



CONSUMATORE

PIANETA

IMPEGNO

VALORE

# **Bilancio di Sostenibilità 2020**

PERSONE

IDENTITÀ

COMUNITÀ

ORGANIZZAZIONE

- 4 LETTERA AGLI STAKEHOLDER
- 5 VISION 2030
- 6 HIGHLIGHTS 2020
- 8 LA STORIA SISAL

PURPOSE STATEMENT: LA NOSTRA RAGION D'ESSERE

Noi di Sisal

IDENTITÀ

- 15 MISSION, VISION E VALORI
- 16 IL NOSTRO PURPOSE
- 18 LA NOSTRA OFFERTA
- 20 *Approfondimento: Lo sviluppo internazionale*

IMPEGNO

- 25 ENGAGEMENT E MATERIALITÀ
- 28 L'IMPEGNO DI SISAL PER GLI SDGS
- 29 IL NOSTRO APPROCCIO STRATEGICO ALLA SOSTENIBILITÀ

ORGANIZZAZIONE

- 33 LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE
- 35 IL SISTEMA DI GOVERNANCE
- 36 LA STRUTTURA INTERNA
- 39 CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI
- 40 *Approfondimento: Rating Ecovadis*
- 42 *Approfondimento: Le nostre certificazioni*

VALORE

- 45 CREARE VALORE ECONOMICO IN MODO EQUILIBRATO E RESPONSABILE

# Un futuro più responsabile

## CONSUMATORE

- 54 IL GIOCO COME FORMA DI INTRATTENIMENTO E DIVERTIMENTO
- 56 EDUCAZIONE A UN GIOCO BILANCIATO E CONSAPEVOLE
- 60 PROTEZIONE DEI GIOCATORI
- 61 SUPPORTO DEI GIOCATORI PROBLEMATICI
- 62 *Approfondimento: La legalità nel gioco*
- 64 LA RETE SISAL: PER UN'ESPERIENZA DI DIVERTIMENTO RESPONSABILE
- 66 *Approfondimento: Il dialogo digitale con gli stakeholder*

## PERSONE

- 69 VALORIZZARE LE PERSONE VERA RICCHEZZA DELLA SOCIETÀ
- 70 *Approfondimento: Come coinvolgiamo i nostri dipendenti*
- 72 CONTINUOUS LEARNING
- 75 WELLBEING
- 79 DIVERSITY & INCLUSION
- 80 *Approfondimento: Le persone di Sisal in numeri*

## COMUNITÀ

- 87 GENERARE VALORE CONDIVISO PER IL TERRITORIO E LA COLLETTIVITÀ
- 88 INNOVAZIONE E TALENTI
- 89 LA RETE: SOLIDARIETÀ SOCIALE
- 90 *Approfondimento: Will: Il volontariato in Sisal*

## PIANETA

- 93 L'IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE
- 93 GESTIONE DEGLI IMPATTI
- 97 *Approfondimento: La carta in Sisal*
- 99 FILIERA SOSTENIBILE
- 102 *Approfondimento: ESG*
- 106 NOTA METODOLOGICA
- 107 GRI CONTENT INDEX
- 114 RELAZIONE DI REVISIONE LIMITATA SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Cari Stakeholder,

l'anno appena trascorso è stato profondamente segnato dall'emergenza sanitaria da **Covid-19** che ha cambiato il nostro modo di vivere e di lavorare.

In questo contesto fortemente emergenziale, abbiamo garantito continuità alle nostre priorità: la tutela dei consumatori, l'attenzione alle nostre persone e il supporto alla comunità.

Il nostro approccio alla sostenibilità, infatti, è caratterizzato da un forte impegno per:

- / mettere al primo posto le regole per la tutela delle persone e la valorizzazione degli individui, a beneficio di tutta la società;
- / svolgere un ruolo attivo affinché il nostro modello di business generi valore economico in modo equilibrato;
- / promuovere standard più alti, capaci di guidare l'evoluzione sostenibile di tutto il nostro settore.

L'elemento portante della nostra sostenibilità è la promozione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi. Questo impegno si realizza grazie al modello di **Gioco Responsabile** che ci ha permesso di raggiungere i più elevati standard internazionali da parte della European Lotteries (EL) e della World Lottery Association (WLA), confermati e rinnovati a fine 2020. Il nostro obiettivo non è solo quello di educare e informare i consumatori, ma prevenire i comportamenti di gioco problematici e supportare i giocatori vulnerabili, così da poter garantire un'esperienza di gioco sicura in tutti i canali.

L'**innovazione** rappresenta l'altro elemento centrale della nostra strategia per sostenere l'evoluzione e la crescita dell'Azienda e generare valore nel tempo. Nel 2020 abbiamo avviato importanti progetti di sviluppo tecnologico che prevedono, tra gli altri, una forte accelerazione sull'uso dell'intelligenza artificiale. Grazie alle nuove risorse e competenze acquisite nell'ultimo anno e a importanti investimenti in sviluppo, inoltre, ci siamo affermati come leader di mercato nel digitale. Oggi più di 500 persone, è dedicata allo sviluppo di codici e di software proprietari. Un percorso che ci ha portato ad investire sulla crescita professionale e sullo sviluppo delle competenze delle nostre persone e sul supporto alle idee di giovani talenti che, con il programma GoBeyond, sosteniamo e valorizziamo premiando le startup che generano un impatto positivo sulla comunità.

L'evoluzione digitale ci ha consentito, inoltre, di ripensare al nostro modo di lavorare e di coinvolgere le nostre **persone**, la più importante risorsa aziendale, il cuore stesso di Sisal. Proprio per questo, in un contesto difficile come quello generato dall'emergenza sanitaria, abbiamo sviluppato e offerto iniziative di supporto psico-fisico e modalità di lavoro flessibile e di smart working, coinvolgendo sin dall'inizio della pandemia oltre 800 colleghi. In questo contesto, sono stati implementati nuovi canali di comunicazione online per assicurare un costante aggiornamento e per rafforzare il senso di appartenenza e la partecipazione alla vita aziendale. Continuiamo a promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e a coltivare la cultura della diversità e della parità di genere, con il progetto WiSe (Women in Sisal experience).

Il 2020 è stato anche l'anno che ha visto consolidarsi il nostro percorso di **internazionalizzazione** che oggi ci vede presenti in Italia, Marocco, Spagna, Turchia e Albania, con 17 sedi dove operano complessivamente 2.170 persone. Il progressivo processo di internazionalizzazione ci pone di fronte a nuove sfide: dovremo considerare le esigenze e le peculiarità delle realtà in cui operiamo per gestire al meglio i diversi mercati, tutelando le diversità, ma garantendo allo stesso tempo la coerenza con i nostri valori, la nostra identità e le nostre origini.

Abbiamo raggiunto importanti traguardi grazie a un importante ed efficace lavoro di progettazione e pianificazione. Nel 2020 infatti, la nostra strategia digitale ci ha consentito di rafforzare la leadership nel



**Francesco Durante**  
Amministratore Delegato Sisal

mercato Online, diventando la nostra principale linea di business. Tuttavia oggi il contesto, anche a causa della pandemia, è cambiato molto rapidamente e non solo all'interno del nostro mercato: stanno cambiando le priorità delle persone, i loro valori e le aspettative nei confronti delle aziende.

Oggi ci è richiesto di agire con urgenza affinché il nostro modello di business crei valore in modo sostenibile. È arrivato il momento di accelerare le nostre strategie per creare valore condiviso di lungo periodo per tutti i nostri stakeholder.

Costruire un futuro più responsabile è la nostra ragion d'essere, il nostro purpose che deve essere messo al centro del nostro modello di business e della nostra sostenibilità. Vogliamo costruire un'Azienda che possa essere riconosciuta come:

- / **Leader nel Gioco Responsabile**
- / **Innovativa e sostenibile**
- / **Ambiente di lavoro esemplare**

Abbiamo voluto rafforzare il nostro impegno sulla Sostenibilità, integrandolo al nostro business e al nostro Piano Strategico 2021-2023, con una forte attenzione alle nostre performance ambientali, sociali e di governance.

Entro il 2030 vogliamo essere un'Azienda a "impatto zero" per la società:

- / **Zero giocatori problematici**
- / **Zero emissioni nette di CO2**
- / **Zero gender pay gap**

Questa la nostra visione per perseguire una crescita sostenibile e contribuire ad essere un'Azienda ancora più responsabile, sostenibile e inclusiva.

**Per costruire un futuro più responsabile. Insieme.**

## VISION 2030

### NOI DI SISAL ESISTIAMO PER COSTRUIRE UN FUTURO PIÙ RESPONSABILE.

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



**Leadership nel  
Gioco Responsabile**

**Zero  
Giocatori  
Problematici**



**Azienda  
innovativa  
e sostenibile**

**Zero  
emissioni  
nette di CO2**



**Ambiente di  
lavoro esemplare**

**Zero  
Gender  
Pay Gap**

## PERSONE



2.170 dipendenti  
di cui il  
**39%** donne



**490**  
assunzioni  
**+86%** vs 2019



**-12,9%**  
gender pay gap

## COMUNITÀ



**160** startup  
partecipanti a  
**GoBeyond**



**285.000**  
accessi alla piattaforma  
**GoBeyond**



**224.000€**  
**donati** a sostegno  
dell'emergenza



oltre  
**42** milioni  
di visite su **sisal.it**



**39.852**  
punti vendita\*



**13**  
**App di Gioco**

CONSUMATORI



**6,2 milioni** di  
clienti\* complessivi  
di cui **716 mila** online



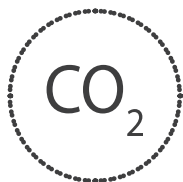
**4° rinnovo**  
consecutivo  
certificazioni **EL, WLA**



**1.180**  
**dipendenti formati**  
sul Gioco Responsabile

\*mercato Italia

PIANETA



**6.889 t.**  
di CO2 evitate



**100 %**  
fornitori  
certificati **FSC**



**46.560 l.**  
di **acqua risparmiata**



**176,1 milioni**  
EBITDA Adjusted



**8,2**  
**miliardi di euro**  
di turnover



**523.7**  
**milioni di euro**  
di ricavi

LA STORIA SISAL

1945

Fondazione Sisal



1948

Nasce Totip, la prima scommessa ippica italiana



1997

Lancio SuperEnalotto



2005

Inizia lo sviluppo del business nel settore della gaming machine



1946

Nasce la schedina Sisal diventata poi Totocalcio



1993

Introduzione del Terminale MAX 2000T che ha informatizzato la rete



2004

Acquisizione Matchpoint e della rete agenzie scommesse  
Lancio del gioco Online



GIOCA IL GIUSTO

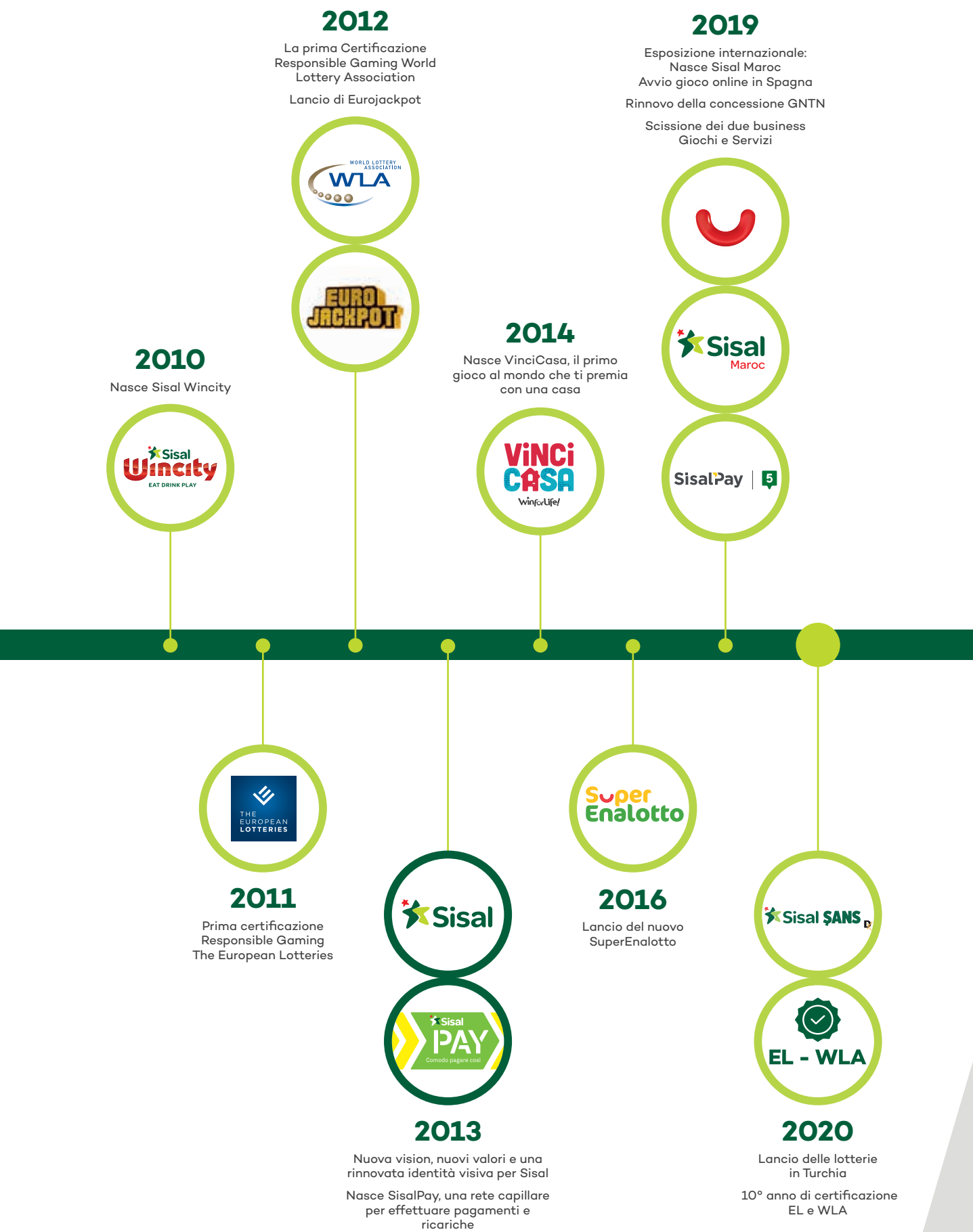
WinforLife!

2009

Nasce WinforLife  
Avvio della Campagna di Gioco Responsabile









**PURPOSE STATEMENT:**  
**LA NOSTRA REGION D'ESSERE**

NOI DI SISAL ESISTIAMO  
PER COSTRUIRE UN FUTURO  
PIÙ RESPONSABILE.

Crediamo nel **gioco come forma di intrattenimento e divertimento** lontano dagli eccessi e per questo investiamo in risorse e tecnologie, per rendere la nostra proposta sempre più all'avanguardia, semplice e sicura.

Noi siamo convinti che il motore di ogni innovazione vincente sia la **responsabilità**, perché ci fa mettere al primo posto le regole per la tutela delle persone e la promozione degli individui, a beneficio di tutta la società.

**Perché** ci fa svolgere un ruolo attivo affinché il nostro **modello di business sia in grado di creare valore economico in modo equilibrato e responsabile**.

**Perché** ci permette di promuovere standard più alti, capaci di **guidare l'evoluzione sostenibile di tutto il nostro settore**.

Per questo **tuteliamo** i giocatori mettendoli al centro di ogni nostra azione.

**Sosteniamo** il progresso sociale contribuendo a generare valore condiviso per il territorio e la collettività.

**Valorizziamo** ciascun individuo riconoscendo nelle persone la vera ricchezza della società perché vincere la sfida della responsabilità, significa vincere tutti.





Noi di **Sisal**



# IDENTITÀ

Noi di Sisal  
**crediamo  
nell'identità,  
per definizione.**

Perché le nostre radici definiscono anche chi siamo  
e chi saremo in futuro.

Da oltre 75 anni, perseguiamo l'obiettivo di offrire  
il miglior intrattenimento possibile, responsabile e sostenibile.  
Custodiamo i valori di sempre ricercando l'innovazione  
per accompagnare l'evoluzione del Paese.

**/Sisal**  
Responsible  
culture/

**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**

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

**VISION**

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

**VALORI****/ RESPONSABILITÀ****La responsabilità è al centro delle nostre azioni**

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

**/ PERSONE****Le persone sono il cuore della nostra azienda**

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

**/ INNOVAZIONE****L'innovazione ispira la nostra azienda**

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

## NOI DI SISAL ESISTIAMO PER COSTRUIRE UN FUTURO PIÙ RESPONSABILE.

Siamo nell'immediato dopoguerra, in una Milano distrutta, in mezzo alle macerie. Bisogna rimboccarsi le maniche e ripartire. L'amicizia che lega i 3 giornalisti Massimo Della Pergola, Fabio Jegher e Geo Molo dà forza a un progetto comune: **ridare vita allo Sport Italiano grazie ai proventi derivanti dalla schedina Sisal**, il futuro Totocalcio. Nasce così la **prima azienda italiana ad operare nel settore del gioco come Concessionario dello Stato**.

Sin dall'inizio della propria attività i 3 soci fondatori puntarono sull'**innovazione**, sia di prodotto che di processo, costruendo una struttura organizzativa efficace ed efficiente e superando, con la fantasia e la dedizione, gli innumerevoli problemi logistici ed operativi che la guerra aveva creato.

La spinta di Sisal, già dai primi anni, portò **effetti sociali di grande positività** ed empatia: dall'aumento della popolarità del mondo del calcio alla socializzazione e vicinanza fra le persone, a partire da quella schedina giocata in gruppo. Significò anche risorse economiche aggiuntive per lo Stato e redditi aggiuntivi per un rilevante numero di piccoli esercenti, che ancora oggi costituiscono la spina dorsale della rete Sisal.

