondamentale per l'informazione e la sensibilizzazione a 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.

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

In ogni materiale di gioco vengono veicolate tutte le indicazioni riguardanti i rischi legati al gioco, dando visibilità ai loghi obbligatori dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, del "Gioco legale e responsabile" e del "+18". Sui materiali di gioco Lottery compare, infine, una tabella con l'indicazione in merito alle probabilità di vincita delle diverse categorie, così da offrire una scelta di gioco consapevole e, soprattutto, responsabile.

Per il 2022 ci impegniamo a:

- ✔ **Completare il nostro concept di gioco responsabile;**
- ✔ **introdurre nuovi strumenti di formazione per i rivenditori** per sostenere un'informazione sul gioco e sui comportamenti problematici ad esso connessi.

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'ADM per verificare in tempo reale i dati anagrafici, comprensivi di data di nascita e codice fiscale.

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:

- ✔ 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.
- ✔ 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.
- ✔ Il “Decalogo del Giocatore Responsabile” e i “Consigli utili per un Gioco Responsabile”, finalizzati a sviluppare un approccio consapevole e informato al gioco.
- ✔ 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 raccogliere suggerimenti.
- ✔ L'orientamento in caso di problematicità al numero Verde nazionale e gratuito e a un percorso di terapia online all'avanguardia con il supporto di clinici esperti.

Per il 2022 ci proponiamo di:

- ✔ **ridisegnare la sezione informativa** dei nostri siti di gioco e delle applicazioni digitali;
- ✔ **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.

LA FORMAZIONE AL GIOCO EQUILIBRATO E CONSAPEVOLE

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 2021 abbiamo introdotto un nuovo percorso di formazione obbligatorio destinato a tutta la rete di vendita. Attraverso lezioni audio-video, illustrazioni ed esercitazioni, i rivenditori hanno accesso facilmente a contenuti di immediata applicazione pratica.

Per il 2022 ci impegniamo a:

- ✔ assicurare la diffusione del percorso formativo per tutti i rivenditori sul gioco responsabile e sviluppare un focus dedicato al divieto di gioco ai minori;
- ✔ completare il portale dei rivenditori con nuovi contenuti tematici dedicati al gioco responsabile.

4557
PUNTI VENDITA
HANNO COMPLETATO
IL NUOVO PERCORSO
DI FORMAZIONE

LA FORMAZIONE DEI DIPENDENTI

La sensibilizzazione e la formazione delle nostre persone sono una parte centrale del Programma di Gioco Responsabile. Tutti i dipendenti di Sisal vengono costantemente formati sul gioco responsabile e sui rischi ad esso 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**.

Per il 2022 ci impegniamo a:

- ✔ **aumentare il grado di partecipazione** del percorso formativo;
- ✔ **introdurre corsi per famiglie professionali** con la partecipazione di esperti nel disturbo da gioco problematico;
- ✔ **promuovere momenti di approfondimento interattivi sui temi di gioco responsabile con il supporto di esperti**.

UNA COMUNICAZIONE CORRETTA E SENSIBILE

L'entrata in vigore del Decreto Dignità - D.L. 12 luglio 2018, n. 87 convertito con modificazioni dalla L. 9 agosto 2018, n. 96 - impone agli operatori del settore, il divieto di qualsiasi forma di pubblicità relativa a giochi o scommesse con vincite in denaro.

Noi di Sisal ci siamo da sempre attenuti al rispetto di regole auto-disciplinari stringenti in materia di comunicazione informativa, non solo alla luce della legislazione in vigore. In particolare, ci assicuriamo che le nostre comunicazioni informative siano improntate a principi di trasparenza, responsabilità, correttezza e continenza e in linea con una rigorosa policy interna di autodisciplina.

Per il 2022 ci impegniamo a:

- ✔ assicurare un **continuo monitoraggio della nostra comunicazione informativa** in linea con la policy interna di autodisciplina.

1774
DIPENDENTI
FORMATI E
2069
ORE DI FORMAZIONE
EROGATE NEL 2021

Protezione dei giocatori



IDENTIFICARE I COMPORTAMENTI PROBLEMATICI ED IMPLEMENTARE AZIONI DI PROTEZIONE E DI PREVENZIONE DEL GIOCO MINORILE.

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 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 Punti di Vendita fisici della rete Sisal dei più alti standard in materia di Gioco Responsabile.

Nel 2021 è stato avviato 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 l'obiettivo 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 ad eventuali comorbidità.

Per il 2022 ci impegniamo a:

- arricchire e completare la modalità di segmentazione dei giocatori sulla base dei comportamenti di gioco;
- misurare l'impatto delle azioni di mitigazione sul business.

L'INTELLIGENZA ARTIFICIALE: NUOVE FRONTIERE PER MONITORARE IL GIOCO PROBLEMATICO E PREVEDERE COMPORTAMENTI DI GIOCO A RISCHIO

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 che 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.

L'obiettivo per il 2022 è **integrare il modello con specifiche aree di mitigazione in linea con le caratteristiche del nostro portafoglio prodotti e il network di vendita. Il costante monitoraggio dell'evoluzione del portafoglio giochi ci consente di analizzare costantemente il livello di rischio a garanzia della massima tutela del giocatore.**

Supporto dei giocatori problematici



FORNIRE SUPPORTO, GUIDA E PROTEZIONE AI GIOCATORI PROBLEMATICI.

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

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 supporto 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?”.

LA CERTIFICAZIONE DI GIOCO RESPONSABILE

Dal 2011 il nostro Programma di Gioco Responsabile è sottoposto ogni 3 anni a un **rigoroso processo di certificazione indipendente** che verifica l'effettivo impegno di Sisal nella pianificazione, nello sviluppo e nell'implementazione dei più alti standard internazionali sul Responsible Gaming.

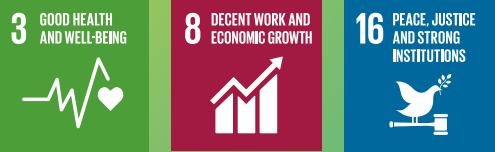
Gli standard internazionali di riferimento sono:

-  **EUROPEAN LOTTERIES (EL):** è un'associazione indipendente che riunisce le lotterie statali e gli operatori di gioco europei ed è impegnata a contrastare il gioco illegale e a garantire un'offerta di gioco sostenibile;
-  **WORLD LOTTERY ASSOCIATION (WLA):** è un'organizzazione che rappresenta a livello mondiale i principali operatori di gioco e supporta le attività dei membri certificati, richiedendo un forte impegno a garanzia dei più alti standard di responsabilità aziendale, in particolare in relazione ai principi di Gioco Responsabile.

Nel 2020 abbiamo conseguito la certificazione del nostro programma di gioco responsabile per il triennio 2020 - 2023 secondo gli standard internazionali di EL e WLA al massimo livello.

La rete Sisal: per un'esperienza di divertimento responsabile

Ci impegniamo affinché l'esperienza di gioco per tutti i giocatori sia all'insegna di un divertimento responsabile. Questo significa intercettare e rispondere prontamente alle diverse esigenze dei giocatori e promuovere una cultura del gioco sicuro e lontano dagli eccessi.



A questo riguardo, la **rete distributiva**, che si estende in tutto il territorio italiano, svolge un **ruolo strategico** non solo per Sisal ma anche per gli stakeholder locali. Si tratta di un canale preferenziale di **dialogo con il territorio**, che risulta **parte integrante del nostro impegno nella promozione di un modello di Gioco Responsabile**.

La **presenza capillare** dei nostri punti vendita garantisce la costruzione di un'offerta di qualità per i nostri clienti. Siamo consapevoli che investire costantemente nello sviluppo delle competenze tecnico-professionali così come nelle capacità relazionali dei nostri collaboratori accresce la nostra credibilità e reputazione, perché siamo in grado di promuovere i valori di legalità e sicurezza dei giochi nonché di perseguire iniziative di sostenibilità dedicate al territorio.

Il Retail contribuisce, inoltre, alla crescita della customer base online (grazie alle attività di ricarica e apertura conti gioco nel punto vendita), di caring sulla customer base online (attraverso il personale dei negozi a gestione diretta) e di sviluppo del programma fedeltà omnichannel.

Grazie all'**offerta commerciale differenziata e personalizzata**, la nostra rete nel settore gioco si compone di **35.668 punti vendita**, divisi in due canali fisici: **branded** e **affiliato**.

CANALE BRANDED

Il contatto e la **comunicazione diretta** con i nostri consumatori ci permette 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 **1.698 punti vendita** identificabili con i brand proprietari dell'azienda.

SISAL
WINCITY

SISAL
STORE

Top di gamma della rete retail di Sisal, Sisal Wincity è un **concept innovativo** basato sul modello "Eat, Drink and Play", che coniuga **gioco, ristorazione e intrattenimento**. Un ambiente accogliente e funzionale dove i consumatori possono divertirsi con i prodotti più innovativi del mercato gustando l'eccellenza della cucina italiana. Siamo presenti con 34 **punti vendita** Wincity nelle principali città italiane, tra cui Milano, Roma, Torino, Brescia, Pescara, Firenze, Catania, Bologna.

385 punti vendita nei quali è disponibile il portafoglio completo dei prodotti Sisal, con un focus principale sull'offerta di **scommesse ippiche e sportive Matchpoint**, all'interno di ambienti altamente tecnologici e con una speciale attenzione alle esigenze dei clienti. Ad essi si aggiungono **1.279 Corner Punti Gioco Ippici (PGI) e Sportivi (PGS)**.

CANALE AFFILIATO

I nostri prodotti sono anche presenti presso **35.668 punti vendita di terzi**, distribuiti su tutto il territorio nazionale e con cui abbiamo costruito nel tempo una relazione commerciale duratura. Il canale comprende punti vendita come bar, tabaccherie, edicole e sale ADI dedicate che, grazie alla loro diffusione capillare, permettono di raggiungere un'ampia platea di consumatori.

Noi di Sisal ci impegniamo attivamente a sviluppare e mantenere un dialogo costante con i rivenditori, partner e colleghi dello staff dei punti vendita, al fine di raccogliere 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.

CONTACT
CENTER

PORTALE
DEDICATO AI
RIVENDITORI

MESSAGGISTICA
A TERMINALE

Un **servizio dedicato** ai rivenditori ad accesso controllato, per garantire la massima riservatezza, che si avvale di una rete di operatori esperti e costantemente aggiornati.

Il canale di comunicazione privilegiato con la rete, accessibile al link www.rivenditorisisal.it, sia tramite pc che da mobile. La piattaforma permette ai rivenditori di essere **sempre connessi** con Sisal anche in mobilità e di accedere in qualsiasi momento a tutti i servizi a loro dedicati. Attraverso il Portale possono consultare tutte le **informazioni di prodotto** e accedere ai **dati contabili** relativi al proprio punto vendita, nonché richiedere e ricevere **assistenza** per tutte le esigenze legate al business e alla gestione del punto vendita.

Un ulteriore strumento di comunicazione diretta tra Sisal e i rivenditori, attraverso il quale la rete non solo **convalida le giocate**, ma è anche **quotidianamente informata sulle novità** legate ai prodotti, alle iniziative speciali dedicate ai consumatori, alle vincite realizzate e molto altro. Con l'obiettivo di assicurare la massima efficacia delle comunicazioni e non ostacolare la quotidiana attività lavorativa, i messaggi sono differenziati sulla base delle priorità, permettendo al rivenditore di identificare rapidamente quelli più importanti.

Effettuiamo 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 o telefonate** da parte della forza di vendita, che supporta attivamente i rivenditori e li aiuta a colmare eventuali gap.



**UN
FUTURO PIÙ
RESPONSABILE**

**AMBIENTE
DI LAVORO
ESEMPLARE**

“Non c’è niente di costante, tranne il cambiamento”. Questa celebre frase, derivante dal buddhismo, è particolarmente adatta a descrivere il mondo post-Covid. Se nelle prime fasi della pandemia tutti auspicavamo un ritorno alla normalità, presto abbiamo capito che molte cose non sarebbero più state come prima, che dovevamo prepararci a **una nuova realtà**. Di più: a un mondo destinato a cambiare sempre, a ritmi veloci, talvolta esponenziali, ma soprattutto multipli. E che chiede a tutti noi di cambiare a nostra volta, se vogliamo continuare a essere protagonisti del nostro tempo.

Questo discorso vale più che mai per il lavoro. Strumenti, competenze, abitudini, modalità... tutto è cambiato, e tutto continuerà a cambiare. Non ha più molto senso parlare di una nuova normalità, ma piuttosto di un “never normal”, per riprendere un’espressione che sta prendendo piede e che rende l’idea del flusso continuo del cambiamento. Uno scenario, questo, che può lasciare le persone comprensibilmente smarrite, preoccupate di non riuscire a adeguarsi ai nuovi paradigmi.

È questa, oggi, la sfida principale di **un’azienda che abbia a cuore le sue persone**: non solo dare loro gli **strumenti per affrontare il cambiamento**, ma anche le **motivazioni profonde per cavalcarlo e ottenerne il massimo**. Permettere a tutti di interiorizzare il cambiamento, di inserirlo nella trama della loro vita affrontando serenamente anche le difficoltà che richiede.

In Sisal ne siamo convinti. Se per noi il 2020 è stato l’anno in cui fronteggiare gli effetti più concreti dell’emergenza sanitaria, pur preservando il valore all’azienda, **nel 2021 l’obiettivo è stato coinvolgere le persone in questo percorso verso un nuovo modo di lavorare**. Come? Rendendole più consapevoli del loro ruolo e del senso di quello che fanno, dando loro più autonomia, pensiero strategico, aiutandole a focalizzarsi sugli obiettivi e abbattendo le resistenze che, spesso, complicano inutilmente le nostre vite.

In fondo tutte le iniziative portate avanti dall’area People nel corso del 2021 sono state pensate in quest’ottica: dalla **formazione**, mirata proprio a dotare le nostre persone delle competenze adeguate per affrontare il mercato, al **wellbeing**, necessario per far sentire a proprio agio in questo mutato contesto gli uomini e le donne di Sisal; dalla **DE&I (diversity, equity & inclusion)**, che vuole abbattere steccati e abitudini ormai fuori tempo massimo, alla **misurazione delle performance**, inevitabilmente influenzate dalle nuove modalità di lavoro smart.

È il nostro modo di stare al fianco delle persone che lavorano in Sisal, di aiutarle a trovare dentro di loro le risorse per affrontare questa delicata fase storica, tanto incerta quanto, potenzialmente, ricca di opportunità. Così facendo, forse, scopriremo che i momenti di rottura sono proprio quelli che ci spingono a tirare fuori il meglio di noi stessi. Soprattutto se li affrontiamo insieme.

Diversity, Equity & Inclusion

Un ambiente di lavoro inclusivo è un ambiente che **attrae, premia, sviluppa e ispira i migliori talenti**, che permette a tutti di esprimersi creando maggior benessere. Per questo negli ultimi anni Sisal ha intrapreso un percorso di **cambiamento culturale orientato all’inclusione**: ogni giorno ci impegniamo affinché il rispetto delle diversità sia sempre più centrale nella nostra company culture, e si rifletta in ciascuno dei nostri progetti.

Questo impegno è formalizzato nella nostra Vision aziendale e negli obiettivi che ci siamo dati per il 2030, tra cui lo **Zero Gender Pay Gap** (l’eliminazione di ogni differenza retributiva tra i sessi), la Gender Equity, l’Empowerment femminile, e in generale la **diffusione dei valori di Diversity, Equity & Inclusion in azienda**, in tutte le loro declinazioni (gender, age and generation, LGBTQ+, multiculturalism, education). Con un’ambizione: diventare **l’azienda di riferimento in Italia per la gender equality**.

GENDER PAY GAP
PER PAESE

MAROCCO
-5%

TURCHIA
42%

ALBANIA
-16%

ITALIA
-10,9%

SPAGNA
11%



DE&I POLICY

Il 2021 è stato l’anno in cui Sisal si è data una **policy aziendale legata ai temi DE&I**, allo scopo di favorire un ambiente di lavoro in grado di valorizzare ogni identità, contrastando comportamenti o linguaggi irrispettosi.