In questi anni il contesto intorno a Sisal è profondamente mutato, spingendoci quindi a ripensare al nostro ruolo per poter continuare ad impattare positivamente sulla società.



In **una visione di lungo periodo**, che deve saper considerare gli scenari evolutivi e le aspettative degli stakeholder, abbiamo deciso di ridefinire il nostro Corporate Purpose, affinché risponda alle nuove aspettative interne all'Azienda, dei clienti, delle istituzioni e dell'intera società e sia **integrato nelle strategie di business** e nell'agire quotidiano.

In particolare, abbiamo scelto di perseguire una strategia reputazionale volta a determinare una **forte discontinuità nella percezione** che i nostri stakeholder hanno dell'Azienda e della sua attività storica, ponendoci anche l'obiettivo di influenzare e indirizzare la reputazione del settore.

Questo a partire dallo sviluppo di una roadmap strategica finalizzata a sviluppare progetti nell'ambito del Gioco Responsabile **i cui effetti siano misurabili nel tempo** e capaci di offrire **un'esperienza di gioco sana e consapevole**, lavorando in modo attivo per **prevenire** e risolvere i problemi derivanti dalla dipendenza dal gioco.

Infine, la definizione e comunicazione del **Corporate Purpose**, oltre che attraverso la concretizzazione di un piano di attività volto a renderlo **reale, concreto e tangibile**, assume anche un ruolo fondamentale per affermare nel tempo la nostra leadership aspirazionale come **Responsible Gambling Company** d'eccellenza.



## LA NOSTRA OFFERTA

## LOTTERY

**Super  
Enalotto**

Gioco storico di Sisal, è stato rinnovato nel febbraio 2016 con tre grandi novità: la vincita con punti 2, le vincite immediate da 25€ e un Jackpot ancora più ricco.

**SiVinceTutto**  
SuperEnalotto

L'unico gioco che distribuisce tutto il montepremi in un'unica sera. Nel 2016 si è rinnovato aumentando le possibilità di vincita – si giocano ben 12 numeri per indovinarne solo 6 – introducendo premi più frequenti e un appuntamento settimanale, ogni mercoledì.

Vinci per la vita  
**WinforLife!**

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

**ViNCiCASA**  
WinforLife!

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

**EURO  
JACKPOT**

Il primo e 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 e Virtual Race, Lotterie e Bingo, Poker e altri giochi di carte, Casinò, Slot e Quick Games) disponibili anche sui dispositivi mobili con applicazioni dedicate.

## CANALE BRANDED



Canale innovativo basato sul concept "Eat, Drink and Play" che coniuga gioco, ristorazione e intrattenimento. 33 punti vendita 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.

## CANALE AFFILIATO



I nostri prodotti sono anche presenti presso 38.156 punti vendita di terzi, distribuiti su tutto il territorio nazionale e con cui abbiamo costruito nel tempo una relazione commerciale duratura

# RETAIL

**2020**

**Totale Canale  
Branded  
1.696**

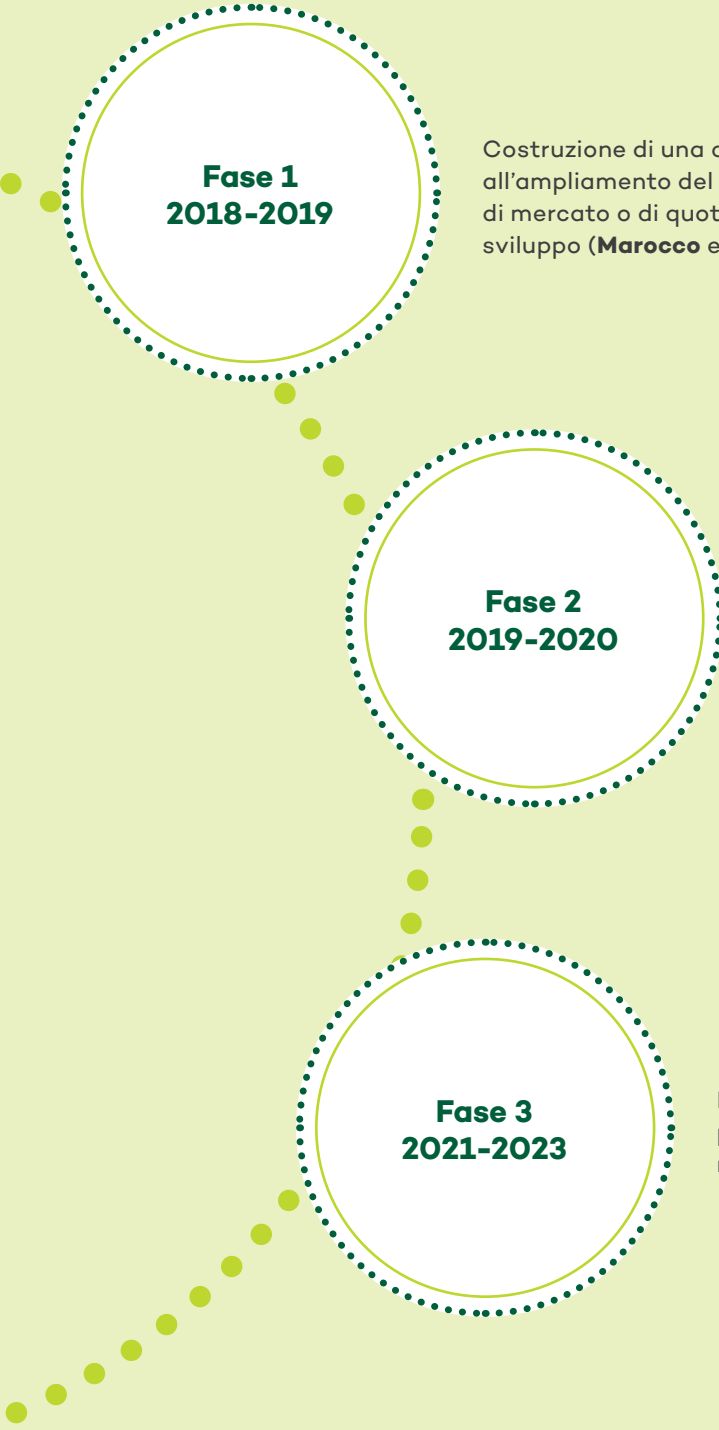
**2020**

**Totale Canale  
Affiliato  
38.156**

## 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 (ad esempio nell'ambito delle Lotterie) nonché l'acquisizione di licenze (ad esempio nell'ambito dei giochi online).

Dal 2018 abbiamo avviato una **strategia pluriennale** per costruire una sempre più forte credibilità internazionale sia per competere nei diversi mercati che per rafforzare il nostro footprint, facendo leva sulla expertise tecnologica 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:



### Fase 1 2018-2019

Costruzione di una credibilità internazionale orientata all'ampliamento del business in Paesi che, partendo da dimensioni di mercato o di quote contenute, hanno un importante potenziale di sviluppo (**Marocco** e **Spagna**);

### Fase 2 2019-2020

Rafforzamento della reputazione internazionale attraverso il consolidamento dei mercati in essere e la progressiva espansione in mercati dimensionalmente maggiori (**Turchia**);

### Fase 3 2021-2023

Diventare key-player a livello internazionale presidiando mercati sempre più importanti nelle lotterie e nell'online.

Nel **periodo 2021-2023** la strategia internazionale sarà focalizzata sul **consolidamento** per continuare la crescita nei mercati attualmente gestiti (Marocco, Spagna, Turchia), **l'ingresso in nuovi mercati** maturi e complessi dove creare valore e lo **sviluppo del mercato on line** in altri Paesi.

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



### Marocco - Gennaio 2019

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

Da luglio 2019 Sisal Entertainment S.p.A. è titolare della 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; delle licenze uniche per roulette, slot e blackjack.



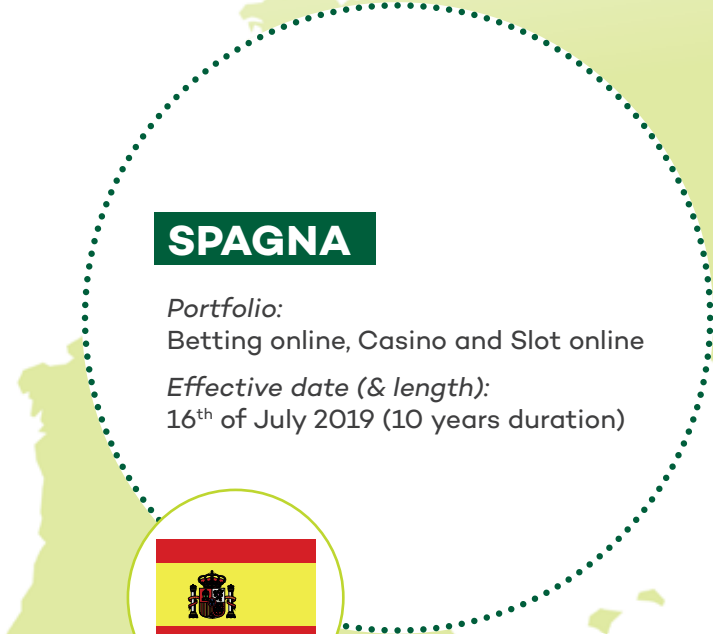
### Turchia - Agosto 2020

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.

All'interno del percorso di internazionalizzazione inoltre, abbiamo deciso di rivisitare le nostre infrastrutture IT per rispondere alle nuove e diverse esigenze aziendali. Per farlo abbiamo creato un Hub tecnologico in Albania a Tirana, attraverso il meccanismo innovativo del near-shoring, per consentire l'internazionalizzazione delle risorse. L'obiettivo è quello di affiancare alle Factory SW in Italia, che occupano oggi oltre 200 persone, ulteriori risorse con forti competenze tecnologiche con l'obiettivo di raddoppiare la capacità di delivery e spingere sulle nuove tecnologie.

## 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):*  
16<sup>th</sup> of July 2019 (10 years duration)

The flag of Morocco, consisting of a red field with a green pentagram in the center.

### MAROCCO

#### SISAL LOTERIE MAROC

*Portfolio:*  
Numeric Games (retail and online),  
Instant Games, Virtual Races, VLTs

*Effective date (& length):*  
1<sup>st</sup> of January 2019 (10 years duration)



**TURCHIA**  
**SISAL ŞANS**

*Portfolio (retail/online):*  
Numeric Games, Passive Lotteries,  
Instant Games

*Effective date (& length):*  
1<sup>st</sup> of August 2020 (10 years duration)

# IMPEGNO

Noi di Sisal  
**crediamo  
nell'impegno,  
per definizione.**

Perché anche noi possiamo e vogliamo dare il nostro contributo per il raggiungimento di obiettivi globali. Manteniamo sempre vivo il dialogo con gli stakeholder, individuando insieme i temi di sostenibilità più rilevanti e supportandoli concretamente con progetti e iniziative.

**/Sisal**  
Responsible  
culture/



ENGAGEMENT E MATERIALITÀ

Il **dialogo con gli stakeholder** è uno dei passaggi fondamentali nella definizione delle priorità strategiche di sostenibilità. Ci aiuta a focalizzare la nostra attenzione e il nostro impegno su quelle tematiche fondamentali per lo sviluppo del business, 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.

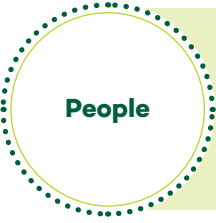
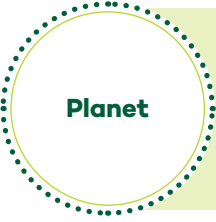
STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Il primo passo nel processo di definizione delle priorità di sostenibilità – definito analisi di materialità – è definire quali siano i **temi potenzialmente rilevanti per il business**.

In questo ultimo anno, il **processo di riorganizzazione societaria** ha consentito di avviare un nuovo processo strategico dell'azienda, soprattutto da un punto di vista dell'approccio strategico-sostenibile al business. Questo momento, anche alla luce delle **sfide legate alla situazione sanitaria contingente** e alla **continua evoluzione del settore** in cui operiamo, rappresenta un'occasione per rivedere il lavoro svolto sulla sostenibilità in questi anni e allinearlo alla **nuova identità e visione** di Sisal e alle **mutate esigenze e bisogni** del contesto e degli stakeholder di riferimento.

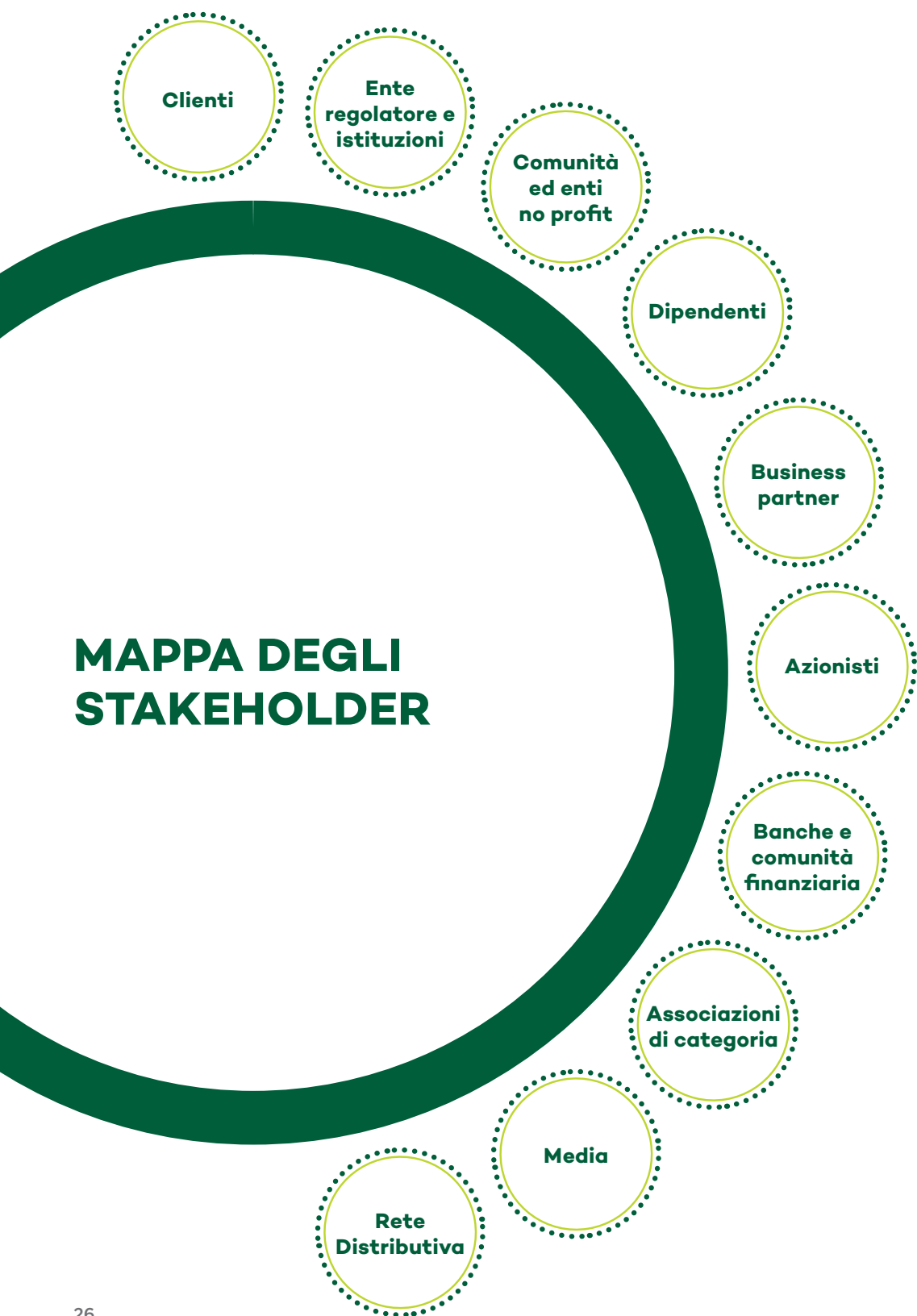
Per questo motivo si è deciso di coinvolgere attivamente il **Leadership Team** in un **workshop operativo** finalizzato alla revisione, a partire dal nuovo Corporate Purpose, dell'approccio strategico alla sostenibilità, dei temi materiali e del Modello e Piano di sostenibilità.