Per l’occasione è stato composto un team di lavoro formato da **dieci manager Sisal**, provenienti da altrettante funzioni aziendali: **l’Inclusion Team**. Dopo un focus group preliminare tenutosi a maggio, da luglio a novembre questo gruppo di manager si è occupato di identificare e formalizzare una serie di linee guida (**le Inclusion Guidelines**) che ciascun collega dovrebbe fare proprie per vivere e lavorare **in un ambiente sempre più equo, collaborativo e inclusivo**.

La DE&I policy e le iniziative a essa collegate saranno l’oggetto di **campagne interne** per tutto l’arco del 2022.

Parallelamente, l’azienda ha messo in campo alcune **iniziative speciali** legate a queste tematiche:

- ✔ **Quattro workshop con il top management** dedicati alla Gender equality (fra settembre e dicembre).
- ✔ **Quattro video-pillole** su diversity e parità di genere.
- ✔ **Training D&I**, co-progettato con Wise Growth, dedicato a diversi target di età, per diffondere consapevolezza sulle tematiche gender.
- ✔ **Recruiting**, con l’obiettivo di arrivare al 50% di donne sia in posizioni di employee che fra i manager.
- ✔ **Politica retributiva**, per ridurre progressivamente le differenze fra uomini e donne a parità di complessità di ruolo.
- ✔ **Inclusion Impact Index**, un indice redatto per misurare la diversità di genere in azienda.

CERTIFICAZIONE WINNING WOMEN INSTITUTE

Nel mese di novembre Sisal ha conseguito la certificazione Winning Women Institute, che riconosce alla nostra azienda l’applicazione degli **standard di equità di genere**.

Winning Women Institute è una società nata nel 2017 allo scopo di **diffondere il principio della parità di genere all’interno del mondo del lavoro**. Per farlo ha ideato la **prima certificazione italiana** sulla parità di genere, accompagnando le aziende che se ne vogliono dotare in un percorso per eliminare ogni gender gap.

La certificazione del Winning Women Institute, ottenuta a novembre 2021, ci ha restituito una fotografia significativa sulla gender equality di Sisal e ci ha consentito di realizzare una valutazione sulle molte dimensioni che concorrono al vero azzeramento delle disuguaglianze. Identificare i gap ci ha portato a prendere decisioni sulla nostra strategia di DE&I e sulle priorità delle azioni da mettere in campo per migliorare nel tempo. Abbiamo così costruito una roadmap lavorando su tre macroaree di priorità: acquisizione di talenti, sviluppo delle competenze e riduzione pay gap.

Con la certificazione Sisal è emersa come una società caratterizzata da una **presenza femminile** a tutti i livelli, attenta allo sviluppo delle **pari opportunità** sia in termini di ruolo che di riconoscimenti economici, e che le iniziative realizzate e pianificate stanno contribuendo al progressivo **miglioramento della cultura dell’equità di genere**.



Continuous learning

Per rispondere alle esigenze di un mondo del lavoro che cambia di continuo, Sisal adegua la sua proposta formativa e **punta sull'employability** delle sue persone, offrendo a ognuno la possibilità di **investire di continuo sulla propria crescita** per adattarsi ai cambiamenti richiesti dall'ambiente.

È il principio alla base di tutte le opportunità di apprendimento a sostegno dell'impiegabilità dei colleghi messe in campo nel 2021. Senza timore che possano in questo modo rendersi appetibili per il mercato del lavoro: **un'azienda cresce solo se cresce il valore delle proprie persone.**

In questo risiede anche il nostro contributo al benessere collettivo: se è vero che le organizzazioni sono attori attivi della società, curare l'employability delle proprie persone vuol dire **contribuire a un mercato più maturo, competente e consapevole.**

FORMAZIONE DIGITALE

Nell'ultimo decennio il boom degli strumenti digitali ha messo le organizzazioni di tutto il mondo di fronte al problema di **imparare nuovi linguaggi**. Per chi lavora in una realtà come Sisal, che ha fatto dell'**innovazione** uno dei suoi pilastri, questo comporta la necessità di acquisire non soltanto competenze tecniche, ma anche le cosiddette digital soft skills, per imparare a **sfruttare nel modo più corretto e costruttivo questi strumenti**. È l'obiettivo delle iniziative studiate per i colleghi:

DIGITAL JOURNEY

L'**app** che permette di lavorare autonomamente e in maniera personalizzata sulle proprie **competenze digitali**.

Dopo un **test iniziale**, utile per capire il proprio livello di conoscenza del linguaggio digital, l'applicazione propone **contenuti formativi su misura**, tre a settimana, fruibili in pochi minuti. Interamente customizzabile (si possono selezionare tre categorie su nove proposte) Digital Journey prevede anche una **classifica mensile a premi**: un modo godibile e interattivo per sviluppare un mindset davvero digitale.

OLTRE
400
UTILIZZATORI
NEL 2021

BE DIGITAL

Il percorso formativo online dedicato allo **sviluppo delle digital soft skills**. In particolare, il percorso permette di approfondire cinque abilità:

- ✔ **Digital Mindset**, l'attitudine al cambiamento
- ✔ **Virtual Communication**, la capacità di comunicare efficacemente
- ✔ **Digital Team Working**, il lavoro di squadra
- ✔ **Digital Influence**, la costruzione di una reputazione
- ✔ **Digital Problem Solving & Creativity**, la capacità di risolvere problemi

Be Digital prevede **laboratori virtuali** dove mettere in pratica quanto imparato, un **digital hackaton** di una giornata e un percorso di coaching incentrato sul tema del **personal branding per LinkedIn**.

80
PARTECIPANTI
IN 4 EDIZIONI



FORMAZIONE OPEN

SKILLGYM ONLINE

La **palestra** di Sisal in cui allenare le proprie **soft skills**, le competenze relazionali e comportamentali indispensabili sul lavoro come nella vita di ogni giorno.

Il percorso formativo, interamente online e a partecipazione volontaria, è strutturato in tre fasi principali: un **web assessment** per misurare la propria preparazione su 13 soft skills; la **scelta delle abilità** da allenare; l'apprendimento vero e proprio, grazie alla presenza di un **web coach** con cui è possibile anche effettuare call di coaching della durata di un'ora.

OLTRE
200
PARTECIPANTI
IN 14 EDIZIONI

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.

200
PILLOLE IN
PIATTAFORMA

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 guest**. Anche qui è previsto un sistema di **gamification**, che mette in palio ogni mese alcune lezioni di lingua individuali.

PIÙ DI
700
INGRESSI IN
PIATTAFORMA
NEL 2021 PER
OLTRE
2500
ORE DI
FORMAZIONE



OPENCAFÉ YOUNG

Il percorso formativo **dedicato agli stagisti di Sisal**, per aiutarli a sviluppare le competenze digitali, le soft skills e il personal branding. Il corso è suddiviso in cinque tappe:

- 🔪 **Discover**, per scoprire i propri punti di forza
- 🔪 **Meet**, per migliorare la comunicazione interpersonale
- 🔪 **Engage**, per coltivare il proprio Personal Branding
- 🔪 **Explore**, per esplorare il digitale in cambiamento
- 🔪 **Invest**, per conoscere il mondo degli investimenti

OLTRE
100
STAGISTI
COINVOLTI IN
4 EDIZIONI

FORMAZIONE MANAGERIALE

Il percorso **dedicato ai capi e ai neocapi** di Sisal. Perché gestire i collaboratori non è solo un'abilità, o il frutto di caratteristiche personali, ma è un **mestiere che si può imparare** e che deve essere tenuto in allenamento.

Il corso prevede **sei diversi moduli tematici**:

- 🔪 Essere capo nell'era digitale
- 🔪 Gli strumenti per la corretta comunicazione in presenza e il feedback
- 🔪 La motivazione e i bisogni che la attivano
- 🔪 Affrontare l'errore in chiave evolutiva
- 🔪 Osservare la performance in azione, anche a distanza
- 🔪 Il capo come allenatore di competenze

60
PARTECIPANTI
IN 4 EDIZIONI

NEGOZIAZIONE EFFICACE E GESTIONE DEL CONFLITTO

Il corso dedicato alla **negoiazione**. Essere un buon negoziatore non è una dote che si può improvvisare: occorre **conoscere le strategie da applicare nelle differenti situazioni** e avere consapevolezza delle proprie preferenze negoziali.

Il percorso fornisce gli strumenti e le tecniche per avere maggiore **consapevolezza dei meccanismi relazionali** e delle strategie che si attivano durante la negoziazione

135
PARTECIPANTI
IN 7 EDIZIONI

IL MANAGER SELEZIONATORE

Il corso rivolto ai manager per insegnare a **gestire un colloquio di selezione**, una competenza fino a pochi anni fa prerogativa dei direttori HR e che oggi viene sempre più spesso sollecitata anche ai manager di linea. Il percorso è incentrato sulle **tecniche di selezione da adottare** per evitare di basare le proprie scelte su una semplice sensazione, aumentando così le probabilità di **assumere i candidati migliori**.

12
PARTECIPANTI
NELL'EDIZIONE
2021

COMUNICARE CON LE PRESENTAZIONI

Il corso per rafforzare la propria capacità di **comunicare attraverso Power Point**, che non vuol dire soltanto imparare come si realizza una slide efficace, ma essere più **consapevoli di cosa deve essere comunicato**, e come.

Partendo dalle logiche di costruzione di una presentazione, anche dal punto di vista visivo e di design, il corso fornisce utili suggerimenti sullo stile da adottare nella **scrittura dei testi** e nell'**inserimento di grafici e numeri**.

PIÙ DI
80
PARTECIPANTI
IN 7 EDIZIONI

PUBLIC SPEAKING

Il corso per apprendere le tecniche per **parlare in pubblico** veicolando i messaggi nel modo giusto, per avere successo non solo nelle situazioni lavorative ma nella vita di tutti i giorni.

Il public speaking richiede infatti una gamma di abilità molto ampia, che comprende ad esempio il controllo del **corpo**, l'utilizzo della **voce**, la gestione dei **tempi** e delle **obiezioni**. Un focus particolare è dedicato alla **comunicazione on line**, con un approfondimento sugli strumenti e le tecniche da adottare nei meeting online (Teams, Zoom, Skype...).

95
PARTECIPANTI
IN 4 EDIZIONI

Wellbeing

Uno dei nostri compiti è creare un clima che permetta alle persone di **lavorare al meglio, stando bene con sé stesse e con gli altri**. L'obiettivo della funzione Wellbeing e delle sue iniziative è proprio questo: diffondere in Sisal un'autentica **cultura del benessere**, fisico e mentale.

In questo modo, porteremo un triplice beneficio: **alle persone**, libere di esprimere tutto il loro potenziale; **all'azienda**, che aumenterà le proprie performance e saprà attrarre i migliori talenti; e **alla collettività**, perché un ambiente di lavoro sostenibile produce un impatto sociale misurabile, rendicontato nel nostro bilancio.

WELFARE

Il modello di welfare che Sisal ha in mente non è di tipo assistenzialista, ma al contrario è ispirato ai principi di inclusione, empowerment ed engagement: permettere a tutti di lavorare al massimo delle proprie capacità, dando il meglio di sé stessi.

Questo principio ha portato alla definizione di alcuni strumenti ad hoc, tra i quali:

- Il contributo per neomamme: un bonus mensile di 300 euro fino al 18° mese di vita del bambino, per facilitare e sostenere economicamente il rientro dalla maternità obbligatoria.
- Il congedo parentale, per favorire la presenza del padre nelle prime fasi di vita del bambino.
- Borse di studio dedicate ai figli dei dipendenti, che coprono 3000 euro di spese per cinque anni.
- Fitprime, un portale dedicato al benessere fisico con sconti per palestre, centri benessere e attività sportive in gruppo.

SISALCARE

Il **portale welfare di Sisal**: un catalogo di servizi di alta qualità su tutto il territorio nazionale, disponibili per i colleghi e per le loro famiglie. In un unico touch point si può **accedere a tutti i servizi welfare previsti dall'azienda**, acquistabili direttamente sul portale a **prezzo agevolato** con una transazione facile e sicura. Sisal ha inoltre previsto un credito di **500 euro**, spendibile sui servizi della piattaforma o utilizzabile come ticket (Amazon, spesa, GDO), e promosso diversi **webinar di approfondimento** sull'uso della piattaforma per l'intera popolazione aziendale.

STRESS BOX

Prosegue il servizio di supporto inaugurato nel 2020 per far fronte alle ripercussioni psicologiche della pandemia, e in generale per aiutare le persone di Sisal ad affrontare **ansia e stress**. Stress Box è una linea di **assistenza telefonica e via mail** a disposizione di tutti i colleghi: una serie di referenti interni ed esterni – psicologi e coach abilitati – si occupano di aiutare le persone che attraversano una fase di disagio a **gestire le proprie emozioni**.



WELLNESS BOX

Nel 2021 il pacchetto ha previsto due iniziative per migliorare il **benessere psicofisico** delle nostre persone:

MEDICO ONLINE

Sisal mette a disposizione di tutti i colleghi **video-consulti online** erogati tramite un **centro medico di Milano**. Il consulto è integrato anche di refertazione su dossier digitale.

SELF EMPOWERMENT

Per comprendere meglio le proprie **potenzialità** e capire come esprimerle, i colleghi hanno potuto svolgere fino a tre sessioni di **digital coaching e orientamento** su Teams o via telefono. Il servizio punta a migliorare il benessere, l'auto-efficacia e la stima in sé stessi.

SMART WORKING

Su questo fronte Sisal è impegnata da ben prima che l'emergenza sanitaria lo rendesse un tema di attualità. 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.

Dapprima è stata condotta una survey per mappare le esigenze, quindi si è proceduto a regolarizzare lo smart working dal punto di vista normativo, infine sono stati creati un gruppo di supporto e una community per condividere la propria esperienza:

SMART TUTOR

Un team interfunzionale di **smart worker esperti**, disponibili a **supportare i colleghi meno a loro agio** con questa pratica. Questa iniziativa ha permesso di formare sullo smart working oltre 200 colleghi, e ha dato vita tra le altre cose a un **decalogo** con i consigli per svolgere al meglio un meeting virtuale.

COMMUNITY YAMMER

Una serie di spazi virtuali dove i colleghi possono scambiarsi informazioni in modo fluido, sentirsi più vicini, ricevere risposte, **condividere la propria esperienza di smart workers**. Partecipano in qualità di moderatori anche gli Smart Tutor, sempre pronti a dispensare utili consigli su come affrontare questa fase.

+200
COLLEGHI
FORMATI

NEW WAYS OF WORKING ASSESSMENT

Una survey interna – condotta fra aprile e maggio 2021 – per **studiare l'impatto del remote working sulle attività lavorative**, e per verificare la predisposizione e le esigenze delle diverse aree aziendali. L'indagine è stata una preziosa occasione per **capire quanto gli strumenti tecnologici e le linee guida normative fossero adeguati** alla situazione, ma anche per identificare nuove opportunità, ripensare alcuni processi e, in definitiva, comprendere il livello di maturità della nostra organizzazione rispetto all'evoluzione dello smart working. I risultati della survey sono stati resi noti tra giugno e luglio, e hanno fornito utili indicazioni su come aggiornare la policy, la dotazione tecnologica e in generale il **modello di smart working di Sisal**. Anche in virtù di questa indagine, e in generale alla luce dell'esperienza degli ultimi mesi, Sisal ha definito una **smart working policy** che interpreta il lavoro a distanza come strumento di welfare, e permette così di mettere in campo iniziative speciali dedicate alla maternità e alla genitorialità.

GENITORI & CAREGIVER

Essere genitori è mestiere che si impara giorno dopo giorno, "sul campo". Ma certe iniziative possono aiutare, come ad esempio quelle studiate da Sisal per supportare i suoi dipendenti nelle diverse **fasi di crescita** dei loro figli.

È l'innovativo **percorso di orientamento per genitori e figli**, arricchito nei contenuti e adattato alla nuova normalità che stiamo vivendo da ormai due anni. L'obiettivo è 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:

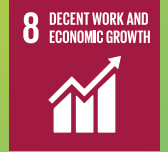
- ✔ **SOS Genitori** (per chi ha figli tra i 4 e i 18 anni): per gestire il rapporto con i figli e far fronte alla nuova quotidianità post emergenza.
- ✔ **Push to Open Junior** (per chi ha figli in 2ª e 3ª media): un programma di orientamento multimediale per aiutarli nella scelta della scuola secondaria, valutando insieme capacità, attitudini, motivazioni e possibilità.
- ✔ **Push to Open Diplomandi** (per chi ha figli in 4ª e 5ª superiore): un programma di orientamento al mondo delle università e del lavoro, che aiuta a scegliere cosa fare al termine del ciclo scolastico grazie al dialogo con i professionisti di importanti aziende e al confronto con migliaia di studenti da tutta Italia.
- ✔ **Genitori Digitali** (per chi ha figli tra i 6 e i 15 anni): un percorso formativo per supportare i genitori e i loro figli nello sviluppo di competenze digitali, per utilizzare consapevolmente le nuove tecnologie evitandone i rischi.

PROFESSIONE GENITORI

La piattaforma di formazione dedicata a genitori e caregiver che trasforma le transizioni di vita in efficacia professionale, migliorando benessere e work-life balance.

4 PERCORSI DI ORIENTAMENTO

Miglioramento continuo, equità e trasparenza



Un luogo di lavoro può definirsi davvero "giusto" quando tutte le scelte vengono fatte **secondo il principio della massima trasparenza**. Questo, nel concreto, significa rendere trasparenti e chiari i criteri che ci permettono di valorizzare le nostre persone.

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.

In particolare, il 2021 è stato caratterizzato dal **Performance Management, per il monitoraggio della propria performance**.

PERFORMANCE MANAGEMENT

È lo strumento che consente di **valorizzare le persone di Sisal, monitorare e gestire le prestazioni e orientare le persone** al raggiungimento degli obiettivi strategici aziendali.

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 continuo**. È un processo trasparente e omogeneo che permette il monitoraggio della prestazione annuale rispetto gli obiettivi raggiunti e le competenze messe in atto per raggiungerli; coinvolge tutti i dipendenti Sisal che hanno un contratto a tempo determinato o indeterminato.

Il Sistema di Performance Management è stato disegnato per **rispondere alle nuove generazioni** - Millennials & Z gen - le quali richiedono sempre più **trasparenza, opportunità di crescita e feedback costante** e inoltre per **implementare azioni** che **generino ownership** e **autonomia** nelle persone di Sisal.

Durante il 2021 abbiamo sviluppato una serie di iniziative volte ad assicurare sia l'**engagement** che la corretta **adoption** da parte di tutti i dipendenti coinvolti.

Il processo di Performance Management è gestito in **Workday** e poggia su 4 principi fondamentali:

- ✔ Employee driven, prevede un ruolo attivo e propositivo da parte del lavoratore nel proprio percorso di sviluppo e avviando ogni singolo step del processo di Performance;
- ✔ Continuous feedback, promuove la cultura del feedback; il gestionale Workday permette a collaboratori e manager di fornire e ricevere feedback al fine di agevolare la comunicazione e la condivisione favorendo così lo sviluppo personale e professionale;
- ✔ Open & Flexible, il processo nel gestionale adottato permette l'aggiornamento di obiettivi/competenze al fine di essere sempre allineato con il business/strategie;
- ✔ Transparency & Accessibility, il gestionale garantisce la trasparenza verso tutti, la tracciabilità del dato di performance negli anni ed è di facile accessibilità su tutti i tipi di device.

La valutazione della Performance riguarda l'intero anno solare, permette l'allineamento e aggiornamento costante degli obiettivi personali – il What - e valuta le competenze dei singoli rispetto al Modello delle Competenze di Sisal - How.

All'interno del Sistema di Performance abbiamo individuato le competenze chiave che facilitano il raggiungimento degli obiettivi al fine di incrementare la **cultura della qualità realizzativa** accanto alla **quantità** realizzativa (What + How).

LIFEED

Il **Modello delle Competenze** descrive i valori e comportamenti ritenuti fondamentali per Sisal al fine di sviluppare competenze trasversali comuni e omogenee per tutta la popolazione aziendale. Le Competenze Core di Sisal sono:

- ✔ **Collaboration e Remote Collaboration**, la Capacità di collaborare per il raggiungimento di obiettivi comuni, anche all'interno di relazioni virtuali gestite con mezzi di comunicazione digitali. Saper ricercare sinergie, valorizzare i contributi altrui e adattarsi attivamente in relazione alle esigenze del team di lavoro e dei colleghi in funzione del risultato atteso.
- ✔ **Customer Centricity**, la Capacità di raccogliere e stimolare le esigenze dei propri clienti (interni ed esterni), comprenderne le priorità e fornire le risposte più soddisfacenti. Orientamento finalizzato a verificare con sistematicità il livello di soddisfazione del cliente in relazione alle sue esigenze.
- ✔ **Innovational Thinking**, la Capacità di individuare e promuovere soluzioni innovative o comunque migliorative, generando idee, proposte e cogliendo opportunità per raggiungere gli obiettivi aziendali prefissati.
- ✔ **Drive to Results**, la Capacità di dedicarsi alla concretizzazione degli obiettivi con tenacia e determinazione senza scoraggiarsi e puntando alla conclusione attesa, anche in presenza di problemi e criticità.
- ✔ **Change Agility**, la Capacità di cogliere i segnali di cambiamento in atto negli altri e nelle situazioni, dimostrando apertura e ricettività al fine di modificare e adattare il proprio comportamento per raggiungere l'obiettivo prefissato e cogliere nuove opportunità. Vedere il cambiamento come un'opportunità per crescere e migliorare e non come un ostacolo.

Il sistema di Performance è quindi 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.

Approfondimento: Come coinvolgiamo le nostre persone

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

SURVEY NPE

Nel 2021 abbiamo continuato a promuovere, in collaborazione con la funzione Market Intelligence, una survey dedicata ad esplorare l'**NPE (Net Promoter Employee)**, la potenziale disponibilità da parte dei dipendenti a **promuovere l'azienda in termini di ambiente lavorativo**.



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

- ✔ Promoters (da 9 a 10)
- ✔ Passives (da 7 a 8)
- ✔ Detractors (da 0 a 6)

Il valore dell'NPE, espresso in percentuale, rappresenta la differenza tra il valore dei Promoters e quello dei Detractors. Abbiamo rilevato quindi che in Sisal i primi superano i secondi per un margine del 22%.

Altre survey condotte nel 2021

- ✔ **New Ways of Working** Indagine in collaborazione con P4I per tutta la popolazione aziendale al fine di: raccogliere le informazioni rispetto alle caratteristiche delle attività lavorative da remoto, mappare possibili evoluzioni in termini di policy organizzative, capire quale tecnologia migliorerebbe il lavoro da remoto una volta che sarà terminata la situazione di emergenza.
- ✔ **Culture, Fitness & Fun** Abbiamo chiesto direttamente ai colleghi di Milano e Roma con degli instant poll quali servizi convenzionati avrebbero preferito per migliorare il work-life balance, come migliorare l'offerta food&beverage e quali attività ludiche e fitness avere a disposizione.
- ✔ **Mobilità** Al fine di migliorare la mobilità verso l'ufficio e ridurre l'impatto sull'ambiente dei nostri spostamenti abbiamo raccolto in un questionario le modalità di spostamento dei colleghi di Milano e Roma. I risultati hanno supportato lo sviluppo del Piano Spostamenti Casa Lavoro di Sisal.

COMMUNITY

Ci siamo impegnati nella creazione e nello sviluppo di **comunità online**, ambienti dove la **conoscenza** e le **informazioni** sono scambiate in modo informale, fluido e a supporto delle iniziative promosse all'interno dell'azienda.

Per il 2021, abbiamo promosso le seguenti community:

- ✔ **Smart working – New ways of working:** uno spazio dove alcuni colleghi in qualità di moderatori e tutor hanno condiviso a tutti gli smart worker best practice e strumenti utili per questa nuova modalità di lavoro, instaurando conversazioni sulle modalità preferite da ognuno per organizzarsi al meglio in attività quali i virtual meeting.
- ✔ **Il nostro nuovo headquarter:** un canale curato da colleghi ambassador che hanno raccontato in anteprima le novità del nuovo headquarter Sisal di Milano, condividendo video, foto o racconti emozionanti.

1212
RISPONDENTI
+22% NPE
*RISULTATI Q4
2021

SMART WORKING:
OLTRE 170
VISUALIZZAZIONI
A POST DI MEDIA

NEW
HEADQUARTER:
OLTRE 220
VISUALIZZAZIONI
A POST DI MEDIA

GLOBAL INTERNAL COMMUNICATION & INTRANET SURVEY

A novembre 2021 è stata condotta la prima survey internazionale sulla percezione della comunicazione interna in Sisal. Alla survey hanno partecipato **oltre 700 colleghi da 5 country** indicando le informazioni ritenute utili per lavorare e vivere in azienda e le funzionalità e i contenuti indispensabili da avere sulla nuova intranet.

I risultati sono stati utilizzati come **base per costruire la strategia della comunicazione interna per il 2022** e hanno guidato la definizione degli obiettivi di una nuova intranet realmente globale e inclusiva per i paesi in cui Sisal è presente.

Alcune delle indicazioni emerse dai colleghi relativamente alla intranet:

- ✓ Avere uno strumento che permettesse a tutti di accedere sempre, in ogni luogo e da tutti i possibili device alle diverse informazioni aziendali, con **contenuti e dati costantemente aggiornati**.
- ✓ **Supportare il lavoro operativo** di filiali e punti vendita.
- ✓ Permettere di avere una panoramica aggiornata dei team di ogni progetto, **favorendo la collaborazione tra le persone**.

Approfondimento: Le persone di Sisal in numeri

ORGANICO

L'organico Sisal a fine 2021 conta 2.556 dipendenti, principalmente concentrati in Italia (76%). Il 39% dell'intero organico è costituito da donne. Il 68% dell'organico è compreso nella fascia d'età 30-50, mentre il 93% ha un contratto a tempo indeterminato.

ORGANICO PER GENERE E PAESE									
	2019			2020			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
ITALIA	1040	725	1.765	1.134	754	1.888	1.162	777	1.939
SPAGNA	0	0	0	0	0	0	6	5	11
MAROCCO	36	7	43	50	9	59	59	12	71
ALBANIA	28	12	40	72	35	107	258	157	415
TURCHIA	0	0	0	73	43	116	80	40	120
TOTALE	1.104	744	1.848	1.329	841	2.170	1.565	991	2.556

	ORGANICO PER FASCE D'ETÀ E PAESE											
	2019				2020				2021			
	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
ITALIA	240	1.258	267	1.765	243	1.360	285	1.888	246	1.389	304	1.939
SPAGNA	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0	0	0	5	6	-	11
MAROCCO	12	28	3	43	9	47	3	59	14	55	2	71
ALBANIA	36	4	0	40	87	20	0	107	237	177	1	415
TURCHIA	0	0	0	0	13	101	2	116	14	103	3	120
TOTALE	288	1.290	270	1.848	352	1.528	290	2.170	516	1.730	310	2.556

	ORGANICO PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E GENERE								
	2019			2020			2021		
	DETERMINATO	INDETERMINATO	TOTALE	DETERMINATO	INDETERMINATO	TOTALE	DETERMINATO	INDETERMINATO	TOTALE
M	22	1.082	1.104	93	1.236	1.329	98	1.467	1.565
F	22	722	744	63	778	841	70	921	991
TOTALE	44	1.804	1.848	156	2.014	2.170	168	2.388	2.556

	ORGANICO PER TIPOLOGIA DI IMPIEGO E GENERE								
	2019			2020			2021		
	FULL-TIME	PART-TIME	TOTALE	FULL-TIME	PART-TIME	TOTALE	FULL-TIME	PART-TIME	TOTALE
M	1.007	97	1.104	1.249	80	1.329	1.517	48	1.565
F	515	229	744	618	223	841	814	177	991
TOTALE	1.522	326	1.848	1.867	303	2.170	2.331	225	2.556

ORGANICO PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO E PAESE

	2019			2020			2021		
	DETERMINATO	INDETERMINATO	TOTALE	DETERMINATO	INDETERMINATO	TOTALE	DETERMINATO	INDETERMINATO	TOTALE
ITALIA	44	1721	1.765	156	1732	1.888	162	1777	1.939
SPAGNA	0	0	0	0	0	0	5	6	11
MAROCCO	0	43	43	0	59	59	-	71	71
ALBANIA	0	40	40	0	107	107	-	415	415
TURCHIA	0	0	0	0	116	116	1	119	120
TOTALE	44	1.804	1.848	156	2.014	2.170	168	2.388	2.556

NUOVE ASSUNZIONI

Nel 2021, sono stati assunti 291 nuovi dipendenti in Italia, 11 in Spagna, 20 in Marocco, 380 in Albania e 37 in Turchia. In particolare, il 53% degli assunti rientra nella fascia d'età 30-50.

Il turnover totale per il 2021 in Italia è stato pari al 12% per la componente maschile e al 13% per la componente femminile. In Marocco e Turchia sono stati rispettivamente il 10% e 24% per la componente maschile, 17% e 35% per quella femminile.

NUOVE ASSUNZIONI PER GENERE E PAESE

	2019			2020			2021		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
ITALIA	122	82	204	182	102	284	170	121	291
SPAGNA	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	6	5	11
MAROCCO	16	3	19	19	2	21	15	5	20
ALBANIA	28	12	40	51	26	77	233	147	380
TURCHIA	0	0	0	69	39	108	26	11	37
TOTALE	166	97	263	321	169	490	450	289	739

NUOVE ASSUNZIONI PER FASCE D'ETÀ E PAESE

	2019				2020				2021			
	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE	<30	30-50	>50	TOTALE
ITALIA	85	109	10	204	105	171	8	284	111	170	10	291
SPAGNA	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0	0	0	4	7	-	11
MAROCCO	6	12	1	19	3	18	0	21	6	14	-	20
ALBANIA	36	4	0	40	61	16	0	77	203	176	1	380
TURCHIA	0	0	0	0	13	95	0	108	14	23	-	37
TOTALE	127	125	11	263	182	300	8	490	338	390	11	739

FORMAZIONE

Nel 2021, in Italia sono state erogate in media 17 ore di formazione a ciascun dipendente. La categoria che ha beneficiato maggiormente delle attività di formazione è stata quella degli apprendisti (31 ore medie) seguita da quella dei quadri (27 ore medie).

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER GENERE* (esclusa la formazione obbligatoria)			
	2019	2020	2021
UOMINI	12,8	8,3	16,96
DONNE	11,1	8,2	17,58

*Dato in merito al solo perimetro Italia

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA PROFESSIONALE (esclusa formazione obbligatoria)			
Parametro	2019	2020	2021
APPRENDISTI	52	14,2	31,2
OPERAJ	0,9	2,4	2,6
QUADRI	25,9	16,2	27,5
IMPIEGATI	9,4	7,8	17,0
DIRIGENTI	18,4	5,8	12,1

SALUTE E SICUREZZA

Nel 2021 si sono registrati in totale 12 infortuni, 8 tra gli uomini e 4 tra le donne, con un tasso d'infortunio che si attesta al 4,24% su 2.833.478 ore lavorate. Gli infortuni si sono distribuiti equamente tra infortuni sul lavoro e itinere. Non sono state registrate fatalità.

INFORTUNI			
	2019	2020	2021
UOMINI	5	4	8
DONNE	19	2	4
IN ITINERE	12	3	6
SUL LAVORO	12	3	6
DECESSI	0	0	0

*Non sono disponibili i dati relativi ai contrattisti

ACCORDI SINDACALI SU TEMATICHE HSE			
	2019	2020	2021
ACCORDI CHE COPRONO/INCLUDONO TEMATICHE DI SALUTE E SICUREZZA	1	1	1
NUMERO TOTALE DI ACCORDI CON LE ASSOCIAZIONI SINDACALI CHE COPRONO/INCLUDONO TEMATICHE DI SALUTE E SICUREZZA	1	2	2
TOTALE DI ACCORDI CON LE ASSOCIAZIONI SINDACALI	100%	100%	100%



**AZIENDA
INNOVATIVA
E SOSTENIBILE**

**UN
FUTURO PIÙ
RESPONSABILE**

La nostra storia inizia oltre settantacinque anni fa, quando i tre fondatori decisero di dare vita a un progetto in grado di contribuire alla **rinascita** del Paese, quasi totalmente distrutto dalla guerra. **Speranza e divertimento** sono i valori che ancora oggi esistono nel nostro modo di fare impresa. Accanto a essi, si sono uniti l'impegno a mantenere vivo un **costante e continuo dialogo con il territorio**, il supporto e la promozione dell'**innovazione**, della **condivisione** e dell'**integrazione sociale**.