Nello specifico, sono stati individuati **13 temi di sostenibilità** considerati **rilevanti** per Sisal, che sono stati raggruppati secondo i **4 pilastri del Modello di sostenibilità**.

| Pilastri del Modello di sostenibilità                                                           | Temi materiali                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Consumatore | <ul style="list-style-type: none"><li>/ Customer experience</li><li>/ Promozione di un modello di gioco legale ed equilibrato</li><li>/ Protezione e tutela dei giocatori</li><li>/ Supporto e aiuto ai giocatori problematici</li><li>/ Tutela della privacy e information security</li></ul> |
|  Comunità    | <ul style="list-style-type: none"><li>/ Impegno verso la comunità</li><li>/ Promozione dell'innovazione e dello sviluppo digitale</li></ul>                                                                                                                                                    |
|  People      | <ul style="list-style-type: none"><li>/ Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro</li><li>/ Sviluppo professionale</li><li>/ Welfare e work-life balance</li><li>/ Inclusione, diversità e parità di genere</li></ul>                                                                            |
|  Planet      | <ul style="list-style-type: none"><li>/ Impegno verso l'ambiente</li><li>/ Gestione sostenibile della Filiera</li></ul>                                                                                                                                                                        |

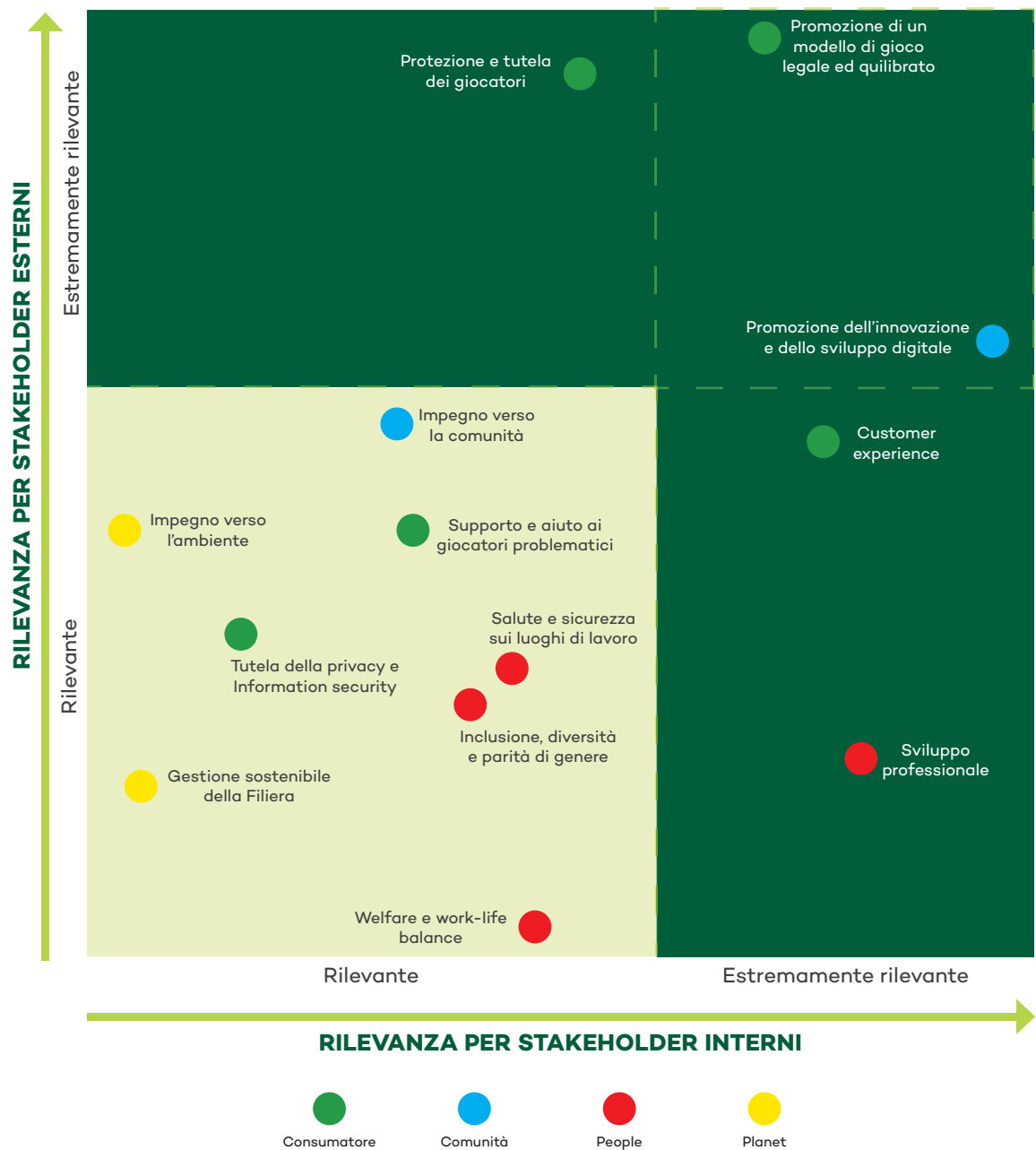
All'individuazione dei temi è poi seguita la **mappatura degli stakeholder**, attività finalizzata all'individuazione di tutti i soggetti che, a vario titolo, influenzano e allo stesso tempo sono influenzati dalle scelte dell'azienda. **Dieci categorie di stakeholder** sono state individuate e successivamente coinvolte in uno strutturato **processo di engagement**, con l'obiettivo di comprendere quali siano i temi che i nostri interlocutori interni ed esterni ritengono importanti da presidiare.

Poiché non abbiamo la stessa tipologia e intensità di relazione con tutte le categorie di stakeholder, abbiamo adottato modalità di coinvolgimento differenziate. In particolare, sia per i dipendenti che per i clienti abbiamo utilizzato un **questionario online**, uno strumento che assicura una grande diffusione in poco tempo e la sicurezza dell'anonimato. Le altre categorie di stakeholder esterni sono state invece coinvolte direttamente tramite **interviste telefoniche** ad esponenti di riferimento, modalità che ci ha permesso di cogliere informazioni puntuali e di rilievo per la costruzione delle nostre priorità.



## MATRICE DI MATERIALITÀ

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



Dall'analisi della matrice, emergono **5 temi considerati estremamente rilevanti per Sisal** (quadrante verde). 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 tendono in parte a convergere 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. Non deve invece stupire che la **Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro** non sia tra quelli maggiormente rilevanti, in quanto giustificato dal fatto che la pandemia ha fatto emergere come Sisal già ben presidesse tale tema e non si sia fatta cogliere impreparata. Da segnalare anche come il tema **Impegno verso l'ambiente**, nonostante non si collochi tra i più rilevanti, sia riconosciuto comunque dagli stakeholder sia interni che esterni come un punto su cui cominciare ad impegnarsi maggiormente in ottica futura.

In generale, tutti i temi rappresentati sono riconducibili ai **4 pilastri del Modello di sostenibilità (WHAT)**: sono quindi oggetto di periodica rendicontazione e verranno approfonditi nei successivi capitoli di questo documento.

L'IMPEGNO DI SISAL PER GLI SDGS

I **Sustainable Development Goals** 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 dare il nostro contributo per il raggiungimento degli obiettivi globali. Analizzando l'Agenda Globale alla luce dei 13 temi materiali, abbiamo individuato **8 SDGs** ai quali contribuiamo. Come raffigurato in tabella, ogni tema fa riferimento anche a più Obiettivi Globali, a dimostrazione dei numerosi impatti che il nostro business gestisce in 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 |
|-------------|---------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|
|             |                                                         | 3                  | 4                     | 5                     | 8                                     | 9                                       | 12                                | 15                              | 16                                  |
| CONSUMATORE | 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             |                    |                       |                       |                                       |                                         |                                   |                                 |                                     |
| COMUNITÀ    | Impegno verso la comunità                               |                    |                       |                       |                                       |                                         |                                   |                                 |                                     |
|             | Promozione dell'innovazione e dello sviluppo digitale   |                    |                       |                       |                                       |                                         |                                   |                                 |                                     |
| PEOPLE      | Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro                 |                    |                       |                       |                                       |                                         |                                   |                                 |                                     |
|             | Sviluppo professionale                                  |                    |                       |                       |                                       |                                         |                                   |                                 |                                     |
|             | Welfare e work-life balance                             |                    |                       |                       |                                       |                                         |                                   |                                 |                                     |
|             | Inclusione, diversità e parità di genere                |                    |                       |                       |                                       |                                         |                                   |                                 |                                     |
| PLANET      | Impegno verso l'ambiente                                |                    |                       |                       |                                       |                                         |                                   |                                 |                                     |
|             | Gestione sostenibile della Filiera                      |                    |                       |                       |                                       |                                         |                                   |                                 |                                     |

## IL NOSTRO APPROCCIO STRATEGICO ALLA SOSTENIBILITÀ

Il **Modello di sostenibilità di Sisal** è la bussola con cui ci orientiamo e grazie alla quale portiamo avanti il nostro impegno di sostenibilità, affinché ogni iniziativa e azione intrapresa sia sempre allineata al nostro obiettivo di Sostenibilità.

Lo scorso anno, 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, tra i cui principali step vi è stata la razionalizzazione del modello per allinearli alle esigenze strategiche. Nel 2020, abbiamo ulteriormente implementato il modello, ricollegando direttamente i temi materiali ai 4 pilastri di sostenibilità.

Il Modello si struttura in 3 parti:



**Il nostro commitment di sostenibilità**, ciò che guida le diverse iniziative sviluppate da Sisal. Tale obiettivo è al centro dell'intero business di Sisal.



**I 4 pilastri di sostenibilità** che rappresentano le aree d'azione su cui si focalizza l'impegno di Sisal. Essi riassumono i diversi temi materiali, individuati attraverso l'engagement dei nostri principali stakeholder, e rispondono agli 8 SDGs, reputati significativi per il business e verso i quali Sisal può offrire il suo particolare contributo. Ciascun pilastro è a sua volta suddiviso in specifici ambiti d'intervento, per ognuno dei quali è stata declinata una strategia dedicata con appositi obiettivi, azioni e i principali risultati.



**Gli strumenti di sostenibilità**, attraverso i quali pianifichiamo le diverse strategie e sviluppiamo le specifiche iniziative. Inoltre, hanno il compito di consentire che le diverse azioni siano sempre allineate al nostro obiettivo di sostenibilità e programmare gli sviluppi futuri.

Nello specifico:

**Il Sistema di governance della sostenibilità**, composto dal Comitato di sostenibilità e dal Comitato per il Controllo, Rischi e Sostenibilità (comitato consiliare);

**Le certificazioni** ISO di qualità e la Certificazione Responsible Gaming;

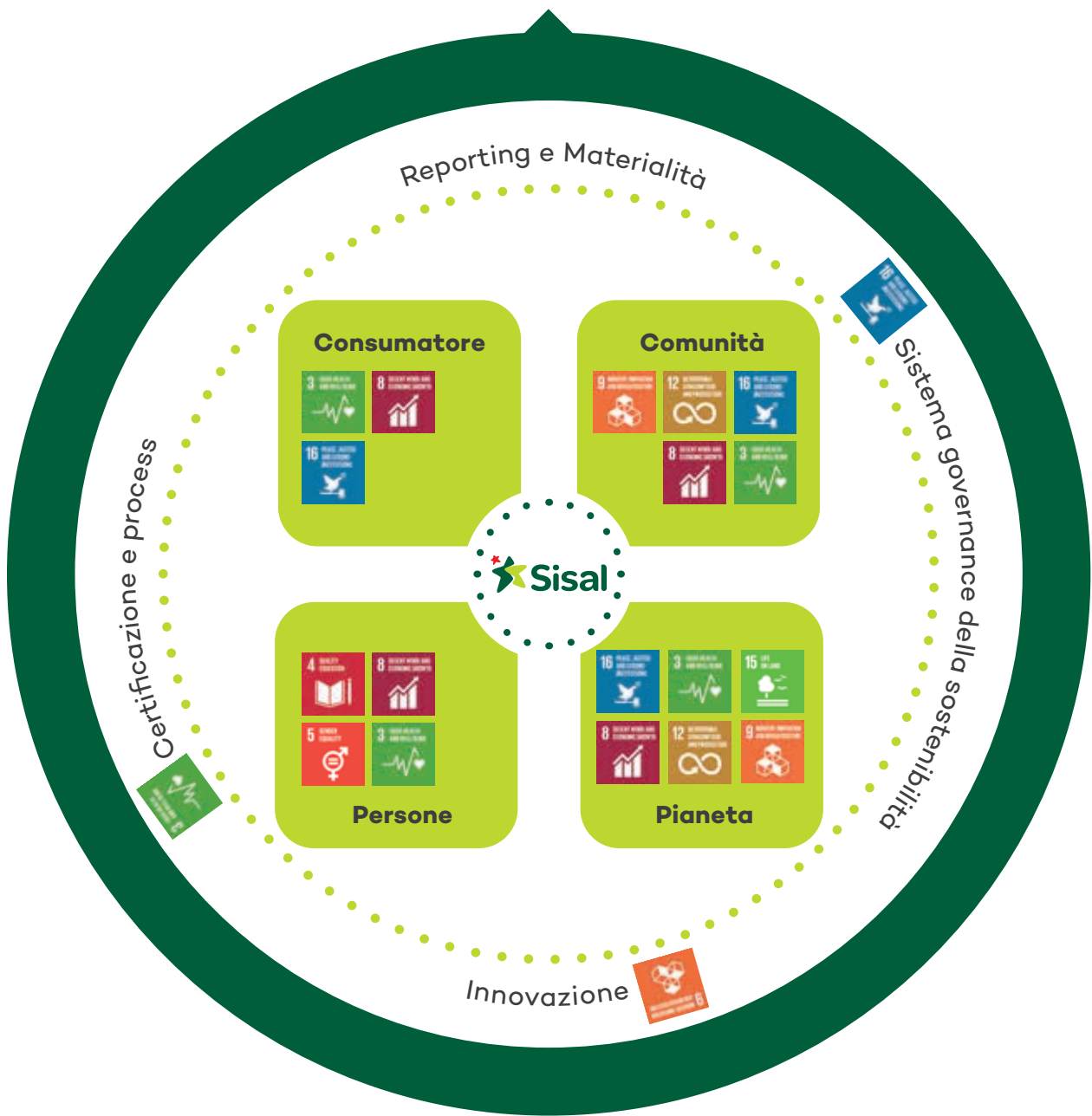
**Il Reporting e la Materialità**, in termini di stakeholder engagement e definizione delle priorità strategiche, nonché l'aderenza ai principali SDGs e l'ottenimento dell'assurance per il Bilancio di Sostenibilità;

**L'innovazione** come leva di business, trasversale ai 4 pilastri e strumento con cui portiamo avanti il nostro impegno nello sviluppare pratiche sempre più responsabili e nel generare valore per la comunità.

Nei capitoli successivi verranno approfonditi gli specifici strumenti di sostenibilità **HOW** e i 4 pilastri **WHAT**, mettendo in evidenza le iniziative sviluppate e i risultati 2020.

WHY

Generare benessere diffuso per tutti gli stakeholder interni ed esterni, assicurando una crescita sostenibile di lungo periodo in grado di bilanciare sostenibilità economica, sociale ed ambientale.





# ORGANIZZAZIONE

Noi di Sisal  
**crediamo  
nell'organizzazione,  
per definizione.**

La nostra Azienda è dotata di un sistema di Governance all'avanguardia che ci permette di avere uno sguardo sempre più internazionale, di essere aperti, competitivi, agenti di innovazione per il Paese.

**/Sisal**  
Responsible  
culture/



## LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Il Gruppo Sisal è controllato dal 2016 al 100% da CVC Capital Partners attraverso la fusione per incorporazione di Schumann Investments S.A. CVC Capital Partners è una società britannica di private equity e consulenza per investimenti tra le maggiori al mondo, con esperienza consolidata anche nel settore del gaming. Sisal Group S.p.A. e le sue controllate operano nel settore dei giochi, sulla base di concessioni rilasciate dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli. Le responsabilità sono così distribuite:



- / Direzione e coordinamento delle società controllate
- / Soggetta alla direzione e coordinamento da parte di Schumann Investments S.A



- / Attività di esercizio e sviluppo, in regime di concessione, dei giochi numerici a totalizzatore nazionale, attraverso la conduzione della rete distributiva



- / Gestione Giochi Pubblici
- / Realizzazione e conduzione in concessione della rete telematica mediante apparecchi da intrattenimento idonei per il gioco legale (ADI)
- / Noleggio di apparecchi da intrattenimento



- / 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

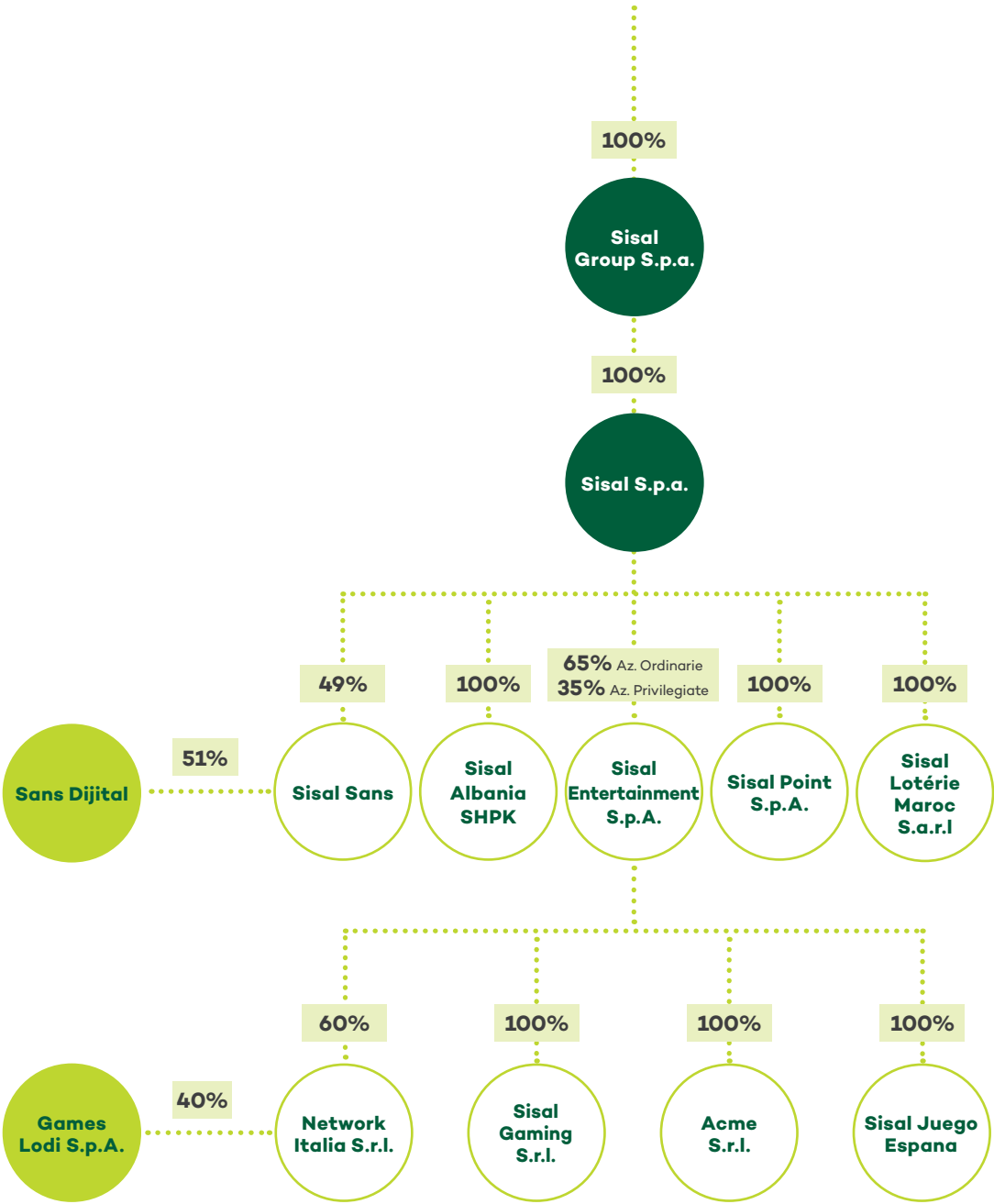


- / Gestione lotterie e lotterie istantanee in Turchia



- / Sviluppo software in Albania

**SCHUMANN INVESTMENTS S.A.**



**Legenda**

 Società attive

 Soci terzi

## IL SISTEMA DI GOVERNANCE

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

La società è gestita da un Consiglio di Amministrazione composto da 11 componenti, nominati dall'Assemblea degli azionisti:

|                                                      |                                                    |
|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| / <b>Aurelio Regina</b> , Presidente                 | / <b>Umberto Delzanno</b> , Consigliere            |
| / <b>Francesco Durante</b> , Amministratore Delegato | / <b>Giorgio De Palma</b> , Consigliere            |
| / <b>Emilio Petrone</b> , Consigliere                | / <b>Andrea Ferrante</b> , Consigliere             |
| / <b>Giampiero Mazza</b> , Consigliere               | / <b>Lucia Morselli</b> , Consigliere indipendente |
| / <b>Paola Bonomo</b> , Consigliere indipendente     | / <b>Massimiliano Mascolo</b> , Consigliere        |
| / <b>Matteo Caroli</b> , Consigliere indipendente    |                                                    |

### COMITATI ENDO-CONSILIARI DI SISAL S.P.A.

#### Comitato Nomine e Remunerazioni

Composto da Paola Bonomo, in qualità di Presidente, e da Lucia Morselli e Giampiero Mazza.