Nonostante il trascorrere del tempo, tali valori non hanno smesso di guidare il nostro impegno verso le comunità locali, che risulta perfettamente allineato all'obiettivo di **generare benessere diffuso per tutti gli stakeholder** e garantire al tempo stesso una **crescita sostenibile di lungo periodo**.

Grazie a un **nuovo approccio di investimento nelle comunità**, ci siamo impegnati a definire un modello replicabile e capace ogni anno di **adattarsi alle esigenze contingenti**.

GoBeyond: a supporto dell'innovazione in Italia

L'**innovazione** e lo **sviluppo digitale** rappresentano i cardini del nostro impegno nella promozione di un business responsabile. A questo scopo, ci siamo posti l'obiettivo di **valorizzare l'ingegno, la passione e le idee provenienti dai giovani talenti**, al fine di promuovere lo **spirito imprenditoriale**, diventando così risorse importanti per tutta la comunità e il territorio.

GoBeyond, l'ormai nota iniziativa che mira a **supportare i giovani imprenditori** e chiunque abbia un'idea imprenditoriale a impatto sociale, è giunta nel 2021 alla sua **5° edizione**. La call for ideas è promossa da Sisal con CVC Capital Partners.

Il progetto si pone l'obiettivo di diventare una piattaforma di innovazione always-on con l'avvio, da una parte, dell'Acceleration Program Award, un percorso di accelerazione di 6-8 mesi erogato in collaborazione con Impact Hub e rivolto a una startup a leadership femminile, e con il lancio, dall'altra, della GoBeyond Academy, un percorso di formazione per gli innovatori del futuro che verrà lanciato a partire da marzo 2022.

In questa edizione, il contest ha visto la partecipazione record di **oltre 240 startup**, di cui 40% a leadership femminile, provenienti da tutto il territorio italiano, divise in due categorie: **Per un futuro più sostenibile** e **Per un paese più tecnologico e digitale**.

La premiazione della call for ideas si è svolta all'interno dello **Spazio Gessi**, nel pieno rispetto delle norme anti-Covid vigenti e con un limitato numero di partecipanti, alcuni dei quali sono intervenuti in streaming. Il pubblico ha comunque potuto seguire la diretta online attraverso il sito di Repubblica.it.

Il vincitore della categoria **Per un futuro più sostenibile** è stato **Ittinsect**, startup di biotecnologia con la missione di ridurre la sovrapesca e produrre mangime sostenibile per l'itticoltura, che si è così aggiudicata un premio di 40 mila euro.

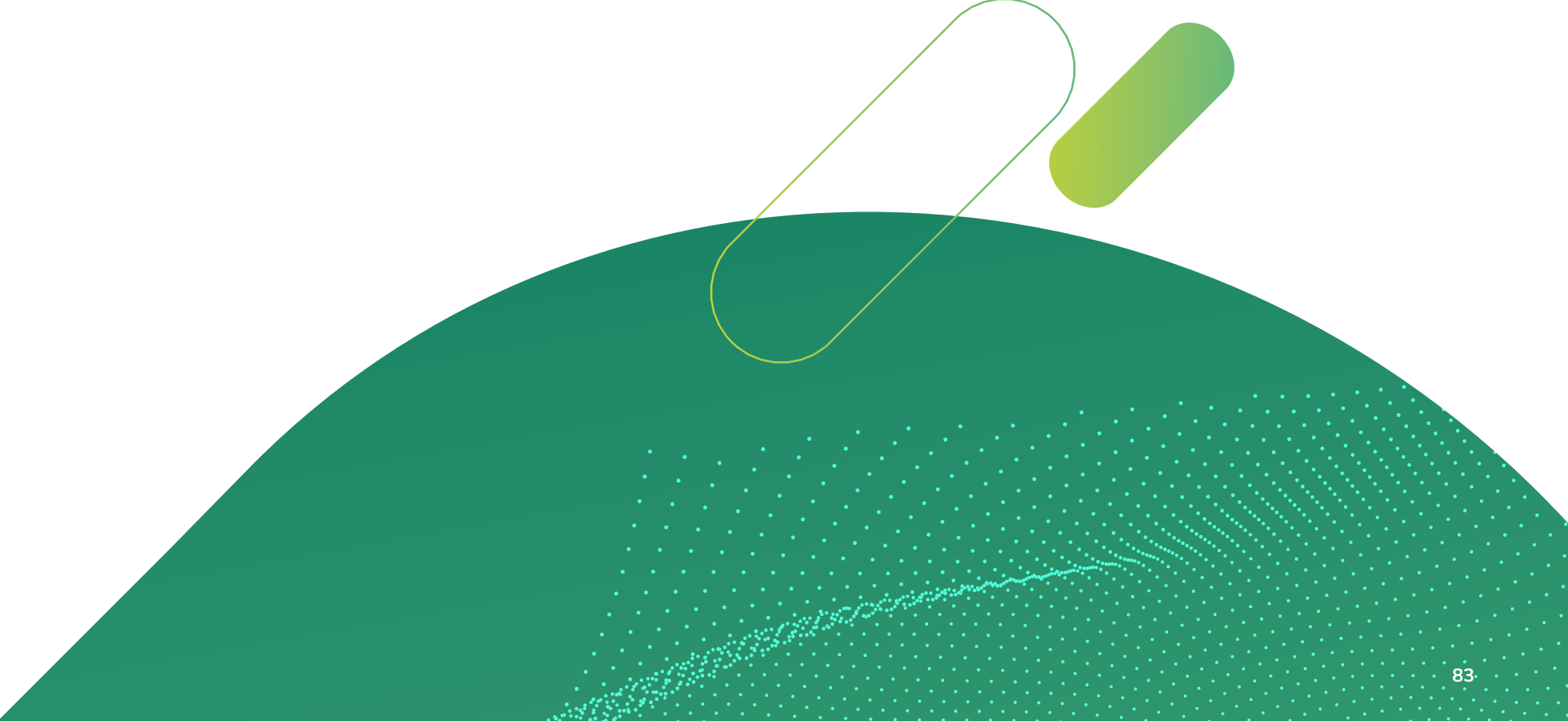
Il premio per la categoria **Per un paese più tecnologico e digitale** è stato invece assegnato a **YSI**, il primo assistente vocale empatico creato dalla startup Fama Labs con l'obiettivo di aumentare l'aderenza dei pazienti ai trial clinici, che si è così aggiudicata un premio di 40 mila euro.



In aggiunta ai grant, le startup vincitrici si sono aggiudicate anche un percorso di advisory di eccellenza scelto da ciascun vincitore e sostenuto dal network formato dagli **Enabling Partner**: Italian Tech, Osservatori Digital Innovation – Politecnico di Milano, Google, Frog, Roland Berger, Brunswick, K&L Gates, Angels4Women, Aruba.it, Mamacrowd, SheTech e Impact Hub Società Benefit.

La quinta edizione ha anche visto l'assegnazione dell'**Acceleration Program Award a Optimens**, startup che vuole misurare, monitorare e allenare le funzionalità del cervello per mantenere alta la qualità della vita nella popolazione senior, e di tre menzioni speciali: **Miglior comunicazione** assegnata a Leonardo, un quadro che si trasforma in un efficacissimo asciugabiancheria; **Menzione Mamacrowd** assegnata a Beeing, un'arnia urbana che consente di osservare le api da vicino in totale sicurezza e monitorare a distanza la salute delle api e la loro performance durante il periodo di impollinazione; **Menzione GoBeyond** assegnata all'interno della maratona digitale DigithON a BYF – Build Your Future, una startup che fornisce servizi di consulenza e formazione alle aziende medio-grandi per supportarle nell'inserimento di personale con disabilità nell'organico aziendale.

Dal 2022 GoBeyond diventerà un programma di innovazione responsabile annuale con l'obiettivo di stimolare il fare impresa in Italia e contribuire alla creazione di progetti imprenditoriali sostenibili e a vocazione sociale.





Valore condiviso per il territorio e la comunità

Al centro del nostro modo di fare impresa c'è la volontà di **generare valore condiviso per le persone e la società** attraverso progetti distintivi a supporto dell'innovazione e delle comunità locali.

WILL: IL VOLONTARIATO IN SISAL

Will è il portale di Sisal che dal 2017 **sostiene le associazioni no-profit e le comunità locali** attraverso una piattaforma in cui ogni dipendente può dedicare **fino a quattro ore mensili** a progetti presenti.

L'emergenza sanitaria ci ha permesso di ideare nuove modalità di inclusione in collaborazione con le nostre associazioni, quali una serie di **webinar online** in cui i colleghi hanno condiviso le loro conoscenze su tematiche digitali quali l'uso dei social network, i rischi del web o le fake news.

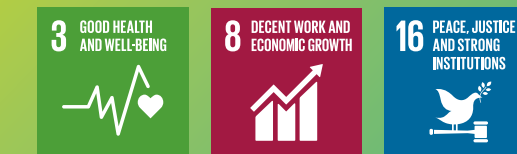
Con l'allentarsi delle restrizioni e nel pieno rispetto delle norme anti-Covid vigenti, **le attività di volontariato in presenza sono riprese**, dopo essere state sospese a causa dell'emergenza sanitaria.

Will continua a crescere e nel 2022 verranno ampliate le possibilità offerte dal portale: sarà possibile, infatti, fare non solo **volontariato** ma anche **donazioni** e **raccolte di beni per cause specifiche**, tutto questo con l'obiettivo di coinvolgere sempre più persone e coltivare quello spirito di solidarietà e di responsabilità che è parte integrante dei valori di Sisal.

LE DONAZIONI

Nel 2021 abbiamo continuato a offrire supporto alle comunità attraverso un contributo a **Cesvi Fondazione Onlus** per **1Planet4All**, un programma triennale co-finanziato dall'Unione Europea che mira ad aumentare la consapevolezza e la conoscenza critica tra i giovani di 12 Paesi Europei sul **cambiamento climatico**, in quanto minaccia globale per il raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile. Il fine ultimo è di sostenere i giovani in quanto agenti di cambiamento e di fornire loro le competenze e gli strumenti necessari per sviluppare azioni concrete **per comunità più inclusive, sostenibili e climate-smart**.

Nel corso dell'anno abbiamo anche sostenuto un partner storico di Sisal, l'associazione **Arte nel Cuore**, il primo progetto europeo di **formazione artistica rivolto a persone disabili e normo-dotate** che persegue lo scopo di **superare le barriere culturali** e mentali attraverso la condivisione di un'esperienza e di colmare la mancanza di offerta di servizi ed attività per le persone disabili che possiedono doti artistiche e vogliono svilupparle in un ambiente integrato.





**UN
FUTURO PIÙ
RESPONSABILE**

**IMPEGNO
VERSO
L'AMBIENTE**

Gestione degli impatti

In Sisal siamo convinti che **l'impegno per l'ambiente** debba essere, oggi più che mai, **un impegno di tutti**: dei singoli, di governi e istituzioni, della società civile e, in particolare, delle imprese. Per questo, abbiamo deciso di imprimere una decisa accelerazione alla nostra azione per il pianeta.

Nel corso del 2021 è stato condotto un **assessment su tutte le aree aziendali**, finalizzato a individuare i processi maggiormente impattanti e a misurarne l'entità, oltre a comprendere quale sia l'effettiva "impronta" di Sisal, per individuare le giuste leve di intervento.

Analisi e misurazione sono solo il punto di partenza. Dato che il passaggio all'azione è diventato sempre più urgente, stiamo parallelamente elaborando un **piano di sostenibilità ambientale** che permetta non solo di conseguire gli obiettivi già definiti di riduzione degli impatti negativi, ma anche di porre le fondamenta per **un business che sia veramente ecosostenibile**.

Nonostante la sfida prioritaria che vogliamo affrontare sia quella del **cambiamento climatico**, riteniamo ugualmente rilevanti anche le tematiche legate al **consumo responsabile dei materiali** e alla **gestione dei rifiuti**, con particolare attenzione al ciclo di vita delle **apparecchiature elettriche ed elettroniche (AEE)**.

La nostra prospettiva di intervento è proiettata anche **oltre i confini aziendali** e guarda all'intera catena del valore, con l'obiettivo di **coinvolgere concretamente tutti i fornitori chiave** nell'impegno verso l'ambiente.

Per noi di Sisal, l'impegno per l'ambiente passa attraverso **la sostenibilità dei processi e delle strutture**. All'interno dell'ambiente lavorativo, adottiamo soluzioni e strategie che puntino all'**utilizzo di energie rinnovabili**, allo sviluppo della **mobilità sostenibile** e alla **riduzione dei consumi**.

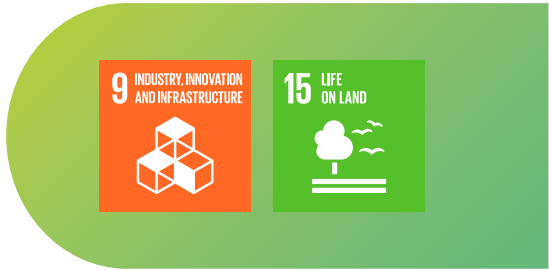
Emissioni e consumi energetici

EMISSIONI

Il tema dei cambiamenti climatici è diventato di estrema rilevanza per tutti noi. Le imprese oggi sono quindi chiamate a **contribuire attivamente al processo di decarbonizzazione**, indipendentemente dal settore di appartenenza.

A conferma della forte volontà di Sisal nel conseguire gli **sfidanti obiettivi di riduzione e azzeramento delle emissioni nette** che si è posta, abbiamo intrapreso una **specificata attività di analisi e misurazione** finalizzata ad "inventariare" le emissioni di GHG derivanti dalle nostre attività. Solo una conoscenza approfondita dell'origine di questi impatti, infatti, ci permetterà di **individuare le soluzioni più efficaci** per la loro riduzione e di rendicontare in maniera del tutto trasparente i nostri progressi, fino al raggiungimento dell'**obiettivo Net Zero**.

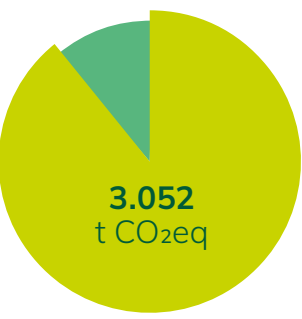
La metodologia seguita per il calcolo delle emissioni si basa sul **GHG Protocol Corporate Standard**, con applicazione di fattori di emissione specifici per Paese e attività.



EMISSIONI
DI GHG
ANNO 2021

88%
EMISSIONI DIRETTE
(SCOPE 1)

12%
EMISSIONI INDIRETTE
DA CONSUMI ENERGETICI
(SCOPE 2)



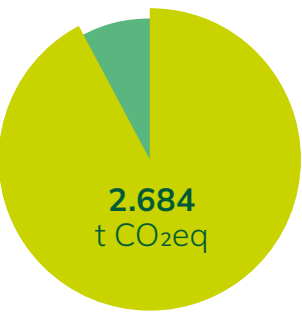
Oggi Sisal è in grado di rendicontare le proprie **emissioni di GHG dirette (scope 1) e indirette da consumi energetici (scope 2)** e sta lavorando per completare la quantificazione delle emissioni "scope 3", ovvero quelle che si verificano esternamente all'organizzazione, comprese le emissioni a monte e a valle.

Le emissioni dirette di GHG da fonti detenute o controllate da Sisal (scope 1), risultano essere originate, principalmente, dal **consumo di carburante per la flotta aziendale**.

EMISSIONI DIRETTE
DI GHG (SCOPE 1)
ANNO 2021

92%
CARBURANTE
PER LA FLOTTA
AZIENDALE

8%
COMBUSTIBILE PER
RISCALDAMENTO DI SEDI
E PUNTI VENDITA
A GESTIONE DIRETTA

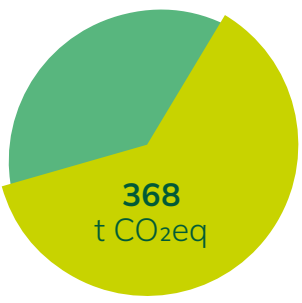


Per quanto riguarda, invece, le emissioni indirette di GHG da elettricità acquistata o consumata per il riscaldamento/raffreddamento (scope 2), derivano, in maggior parte, dal **riscaldamento centralizzato degli edifici**.

EMISSIONI
INDIRETTE DI GHG DA
CONSUMI ENERGETICI
(SCOPE 2) ANNO 2021*

45%
RISCALDAMENTO
ACQUISTATO DA TERZI

55%
ENERGIA ELETTRICA
ACQUISTATO DA FONTI
NON RINNOVABILI



* Per la conversione di energia elettrica è stato utilizzato "TERNA - confronti internazionali 2019", metodo market-based (per il perimetro Italia) e location based (per perimetro estero)

Infine, le principali fonti di **emissioni scope 3**, ad oggi individuate e in corso di quantificazione sono:

- viaggi di lavoro effettuati con mezzi non aziendali (mezzi privati, treni, aerei, ...)
- spostamenti casa-lavoro del personale (sedi principali)
- consumi energetici delle infrastrutture IT (server) affidate a fornitori esterni
- consumi energetici indiretti dei punti vendita
- attività di logistica affidate a fornitori esterni

Prevediamo, pertanto, che le emissioni di scope 3 costituiscano la **componente prevalente della carbon inventory di Sisal**.

	ITALIA tCO2e	MAROCCO tCO2e	TURCHIA tCO2e	SPAGNA tCO2e	ALBANIA tCO2e	TOTALE tCO2e
EMISSIONI GHG - SCOPE 1*	2.056	363	265	-	0	2.684
Dal consumo di combustibile per riscaldamento (sedi e PV diretti)	217	0	8	-	0	225
Da HFC da impianti di refrigerazione e condizionamento (sedi e PV diretti)	0	0	0	-	0	0
Dal consumo di carburante per la flotta aziendale	1.839	363	257	-	-	2.459
EMISSIONI GHG - SCOPE 2**	203	5	142	1***	17	368
Da energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili (per sedi e PV diretti)	0	5	142	1	17	165
Da riscaldamento acquistato da terzi	203	0	0	-	0	203
TOTALE	2.259	368	407	1	17	3.052

* Per il calcolo delle emissioni sono stati utilizzati i fattori di emissioni presi dalla fonte EPA "Emission Factors for Greenhouse Gas Inventories 2021". I fattori di emissione EPA sono quelli utilizzati dal GHG Protocol. Per le emissioni derivanti dai veicoli sono stati utilizzati i fattori di emissione proposti da Defra - "Defra conversion factor 2021 - Car (by size) average", in quanto ritenuti maggiormente in linea con il contesto italiano ed europeo.

** Per la conversione di energia elettrica è stato utilizzato "TERNA - confronti internazionali 2019", metodo market-based (per il perimetro Italia) e location based (per perimetro estero).

*** Il business di Sisal Juego Espana S.A. è esclusivamente on-line, nessuna attività viene svolta presso punti vendita fisici. E' presente un'unica sede, un coworking dove sono rese disponibili 14 postazioni per il personale Sisal (di cui nel corso del 2021 ne sono state utilizzate la metà, per l'alternanza con lo smart working). Trattandosi di un'utenza non gestita direttamente da Sisal, non sono disponibili dati misurati riguardanti i consumi energetici nè sulla fonte dell'energia (rinnovabile/non rinnovabile). Si è, pertanto, provveduto alla loro stima sulla base del rapporto pubblicato da ENEA-ASSOIMMOBILIARE "Benchmark di consumo energetico degli edifici per uffici in Italia". Come valore IPE, espresso in kWh/m2 è stato utilizzato il valore del Sud Italia, ritenendolo maggiormente in linea rispetto alla posizione geografica della sede in Spagna (Ceuta). Non sono disponibili informazioni sui consumi idrici nè sulla produzione di rifiuti. Data la dimensione e le caratteristiche dell'ufficio, si ritengono comunque non rilevanti."

LA ROADMAP TO ZERO

Se da un lato, il nostro impegno è quello di **completare l'attività di rendicontazione** così da consolidare la base line rispetto alla quale valutare il raggiungimento degli obiettivi, dall'altro sono allo studio e in parte già avviati numerosi **progetti per azzerare l'impatto delle attività di Sisal sul clima**.

Dal 2021, ad esempio, tutte le sedi Sisal in Italia sono approvvigionate con **energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili**. Questo ha permesso un notevole risparmio in termini di emissioni, quantificabile in **3.574 t di CO2eq**.

Inoltre, tra il 2020 e il 2021, le **infrastrutture informatiche** (server), prima detenute in house, sono state **esternalizzate presso green data center** che garantiscono una riduzione dei consumi energetici e, soprattutto, un azzeramento delle emissioni dovuto ad un approvvigionamento energetico esclusivamente da fonti rinnovabili.

Sono in via di definizione anche iniziative riguardo gli impatti indiretti relativi, ad esempio, alla **sostenibilità dei punti vendita** e agli **spostamenti casa-lavoro dei dipendenti**.

CONSUMI ENERGETICI

ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE ANNO 2021

81.500 GJ NEL 2020

Il **consumo di energia elettrica** ha un impatto ambientale rilevante per Sisal, e per tale ragione ci impegniamo costantemente a sviluppare iniziative di **efficientamento energetico**. La riduzione dei consumi energetici costituisce quindi una priorità, non solo in funzione della riduzione delle emissioni climalteranti ma anche della preservazione delle risorse naturali.

I consumi energetici diretti **derivano dalla gestione degli edifici** (illuminazione, alimentazione dispositivi IT, riscaldamento e raffrescamento di sedi e punti vendita a gestione diretta), oltre che **dall'utilizzo della flotta di veicoli aziendali**.

Per questo, abbiamo introdotto varie iniziative aventi lo scopo di rendere **sempre più efficienti gli edifici** che ospitano le nostre attività, oltre che di dotarci di **strumenti di lavoro dai fabbisogni energetici ridotti** (compresi i mezzi di trasporto aziendali).

Inoltre, al fine di migliorare il monitoraggio e, in generale, la gestione energetica delle nostre sedi, abbiamo implementato un **Sistema di gestione dell'energia certificato ISO 50001**, a partire dalle sedi di Roma (2018) e Peschiera Borromeo (2021).

35%
GASOLIO PER FLOTTA AZIENDALE

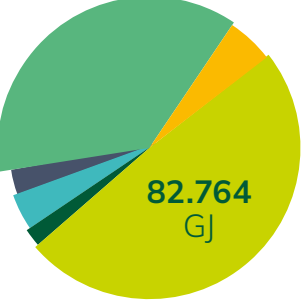
4%
BENZINA PER FLOTTA AZIENDALE

4%
RISCALDAMENTO ACQUISTATO (GASOLIO)

2%
ELETTRICITÀ DA FONTI NON RINNOVABILI

50%
ELETTRICITÀ DA FONTI RINNOVABILI

5%
GAS NATURALE PER IMPIANTI DI RISCALDAMENTO



	ITALIA (Gj)**	MAROCCO (Gj)	TURCHIA (Gj)	SPAGNA* (Gj)	ALBANIA (Gj)	TOTALE (Gj)
Gas naturale per impianti di riscaldamento	4.300	0	151	0	0	4.451
Benzina per flotta aziendale	0	0	3.502	0	0	3.502
Gasolio per flotta aziendale	24.054	4.745	345	0	0	29.144
Elettricità da fonti non rinnovabili	0	41	1.232	23	185	1.481
Elettricità da fonti rinnovabili	41.149	0	0	0	0	41.149
Riscaldamento acquistato (gasolio)	3.036	0	0	0	0	3.036
TOTALE	72.540	4.786	5.230	23	185	82.764

* Stima.
** Per i fattori di conversione dei consumi energetici, sono state utilizzate le fonti EPA e DEFRA.

Materie prime

RIFIUTI

Siamo da sempre consapevoli che **una corretta gestione dei rifiuti** può contribuire allo sviluppo dell'**economia circolare**, limitandone la produzione e privilegiando soluzioni di recupero degli stessi rispetto alle tradizionali di smaltimento.

Partendo da **azioni di sensibilizzazione del personale**, nelle sedi e nei punti vendita a gestione diretta, l'obiettivo consiste in un continuo miglioramento della **raccolta differenziata**. A tal fine, diverse iniziative sono state implementate nel corso dell'anno.



Essendo i servizi offerti prettamente digitali, un'importante parte dei rifiuti prodotti deriva 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. L'implementazione di procedure per ridurre lo smaltimento e aumentare il recupero di tali prodotti è tra le azioni prioritarie del Gruppo.

	ITALIA (t)	MAROCCO (t)	TURCHIA (t)	SPAGNA (t)	ALBANIA (t)	TOTALE (t)
Pericolosi	103	-	0	-	-	103
di cui RAEE pericolosi	102	-	-	-	-	102
Non pericolosi	336	-	23	-	-	359
di cui RAEE non pericolosi	56	-	-	-	-	56
TOTALE	439	-	23	-	-	462

La carta risulta essere tra i materiali maggiormente consumati, dato il suo notevole utilizzo sia all'interno delle sedi, sia nei punti vendita per l'erogazione dei nostri servizi. Sisal si impegna quindi a ridurre il proprio impatto, cercando di preservare la disponibilità delle risorse naturali, prediligendo soluzioni digitali e l'impiego di materiali rinnovabili e riciclabili.

Promuoviamo comportamenti responsabili tra i nostri dipendenti per portare ad una costante riduzione del consumo di carta all'interno dei nostri uffici e, inoltre, poniamo come elemento di valutazione nella selezione dei fornitori la propensione di questi verso scelte sostenibili nell'utilizzo e nel recupero dei materiali.

Infine, dato che gli elevati consumi di carta termica presso i punti vendita la rendono una delle categorie più impattanti a livello ambientale, ci siamo orientati verso la digitalizzazione dei servizi e delle ricevute, laddove possibile, così da ridurre significativamente il consumo di carta.

CARTA

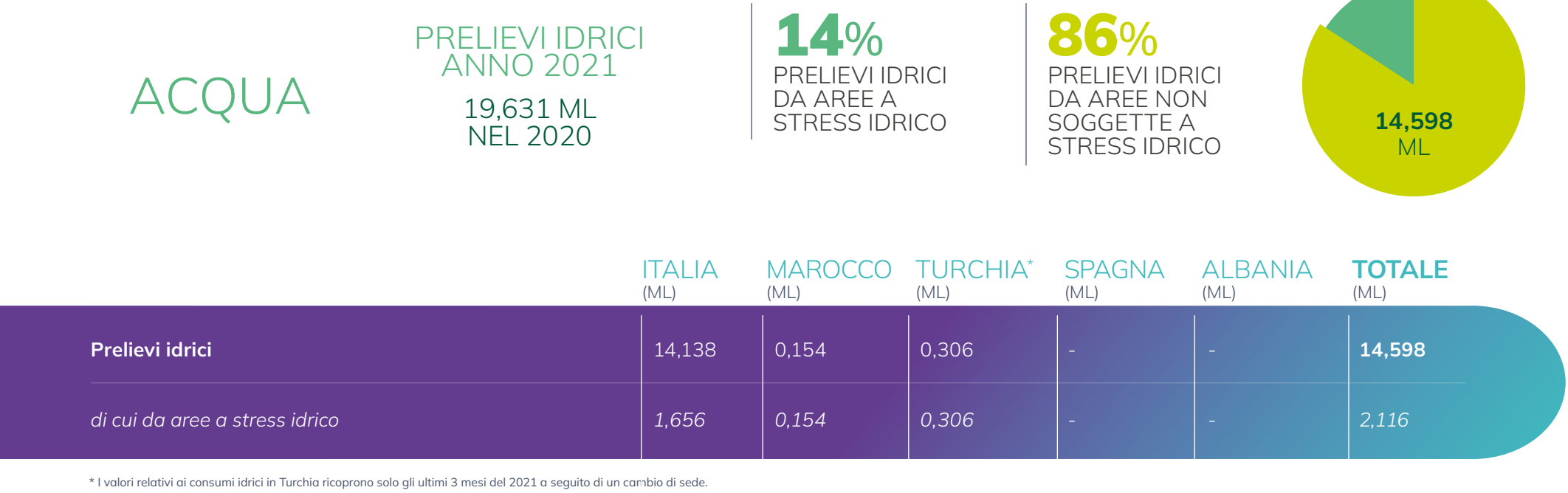
CARTA UTILIZZATA
ANNO 2021

1.193 t
NEL 2020



	ITALIA (t)	MAROCCO (t)	TURCHIA (t)	SPAGNA (t)	ALBANIA (t)	TOTALE (t)
Carta normale per stampanti	6,3	0,2	16,3	-	-	22,8
Carta riciclata per stampanti/spedizioni	4,4	-	16,8	-	-	21,2
Carta termica normale	788,1	67,6	420,1	-	-	1.275,8
Carta termica riciclata	0,0	0,0	0,0	-	-	0,0
Carta per advertising nei PV diretti e indiretti normale	28,9	-	27,7	-	-	56,6
Carta per advertising nei PV diretti e indiretti riciclata	0,0	-	0,0	-	-	0,0
Altri consumi di carta	0,0	0,0	1.525,2	-	-	1.525,2
TOTALE	827,7	67,8*	2.006,1	-	-	2.901,6

* 15.371.040 m, considerando un peso di 4,4 g al m.



Filiera sostenibile

Le nostre sfide di sostenibilità devono essere condivise e interiorizzate da tutti coloro che fanno parte della nostra Filiera, dai fornitori fino ai diversi punti vendita. Perché se anche solo un elemento della catena non è allineato, ci perdono tutti. Ci impegniamo quindi a promuovere la nostra strategia di sostenibilità lungo tutta la Filiera e garantire che venga messa in pratica.

I NOSTRI FORNITORI

Sin dalla nostra nascita, 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 valori e obiettivi di creazione di valore e promozione di benessere per tutti gli stakeholder.

In quest'ottica, sviluppiamo con tutti i nostri fornitori un **dialogo diretto e trasparente** e una continua collaborazione e **condivisione di responsabilità**, al fine di gestire e minimizzare i rischi di business e migliorare in termini di efficienza e innovazione sia i prodotti offerti che i nostri modelli operativi interni.

Nello specifico, ci avvaliamo complessivamente di **1466 fornitori**, per un valore totale dei contratti di fornitura di **187 Mln €**. Il numero dei fornitori comprende il perimetro Italia e sue controllate con 264 fornitori solo per il perimetro di Sisal Sans (Turchia).

Riserviamo una particolare attenzione al processo di **valutazione** e **qualifica** dei fornitori attraverso il nostro **Sistema di Gestione Qualità**, che richiede ai partner il rispetto dei requisiti richiesti dagli aggiornamenti normativi del settore del gioco e delle aspettative dei nostri stakeholder. 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 (SLA)** e i livelli di servizio effettivamente erogati. Il controllo degli SLA e la valutazione di altri elementi, quali il rispetto dei tempi di consegna e delle specifiche, consentono un'analisi globale del fornitore e permettono di calcolare semestralmente l'**Indice di Vendor Rating (IVR)**, che indica la performance globale del fornitore, individuando opportunità di miglioramento.

A tutti i nostri fornitori viene **contrattualmente** richiesta l'**osservanza** delle norme e dei principi del **Codice Etico e di Comportamento** adottato ai sensi del D.lgs. 231/01, disponibile anche sul sito aziendale. Il documento ci aiuta a rendere concreto l'impegno di coltivare un rapporto di **massima collaborazione** con i nostri fornitori per assicurare costantemente il soddisfacimento delle esigenze dell'azienda e dei suoi consumatori finali, in termini di qualità, costi e tempi di consegna. Disponiamo, inoltre, di sistemi di controllo per la prevenzione della corruzione secondo la normativa UNI ISO 37001:2016.

PROCEDURE INTERNAZIONALI

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 dell'HQ italiano**, al fine di supervisionare e supportare l'acquisizione dei prodotti e servizi necessari alle country estere.

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 Appian.



TIPOLOGIE DI FORNITORI

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, fornitori di 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.

GESTIONE DEGLI IMPATTI DI PRODOTTI E SERVIZI

	UdM	2019	2020	2021
Percentuale di fornitori di materiali da gioco certificati FSC sul totale dei fornitori	%	100	100	100
Utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili	%	Certificato "100% Energia Pulita"	Certificato "100% Energia Pulita"	Certificato "100% Energia Pulita"



**UN
FUTURO PIÙ
RESPONSABILE**

**BUSINESS
ETHICS**

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. I valori etici possono essere considerati quindi i principi fondamentali secondo i quali Sisal interagisce con i suoi stakeholder.