#### Comitato per il Controllo, Rischi e Sostenibilità

Composto da Matteo Caroli, in qualità di Presidente, e da Lucia Morselli e Paola Bonomo.

#### Comitato Parti Correlate

Composto da Matteo Caroli, in qualità di Presidente, e da Lucia Morselli e Paola Bonomo.

### COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale è composto da:

- / **Ezio Simonelli**, Presidente del Collegio Sindacale
- / **Francesco Facchini**, Sindaco Effettivo
- / **Marco Valsecchi**, Sindaco Effettivo

### ORGANISMO DI VIGILANZA

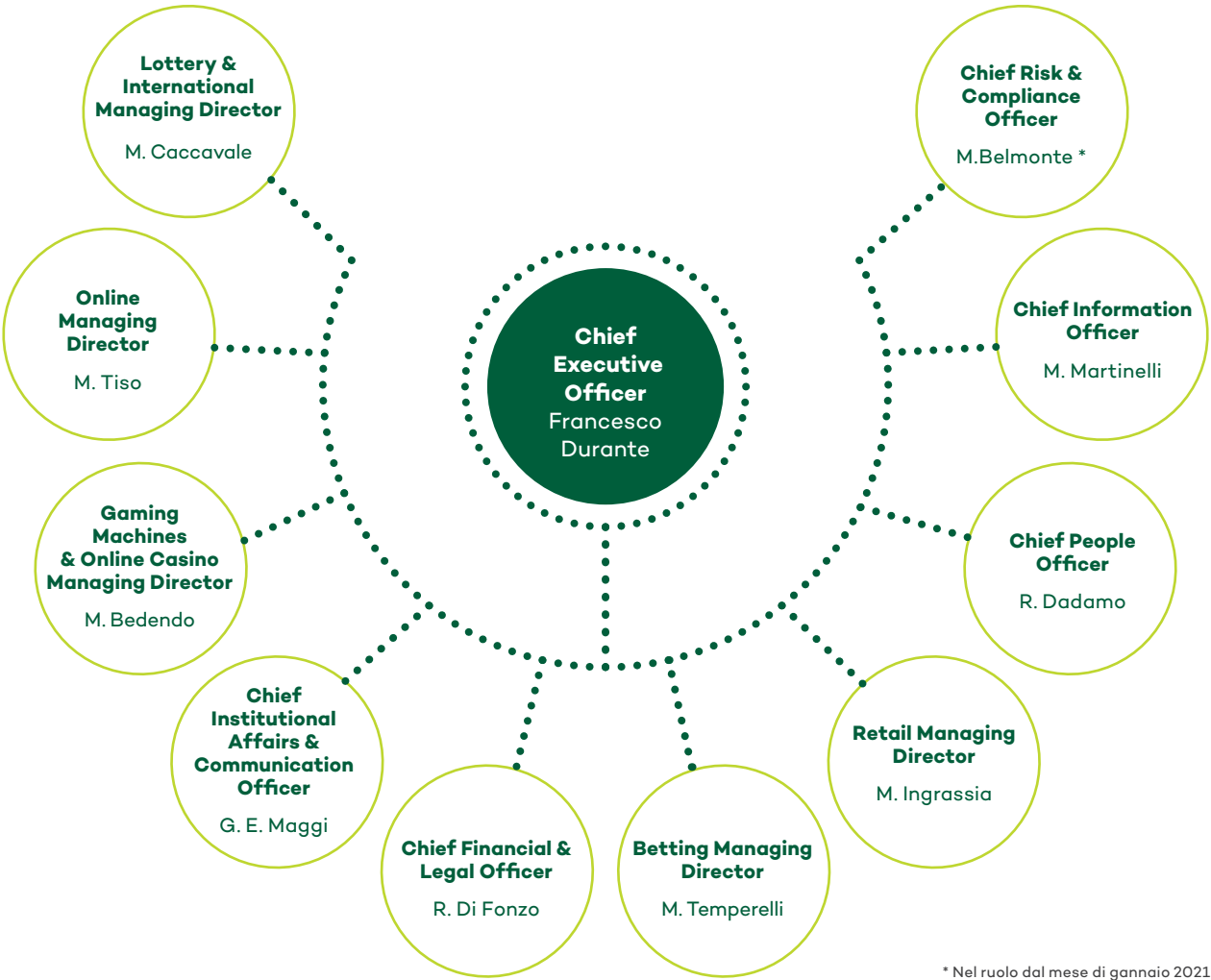
La Società ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 231/01, volto, tra l'altro, ad assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, ed è dotata di un Organismo di Vigilanza. L'Organismo di Vigilanza, istituito allo scopo, è composto da:

- / **Avv. Emiliano Nitti**, Coordinatore
- / **Avv. Daniele Ripamonti**, membro
- / **Dott. Prof. Maurizio Comoli**, membro

## 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.

## LA STRUTTURA INTERNA



\* Nel ruolo dal mese di gennaio 2021

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, e tre aree di Mercato, Retail, Online e International. A seguito di una revisione della struttura organizzativa avvenuta nel 2021 Rosangela Robbiani occupa attualmente il ruolo di Lottery Managing Director; è entrata invece Simona Pacioretti come nuova Internal Audit Director.

### **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 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 Diretta e Partner, Branded, Specializzata e Generalista), oltre che delle Società Controllate.

## 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 aziendali. 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.

### IL RISK MANAGEMENT

Dal 2008, l'**Enterprise Risk Management (ERM)** rappresenta il nostro riferimento per il sistema di gestione dei rischi. Questo processo prende le mosse dal modello di gestione dei rischi del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (C.O.S.O.) e assume una valenza strategica interna perché definito proprio con l'obiettivo di coinvolgere e far collaborare vari livelli e diversi ambiti societari, assicurando una risposta integrata e completa ai rischi identificati. Il processo di Risk Management viene gestito da un **Comitato Rischi**, composto dall'AD e dai Managing Director/Chief Officer dei diversi Business, Mercati e Direzioni di Sisal; tale Comitato presenta periodicamente al CdA una sintesi delle attività di Risk Management svolte.

### IL MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/01

Sisal si è dotata di un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001. Tale Normativa ha introdotto un regime di responsabilità degli enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato. Il Modello, in sostanza, definisce l'insieme delle regole e delle procedure organizzative interne al fine di prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto nell'interesse delle società stesse.

Diffuso tra tutti i dipendenti e gli interessati, si articola in:

- / un Codice Etico;
- / un sistema di protocolli e procedure interne, contromisure per la prevenzione del rischio di reato (sistema dei controlli);
- / un Organismo di Vigilanza (OdV);
- / la mappa dei poteri conferiti;
- / un sistema sanzionatorio.

Particolare rilievo assume l'**Organismo di Vigilanza** che è l'Ente preposto a vigilare sull'idoneità e l'efficace attuazione del Modello Organizzativo e riferisce direttamente al Consiglio di Amministrazione. Tra i diversi compiti che gli sono attribuiti, l'OdV ha anche la responsabilità di **instaurare un dialogo costante e diretto con tutti i dipendenti**, che sono tenuti alla pronta segnalazione di ogni anomalia, informazione o notizia relativa al sospetto di avvenuti reati. A questo scopo, l'OdV diffonde i principi e i contenuti del sistema di controllo e, in particolare, del Modello Organizzativo, attraverso la rete intranet aziendale, ma anche tramite canali specifici e attività formative a seconda dei destinatari e del livello di rischio dell'area in cui operano. Il nostro Modello Organizzativo è stato pensato per essere tempestivamente aggiornato in linea con le revisioni, gli ampliamenti delle tipologie di reato e degli ambiti previsti dal Decreto Legislativo 231.

### IL CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO

Il **Codice Etico** è un documento che definisce i principi di comportamento a cui si devono attenere dipendenti, amministratori, sindaci, collaboratori e partner commerciali nello svolgimento delle proprie attività. Osservare il Codice Etico riveste un'importanza fondamentale per garantire il buon funzionamento e l'affidabilità e per rafforzare la nostra immagine, oltre che tutelare il nostro know-how. Nel documento sono, infatti, affrontati temi quali le relazioni con i dipendenti, la trasparenza nella contabilità, la salute, la sicurezza, l'ambiente e il processo di whistleblowing, tutti fattori che costituiscono un patrimonio decisivo per il successo di Sisal.

## RATING ECOVADIS



**Ecovadis: una medaglia d'argento a conferma della responsabilità di Sisal verso le comunità in cui è attiva.**

Con l'obiettivo di promuovere **un miglioramento continuo del sistema di gestione della sostenibilità**, abbiamo scelto di sottoporci, per il primo anno, alla valutazione di **EcoVadis**, una delle **più importanti piattaforme internazionali di rating della eco-sostenibilità**.

A marzo 2021 abbiamo ricevuto la medaglia "Silver", ottenendo un punteggio di 62/100 e collocandoci all'89° percentile, cioè con una performance migliore rispetto all'89% di tutte le aziende valutate.

Il modello di valutazione di EcoVadis si basa su standard internazionali come i principi Global Compact, le convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO), gli standard GRI (Global Reporting Initiative), ISO 26000 e i principi del CERES (Coalition for Environmentally Responsible Economy). La valutazione è presidiata da un comitato scientifico internazionale e consiste nel verificare, attraverso un questionario, le nostre performance in relazione a quattro temi:

**Pratiche lavorative  
e diritti umani**

**Ambiente e livello  
di eco-sostenibilità**





**Approccio Etico e  
Modelli  
Organizzativi**

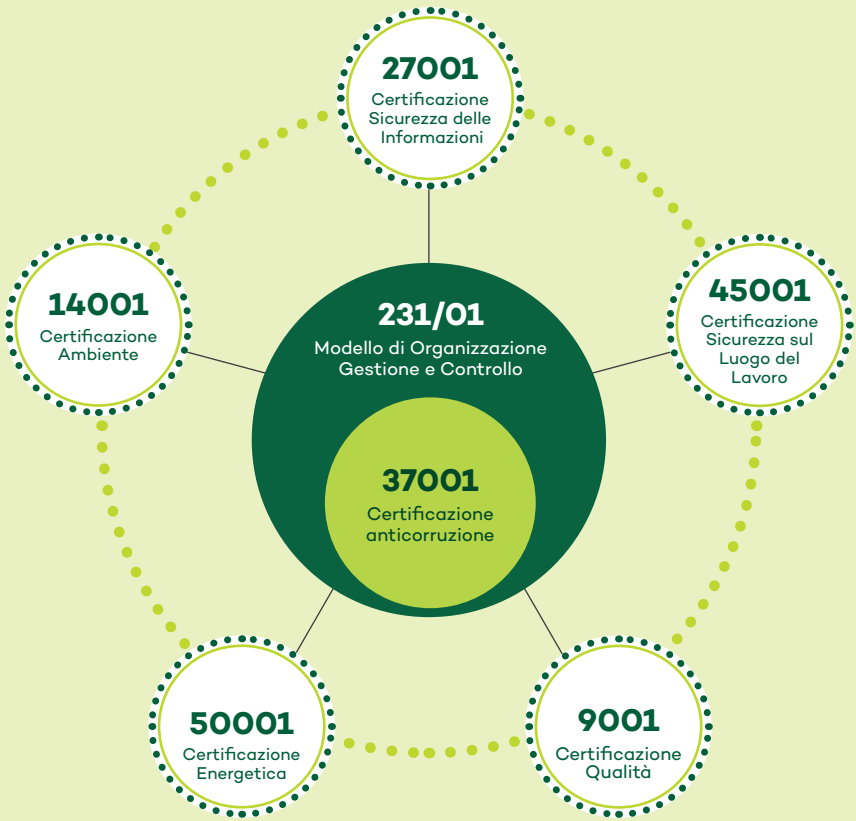
**Approvvigionamento  
sostenibile**

La medaglia “Silver” rappresenta un'ulteriore conferma del nostro solido sistema di gestione della sostenibilità, spronandoci a monitorare e migliorare costantemente il nostro impatto sulla società.

## LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

Al fine di garantire e formalizzare il nostro impegno di **tutela dei nostri clienti** e di creazione di valore per tutti gli stakeholder 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 e Energia**.

### Il sistema di gestione integrato



## Certificazioni sul Gioco Responsabile

Perimetro: **Sisal 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 emesso da EL e WLA. Tali standard identificano i temi rilevanti sui quali gli operatori del settore 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 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 Group S.p.A., Sisal 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 a 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 che vengano commessi 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 alla società.

## Sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni e cyber security (UNI CEI EN ISO/IEC 27001)

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

Fin dal 2013 certifichiamo tutte le attività poste a **tutela dei dati dei clienti**, in quanto la sicurezza e 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 Office** (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 S.p.A, Sisal Loterie Maroc.)
- / **ISO 27001** - la norma internazionale che definisce i requisiti per il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (Sisal S.p.A., Sisal Loterie Maroc)
- / **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 ISO 45001)

Perimetro: **Sisal 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 semplice conformità legislativa, ma 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 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 sviluppare una **maggior consapevolezza riguardo le diverse sfide ambientali**. Si tratta comunque 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 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.

# VALORE

Noi di Sisal  
**crediamo  
nel valore,  
per definizione.**

Per questo, da oltre 70 anni, ci impegniamo con l'obiettivo di generare valore economico e sociale.

Il nostro intento è quello di creare utili che contribuiscano al benessere della comunità e dei territori in cui operiamo, e supportare in modo concreto progetti e idee capaci di fare la differenza.

**/Sisal**  
Responsible  
culture/

**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 dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) tramite l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM).

Nel 2020 il Mercato dei Giochi in Italia ha raggiunto un valore lordo pari a 88 miliardi di euro, con una **variazione annua** nell'ultimo quadriennio (**CAGR**) del **-4,7%**. La ragione principale di tale andamento è dovuta agli effetti derivanti dalla pandemia da Covid-19, con la conseguente chiusura dei punti di vendita specializzati per oltre cinque mesi durante il 2020.

**LA VALUE CHAIN**

Altri importanti indicatori del Mercato dei Giochi sono:

**/ La Spesa reale del pubblico (GGR)**, in calo in media del **-12,5%** nel periodo 2017-2020. Viene calcolata come differenza tra la Raccolta lorda totale meno il pay-out.

**/ Il Prelievo Erariale**, che presenta anch'esso un CAGR negativo nel periodo del **-13,5%**.

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 2020, con la rete specializzata chiusa per oltre cinque mesi, si è registrato un payout che pesa per oltre l'85% sulla Raccolta Totale.

**Principali indicatori economici del mercato dei Giochi**

|                                  | UdM   | 2017    | 2018    | 2019    | 2020   | CAGR**<br>2017/2020 |
|----------------------------------|-------|---------|---------|---------|--------|---------------------|
| <b>Raccolta Totale *</b>         | € mln | 101.753 | 106.863 | 110.542 | 88.037 | -4,7%               |
| <b>Pay out*</b>                  | € mln | 82.762  | 87.876  | 91.096  | 75.234 | -3,1%               |
| <b>Spesa reale del pubblico*</b> | € mln | 18.991  | 18.987  | 19.446  | 12.803 | -12,3%              |
| <b>Erario</b>                    | € mln | 10.300  | 10.400  | 11.400  | 6.659  | -13,5%              |

\* 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, è evidente come il comparto che ha sofferto maggiormente sia stato quello delle **ADI (Apparecchi da intrattenimento)** con un **CAGR pari a -27,3%** tra il 2017 e il 2020, dove le conseguenze della pandemia sono andate a sommarsi all'introduzione dell'obbligo della tessera sanitaria (per le sole VLT, a partire da gennaio 2020).

Le perdite del **comparto Retail** sono solo parzialmente compensate dalla **crescita del comparto Online Gaming (CAGR pari a +22,1%** nel quadriennio).

Risultati economici per segmenti del Mercato dei Giochi

|                           | UdM   | 2017    | 2018    | 2019    | 2020   | CAGR<br>2017/2020 |
|---------------------------|-------|---------|---------|---------|--------|-------------------|
| Lotterie e Bingo offline  | € mln | 19.484  | 20.154  | 20.487  | 16.039 | -6,3%             |
| Scommesse e CPS* offline  | € mln | 6.250   | 6.514   | 6.977   | 3.933  | -14,3%            |
| ADI**                     | € mln | 49.001  | 48.753  | 46.673  | 18.830 | -27,3%            |
| Online Gaming             | € mln | 27.018  | 31.442  | 36.405  | 49.235 | 22,1%             |
| Totale Mercato dei Giochi | € mln | 101.753 | 106.863 | 110.542 | 88.037 | -4,7%             |

\*CPS: Concorsi a pronostico sportivi  
\*\*ADI: Apparecchi da intrattenimento

I PRINCIPALI RISULTATI ECONOMICI

Complessivamente, nel corso del 2020, Sisal ha raccolto circa **8,2 miliardi di euro\***, con un decremento del 16,4% rispetto all'esercizio precedente. I **ricavi** ammontano nel 2020 a **524 milioni di euro**, in riduzione rispetto al dato analogo del 2019.

L'andamento della raccolta e dei ricavi durante l'anno 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 l'anno 2020 è stato contrassegnato dalle due finestre di "lockdown" adottate dalle autorità, la prima dall'11 marzo al 15 giugno 2020 e la seconda a partire dal 6 novembre 2020. Per il periodo da marzo a giugno 2020 la raccolta ha fatto registrare una riduzione pari al -45% rispetto allo stesso periodo del 2019.

L'impatto della pandemia da Covid-19 sui risultati del gruppo è stata in parte mitigata da:

- / La **performance del settore Online**, che ha visto una spinta dalla crescita del numero di nuovi clienti, oltre ad aver beneficiato parzialmente dello spostamento di parte della clientela del canale fisico nei mesi di lockdown.
- / La **crescita del settore internazionale**, in particolare trainata dai risultati derivati dall'inizio della concessione in Turchia avvenuto il 1 agosto 2020, avviatasi in modo decisamente positivo sia nel canale retail che nel canale online.
- / 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.

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 2020).

\*tale voce include il fatturato complessivo di tutte le countries in cui operiamo

Principali dati economici al 31 dicembre 2020

|                                     | UdM   | 2020    |
|-------------------------------------|-------|---------|
| <b>EBITDA Adjusted</b>              | € mln | 176.322 |
| <b>Risultato operativo Adjusted</b> | € mln | 41.357  |
| <b>Risultato dell'esercizio</b>     | € mln | (9.239) |
| <b>Totale ricavi e proventi</b>     | € mln | 523.759 |

Determinazione e distribuzione del valore aggiunto al 31 dicembre 2020

GRI 201-1

|                                                                                       |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>Valore economico diretto generato</b>                                              | <b>533.476</b> |
| Ricavi                                                                                | 392.534        |
| Proventi scommesse a quota fissa                                                      | 128.428        |
| Altri proventi                                                                        | 2.796          |
| Proventi finanziari                                                                   | 9.717          |
| <b>Valore economico distribuito</b>                                                   | <b>408.018</b> |
| <b>Costi operativi</b>                                                                | <b>293.905</b> |
| Acquisto materie prime, consumo e merci                                               | 12.944         |
| Costi per servizi e per godimenti di beni di terzi                                    | 238.459        |
| Altri costi operativi                                                                 | 42.503         |
| <b>Valore distribuito ai dipendenti</b>                                               | <b>77.217</b>  |
| Costi del personale                                                                   | 77.217         |
| <b>Valore distribuito ai fornitori di capitale</b>                                    | <b>28.982</b>  |
| Oneri finanziari                                                                      | 28.982         |
| <b>Valore distribuito alla P.A.</b>                                                   | <b>7.700</b>   |
| Imposte                                                                               | 7.700          |
| <b>Investimenti nella comunità</b>                                                    | <b>214</b>     |
| Erogazioni liberali                                                                   | 214            |
| <b>Valore economico trattenuto</b>                                                    | <b>125.458</b> |
| Ammontamenti, svalutazioni e ripristini di valore di attività materiali e immateriali | 134.697        |
| Risultato dell'esercizio                                                              | (9.239)        |

## IL CONTRIBUTO DI SISAL ALLA FISCALITÀ GENERALE

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.

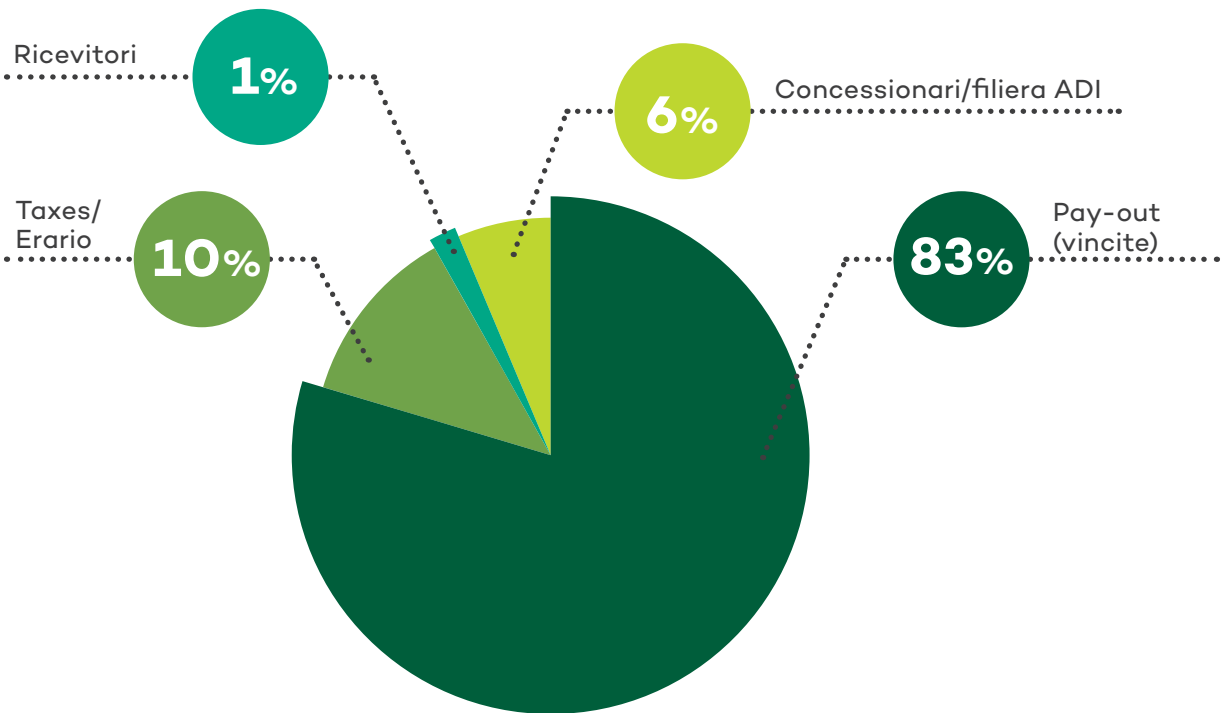
In particolare, nel 2020, le entrate erariali complessive derivanti dai giochi si sono assestate a circa 6,7 miliardi di euro, con una variazione media negli ultimi 4 anni di circa il -13,3%, in diminuzione rispetto al dato analogo 2019 di circa il 41,2%.

Di questi 6,7 miliardi, circa 0,8 miliardi deriva dalla raccolta di giochi Sisal, e di questi circa 0,4 miliardi sono relativi ai prodotti della famiglia GNTN (SuperEnalotto, Superstar, Vinci per la vita – Win for Life, SiVinceTutto, Eurojackpot e Playsix), e ulteriori 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 2020, i flussi finanziari derivanti dalla gestione dei giochi vengono ripartiti come segue:

- / **Raccolta:** 7,5 miliardi di euro circa;
- / **Vincite complessivamente erogabili:** 6,2 miliardi di euro circa (circa l'80% della raccolta, in linea con il dato del 2019);
- / **Compensi liquidati alle reti di raccolta sul territorio:** 0,1 miliardi di euro circa;
- / **Compensi riconosciuti alle società concessionarie del Gruppo:** 0,4 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:** 0,8 miliardi di euro circa (il 10% della raccolta circa).

## Ripartizione percentuale della raccolta complessiva dei giochi







The page features abstract green geometric shapes, including diagonal bars and lines, in various shades of green, creating a modern and dynamic background.

# **Un futuro più responsabile**



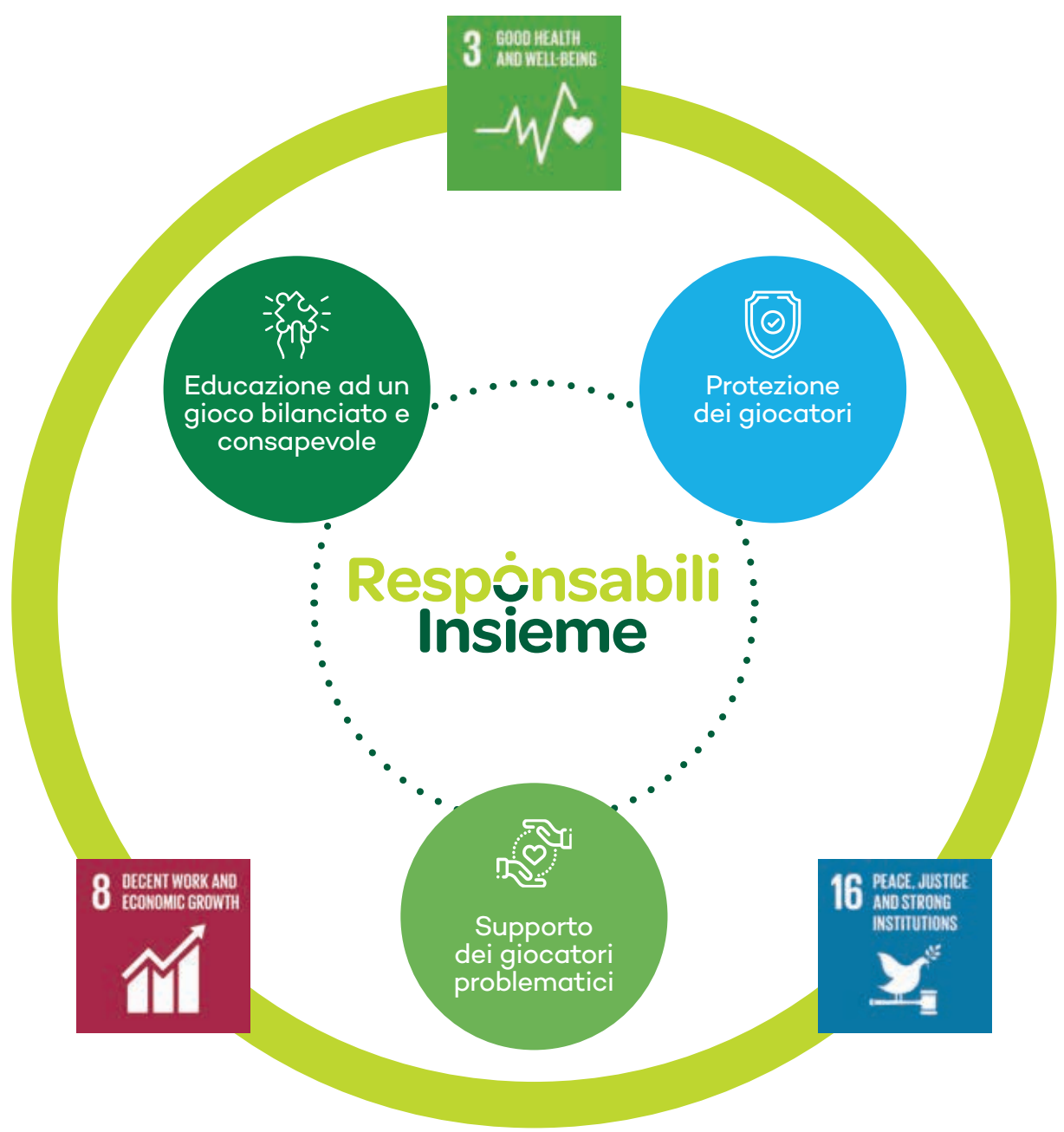
# CONSUMATORE

Noi di Sisal  
**crediamo  
nei consumatori,  
per definizione.**

Per questo, da sempre, ci impegniamo affinché non cambi mai il suo significato, coinvolgendo non solo i giocatori, ma anche i nostri dipendenti, i clienti e le Istituzioni con l'obiettivo di promuovere una cultura condivisa di gioco sicuro e responsabile.

**/Sisal**  
**Responsible**  
**culture/**

La nostra strategia di Gioco Responsabile si basa su 3 obiettivi:



## IL GIOCATORE RESPONSABILE È UN GIOCATORE CONSAPEVOLE E INFORMATO

**Crediamo nel gioco come forma di intrattenimento e divertimento lontano dagli eccessi:** per questo investiamo in risorse e tecnologie, per rendere la nostra proposta sempre più all'avanguardia, semplice e sicura.

**Siamo inoltre convinti che il motore di ogni innovazione vincente sia la responsabilità:** per questo mettiamo al primo posto le regole per la tutela delle persone e la promozione degli individui, a beneficio di tutta la società.

**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** è un elemento centrale della nostra strategia per garantire la tutela dei clienti, in particolare delle fasce più vulnerabili, attraverso iniziative di **informazione**, **prevenzione** dei fenomeni di gioco problematico, **educazione** a comportamenti di Gioco Responsabile e **assistenza** per le criticità legate al gioco.

## LA NUOVA STRATEGIA DI GIOCO RESPONSABILE

A inizio 2020, la maturità del nostro programma di Gioco Responsabile ha portato ad una **riflessione strategica sull'evoluzione di questa iniziativa prioritaria**.

Nel **nuovo modello** individuato, si passa da una logica di compliance in funzione degli standard di certificazione a una di **commitment**, focalizzato sul consumatore e integrato nel business. Da strumento di contenimento del gioco problematico il nostro programma diventa veicolo per creare una cultura del gioco, nella quale il giocatore responsabile è un **giocatore informato**. Il Gioco Responsabile è infatti lo strumento per comunicare a tutti gli stakeholder la posizione aziendale sui temi rilevanti per il business del Gioco.

Con il nuovo purpose abbiamo anche rivisto le attività strategiche legate a questo tema cruciale, con un **programma strutturato 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**.

Le direttrici dell'evoluzione strategica sono:

- /Analisi delle best practices internazionali** identificate attraverso un processo di benchmarking internazionale. Il progetto combina l'analisi qualitativa delle principali tendenze globali di gioco responsabile, basate su standard internazionali e le migliori pratiche globali, per poi suggerire aree di intervento più adatte al contesto nel quale l'Azienda opera.
- /Sviluppo di strumenti efficaci di player protection**, facendo leva sull'innovazione tecnologica e sull'intelligenza artificiale.
- /Creazione di un sistema di misurazione della performance** legato al Gioco Responsabile.
- /Implementazione di una strategia internazionale**, in grado di assicurare la declinazione nelle realtà presenti di alti standard di Gioco Responsabile nel pieno rispetto della normativa vigente.

**EDUCAZIONE AD 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 i 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
- 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
- 3 Non faccio debiti per giocare:** se perdo, accetto la perdita come un costo del divertimento, non aggiungo altri soldi per recuperare le perdite
- 4 Le tattiche sono inutili:** non posso prevedere i risultati e sono consapevole che le probabilità di vincere sono basse
- 5 Non mento sulle perdite e sulle somme spese per il gioco**
- 6 Decido quanto tempo della mia giornata dedicare al gioco:** inoltre riesco facilmente a fermarmi o a fare delle pause
- 7 Il gioco non è la mia sola attività di svago:** il gioco non mi toglie tempo per familiari, amici, sport e tempo libero
- 8 Non gioco dopo aver assunto alcool o droghe**
- 9 Non gioco quando mi sento solo:** non gioco quando mi sento depresso e non mi sento depresso se non 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 2021 ci impegniamo a:**

- / introdurre un nuovo concept di Gioco Responsabile;**
- / produrre e distribuire un nuovo e completo kit informativo dedicato al Gioco Responsabile** per tutti i rivenditori e tutti i nostri giocatori contenente le informazioni utili, il test "Che giocatore sei?" e i riferimenti dei centri di supporto con personale esperto sui disturbi da gioco d'azzardo;
- / introdurre nuovi strumenti di supporto e formazione ai rivenditori** per sostenere un'informazione sul gioco e dei rischi 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.

Abbiamo anche introdotto nei nostri siti web l'informativa sul "parental control", in modo che i genitori possano impedire ai figli la navigazione sui siti di gioco.

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.**

Nel corso del 2020 abbiamo analizzato e individuato nuovi e innovativi strumenti di protezione per il giocatore online anche attraverso l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale e modelli predittivi.