Per Sisal il concetto di Business Ethics viene declinato in **3 valori fondamentali**:

BUSINESS INTEGRITY

intesa come la modalità di agire da parte di Sisal e dei suoi dipendenti nel portare avanti le sue attività, non solo nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, ma ispirata a principi di **legalità, lealtà, correttezza, trasparenza e responsabilità**.

DATA ETHICS

intesa come l'adozione di pratiche eque e corrette in merito alla modalità, tipologia e finalità di raccolta e trattamento dei dati personali, nonché nel rispetto della massima trasparenza verso i nostri clienti.

SECURITY

intesa come il rispetto delle proprietà di **riservatezza, integrità e disponibilità** delle **infrastrutture** e dei **sistemi informatici**.

Business Integrity & Culture

CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

Un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi efficace è **uno dei pilastri su cui impostiamo la nostra idea di impresa sostenibile**. Avere una struttura articolata su processi di gestione snelli ed efficaci contribuisce alla rapidità nel prendere decisioni consapevoli e impostare le strategie di medio e lungo termine, in coerenza con Corporate Purpose e Vision aziendale. In particolare, il nostro sistema di controllo interno è strutturato per consentire di **identificare, analizzare, monitorare e valutare i rischi connessi agli obiettivi aziendali e alle attività e di predisporre eventuali contromisure**, assicurando così l'ottimizzazione e l'efficacia dei processi, nonché il corretto svolgimento del business.

RISK MANAGEMENT

L'**Enterprise Risk Management (ERM) framework** rappresenta il nostro sistema di gestione integrata dei rischi dal 2008. Il modello ERM assume una funzione fondamentale nell'ambito della gestione integrata dei rischi aziendali per tutte le società del Gruppo. Il modello ERM, che opera in linea con le indicazioni del **CoSO framework** e le **best practice internazionali**, ha come principale obiettivo l'individuazione dei rischi secondo logiche omogenee e trasversali, al fine di **identificare gli eventi prioritari, di garantirne il consolidamento e il reporting**.

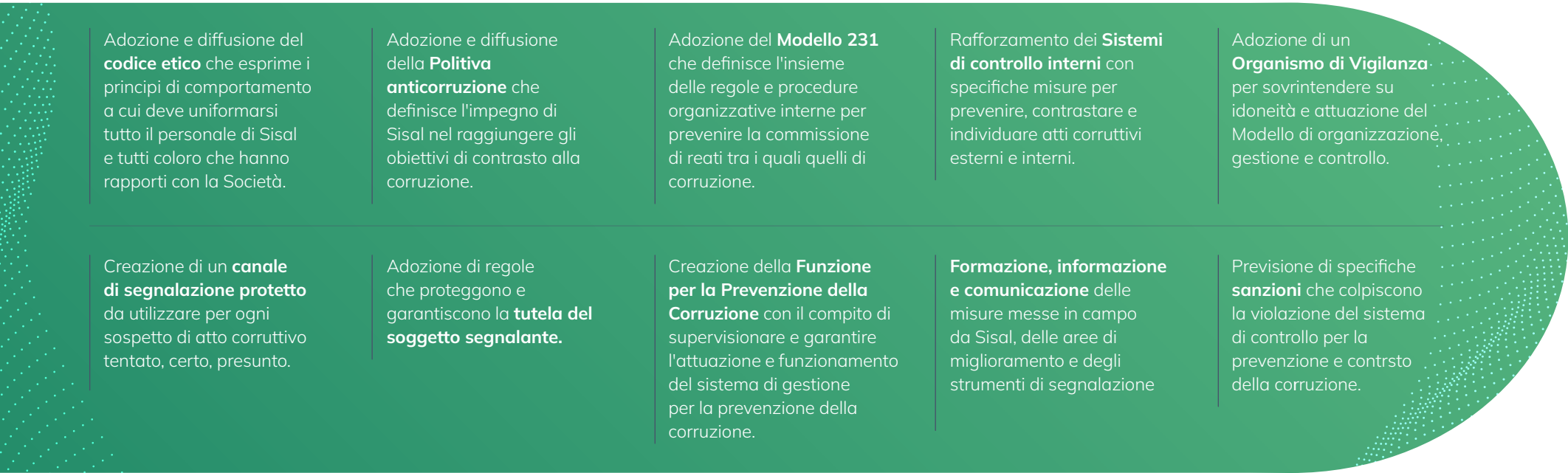
Nell'ambito del modello ERM, nel novero della più ampia libreria dei rischi aziendali, **vengono identificati, valutati e monitorati i rischi ESG** ovvero i rischi collegati a quell'insieme di fattori ambientali, sociali e di governance che possono incidere negativamente sulle performance e la reputazione aziendale.

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 lo fa mettendo in campo un insieme di regole, elementi, persone. In particolare:





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 “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione”**. 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.

SEGNALAZIONE DELLE VIOLAZIONI

Al fine di prevenire e contrastare comportamenti illeciti e non in linea con i suoi valori, Sisal ha posto in essere un **sistema indipendente** per la ricezione e la gestione delle segnalazioni. Il management e **tutti i dipendenti Sisal sono incoraggiati e tenuti a segnalare** comportamenti non in linea con i principi e i contenuti del **Codice Etico** e del **Modello 231**, nonché della **Politica Anticorruzione**.

Tutto il personale Sisal è informato e formato in merito a che cosa può essere segnalato e quali sono i canali che possono essere utilizzati per fare segnalazioni. Infatti il personale riceve comunicazioni periodiche e training specifici. È inoltre reso disponibile un link dedicato e di facile accesso alla Piattaforma Whistleblowing nella intranet aziendale.

Inoltre, al fine di rafforzare la fiducia e la partecipazione al contrasto di condotte illecite, Sisal fornisce la **possibilità di segnalare** episodi di corruzione, truffa o altre non conformità o irregolarità a tutti gli **stakeholder esterni**, quali ad esempio fornitori e business partner, attraverso canali dedicati e indipendenti. Per facilitare la ricezione delle segnalazioni, Sisal si è dotata di **molteplici canali di comunicazione** (e.g. email, piattaforma dedicata, posta ordinaria) accessibili a tutti i dipendenti e gli stakeholder di Sisal. I canali di segnalazione sono sempre disponibili sul sito internet e intranet di Sisal, e gestiti da un organo indipendente, l'Organismo di Vigilanza di Sisal, che si occupa di ricevere e gestire le segnalazioni.

CI IMPEGNAMO A GARANTIRE LA TUTELA DEL SEGNALANTE

NON TOLLERIAMO RITORSIONI

in tal senso, indipendentemente dal canale di segnalazione utilizzato, è sempre garantita la tutela e la riservatezza dell'identità del Segnalante e del Segnalato, trattandone i dati in conformità alla legge e adottando ogni utile misura. Inoltre, Sisal accetta segnalazioni anonime, ove previsto dalla legge.

per Sisal è fondamentale tutelare i Segnalanti pertanto sono vietati, e sono sanzionati, atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del Segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione.

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 Sisal si è dotata 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 AML 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 **singole procedure ed istruzioni operative**, distinte e specifiche per le singole entities, 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'**attività 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, previa attenta valutazione da parte del personale della Funzione, attivare il processo di segnalazione di operazione sospetta da inviare alle Autorità competenti.

Parte imprescindibile dell'attività della Funzione è quella di formazione. L'attività formativa è un elemento centrale del sistema di controllo interno volto a garantire che vi siano misure adeguate a gestire e mitigare i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo. **La formazione obbligatoria è rivolta a tutti i dipendenti** (nuovi e già esistenti) **e collaboratori, compreso il personale dei punti di vendita**, al fine di accrescere la **consapevolezza dei rischi di ML/FT** e 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 dei **trattamenti dei dati personali** effettuati, Sisal ha adottato una serie di principi di **Data Ethics** a supporto e garanzia di un processo decisionale che sia etico. 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 servizi.
- ✔ **Etica & Fairness:** Sisal adotta pratiche eque e corrette nei confronti dei clienti, il cui obiettivo è minimizzare le discriminazioni, 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:** In base al principio di accountability del GDPR, 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. Infatti, un Data Sharing responsabile deve basarsi su processi che considerino attivamente, prioritizzino e proteggano gli interessi degli individui.

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 attuate attività di formazione e awareness dedicate al personale dipendente, il cui scopo è accrescere la sensibilità a tematiche inerenti la 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:** continuo monitoraggio attuato tramite controlli di 2° 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 ad 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

RESPONSIBLE DATA SHARING

- ✔ **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 migliorare il commitment e la consapevolezza aziendale in questo ambito.
- ✔ **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 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.

- ✔ **Gestione contrattuale delle terze parti:** gestione delle terze parti coinvolte nel trattamento dei dati personali, con predisposizione e negoziazione delle clausole 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 stakeholders selezionati che trattano dati personali per conto di Sisal al fine di garantire il corretto trattamento dei dati personali lungo tutta la filiera.



Security

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.

La Direzione di Sisal ritiene la **Cybersecurity un fattore abilitante per il perseguimento degli obiettivi aziendali** e garantisce l'impegno dell'organizzazione nel rispetto dei 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.

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, Sisal ha definito la propria strategia di cybersecurity che si evolve nel corso del tempo in linea con un approccio basato sul rischio.

La **“cybersecurity strategy”**, costantemente allineata agli obiettivi di Business, nel corso del 2021 è stata perseguita tramite il completamento di diverse iniziative, declinabili nelle seguenti aree:

1 Cybersecurity Culture: tra gli obiettivi strategici in ambito cybersecurity, uno dei principali è quello di diffondere all'interno dell'organizzazione una adeguata cultura in merito ai rischi cyber e alle relative modalità di mitigazione. Le iniziative rilevanti concluse nel corso dell'anno per perseguire tale obiettivo sono state:

- ✔ **Security Awareness:** la “consapevolezza” in merito alle minacce cyber e ai comportamenti a cui attenersi per mitigare l'esposizione ai rischi costituiscono un elemento imprescindibile per la sicurezza aziendale. A tal fine Sisal eroga continuativamente 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:** lo sviluppo delle competenze in ambito security è un ulteriore elemento rilevante nella strategia di sicurezza. Le attività formative sono svolte a tutti i livelli gerarchici all'interno dell'organizzazione, con focus differenziati in relazione ai ruoli. Nell'ambito delle attività formative risultano rilevanti le sessioni di formazione sullo sviluppo sicuro del codice sorgente, dedicate ai team coinvolti nel ciclo di vita di sviluppo software e volte a evitare la presenza di vulnerabilità all'interno delle applicazioni e dei servizi erogati alla clientela.

2 Security Governance: il presidio sulle tematiche di cybersecurity è garantito da un modello di Security Governance che Sisal ha sviluppato nel corso degli anni, con l'obiettivo di mantenere livelli di maturità adeguati al contesto di riferimento e allineati con l'evoluzione degli scenari di rischio. I principali ambiti di intervento sono relativi a:

- ✔ **Rafforzamento della struttura organizzativa di Security:** un adeguato dimensionamento della funzione di Security e la necessità di garantire competenze in linea con l'evoluzione del contesto Cyber, sono stati i principali driver che hanno indirizzato la crescita della funzione security con l'inserimento di 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-SCS e che costituisce un fattore abilitante per il perseguimento degli obiettivi di business.
- ✔ **Security Framework:** al fine di definire i requisiti di sicurezza, declinarli nell'ambito dei processi e verificarne l'efficacia, Sisal ha sviluppato un framework di policy, procedure, linee guida che mantiene costantemente aggiornato. Il framework è corredato da controlli di 1°, 2° e 3° 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.

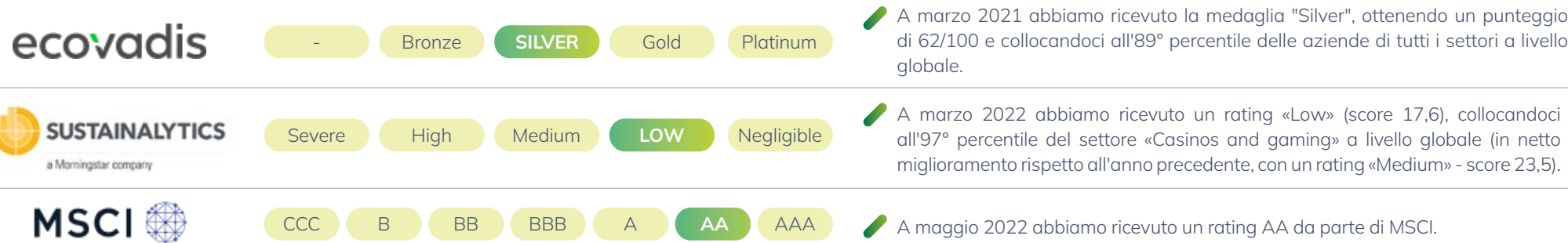
3 Security enforcement: l'evoluzione tecnologica, la digitalizzazione dei servizi, l'adozione di servizi Cloud e l'evoluzione degli scenari di attacco cyber, sono alcuni degli elementi che Sisal ha considerato come driver per rafforzare la propria “security posture”. Nel corso del 2021 sono state portate a termine iniziative afferenti ai seguenti ambiti:

- ✔ **Prevention:** nell'ottica di prevenire potenziali attacchi e aumentare il livello di protezione da minacce cyber, Sisal ha effettuato investimenti per rafforzare le misure di sicurezza tramite implementazione di soluzioni tecnologiche evolute. Particolare attenzione è stata rivolta ai servizi di gioco online e, con l'obiettivo di ridurre i rischi di accesso fraudolento ai conti di gioco dei clienti e di furto di credenziali di autenticazione, è stata attivata una soluzione tecnologica per analizzare le modalità di autenticazione ai servizi e segnalare in tempo reale ai clienti accessi che risultano anomali o sospetti. Nell'ambito delle iniziative di prevention inoltre sono state integrate nuove funzionalità nelle tecnologie di rilevazione di vulnerabilità e condotte diverse attività di security test, sia innescate nei cicli di sviluppo software sia estemporanee sui sistemi critici. Infine, è stata posta particolare attenzione alla 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. A tal fine sono state concluse attività di miglioramento della capacità di rilevazione di eventi di sicurezza sulle tecnologie di security monitoring e di adozione di soluzioni automatizzate di contenimento.
- ✔ **Resilience:** la capacità di garantire la continuità dei servizi e processi di Business anche a fronte di eventuali incidenti di sicurezza è un aspetto fondamentale nella strategia di Security. Al fine di raggiungere tale obiettivo, nel corso del 2021 sono stati integrati nel sistema di gestione della continuità operativa i principali scenari di indisponibilità derivati da attacchi cyber quali ransomware e denial of service.

Approfondimento: Rating ESG

Con l'obiettivo di promuovere un miglioramento continuo del sistema di gestione della sostenibilità, abbiamo scelto di sottoporci in modo proattivo alla **valutazione di alcune delle più importanti agenzie di rating ESG**.

Ad inizio 2022, l'impegno di sostenibilità del Gruppo si è riflesso nel miglioramento del rating di **Sustainalytics**, diventando la terza azienda al mondo per il settore **“Casinos and Gaming”**.



Approfondimento: Le nostre certificazioni

Al fine di garantire e formalizzare il nostro impegno di **tutela dei nostri clienti** e per offrire **un'esperienza di gioco di qualità, divertente e sicura**, abbiamo intrapreso un articolato e sfidante **percorso di certificazione** nei seguenti ambiti: **Gioco Responsabile, Gestione della Qualità, Prevenzione della Corruzione, Sicurezza delle Informazioni, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, Energia e Prevenzione e Controllo delle Infezioni**.