**Per il 2021** ci proponiamo di:

- / **ridisegnare la sezione informativa** dei nostri siti di gioco e delle applicazioni digitali;
- / effettuare una **revisione dei limiti di deposito**;
- / **introdurre nuovi strumenti informativi e di protezione del giocatore** attraverso l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale e di modelli predittivi per l'autoesclusione e 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). Attraverso lezioni audio-video, illustrazioni ed esercitazioni, i rivenditori hanno accesso facilmente a contenuti di immediata applicazione pratica. La piattaforma per la formazione a distanza viene monitorata e migliorata costantemente nella grafica e nei contenuti, con l'obiettivo di coinvolgere un sempre maggiore numero di punti vendita, rendendo l'esperienza di navigazione piacevole, semplice ed efficace.

**Per il 2021** ci impegniamo a:

- / **lanciare un nuovo e completo percorso formativo per tutti i rivenditori** dedicato al Gioco Responsabile, ai rischi connessi al gioco e agli strumenti di supporto al giocatore, con verifica finale dell'apprendimento;
- / **completare il portale dei rivenditori** con nuovi contenuti tematici dedicati al Gioco Responsabile.

**1116**  
nuovi  
punti vendita  
formati  
nel 2020

### 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, OpenCafé**, 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**.

**1180**  
dipendenti formati  
e 1376 ore di  
formazione erogate  
nel 2020

**Nell'ottobre del 2020 abbiamo lanciato un nuovo e completo percorso formativo dedicato al Gioco Responsabile, strutturato in 6 moduli formativi integrati da un video introduttivo, infografiche navigabili e sezioni di approfondimento. Il percorso di formazione si completa con un test di verifica dell'effettivo apprendimento.**

**Per il 2021** ci impegniamo a:

- / aumentare il grado di partecipazione** del percorso formativo;
- / introdurre corsi per famiglie** con la partecipazione di esperti nel disturbo da gioco problematico;
- / completare la sezione Gioco Responsabile del portale** con video tematici di approfondimento.

## **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 contenenza e in linea con una rigorosa policy interna di autodisciplina.

**Per il 2021** ci impegniamo a:

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

**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 2020 è stato avviato un progetto integrato di monitoraggio dei giocatori problematici**, con l'obiettivo di:

- / attivare un dialogo con i giocatori** sulle tematiche di Gioco Responsabile;
- / monitorare i comportamenti di gioco** dei nostri giocatori online;
- / implementare 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 2021** ci impegniamo a:

- / monitorare 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;
- / implementare azioni di player protection** coerenti con il livello di rischio monitorato.

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

Sisal ha sempre dimostrato un'attenta tutela dei suoi giocatori con iniziative di informazione, ma anche attività di prevenzione dei fenomeni problematici, educazione a comportamenti di Gioco Responsabile e assistenza per le criticità legate al gioco.

Grazie alle tecnologie disponibili per l'analisi dei dati provenienti dalle diverse piattaforme e alla loro elaborazione in tempo reale con il supporto dell'intelligenza artificiale, Sisal sta rafforzando la tutela dei giocatori attraverso innovativi **sistemi avanzati di intelligenza artificiale**. I dati dovranno essere gestiti, correlati e utilizzati al servizio degli algoritmi per consentire l'analisi in tempo reale a supporto del business e del nostro impegno nel Gioco Responsabile.

Su tutti i prodotti online di Sisal sono previste limitazioni di gioco e di spesa grazie a **specifici tool di intelligenza artificiale** che permetteranno di riconoscere in tempo reale i comportamenti del giocatore problematico e intervenire con coerenti strumenti di protezione.

## 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 è quello di **definire gli elementi e i criteri di protezione a tutela dei giocatori e adottare le strategie utili a evitare eventuali rischi**.

**L'intero portafoglio giochi Sisal è verificato dalla società canadese attraverso lo strumento applicativo.** Quest'analisi ha evidenziato come i prodotti Lottery presentino un indice di rischiosità basso o medio-basso.

### 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](http://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 di 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 LEGALITÀ NEL GIOCO



### 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.**

### Prevenzione e contrasto al gioco illegale

**Il gioco illecito, assieme al disturbo del gioco d'azzardo, è uno dei temi più sensibili legati al gioco:** è un fenomeno che lede la sicurezza del cittadino ma anche gli interessi finanziari dello Stato. Per questo, lavoriamo al fianco delle associazioni di categoria e degli Enti Locali per dare vita a progetti sempre più efficaci nella lotta al gioco illecito, analizzando e monitorando i potenziali rischi per il territorio.

In particolare, è attraverso la **collaborazione con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli**, Ente Regolatore del settore, che possiamo garantire la protezione dei clienti, oltre alla sicurezza e alla trasparenza degli strumenti e dell'offerta di gioco.

Grazie al lavoro congiunto di Sisal con le istituzioni, da aprile 2018 è stato introdotto nel segmento del gioco online l'innovativo e rilevante **strumento della autoesclusione trasversale**, attraverso cui il giocatore, con semplici passaggi, può richiedere al Registro Unico delle Autoesclusioni (Rua) l'autoesclusione dal gioco, temporanea o permanente. Tale strumento si pone l'obiettivo di garantire **un'esperienza di gioco maggiormente consapevole e responsabile** rispetto al passato: si tratta infatti di un'evoluzione dell'autoesclusione che, se prima era inerente ad un solo concessionario, viene oggi gestita centralmente dal sistema di SOGEI attraverso il codice fiscale, garantendo quindi una **reale esclusione da tutti i siti di gioco legali per tutti i giocatori che ne facciano esplicita richiesta**.

### La funzione antiriciclaggio

Oggi in Italia, grazie ai controlli stringenti da parte della Società informatica Sogei (controllata direttamente dal Ministero dell'Economia e delle Finanze), le possibilità che le piattaforme di gioco online mettano in atto politiche lesive dei diritti dei consumatori sono praticamente azzerate. I rischi maggiori sono quindi quelli connessi alle **frodi da parte degli utenti ai danni degli altri giocatori o addirittura ai danni dello Stato**, attraverso sistemi di riciclaggio di denaro, il cosiddetto chip-dumping.

Per Sisal è quindi una priorità assicurare la **corretta applicazione della normativa** allo scopo di predisporre i necessari **presidi antiriciclaggio e di contrasto al finanziamento del terrorismo** relativamente all'operatività delle singole aree di business (online e retail), nonché sulla operatività dei punti di vendita. Ecco perché dal 2013 abbiamo formalizzato il presidio delle attività di antiriciclaggio, creando la **Funzione Antiriciclaggio** che ad oggi è inserita all'interno della Direzione Risk & Compliance. La Funzione Antiriciclaggio, in ottemperanza alle disposizioni normative di riferimento e secondo i principi di indipendenza ed autorevolezza, ha adottato specifiche azioni di **rilevazione, gestione, prevenzione e segnalazione dei rischi connessi al riciclaggio di denaro e il finanziamento del terrorismo**. In particolare, la Funzione Antiriciclaggio ha obiettivi precisi e strategici tra i quali:

- /** identificare e verificare adeguatamente il profilo della clientela, attraverso procedure rigorose (in particolare per le transazioni maggiori ed uguali a 2.000 euro per il prodotto betting ed importi maggiori ed uguali a €500 per il prodotto ADI-VLT);
- /** conservare i dati identificativi e le altre informazioni relative ai rapporti e alle operazioni;
- /** adottare un sistema di profilazione del rischio di riciclaggio sull'operatività dei giocatori e dei punti di vendita;
- /** inviare eventuali segnalazioni di operazioni sospette all'Unità di Informazione Finanziaria;
- /** istituire misure di controllo interno e assicurare un'adeguata formazione dei dipendenti.

**Principali attività nel settore giochi 2020**

- / Implementazione della metodologia per identificare il rischio di riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo, includendo:
  - / l'individuazione e valutazione dei rischi potenziali associati a persone fisiche e giuridiche;
  - / la valutazione di vulnerabilità al fine di rilevare carenze nei presidi;
  - / gli impatti e potenziali effetti negativi associati ai rischi identificati.
- / Predisposizione di una mappatura di dettaglio dei rischi di riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo identificati in relazione al piano aziendale, utilizzando la metodologia presentata precedentemente e le relative azioni correttive;
- / Sviluppo di policies, procedure e controlli volti a gestire e mitigare i rischi identificati e costante verifica dell'adeguatezza di essi in relazione all'introduzione di cambiamenti sostanziali, includendo:
  - / l'adeguata assegnazione delle responsabilità per garantire la corretta divulgazione delle informazioni;
  - / le procedure volte a definire le attività da espletare relativamente ai rischi individuati;
  - / l'erogazione delle attività formative e comunicazione ai dipendenti.
- / Utilizzo di appositi strumenti di controllo, tra cui:
  - / strumento informatico customizzato per effettuare il processo di profilazione;
  - / sistemi automatizzati di verifica e database forniti da provider esterni per screening reputazionale (sia in fase di onboarding che ongoing);
  - / sistema automatizzato e customizzato di Transaction Monitoring per monitorare le operazioni di gioco al fine di analizzare movimentazioni da attenzionare e attivare il processo di segnalazione di operazione sospetta da inviare alle Autorità.
- / Condivisione dei risultati con gli organi interni al fine di una complessiva rappresentazione del rischio aziendale nell'ambito di pertinenza della Funzione;
- / Consulenza e supporto alle funzioni aziendali nel quadro della collaborazione, informazione, condivisione delle conoscenze atte a prevenire fenomeni di riciclaggio di denaro;
- / Promozione di un periodico flusso informativo verso le omologhe funzioni antiriciclaggio locali nel processo di internazionalizzazione del Gruppo.

## 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.

Grazie all'**offerta commerciale differenziata e personalizzata**, la nostra rete nel settore gioco è in continua crescita, con 39.852 punti vendita nel 2020, 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 **1.696 punti vendita** (di cui 96 a gestione Diretta) identificabili con i brand proprietari dell'Azienda.



#### Sisal Wincity

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 **33 punti vendita** Wincity nelle principali città italiane, tra cui Milano, Roma, Torino, Brescia, Pescara, Firenze, Catania, Bologna.

#### Sisal Store

**385 punti vendita** nei quali è disponibile il portafoglio completo dei prodotti Sisal, con un focus principale sull'offerta di **scommesse ippiche e sportive**, 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 **38.156 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 raccoglierne le esigenze e fornire loro **aggiornamento e supporto** anche attraverso specifiche opportunità di **formazione**. Il dialogo con la Rete avviene attraverso diversi canali: il **Contact Center**, il **Portale** dedicato ai rivenditori, le mail e la **messaggistica a terminale**.



### Contact center

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.

### Portale dedicato ai rivenditori

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.



### Messaggistica a terminale

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.

# IL DIALOGO DIGITALE CON GLI STAKEHOLDER

Attraverso numerosi canali di comunicazione digitale comunichiamo costantemente con i nostri stakeholder, con l'obiettivo di alimentare un **dialogo diretto e trasparente**.

**SISAL.COM**

Il sito corporate aziendale, pensato per valorizzare il brand e la relazione con gli stakeholder, propone contenuti dedicati ai temi di sostenibilità, che mettono in luce l'impegno di Sisal per la creazione di valore sociale. Strumento indispensabile per raccontare un'Azienda in continua evoluzione, il sito corporate ha contribuito a posizionare Sisal tra i best performer "Gold Class" nella ricerca .trust dedicata alle società non-quotate, condotta da Lundquist.

**UNASTORIA  
NATAPERGIOCO.  
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.

**GIOCHINUMERICI  
.INFO**

Come concessionario dei Giochi Numerici a Totalizzatore Nazionale, Sisal gestisce inoltre 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.

**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.

**SISAL  
WINCITY.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.

**SISALSMART  
POINT.IT**

È la vetrina online del retail brand Sisal Smartpoint, che si caratterizza per un'esperienza nel punto vendita all'avanguardia grazie a tecnologie e ambientazioni innovative e personale altamente qualificato.

La pagina istituzionale di Sisal Group 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.

**FACEBOOK**

Il profilo 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 e a sostegno della ripartenza del Paese. LinkedIn rappresenta anche il principale strumento di employer branding, come emerso dalla campagna di recruiting portata avanti nel 2020. La pagina, che ad oggi conta oltre 55.000 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.

**LINKEDIN**

Siamo presenti su Twitter con il canale aziendale dove nel 2020 abbiamo portato avanti una narrazione incentrata principalmente sulle ricorrenze storiche aziendali più significative e sui progetti sviluppati nel campo dell'innovazione.

**TWITTER**

Siamo presenti su YouTube con due canali:

/ il canale istituzionale del Gruppo Sisal, che raccoglie il patrimonio video prodotto dall'Azienda nel corso della sua storia;

/ il canale dedicato al SuperEnalotto, che propone estrazioni live.

**YOUTUBE**

# PERSONE

Noi di Sisal  
**crediamo  
nelle persone,  
per definizione.**

Perché sono il cuore pulsante della nostra Azienda.  
Da sempre, favoriamo la collaborazione e il dialogo,  
confrontandoci quotidianamente non solo con  
i nostri dipendenti, ma anche con i clienti, i partner,  
le Istituzioni, creando un rapporto basato sulla trasparenza  
e finalizzato al benessere e alla crescita di tutti.

**/Sisal**  
Responsible  
culture/

## VALORIZZARE LE PERSONE VERA RICCHEZZA DELLA SOCIETÀ

I nostri dipendenti sono soprattutto i nostri principali interlocutori, le **risorse chiave** per l'evoluzione del business in ottica futura, partendo da nuove modalità di apprendimento, di collaborazione e di innovazione. Hanno il compito di preservare e sviluppare lo **spirito** al centro dell'**identità dell'Azienda**, basato su **preparazione, capacità di innovazione e creatività**. Sono le stesse caratteristiche che hanno contraddistinto i nostri tre fondatori, giornalisti ed "esploratori" capaci di **guardare al futuro** in un'epoca di grande incertezza ma anche piena di opportunità ridando vita allo sport italiano e contribuendo alla ricostruzione degli impianti sportivi, attraverso l'invenzione del Totocalcio.

Ecco perché in Sisal **supportiamo** i nostri dipendenti nel raggiungimento degli **obiettivi** prefissati, guidando la trasformazione aziendale attraverso una **cultura organizzativa inclusiva** e orientata allo sviluppo tecnologico e umano. Investiamo costantemente sulla loro **crescita professionale**, sullo **sviluppo delle competenze** e sul loro **benessere**, realizzando programmi e processi digital oriented di life-long learning e reskilling. Ci impegniamo, inoltre, a **promuovere il talento** e a **favorire l'autoapprendimento** e l'**employability** delle persone, oltre che un **corretto equilibrio tra vita lavorativa e privata**.

### Crescere insieme nell'incertezza

**Insieme:** questa è la parola riassuntiva con cui possiamo descrivere l'esperienza di Sisal durante il difficile 2020. Insieme abbiamo cercato e reso disponibili vere e proprie ancore di salvataggio, insieme abbiamo fatto in modo che le persone si sentissero al sicuro e insieme ne usciremo più forti di prima.

Nessuno di noi poteva prevedere ciò che stiamo vivendo. Il periodo ha richiesto e richiede un enorme **sforzo di adattamento** da parte di tutti, come individui e come colleghi di una stessa realtà. Le nostre nuove abitudini, i nuovi metodi di lavoro e un nuovo modo di vivere i rapporti umani hanno reso necessario che **Sisal nel 2020 stesse ancora più vicino a tutte le sue persone**: ascolto, dialogo e iniziative dedicate a supporto ci hanno permesso di soddisfare le aspettative dei colleghi e sentirci ancora più legati e vicini.

**Abbiamo combattuto l'incertezza e la paura** con iniziative di supporto psico-fisico e informazioni dettagliate sul Covid-19, ci **siamo sentiti meno soli** grazie alla nostra community interna, **abbiamo sfidato il senso di smarrimento** puntando sulle competenze per la crescita personale e professionale con formazione continua e non siamo nemmeno rimasti incollati alle sedie più di tanto, anzi, ci siamo mossi insieme facendo ginnastica su Teams.

In questo contesto, la Direzione Risorse Umane ha rivestito un ruolo fondamentale, promuovendo e sviluppando progetti e iniziative riassumibili secondo le seguenti 3 aree:



## COME COINVOLGIAMO I NOSTRI DIPENDENTI



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 eNPS

Nel 2020 abbiamo promosso, con il coordinamento del Market Intelligence, una survey dedicata ad esplorare l'**eNPS (Employee Net Promoter Score)**, la potenziale disponibilità da parte dei dipendenti a **promuovere l'Azienda in termini di ambiente lavorativo**.

L'obiettivo è monitorare costantemente il clima aziendale interno anche attraverso la comprensione delle azioni positive (per rafforzarle ed evolverle in best practices) e quelle negative (per risolvere ed evitare che diventino sistemiche).

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

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

**1087 rispondenti**  
**+38% eNPS**

Sia il voto dei promoters che dei detractors è accompagnato da commenti che spiegano la motivazione del dato.

Il valore dell'eNPS, 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 38%.

#### Altre survey previste per il 2021

- / **4 nuove edizioni dell'eNPS con cadenza trimestrale**
- / **GPTW 2021** - Nuova indagine di clima aziendale, indispensabile per la definizione di: sentiment dei colleghi, aree di miglioramento e punti di forza da valorizzare.
- / **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.

### Banding System & Career

Il Banding System è il sistema HR usato a livello globale per definire regole e politiche chiare, condivise e necessarie a creare un ambiente di lavoro orientato alla trasparenza e al merito. Attraverso una metodologia internazionale, permette di fotografare i ruoli e il contributo che questi forniscono all'organizzazione, ponendo così le basi per l'adozione di **politiche di Total Reward trasparenti ed eque** e la costruzione di **percorsi di career** non solo verticali ma anche **orizzontali**.