CERTIFICAZIONI SUL GIOCO RESPONSABILE

Perimetro: *Sisal Lottery Italia S.p.A.*

Certifichiamo il nostro programma di **Responsible Gaming**, 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. Tale standard identifica e raggruppa 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.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (UNI EN ISO 9001)

Perimetro: *Sisal Lottery Italia S.p.A., Sisal Entertainment S.p.A., ACME S.r.l., Network Italia S.r.l., Sisal Gaming S.r.l e Sisal Loterie Maroc.*

In un'ottica di "customer centricity" abbiamo ampliato il perimetro dei processi che rientrano nella ISO 9001 aventi impatto sulla **soddisfazione del cliente**. Crediamo che tale prerogativa sia perseguibile solo grazie allo sviluppo di un approccio sostenibile rispetto allo **scenario istituzionale e competitivo** di riferimento e al mantenimento di un **dialogo trasparente e responsabile con tutte le parti interessate**. Crediamo nel **"risk based thinking"** e nella necessità di identificare i possibili fattori di rischio, al fine di gestirli preventivamente e facendo emergere le possibili **opportunità di crescita** che ne derivano.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE (UNI ISO 37001)

Perimetro: *Sisal S.p.A., Sisal Lottery Italia S.p.A., Sisal Entertainment S.p.A.*

Promuoviamo la diffusione di una **cultura della legalità e della prevenzione del rischio da reato di corruzione**, al fine di garantire la **piena conformità** alle norme vigenti e di tutelare il patrimonio di Sisal e il raggiungimento degli obiettivi aziendali. L'impegno profuso al riguardo ha trovato attuazione in appositi **principi ed etiche di comportamento**, nell'emanazione di una **Politica per la Prevenzione della Corruzione** e, più in generale, di un Sistema di Gestione finalizzato a mitigare il rischio connesso ad atti di corruzione attiva o passiva, tentata o commessa, pubblica o privata. Questo 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, reputazionale.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E CYBER SECURITY (UNI CEI EN ISO/IEC 27001, WLA SCS, ISS SGAD)

Perimetro: Sisal Lottery Italia S.p.A., Sisal Entertainment S.p.A., Sisal Loterie Maroc, Sisal Sans.

Fin dal 2013, certifichiamo tutte le attività poste a **tutela dei dati dei clienti**, in quanto l'affidabilità del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni e dei dati personali è un tema da presidiare, con particolare attenzione nell'ambito dei **canali digitali**. Questo per assicurare l'**integrità** e la **riservatezza** dei nostri canali in un contesto in cui le **violazioni** dei sistemi di sicurezza sono in continuo aumento. Abbiamo, inoltre, nominato un **Responsabile della Protezione dei Dati Personali** (DPO), preposto all'analisi dei rischi e alla verifica dell'allineamento dei nostri processi interni alla legislazione vigente sul trattamento dei dati personali.

Con particolare riguardo alla **cyber security**, la presenza del **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, i Business e Mercati, la funzione HR, l'Audit Interno e Risk Management, nonché l'area di Compliance.

Per formalizzare e certificare il nostro impegno rispetto a questi temi, siamo costantemente oggetto di **audit e controlli periodici** da parte di enti esterni indipendenti, che ci hanno consentito di raggiungere i seguenti traguardi:

- ✔ **WLA-SCS** - la certificazione rilasciata dalla World Lottery Association, i cui controlli standard sono specifici per il settore del gioco e delle Lotterie internazionali (Sisal Lottery Italia S.p.A, Sisal Loterie Maroc, Sisal Sans);
- ✔ **ISO 27001** - la norma internazionale che definisce i requisiti per il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (Sisal Lottery Italia S.p.A., Sisal Loterie Maroc, Sisal Sans);
- ✔ **ISS SGAD** (Information Systems Security - Sistema di Gioco di Abilità a Distanza) - la certificazione della piattaforma di gioco richiesta dalla Direzione Centrale Gestione Tributi e Monopolio Giochi, Ufficio Gioco a distanza (Sisal Entertainment S.p.A.).

SISTEMA DI GESTIONE PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO (UNI EN ISO 45001)

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

Ci impegniamo ogni giorno affinché le nostre risorse lavorino in un ambiente in cui la salute e la sicurezza siano elementi imprescindibili. Questo si declina non solo nella conformità legislativa, ma anche nella creazione di un **sistema virtuoso di gestione dei rischi**, volto alla **prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali**. A conferma di tale responsabilità, la nostra sede di Roma ha ottenuto la certificazione ISO 45001.

SISTEMA DI GESTIONE PER L'AMBIENTE (UNI EN ISO 14001)

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

Abbiamo adottato un Sistema di Gestione Ambientale capace di andare oltre i requisiti di legge e attraverso il quale sviluppiamo progetti e iniziative finalizzati a generare una **maggior consapevolezza riguardo le diverse sfide ambientali**. Si tratta di un percorso lungo e articolato, in cui la certificazione sulla ISO 14001 presso la sede di Roma rappresenta un ulteriore incentivo a rafforzare il nostro impegno nella **salvaguardia delle risorse naturali** e nella **prevenzione dell'inquinamento**.

SISTEMA DI GESTIONE PER L'ENERGIA (UNI CEI EN ISO 50001)

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

Miriamo all'**efficientamento energetico** e all'**utilizzo di fonti alternative**, con un occhio attento ai costi sostenuti, e ci siamo posti obiettivi ambiziosi per il **contenimento dei consumi di energia e delle emissioni** di gas a effetto serra. In questo percorso, risulta un elemento fondamentale l'adozione del Sistema di Gestione per l'Energia, presso la sede di Roma, secondo la norma ISO 50001.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE E IL CONTROLLO DELLE INFEZIONI (BIOSAFETY TRUST CERTIFICATION)

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

In un contesto pandemico, risulta prioritario l'impegno volto al potenziamento costante dei presidi per la prevenzione e il controllo delle infezioni, nel rispetto del quadro legislativo vigente, con l'intento di minimizzare ulteriormente il rischio di contagio da virus, batteri e altre possibili forme di infezione per tutte le persone che frequentano i siti della società.

Tale impegno è certificato secondo la norma Biosafety Trust Certification, un vero e proprio Sistema di Gestione implementato per prevenire e mitigare il propagarsi delle infezioni a tutela della salute delle persone da agenti biologici. Tale certificazione valorizza un insieme di best practice di riferimento per minimizzare i rischi di diffusione delle epidemie nei luoghi di aggregazione pubblici e privati.

Il dialogo digitale con i nostri stakeholder

SISAL.COM

Rappresenta il principale canale di comunicazione Corporate, pensato per valorizzare il brand attraverso una narrazione che coinvolge tutti gli aspetti dell'azienda. Particolare risalto viene dato alla Governance, alla strategia di Sostenibilità, al programma di Gioco Responsabile, alle iniziative di Employer Branding e alle informazioni finanziarie. Sisal.com è uno strumento indispensabile per raccontare un'Azienda in continua evoluzione. La narrazione trasparente ed esaustiva sviluppata sul sito corporate ha contribuito a posizionare Sisal tra i best performer "Gold Class" nella ricerca Lundquist.trust dedicata alle società non-quotate.

GOBEYOND.INFO

Il sito gobeyond.info è nato con il progetto e nel corso degli anni si è evoluto raccontando e supportando le varie fasi della call for ideas, come punto privilegiato di visibilità del brand. La piattaforma è stata recentemente arricchita con una sezione più inspirational, che vede la redazione e pubblicazione mensile di articoli di approfondimento sui temi dell'innovazione.

UNASTORIANATAPERGIOCO.SISAL.COM

È il sito dell'Archivio Storico del Gruppo, che racconta oltre 70 anni di storia attraverso documenti, fotografie, personaggi, luoghi e oggetti che appartengono all'immaginario di tutti gli italiani. Il sito, realizzato in occasione del 70° anniversario dell'Azienda, raccoglie i pezzi più significativi della collezione fisica ospitata nell'Archivio Meic ("Memoria, Evoluzione e Identità Condivisa") di Peschiera Borromeo.

SISAL.IT

Piattaforma del Gruppo per i giochi online, si posiziona come leader nel mercato per numero di utenti e offerta di prodotto, con un portafoglio di oltre 800 giochi online. Primo sito di Sisal per volumi di traffico, a fianco di marchi storici come Totocalcio, SuperEnalotto e le scommesse Sisal Matchpoint, offre anche giochi esclusivi del canale digitale. Inoltre, propone un'esperienza omnicanale che si completa con una ricca offerta di App e un set di servizi a valore aggiunto all'interno dei punti vendita fisici dove è possibile ricaricare il proprio conto o prelevare le proprie vincite online.

GIOCHINUMERICI.INFO

Come concessionario dei Giochi Numerici a Totalizzatore Nazionale, Sisal gestisce il portale Giochinumerici.info, a cui fanno riferimento i siti SuperEnalotto.it, VinciCasa.it, Eurojackpot.it, WinforLife.it, SiVinceTutto.it e Playsix.it. Il portale offre tutte le informazioni ufficiali su estrazioni, modalità di gioco, canali di vendita e iniziative relative ai diversi brand del portafoglio Lottery.

SISALWINCITY.IT

Il sito propone aggiornamenti costanti sulle iniziative, gli eventi, e l'offerta di prodotti e servizi disponibili nelle sale Wincity. Dal portale è possibile registrarsi agli eventi ospitati dalle singole sale, oltre che visualizzarne i menù settimanali che comprendono un'offerta di piatti "stellati" firmati da chef di fama nazionale.

L'ecosistema di comunicazione digital e social si articola su un ampio numero di piattaforme attraverso cui manteniamo **un dialogo attivo e trasparente con tutti gli stakeholder.**

LINKEDIN

LinkedIn è il canale preferenziale per raccontare le attività di Sisal. Nello specifico, la narrazione si concentra sul racconto dell'Azienda attraverso la voce dei dipendenti, delle attività di welfare e dei progetti portati avanti nel campo dell'innovazione. La pagina, che ad oggi conta oltre 60.000 follower, ha visto una crescita di oltre 10.000 utenti nell'ultimo anno, confermando il proprio primato nel settore giochi in Italia per grandezza della fan base sul canale.

FACEBOOK

La pagina istituzionale di Sisal su Facebook conta oltre 40mila follower. È un canale dedicato alla comunicazione delle iniziative di Corporate Social Responsibility e dei progetti ideati e sviluppati per migliorare il work life balance e acquisire nuove competenze digitali.

INSTAGRAM GO BEYOND

La pagina Instagram GoBeyond_sisal nasce con l'obiettivo di avere un canale di comunicazione diretto con innovatori e startup che ci permetta di raccontare quotidianamente GoBeyond e più in generale di parlare di innovazione responsabile. La content strategy è stata sviluppata per rispondere a tre primari bisogni del target: essere informato, essere ispirato, essere coinvolto. Il profilo conta ad oggi oltre 500 follower.

YOUTUBE

Siamo presenti su YouTube con due canali:

- il canale istituzionale di Sisal, che raccoglie il patrimonio video prodotto dall'Azienda nel corso della sua storia;
- il canale dedicato al SuperEnalotto, dove sono presenti tutte le estrazioni.

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 nelle quali Sisal è costantemente coinvolta.

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 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 “in accordance Core” e verrà pubblicato con frequenza annuale.

PERIMETRO E PROCESSO DI REPORTING

Il perimetro di rendicontazione verterà solamente sul business gaming, tralasciando quindi tutta la parte relativa ai servizi ormai epurata a partire dalla rendicontazione del 2019, rappresentando quindi il terzo Bilancio di Sostenibilità di Sisal S.p.A..

Tutti i dati, le iniziative e i progetti si riferiscono al periodo compreso tra il 01/01/2021 e il 31/12/2021 e fanno quindi riferimento alla società Sisal S.p.A. e relative controllate. Sono presenti le seguenti eccezioni per i seguenti ambiti:

● i dati relativi alla formazione, agli indicatori di salute e sicurezza si riferiscono al solo perimetro Italia.

La funzione responsabile della predisposizione di questo documento è Corporate Social Responsibility & Reporting.

PRINCIPI DI RENDICONTAZIONE E MATERIALITÀ

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità sono stati definiti in base alle risultanze dell'analisi di materialità condotta conformemente a quanto previsto dalle linee guida GRI Standards. La metodologia adottata e le attività realizzate durante l'anno sono riportate all'interno dello specifico paragrafo “Stakeholder engagement e analisi di materialità”. I temi materiali individuati sono stati poi messi a confronto e abbinati con i Sustainable Development Goals (SDGs), come descritto nella sezione “L'impegno di Sisal per gli SDGs”.

Il Bilancio di Sostenibilità, oltre al principio di materialità, considera anche altri principi di rendicontazione indicati dalle linee guida GRI Standards, e 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, tutti i referenti delle funzioni aziendali. Infine, essendo il terzo anno di rendicontazione di Sisal S.p.A., i dati riportati sono relativi al triennio 2019-2021, fatta eccezione dei dati ambientali che fanno riferimento al solo biennio 2020-2021, primo anno di rendicontazione per il perimetro Sisal S.p.A. In particolare, i dati sulle emissioni fanno riferimento al solo 2021, primo anno di rendicontazione e punto di partenza per la mappatura delle emissioni (scope 1 e 2).

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità vengono infine integrati, nel corso dell'anno, con informazioni aggiuntive pubblicate nella sezione Sostenibilità del sito 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 26 maggio 2022.

UN Global Compact

Ad agosto 2021, Sisal ha aderito al Global Compact delle Nazioni Unite, un ulteriore tassello all'interno del costante processo di sviluppo del proprio impegno di sostenibilità.

STATEMENT DEL NOSTRO CEO

Sisal è diventata firmataria del Global Compact delle Nazioni Unite nel 2021 e conferma il proprio impegno a rispettare i dieci principi sui diritti umani e del lavoro, sull'ambiente e contro la corruzione, in coerenza con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), i nostri valori così come espressi all'interno del Codice Etico di Sisal e la strategia di sostenibilità più in generale.

Il Bilancio di Sostenibilità funge da Communication on Progress nell'attuazione dei principi così come dettati dalle Nazioni Unite, attraverso una tabella di raccordo tra i 10 principi e le pagine del Bilancio di Sostenibilità 2021.

Francesco Durante
CEO Sisal

TABELLA DI RACCORDO

DIRITTI UMANI

- Principio I: Alle imprese è richiesto di promuovere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza.
- Principio II: Alle imprese è richiesto di assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.

LAVORO

- Principio III: Alle imprese è richiesto di sostenere la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva.
- Principio IV: Alle imprese è richiesta l'eliminazione di tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio.
- Principio V: Alle imprese è richiesta l'effettiva eliminazione del lavoro minorile.
- Principio VI: Alle imprese è richiesta l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.

Le aree di **Human Rights** e **Labour**, sono per Sisal tematiche su cui concentrare un effort particolare nei prossimi 12 mesi. Avendo rafforzato negli ultimi anni la presenza del business anche all'estero (Marocco, Turchia, Spagna, Albania), è richiesto un maggiore commitment da parte dell'azienda per coprire in tutti i Paesi in cui opera i 10 principi delineati dal UNGC a raggiungimento di uno sviluppo più sostenibile.

AMBIENTE

- Principio VII: Alle imprese è richiesto di sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali.
- Principio VIII: Alle imprese è richiesto di intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale.
- Principio IX: Alle imprese è richiesto di incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.

Sezione/capitolo

Numero di pagina

- Impegno verso l'ambiente
- Le nostre certificazioni:
 - ✔ Sistema di gestione per l'ambiente (UNI EN ISO 14001)
 - ✔ Sistema di gestione per l'energia (UNI CEI EN ISO 50001)

88
110-111

LOTTA ALLA CORRUZIONE

- Principio X: Le imprese si impegnano a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti.

Sezione/capitolo

Numero di pagina

- Business Integrity & Culture: Lotta alla corruzione
- Le nostre certificazioni:
 - ✔ Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione (UNI ISO 37001)

101-102
109

GRI Content index

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

PROFILO ORGANIZZATIVO

Standard	Disclosure	Sezione	N° di pagina	Omissioni
102-1	Nome dell'organizzazione	La nostra organizzazione	26	
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	L'offerta Sisal	15	
102-3	Ubicazione sede generale	Contatti	131	
102-4	Paesi di operatività	La nostra organizzazione Lo sviluppo internazionale	26 30	
102-5	Assetto proprietario	La nostra organizzazione	26	
102-6	Mercati serviti	La struttura interna Il mercato di riferimento	35 36	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	La nostra organizzazione I principali risultati economici La rete Sisal: per un'esperienza di divertimento responsabile Le persone di Sisal in numeri	26 20 57 74	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Le persone di Sisal in numeri	74	
102-9	Catena di fornitura	Filiera sostenibile	95	
102-10	Cambiamenti significativi relativi all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Lettera agli stakeholder Lo sviluppo internazionale Nota metodologica	4 30 114	
102-11	Applicazione dell'approccio prudenziale	Controllo interno e gestione dei rischi	101	
102-12	Iniziative esterne	Le nostre certificazioni	108	
102-13	Adesione ad associazioni	La certificazione di Gioco Responsabile	56 109	Le principali associazioni con cui il Gruppo si relaziona nell'ambito di specifiche attività sono: • European Lotteries (EL) • World Lottery Association (WLA) • Sistema Gioco Italia (SGI)

STRATEGIA E ANALISI

102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	Lettera agli stakeholder	4	
--------	--	--------------------------	---	--

ETICA E INTEGRITÀ

102-16	Principi, valori e norme di condotta	Mission, vision e valori	14	
--------	--------------------------------------	--------------------------	----	--

GOVERNANCE

102-18	Struttura di governance	Il sistema di governance	34	
--------	-------------------------	--------------------------	----	--

STAKEHOLDER ENGAGEMENT

102-40	Lista degli stakeholder	Engagement e materialità	40	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	<i>Tutti i dipendenti italiani sono coperti da contratti collettivi di lavoro concordati con le organizzazioni sindacali. Per Marocco e Albania non risulta presente un contratto collettivo.</i>		
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	Engagement e materialità	40	
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	Engagement e materialità	40	
102-44	Temi chiave emersi dall'engagement	Engagement e materialità	40	

PRATICHE DI REPORTING

102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica	114	
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del bilancio e del perimetro dei temi	Engagement e materialità Nota metodologica	40 114	
102-47	Lista degli aspetti materiali	Engagement e materialità	40	
102-48	Rettifiche di informazioni	Nota metodologica	114	
102-49	Cambiamenti nel reporting	Nota metodologica	114	
102-50	Periodo di reporting	Nota metodologica	114	
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	Nota metodologica	114	

102-52	Frequenza del reporting	Nota metodologica	114	
102-53	Contatti per domande riguardanti il bilancio	Contatti	131	
102-54	Scelta dell'opzione "in accordance" con i GRI Standards	Nota metodologica	114	
102-55	GRI Content Index	GRI Content Index	118	
102-56	Assurance esterna	Nota metodologica	114	

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE – ASPETTI MATERIALI GRI

AMBIENTE

MATERIE PRIME

Standard	Indicatori di performance	Sezione	N° di pagina	Omissioni
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni Impegno verso l'ambiente	108 88	
301-1	Materie prime utilizzate per peso o volume	Materie prime	92	

ENERGIA

103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni Impegno verso l'ambiente	108 88	
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	Emissioni e consumi energetici	88	
302-4	Riduzione del consumo di energia	Emissioni e consumi energetici	88	

ACQUA

103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni Impegno verso l'ambiente	108 88	
303-3	Prelievo totale di acqua per fonte	Materie prime	92	Informazioni non disponibili: • classificazione dei prelievi idrici per fonte; • valori relativi ai consumi idrici in Turchia per i primi 9 mesi dell'anno di riferimento

EMISSIONI

103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni Impegno verso l'ambiente	108 88	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Emissioni e consumi energetici	88	
305-2	Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	Emissioni e consumi energetici	88	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra	Emissioni e consumi energetici	88	

RIFIUTI

103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni Impegno verso l'ambiente	108 88	
306-3	Rifiuti prodotti	Materie prime	92	

CONFORMITÀ AMBIENTALE

103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni Impegno verso l'ambiente	108 88	
307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti ambientali	<i>Nel 2021 non sono state rilevate inosservanze di leggi e regolamenti ambientali</i>		

SOCIALE

OCCUPAZIONE

Standard	Indicatori di performance	Sezione	N° di pagina	Omissioni
103-1 103-2 103-3	Management approach	Ambiente di lavoro esemplare	62	
401-1	Nuove assunzioni e turnover del personale	Le persone di Sisal in numeri	74	Informazioni non disponibili: • tasso di nuove assunzioni nel periodo di rendicontazione, suddividendo i dipendenti per fascia d'età, genere e area geografica; • numero totale di turnover nel periodo di rendicontazione, con suddivisione dei dipendenti per fascia d'età, genere e area geografica; • tasso di turnover nel periodo di rendicontazione con suddivisione dei dipendenti per fascia d'età, genere e area geografica
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno (esclusi part-time o contratti a tempo determinato)	Wellbeing	68	

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

103-1 103-2 103-3	Management approach	Ambiente di lavoro esemplare Diversity, Equity & Inclusion	62	
405-1	Indicatori di diversità negli organi di governo e dei dipendenti	Il sistema di governance Le persone di Sisal in numeri	34 74	Informazioni non disponibili: • percentuale di dipendenti appartenenti a categorie vulnerabili/minoranze; • percentuale di componenti degli organi di governo appartenenti a ciascuna delle categorie rappresentative di diversità seguenti: genere, fascia di età e altri indicatori di diversità, se rilevanti (come minoranze o categorie vulnerabili)
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Diversity, Equity & Inclusion	62	

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

103-1 103-2 103-3	Management approach	Ambiente di lavoro esemplare Wellbeing Le nostre certificazioni	62 68 108	
403-8	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	Le persone di Sisal in numeri	74	
403-9	Infortuni sul lavoro: tipologia e tasso d'infortuni sul lavoro, di malattie professionali, di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero totale di decessi	Le persone di Sisal in numeri	74	Informazioni non disponibili: • Frequenza di malattie professionali (occupational disease rate); • Incidenza dei giorni persi (lost day rate); • Tasso di assenteismo (absentee rate) • dati relativi ai lavoratori non dipendenti

EDUCAZIONE E FORMAZIONE

103-1 103-2 103-3	Management approach	Ambiente di lavoro esemplare Continuous learning Miglioramento continuo, equità e trasparenza	62 64 71	
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	Le persone di Sisal in numeri	74	
404-2	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo	Continuous learning Miglioramento continuo, equità e trasparenza	64 71	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	Continuous learning Miglioramento continuo, equità e trasparenza	64 71	

COMUNITÀ LOCALI

103-1 103-2 103-3	Management approach	Valore condiviso per il territorio e la comunità	85	
413-1	Operazioni svolte con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Valore condiviso per il territorio e la comunità	85	Informazioni non disponibili: • percentuale di attività per le quali sono state implementate azioni di coinvolgimento della comunità locale; • valutazioni di impatto.

COMPLIANCE

103-1 103-2 103-3	Management approach	Controllo interno e gestione dei rischi	101	
419-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti socio-economici	Sisal non ha subito nel 2021 sanzioni per inosservanza di leggi e regolamenti socio-economici		

PRIVACY DEI CONSUMATORI

103-1 103-2 103-3	Management approach	Data Ethics Le nostre certificazioni	104 108	
418-1	Reclami riconosciuti relativi a violazioni della privacy e perdite dei dati dei clienti	Il Gruppo non ha subito nel 2021 sanzioni per perdite dati dei clienti		

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE – ALTRI ASPETTI MATERIALI NON GRI

GIOCO RESPONSABILE

Management approach e indicatori di performance	Sezione	N° di pagina
Tipologia di iniziative per la diffusione della conoscenza in merito ai problemi causati dal gioco attivate nell'anno	Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole	50
Modalità di diffusione e frequenza delle comunicazioni in merito al programma di gioco responsabile adottato dalla Società	Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole	50
Tipologia di materiale informativo distribuito presso i punti vendita	Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole	50
Numero di nuovi giochi per cui è stata effettuata una valutazione di rischio sul totale di nuovi giochi prodotti dalla Società	Protezione dei giocatori	54
Numero di nuovi giochi che hanno ottenuto la certificazione Game Gard sul totale nuovi giochi prodotti dalla Società	Protezione dei giocatori	54
Tipologia di informazioni presenti sulle piattaforme di gioco on-line	Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole	50
Tipologia di meccanismi previsti per il contenimento dei rischi connessi al gioco	Protezione dei giocatori	54
Codici di condotta/Standard adottati dalla Società a regolamentazione della comunicazione/pubblicità sui giochi	Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole	50
Numero e tipologia di Istituzioni/Organizzazioni per l'assistenza/gestione delle patologie connesse al gioco con cui la Società collabora	Supporto dei giocatori problematici	55
Tipologia di servizi offerti per il contenimento delle patologie connesse al gioco	Supporto dei giocatori problematici	55
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	55
Modalità di comunicazione al personale dei punti vendita dei servizi offerti dalla Società per l'assistenza/gestione delle patologie connesse al gioco	Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole	50
Tipologia di informazioni sul gioco responsabile veicolate dalla Società	Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole	50
Modalità di diffusione delle informazioni sul gioco responsabile	Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole	50
Certificazioni su responsible gaming ottenute dalla Società	La certificazione di gioco responsabile	56

CENTRALITÀ DELLA RETE

Numero e tipologia di punti vendita	La rete Sisal: per un'esperienza di divertimento responsabile	57
Criteri di selezione utilizzati per la scelta del punto vendita	La rete Sisal: per un'esperienza di divertimento responsabile	57
Numero e tipologia di attività informative e formative rivolte ai punti vendita	Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole	50
Attività di monitoraggio del punto vendita	La rete Sisal: per un'esperienza di divertimento responsabile	57

INNOVAZIONE

Tipologia di nuovi giochi/servizi sviluppati nell'anno	Le informazioni sono presenti nella scheda di rendicontazione dedicata; per questioni editoriali tali dati non vengono pubblicati in questo Bilancio	
Attività di promozione dell'innovazione e dello sviluppo digitale sul territorio	GoBeyond: a supporto dell'innovazione in Italia	82

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE – ALTRI ASPETTI RILEVANTI GRI

ECONOMIA

ANTI-CORRUZIONE

Standard	Indicatori di performance	Sezione	N° di pagina	Omissioni
103-1 103-2 103-3	Management approach	Business Integrity & Culture Lotta alla corruzione	101	
205-2	Attività di comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	Lotta alla corruzione Le nostre certificazioni	101 108	

COMPORTAMENTI ANTICONCORRENZIALI

103-1 103-2 103-3	Management approach	Il mercato di riferimento	18	
206-1	Numero totale di azioni legali, riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche	Sisal non è incorsa in azioni legali, riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche nel 2021		

TASSE

207-1	Approccio alla fiscalità generale	Il contributo di Sisal alla fiscalità generale	22	
-------	-----------------------------------	--	----	--

Relazione di revisione limitata sul Bilancio di sostenibilità



SISAL SPA

RELAZIONE DI REVISIONE LIMITATA SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

ESERCIZIO CHIUSO AL 31 DICEMBRE 2021



Relazione di revisione limitata sul Bilancio di Sostenibilità 2021

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 2021.

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 nel 2016, e aggiornati al 2020, dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI Standards"), 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.

La nostra indipendenza 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 Control 1 (ISQC Italia 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 20121 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 759991 Cap. Soc. Euro 100.000,00 I.v. - C.F. e P.IVA n. Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 01623460968 - Albi Ufficiali: Bari 70122 Via Abate Giampaolo 72 Tel. 080 3640321 Fax 080 3640349 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 419641 - Brescia 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3507501 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6640774 - Firenze 50121 Viale Garibaldi 15 Tel. 055 2450841 Fax 055 2450859 - Genova 16121 Piazza Principe 9 Tel. 010 298021 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 394011 - Padova 35128 Via Venezia 4 Tel. 049 875425 Fax 049 8754299 - Palermo 90121 Via Marconi 130-60 Tel. 091 6040343 Fax 091 7809221 - Roma 00129 Via Roma 437 Tel. 06 6782211 - Roma 00121 Largo Poletti 19 Tel. 06 6900721 Fax 06 6900720 - Torino 10122 Corso Poletto 19 Tel. 011 5775211 Fax 011 5775299 - Trieste 34121 Viale della Costituzione 13 Tel. 040 329004 Fax 040 329077 - Treviso 31100 Viale Palladio 90 Tel. 0422 342711 Fax 0422 342758 - Trieste 34125 Via Cesare Battelli 18 Tel. 040 3480081 Fax 040 3647337 - Verona 37135 Via Freato 21/C Tel. 045 8049004

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



La nostra responsabilità

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.

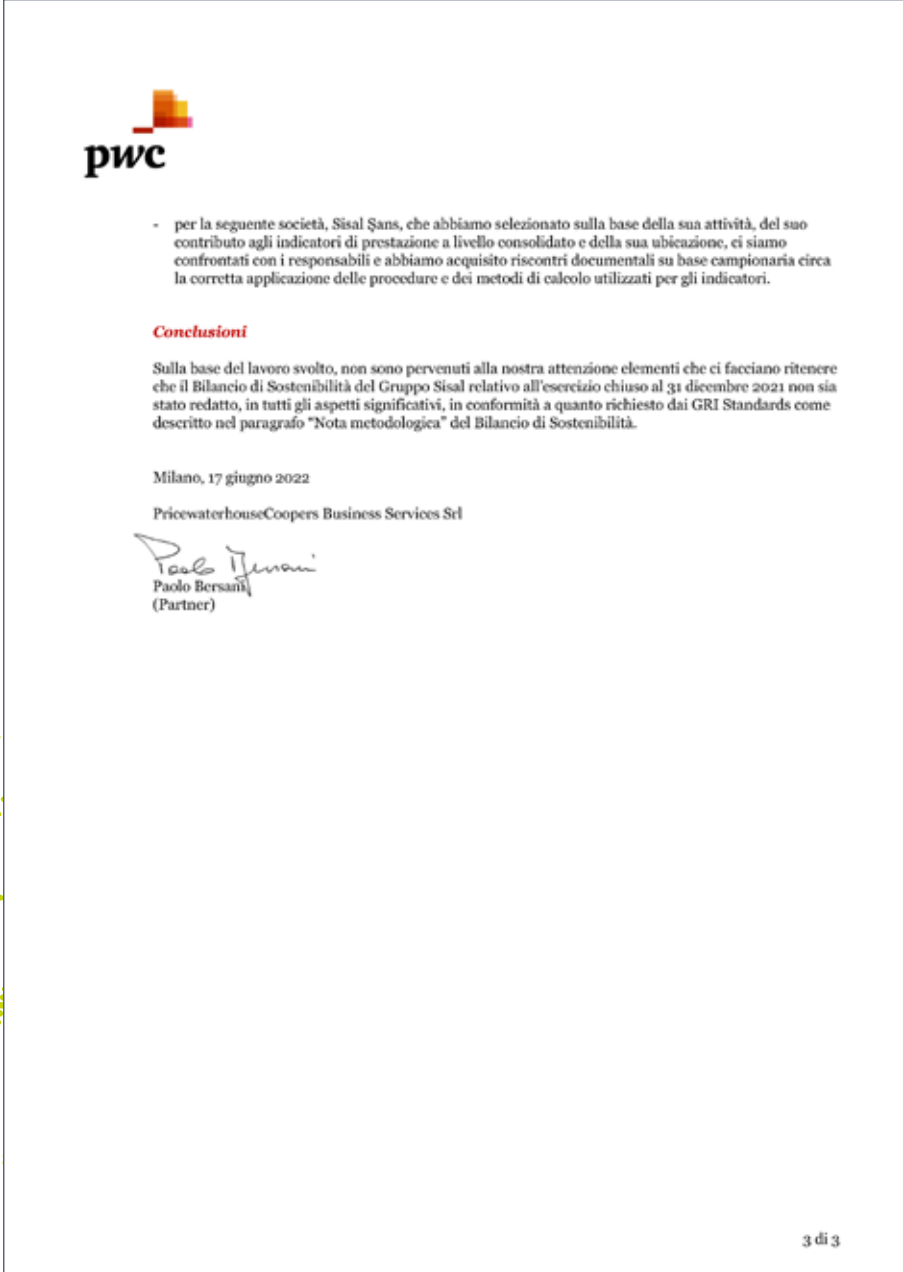
Le procedure svolte sul Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della Società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 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;
- 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;
- 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
 - 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;
 - con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.



CONTATTI

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

Per informazioni relative al presente documento:
infoCSR@sisal.it

<https://www.linkedin.com/company/sisal/>

<https://www.youtube.com/c/sisalcorporate>

<https://www.facebook.com/sisalcorporate>
https://twitter.com/sisal_corporate