Nello specifico, abbiamo accompagnato l'Azienda alla comprensione del Banding System, attraverso **momenti dedicati**, come **learning card**, **webinar** e **Q&A**, per poterlo successivamente applicare per il **titling aziendale** e per il **processo di Salary Review**, oltre che nella **costruzione in co-design di percorsi di carriera** per il mondo ICT e Online.

**Webinar: oltre 80 manager coinvolti (2020)**  
**Learning Card: quasi 300 accessi (2020)**

## Performance Management

Il Performance Management rappresenta un importante strumento di sviluppo delle persone oltre che di gestione delle performance nel corso dell'anno. Si caratterizza per essere:

- / un sistema globale, omogeneo per tutte le countries e per tutte le persone del Gruppo;
- / costantemente allineato alle strategie aziendali e focalizzato sullo sviluppo di competenze innovative e orientate al futuro attraverso continuous feedback e development paths mirati e personalizzati.

**Nel corso del 2021** verrà organizzata una formazione targettizzata su tutta la popolazione aziendale per l'adozione finale del nuovo processo.

## 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.

Avviata prima  
**Community  
di Natale** in  
pandemia

**Per il 2021**, abbiamo identificato come obiettivo quello di sviluppare le seguenti community:

- / **Smart working – New ways of working;**
- / **Welcome in Sisal** (dedicata ai neo assunti);
- / **New normal**, per rimanere aggiornati sulle novità di Sisal in un contesto di lavoro nuovo, dinamico e cambiato dalla pandemia;
- / **Formazione**, per tenere traccia dei diversi appuntamenti e confrontarsi sui temi;
- / **Benessere**, per individuare tra le diverse opportunità offerte quelle che fanno allo specifico caso di ognuno dei nostri dipendenti.

## International Digital Workplace

Nel 2020 abbiamo portato avanti il nostro impegno nella **creazione di un digital workplace**, attraverso lo sviluppo e l'implementazione della **nuova intranet aziendale**, lo strumento di comunicazione e collaborazione tra colleghi nei diversi paesi il cui primo prototipo era stato realizzato nel 2019.

Tale strumento ha il principale scopo di permettere a tutti i dipendenti di accedere sempre, in ogni luogo e da tutti i possibili device alle diverse informazioni aziendali, con **contenuti e dati costantemente aggiornati**. Inoltre, **supporta il lavoro operativo** di filiali e punti vendita, nonché permette di avere una panoramica aggiornata dei team di ogni progetto, **favorendo la collaborazione tra le persone**.

**Nel 2021** abbiamo come obiettivo quello di far diventare la nuova intranet il **primo touch point digitale** per tutti i dipendenti di tutte le country, sviluppando così un **digital workplace internazionale** a disposizione di tutti i colleghi per:

- / rimanere sempre informati su cosa succede in Azienda;
- / comunicare velocemente e in maniera fluida tra loro e con il management;
- / esprimere i propri bisogni e necessità.

**CONTINUOUS LEARNING**



Sisal, oggi più che mai, è chiamata a confrontarsi con un **processo di trasformazione tecnologica e digitale**, che influenza l'intera organizzazione, comprese le specifiche modalità di lavoro e i diversi ruoli professionali.

Per questo sviluppiamo progetti dedicati a sostenere l'**employability** – ovvero dare la possibilità a ciascuna delle nostre persone di **sviluppare il proprio talento** e rimanere attiva e spendibile in un mercato del lavoro in costante evoluzione – e a programmare **opportunità** per le diverse generazioni e generi, al fine di aumentare l'imprenditorialità delle persone e la loro **capacità di affrontare il cambiamento**.

**SKILLGYM ONLINE**

Skillgym, la palestra di Sisal per lo **sviluppo** e l'allenamento delle **soft skill**, è diventata interamente digitale nel 2020. Si tratta di un **percorso formativo di auto-allenamento** aperto a tutti i dipendenti e a iscrizione volontaria, pensato per supportare le nostre persone nello sviluppare le **principali competenze richieste dal mercato**, al fine di promuovere l'employability.

Si sviluppa attraverso un **web assessment** che misura la preparazione su **13 differenti soft skill**, attraverso un metodo che si sposa al meglio con lo stile di apprendimento personale.

Ciascun partecipante è libero di scegliere autonomamente quali e quanto allenare ciascuna delle soft skill selezionate. In aggiunta, è presente un **web coach di supporto** e viene offerta la possibilità di effettuare **call di coaching** della durata di 1 ora.

**oltre 200**  
**partecipanti**  
nel 2020

**BE DIGITAL**

Il percorso formativo innovativo e interamente online dedicato allo sviluppo delle **digital soft skills**. I principali obiettivi del corso sono lo **sviluppo di un digital mindset**, a partire dall'implementazione di tecniche di collaborazione e comunicazione da remoto e di condivisione delle informazioni online.

In particolare, sono stati realizzati **laboratori virtuali** per mettere in pratica quanto imparato e organizzato, un **digital hackaton** di una giornata, oltre ad uno specifico percorso di coaching digitale sul **personal branding per LinkedIn**.

**3 edizioni**  
completate e  
**oltre 60**  
**colleghi**  
coinvolti nel 2020

**DIGITAL JOURNEY**

Sempre sul tema dello sviluppo di un mindset digitale, Digital Journey è l'app pensata per permettere a tutta la popolazione aziendale, con particolare attenzione al Retail, di lavorare autonomamente e in maniera personalizzata sulle proprie **competenze digitali**.

L'app è **interamente customizzabile**: a partire da un test iniziale finalizzato a scoprire il proprio livello di conoscenza del digitale, si possono selezionare 3 delle 6 categorie proposte, tutte a tema Digital, e avere 3 contenuti nuovi ogni settimana, fruibili in pochi minuti, sempre in linea con il proprio livello. È inoltre possibile consultare la classifica generale di tutti i dipendenti presenti sull'app e sbloccare alcuni **webinar con gli esperti**.

**oltre 300**  
**download**  
nel 2020



## OPENCAFÉ WEB

OpenCafé è la **piattaforma** di Sisal pensata per la formazione dei propri dipendenti attraverso corsi su **competenze digitali, tecniche e soft skills**. All'interno sono presenti sia i corsi di formazione obbligatoria che i percorsi pensati per lo sviluppo professionale del singolo. È anche presente la versione internazionale dedicata ai colleghi delle diverse country.

## OpenCafé Young

Il percorso formativo dedicato a tutti gli **stagisti** di Sisal su temi attuali, quali le **competenze digitali, le soft skills e il personal branding**. È pensato per permettere di sviluppare le proprie competenze all'interno del contesto aziendale, aumentando al contempo la **motivazione** e la **performance lavorativa**. Inoltre, il progetto aiuta i giovani dipendenti ad approfondire temi utili per rimanere attivi e spendibili sul mercato del lavoro.

L'intera iniziativa è realizzata attraverso modalità formative originali e interattive, pensate per stimolare la **creatività** e lo sviluppo di un **mindset digitale**. È inoltre stata creata una **Community Teams dedicata**.

## OpenCafé Languages

Sisal è sempre più internazionale e per questo motivo è fondamentale saper **comunicare e confrontarsi con i colleghi all'estero**. Per questo abbiamo sviluppato una piattaforma web dedicata alla **formazione su 9 diverse lingue**, quali italiano, inglese, cinese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese, russo e olandese.

Viene data la possibilità ai nostri dipendenti di apprendere o allenare la lingua scelta sia su **web** che attraverso una **app per smartphone**, oltre di invitare un guest gratuitamente.

## OpenCafé per l'emergenza Covid-19

La piattaforma di Sisal per la formazione è stata arricchita quest'anno con corsi pensati per affrontare al meglio l'emergenza Covid-19:

- / **Il lavoro ai tempi dell'emergenza**, per i colleghi in smart working
- / **Microsoft Teams**, tenuto da un collega e dedicato al principale tool aziendale per comunicare e collaborare online
- / **Ripartire in Sicurezza**, dove trovare informazioni utili e buone pratiche da adottare per la ripartenza
- / **Virtual meeting**, per imparare i segreti delle riunioni a distanza

**oltre 200**  
**pillole**  
in piattaforma  
nel 2020

**2 edizioni**  
all'attivo e  
**oltre 70**  
**stagisti**  
coinvolti nel 2020

**oltre 800**  
**ingressi**  
in piattaforma  
nel 2020

**6502** ore  
di formazione, di cui  
**1065** da **mobile**  
e **5437** da **web**

**+ di 11.000**  
**sessioni aperte**  
durante il periodo di  
emergenza, con il doppio  
degli utenti rispetto allo  
stesso periodo del **2019**

## ALTRI PERCORSI FORMATIVI DEDICATI AI DIPENDENTI

### Negoziazione efficace e gestione del conflitto

Essere un buon negoziatore implica conoscere le strategie negoziali applicabili nelle differenti situazioni. Il corso ha l'obiettivo di fornire ai nostri dipendenti gli strumenti e le tecniche per una maggiore consapevolezza dei meccanismi relazionali e delle strategie che si attivano durante la negoziazione, nonché delle proprie specifiche preferenze negoziali.

**oltre 120**  
**partecipanti**  
nel 2020

### Public Speaking

Il corso è dedicato ai giovani millennials per avere successo nelle presentazioni e nella vita di tutti i giorni, ma soprattutto per apprendere le migliori tecniche per veicolare il giusto messaggio. In particolare, vengono approfonditi gli strumenti e le tecniche di public speaking all'interno dei meeting online (Teams, Zoom, Skype).

**80**  
**dipendenti**  
coinvolti nel 2020

### Professione Capo

Il percorso formativo dedicato ai **neomanager** di Sisal, pensato per rispondere a quelle che sono le principali caratteristiche del **nuovo contesto di lavoro** sviluppatosi a seguito della **trasformazione digitale** che la pandemia ha solo accelerato.

**30 manager**  
coinvolti nel 2020

In particolare:

- / comprendere che gestire i collaboratori non è solo un'abilità o frutto di caratteristiche personali, ma è un **mestiere** che va imparato e costantemente affinato;
- / imparare il know-how specifico che l'essere manager nell'era digitale richiede, parlando di **Leadership Digitale**;
- / imparare a relazionarsi al meglio con i collaboratori all'interno del mutato spazio relazionale, in quanto lo **Smart Working** è la regola e non più l'eccezione.

### Essere leader in Sisal

La situazione di pandemia, lo stato di emergenza e l'incertezza verso una nuova normalità richiedono a tutti i manager una **mentalità e comportamenti** che siano vicini alle persone e contemporaneamente aiutino a **guardare al futuro**. Per questo abbiamo organizzato **2 webinar dedicati al management** per riflettere e condividere esperienze riguardo:

- / come cambia la **comunicazione in tempi di crisi**;
- / come riconoscere le **esigenze** e i **segnali di difficoltà** dei collaboratori;
- / quali **azioni e comportamenti** intraprendere durante le situazioni di emergenza e incertezza.

### Ambrosetti Management

Abbiamo esteso a tutta la popolazione aziendale durante il periodo di emergenza il servizio che propone un palinsesto ricco e aggiornato di webinar ed eventi live dedicati al Middle Management.

**+ di 800**  
**accessi**  
tra marzo e aprile  
2020

## WELLBEING



Ci impegniamo a promuovere il **benessere dei nostri dipendenti** attraverso progetti e iniziative dedicate a migliorare la loro esperienza lavorativa e favorire un corretto equilibrio con la loro vita privata.

Una **cultura del benessere fisico e mentale** che passa anche attraverso l'impegno in termini di **salute e sicurezza sul posto di lavoro**, soprattutto in un contesto come quello odierno, caratterizzato dall'emergenza sanitaria ancora in corso. Per questo promuoviamo comportamenti virtuosi da parte di tutte le nostre persone e ci assicuriamo il pieno rispetto delle disposizioni attraverso rigidi controlli e procedure.

### SAFETY

Nello specifico contesto dell'emergenza sanitaria legata alla pandemia da Covid-19, abbiamo sviluppato diverse iniziative di supporto dedicate ai nostri dipendenti. In particolare:

- / è stata attivata un'assicurazione sanitaria specifica per il Covid-19;
- / è stata erogata una formazione dedicata alle nuove norme di sicurezza e agli specifici strumenti di lavoro da remoto;
- / più in generale, è stata rimodulata tutta la formazione in aula e blended in formato online digitale;
- / sono stati implementati i diversi canali di comunicazione online per tenere costantemente aggiornati i colleghi riguardo le principali informazioni utili;
- / sono state installate in tutti gli uffici nuove indicazioni di sicurezza specifiche ed è stata fornita una dettagliata comunicazione riguardo le norme di comportamento e la gestione degli spazi;
- / è stato messo a disposizione il parcheggio interno con posti dedicati e sono stati forniti smart locker per ricevere i pacchi personali.

**92 persone**  
hanno richiesto  
il rimborso del  
parcheggio interno

**258**  
**spedizioni**  
**ricevute** con  
gli smart locker

### Rimborso tampone

Per garantire un ambiente di lavoro sicuro e proteggere i nostri dipendenti e i loro famigliari, abbiamo deciso di **farci carico del costo** di un tampone nasofaringeo o tampone antigenico rapido. Il servizio, su base volontaria, è valido per tutti i colleghi e le persone del relativo nucleo familiare convivente. Questo nell'ottica di **favorire il tracciamento del virus e sostenere i colleghi** in un momento già economicamente gravoso.

**235**  
**tamponi**  
**rimborsati**

### Survey sul Sentiment Interno

In collaborazione con la funzione Market Intelligence, è stata condotta una **ricerca rivolta a tutte le persone di Sisal** allo scopo di indagare:

- / la **serietà e fiducia** nei confronti della **situazione generale**, sanitaria ed economica;
- / le **abitudini** prima, durante e dopo il lockdown;
- / il **benessere emotivo e fisico** durante il lockdown;
- / il **vissuto dei nostri lavoratori in smart working** durante il lockdown.

I risultati sono stati successivamente condivisi all'interno di un webinar dedicato.

**Punteggio di**  
**8,7/10** per  
la comunicazione  
con i dipendenti e  
le iniziative interne  
avviate da **Sisal**  
durante l'emergenza

## Stress Box

Cambiamento dei ritmi di lavoro, difficoltà nel gestire gli spazi tra lavoro a casa e vita privata, preoccupazione per il futuro: sono solo alcuni dei fattori da cui possono dipendere **ansia e stress** in questa **nuova normalità** che stiamo vivendo.

Per questo abbiamo attivato una **linea di supporto telefonico e via mail**, raggiungibile da tutti i colleghi, per offrire loro **assistenza psicologica** per gestire meglio ansia e stress. Il servizio è gestito attraverso referenti interni ed esterni, psicologi e coach abilitati.

**+ di 80  
sessioni  
intraprese**

**35%**  
degli interventi fatto  
sul personale dei nostri  
**Punti Vendita**

## WELLNESS BOX

Abbiamo promosso un pacchetto di ulteriori 4 iniziative sempre dedicate al supporto delle nostre persone all'interno di questa nuova normalità, per migliorarne il benessere psicofisico.

### Medico Online

Abbiamo messo a disposizione di tutti i colleghi **video-consulti online** erogati tramite un centro medico di Milano, integrato anche di **anamnesi, prescrizione e refertazione su dossier digitale**.

**53  
video-consulti  
effettuati**

### Self-empowerment

Abbiamo offerto a tutti i colleghi la possibilità di **svolgere il PDA**, un questionario comportamentale, seguito da 3 sessioni di **digital coaching** e orientamento su Teams o via telefono. Lo scopo è quello di permettere loro di conoscere le proprie attitudini e competenze e mobilitare il meglio di sé e concentrarsi sul proprio sviluppo personale e professionale, accrescendo in **benessere, auto-efficacia e stima in sé stessi**.

**+ di 90  
percorsi  
di coaching  
avviati**

### Meditazione

Abbiamo attivato un **corso online settimanale** gestito da uno dei nostri colleghi, Domenico, esperto di meditazione.

Attraverso contenuti video e audio che guidano nella meditazione, insight settimanali e un webinar con contest dedicato, vengono promosse **buone pratiche per ridurre lo stress**, aumentare la propria creatività e ritrovare energia per affrontare la quotidianità.

### Gympass W

Abbiamo fornito l'accesso alla **piattaforma digitale di Gympass** a tutti i nostri dipendenti, per seguire corsi di fitness online, programmi di **allenamento e nutrizione**. In questo modo è stata data loro la possibilità di provare diverse attività sportive senza uscire di casa.

### Fitness con Luca

Abbiamo attivato una **diretta streaming di allenamento** tenuta da uno dei nostri colleghi, Luca, esperto e appassionato di **fitness e ricette fit**.

## VOLTA - SMART WORKING IN SISAL

Volta è il progetto dedicato alla **diffusione dello Smart Working in Sisal**. Abbiamo infatti compreso che questa modalità di lavoro implica un forte **cambio di mentalità**, con il passaggio da una prassi di lavoro strutturata in attività e procedure a una organizzata per obiettivi e progetti.

Nel 2020 è stato esteso anche ai ruoli non-eligible per svolgere l'attività lavorativa al di fuori dell'Azienda, a seguito dell'emergenza sanitaria, e regolarizzata la pratica per rispondere in modo funzionale alle esigenze del contesto. È stata condotta una survey a inizio emergenza per mappare le diverse esigenze e rimodulata la struttura del progetto, senza postazione fissa e con orari flessibili, sempre rispettando gli obiettivi e le proprie responsabilità.

**oltre 800**  
**smart worker**,  
di cui **230** attivati  
nel **2020**

### Smart Tutor

Abbiamo messo a disposizione dei nostri colleghi in smart working un team interfunzionale di smart worker esperti per supportarli durante l'emergenza e fornire formazione e consigli su come svolgere al meglio il proprio lavoro.

**oltre 200** nuovi  
**colleghi formati**,  
sullo smart working in **Sisal**

### Community Yammer

Abbiamo inoltre sviluppato spazi dedicati ai colleghi dove scambiarsi informazioni in modo fluido, sentirsi più vicini, ricevere risposte alle proprie domande e condividere la propria esperienza riguardo all'emergenza e alla nuova quotidianità.

## GENITORI & CAREGIVER

Quella del genitore è una professione che nessuno insegna: per questo abbiamo sviluppato alcune soluzioni dedicate a supportare i nostri dipendenti nelle **diverse fasi di crescita dei propri figli**, nell'ottica di migliorare la **work-life balance** e il **benessere** personale e professionale.

### Professione Genitori

Un innovativo percorso di orientamento per **genitori e figli** con l'obiettivo di offrire ai genitori una guida per **supportare** efficacemente i propri figli nelle **scelte formative** e accompagnarli nel loro percorso di crescita, e fornire a questi ultimi degli strumenti concreti per potersi **orientare** con maggiore consapevolezza nella scelta del percorso di studi e di lavoro.

Il programma, in partnership con la piattaforma **Jointly**, nel 2020 è stato arricchito nei contenuti e adattato alla nuova normalità che molti genitori stanno vivendo. Si articola in 4 moduli, organizzati secondo quelle che sono le principali sfide della genitorialità:

- 1. SOS Genitori:** dedicato a genitori con figli tra i 4 e i 18 anni, vuole aiutare i genitori a gestire il rapporto con i propri figli e a far fronte a questa nuova quotidianità post emergenza, attraverso l'acquisizione di strumenti e lo sviluppo di nuove competenze;
- 2. Push to Open Junior:** dedicato a genitori con figli in 2ª e 3ª media, è un programma di orientamento multimediale e interattivo pensato per aiutarli nella scelta della scuola secondaria in modo più consapevole e informato, valutando insieme capacità, attitudini, motivazione e possibilità;
- 3. Push to Open Diplomandi:** dedicato a genitori con figli in 4ª e 5ª superiore, è un programma di orientamento al mondo delle università e del lavoro, che aiuta i ragazzi a scegliere cosa fare al termine del ciclo scolastico, grazie al dialogo con i professionisti delle più importanti aziende italiane e al confronto con migliaia di studenti da tutta Italia;

**oltre 100**  
**accessi in**  
**piattaforma**

**4. Genitori Digitali:** dedicato a genitori con figli dai 6 ai 15 anni, è un percorso formativo pensato per supportare i genitori e i loro figli nello sviluppo di competenze digitali valide per un utilizzo consapevole e sano della tecnologia e degli strumenti digitali, evitandone i rischi e beneficiando delle opportunità.

**Lifeed**

Abbiamo inoltre sviluppato una piattaforma di formazione dedicata a genitori e caregiver, pensata per trasformare le transizioni di vita in efficacia professionale, migliorando il benessere e il rapporto tra vita lavorativa e privata.

**46 iscrizioni**  
ai percorsi per  
neogenitori e caregiver

**SISALCARE**

SisalCare è il **portale welfare di Sisal**, con un catalogo di servizi di alta qualità, su tutto il territorio nazionale, disponibili per tutti i colleghi e i loro famigliari. Permette alle nostre persone di usufruire tramite un **unico touch point** di tutti i servizi welfare disponibili in Sisal, direttamente acquistabili sul portale a prezzo agevolato e con una transazione facile e in totale sicurezza.

Abbiamo inoltre offerto un **credito welfare di 500 euro**, spendibile sui servizi della piattaforma o utilizzabile come ticket (Amazon, spesa, GDO) e promosso un **webinar di approfondimento** sull'uso della piattaforma per l'intera popolazione aziendale.

**1814**  
ingressi  
in piattaforma  

---

**9.1/10**  
il gradimento  
medio  
dell'iniziativa  
dei **597** rispondenti  
alla survey dedicata

**Contributi e bonus ai colleghi**

Tramite SisalCare, oltre al **Bonus Natale** erogato a dicembre 2020, abbiamo in programma per il 2021 di offrire i seguenti ulteriori **bonus dedicati alle nostre persone**:

- / **Neomamme:** un contributo economico per le spese del neonato, per facilitare e sostenere economicamente il rientro delle neomamme in Azienda;
- / **Neopapà:** l'allungamento del congedo paternità, per favorire la presenza dei neopapà nei primi giorni dalla nascita dei propri figli;
- / **Ferie solidali:** un supporto per i colleghi nei momenti di difficoltà;
- / **Borsa di Studio:** un sostegno economico al percorso di studi universitari per i figli di colleghi che altrimenti non potrebbero frequentare l'università.

**DIVERSITY & INCLUSION**



Parlare di **diversity** in ambito organizzativo significa fare attenzione a ogni singolo tassello che compone la popolazione aziendale, sapendone cogliere l'**unicità**, lo specifico contributo e le diverse opportunità che si presentano. In quest'ottica, Sisal è sempre più eterogenea per **genere, provenienza etnico-culturale, generazione, esperienze e competenze**. Per noi la diversità non è solo un elemento con cui è necessario sapersi confrontare, ma è soprattutto una **risorsa** che permette di progettare soluzioni creative e innovative che tengano conto dei diversi punti di vista.

**WELFARE & TALENTS**

La popolazione di Sisal è oggi composta da **quattro diverse generazioni**, che lavorano fianco a fianco ogni giorno. Le differenze generazionali rappresentano per noi un'opportunità straordinaria per evolvere e rispondere efficacemente ai bisogni del contesto di business.

Per questo, il progetto Welfare&Talents nasce per **celebrare il talento "senza età"** e per **abbattere gli stereotipi** sui lavoratori over 50, attraverso la scoperta e la valorizzazione del valore aggiunto che la loro presenza in Azienda comporta.

In quest'ottica viene realizzato il **GiornalOver**, una newsletter mensile dedicata ai dipendenti over 50.

Coinvolti tutti gli  
over50 di Sisal  
**(>300 persone)**

**WISE: WOMEN IN SISAL EXPERIENCE**

Promuoviamo **focus group** rivolti alla popolazione femminile dedicati ad esplorare il tema della Diversity, con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili per progettare insieme l'impegno di Sisal riguardo al tema dell'**uguaglianza di genere**.

In **ottica 2021**, per diffondere il principio della **Parità di Genere** all'interno del mondo del lavoro e **superare e prevenire qualsiasi forma di disuguaglianza basata sul genere**, abbiamo in programma di realizzare:

- / un **sistema di certificazione** che attesta la Parità di Genere – Winning Women Institute;
- / una **Policy Diversity & Inclusion**.

**-12,9%**  
**gender pay gap\***  
**40**  
**colleghe**  
coinvolte

\* Modalità di calcolo: confronto RAL media tra uomini e donne (CEO escluso).

## LE PERSONE DI SISAL IN NUMERI

### Organico

L'organico Sisal a fine 2020 conta 2.170 dipendenti, principalmente concentrati in Italia (87%). Il 39% dell'intero organico è costituito da donne.

| Organico per genere e paese                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                    | 2019                                                                              |                                                                                   |                                                                                   | 2020                                                                              |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                    |  |  |  |  |  |  |
|   | 1.040                                                                             | 725                                                                               | 1.765                                                                             | 1.134                                                                             | 754                                                                                 | 1.888                                                                               |
|   | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                   | 0                                                                                   |
|   | 36                                                                                | 7                                                                                 | 43                                                                                | 50                                                                                | 9                                                                                   | 59                                                                                  |
|   | 28                                                                                | 12                                                                                | 40                                                                                | 72                                                                                | 35                                                                                  | 107                                                                                 |
|  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 73                                                                                | 43                                                                                  | 116                                                                                 |
| Totale                                                                             | 1.104                                                                             | 744                                                                               | 1.848                                                                             | 1.329                                                                             | 841                                                                                 | 2.170                                                                               |

In Italia, il 72% dell'organico è compreso nella fascia d'età 30-50, mentre l'82% ricade nella categoria degli impiegati. Inoltre, il 92,8% dei dipendenti del Gruppo ha un contratto a tempo indeterminato.

| Organico per fasce d'età e paese                                                    |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     | 2019                                                                                |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     | 2020                                                                                |                                                                                      |                                                                                       |                                                                                       |
|                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 240                                                                                 | 1.258                                                                               | 267                                                                                 | 1.765                                                                               | 243                                                                                 | 1.360                                                                                | 285                                                                                   | 1.888                                                                                 |
|  | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                    | 0                                                                                     | 0                                                                                     |
|  | 12                                                                                  | 28                                                                                  | 3                                                                                   | 43                                                                                  | 9                                                                                   | 47                                                                                   | 3                                                                                     | 59                                                                                    |
|  | 36                                                                                  | 4                                                                                   | 0                                                                                   | 40                                                                                  | 87                                                                                  | 20                                                                                   | 0                                                                                     | 107                                                                                   |
|  | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 13                                                                                  | 101                                                                                  | 2                                                                                     | 116                                                                                   |
| Totale                                                                              | 288                                                                                 | 1.290                                                                               | 270                                                                                 | 1.848                                                                               | 352                                                                                 | 1.528                                                                                | 290                                                                                   | 2.170                                                                                 |



| Organico per genere e categoria (ITALIA)                                          |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   | 2019                                                                              |                                                                                   |                                                                                   | 2020                                                                              |                                                                                     |                                                                                     |
|  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Apprendisti</b>                                                                | 40                                                                                | 30                                                                                | <b>70</b>                                                                         | 29                                                                                | 24                                                                                  | <b>53</b>                                                                           |
| <b>Operai</b>                                                                     | 67                                                                                | 16                                                                                | <b>83</b>                                                                         | 93                                                                                | 14                                                                                  | <b>107</b>                                                                          |
| <b>Impiegati</b>                                                                  | 813                                                                               | 635                                                                               | <b>1.448</b>                                                                      | 876                                                                               | 668                                                                                 | <b>1.544</b>                                                                        |
| <b>Quadri</b>                                                                     | 90                                                                                | 36                                                                                | <b>126</b>                                                                        | 106                                                                               | 38                                                                                  | <b>144</b>                                                                          |
| <b>Dirigenti</b>                                                                  | 30                                                                                | 8                                                                                 | <b>38</b>                                                                         | 30                                                                                | 10                                                                                  | <b>40</b>                                                                           |
| <b>Totale</b>                                                                     | <b>1.040</b>                                                                      | <b>725</b>                                                                        | <b>1.765</b>                                                                      | <b>1.134</b>                                                                      | <b>754</b>                                                                          | <b>1.888</b>                                                                        |

| Organico per tipologia di contratto e paese                                         |             |               |              |             |               |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|--------------|-------------|---------------|--------------|
|                                                                                     | 2019        |               |              | 2020        |               |              |
|                                                                                     | Determinato | Indeterminato | Tot.         | Determinato | Indeterminato | Tot.         |
|  | 44          | 1.721         | <b>1.765</b> | 156         | 1.732         | <b>1.888</b> |
|  | 0           | 0             | <b>0</b>     | 0           | 0             | <b>0</b>     |
|  | 0           | 43            | <b>43</b>    | 0           | 59            | <b>59</b>    |
|  | 0           | 40            | <b>40</b>    | 0           | 107           | <b>107</b>   |
|  | 0           | 0             | <b>0</b>     | 0           | 116           | <b>116</b>   |
| <b>Totale</b>                                                                       | <b>44</b>   | <b>1.804</b>  | <b>1.848</b> | <b>156</b>  | <b>2.014</b>  | <b>2.170</b> |

| Organico per tipologia di impiego e genere                                          |              |            |              |              |            |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|--------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                                     | 2019         |            |              | 2020         |            |              |
|                                                                                     | Full time    | Part time  | Tot.         | Full time    | Part time  | Tot.         |
|  | 1.007        | 97         | <b>1.104</b> | 1.249        | 80         | <b>1.329</b> |
|  | 515          | 229        | <b>744</b>   | 618          | 223        | <b>841</b>   |
| <b>Totale</b>                                                                       | <b>1.522</b> | <b>326</b> | <b>1.848</b> | <b>1.867</b> | <b>303</b> | <b>2.170</b> |

Turnover

Nel 2020, sono stati assunti 490 nuovi dipendenti, di cui 284 in Italia, 21 in Marocco, 77 in Albania e 108 in Turchia. In particolare, più della metà degli assunti rientra nella fascia d'età 30-50.

Il turnover totale per il 2020 in Italia è stato pari al 11% per la componente maschile e al 10% per la componente femminile. In Marocco e Albania sono stati rispettivamente il 14% e il 25% per la componente maschile, lo 0% e 33% per quella femminile.

| Nuove assunzioni per genere e paese                                                 |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 2019                                                                                |                                                                                   |                                                                                   | 2020                                                                              |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |
|                                                                                     |  |  |  |  |  |  |
|    | 122                                                                               | 82                                                                                | 204                                                                               | 182                                                                               | 102                                                                                 | 284                                                                                 |
|   | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                   | 0                                                                                   |
|  | 16                                                                                | 3                                                                                 | 19                                                                                | 19                                                                                | 2                                                                                   | 21                                                                                  |
|  | 28                                                                                | 12                                                                                | 40                                                                                | 51                                                                                | 26                                                                                  | 77                                                                                  |
|  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 69                                                                                | 39                                                                                  | 108                                                                                 |
| Totale                                                                              | 166                                                                               | 97                                                                                | 263                                                                               | 321                                                                               | 169                                                                                 | 490                                                                                 |

| Nuove assunzioni per fasce d'età e paese                                            |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 2019                                                                                |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     | 2020                                                                                |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
|                                                                                     |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 85                                                                                  | 109                                                                                 | 10                                                                                  | 204                                                                                 | 105                                                                                 | 171                                                                                  | 284                                                                                   |
|  | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                    | 0                                                                                     |
|  | 6                                                                                   | 12                                                                                  | 1                                                                                   | 19                                                                                  | 3                                                                                   | 18                                                                                   | 21                                                                                    |
|  | 36                                                                                  | 4                                                                                   | 0                                                                                   | 40                                                                                  | 61                                                                                  | 16                                                                                   | 77                                                                                    |
|  | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 13                                                                                  | 95                                                                                   | 108                                                                                   |
| Totale                                                                              | 127                                                                                 | 125                                                                                 | 11                                                                                  | 263                                                                                 | 182                                                                                 | 300                                                                                  | 490                                                                                   |

| Tasso di turnover per genere e paese                                              |  |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                   |  | 2019                                                                              |                                                                                   | 2020                                                                                                                                                                      |
|                                                                                   |  |  |  | <br> |
|  |  | 13%                                                                               | 15%                                                                               | 11%<br>10%                                                                                                                                                                |
|  |  | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0<br>0                                                                                                                                                                    |
|  |  | 17%                                                                               | 14%                                                                               | 14%<br>0%                                                                                                                                                                 |
|  |  | 11%                                                                               | 0%                                                                                | 25%<br>33%                                                                                                                                                                |
| Totale                                                                            |  | 13%                                                                               | 15%                                                                               | 12%<br>10%                                                                                                                                                                |

| Tasso di turnover per fasce d'età e paese                                           |  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     |  | 2019                                                                                |                                                                                     |                                                                                     | 2020                                                                                |                                                                                                                                                                                |
|                                                                                     |  |  |  |  |  | <br> |
|  |  | 32%                                                                                 | 11%                                                                                 | 10%                                                                                 | 23%<br>9%                                                                           | 9%                                                                                                                                                                             |
|  |  | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0                                                                                   | 0<br>0                                                                              | 0                                                                                                                                                                              |
|  |  | n.a.                                                                                | n.a.                                                                                | n.a.                                                                                | 17%<br>11%                                                                          | 0%                                                                                                                                                                             |
|  |  | n.a.                                                                                | n.a.                                                                                | n.a.                                                                                | 28%<br>25%                                                                          | 0%                                                                                                                                                                             |
| Totale                                                                              |  | 32%                                                                                 | 11%                                                                                 | 10%                                                                                 | 24%<br>9%                                                                           | 9%                                                                                                                                                                             |

Formazione

Nel 2020, in Italia sono state erogate in media 8 ore di formazione sia per gli uomini che per le donne. La categoria che ha beneficiato maggiormente delle attività di formazione è stata quella dei quadri (16 ore medie di formazione).

| Ore medie di formazione per genere                                                  |  |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--|------|
|                                                                                     |  | 2019 |
|                                                                                     |  | 2020 |
|  |  | 12,8 |
|  |  | 11,1 |

(esclusa la formazione obbligatoria)

| Ore medie di formazione per categoria |      |      |
|---------------------------------------|------|------|
|                                       | 2019 | 2020 |
| Apprendisti                           | 52   | 14,2 |
| Operai                                | 0,9  | 2,4  |
| Quadri                                | 25,9 | 16,2 |
| Impiegati                             | 9,4  | 7,8  |
| Dirigenti                             | 18,4 | 5,8  |

(esclusa la formazione obbligatoria)

Salute e sicurezza

Nel 2020 si sono registrati in totale 6 infortuni, 4 tra gli uomini e 2 tra le donne. Gli infortuni si sono distribuiti equamente tra infortuni sul lavoro e in itinere. Non sono state registrate fatalità.

| Infortuni  |      |      |
|------------|------|------|
|            | 2019 | 2020 |
| Uomini     | 5    | 4    |
| Donne      | 19   | 2    |
| In itinere | 12   | 3    |
| Sul lavoro | 12   | 3    |
| Decessi    | 0    | 0    |

| Accordi sindacali su tematiche HSE                                                                           |      |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
|                                                                                                              | 2019 | 2020 |
| Percentuale di accordi che coprono/includono tematiche di Salute e Sicurezza                                 | 1    | 1    |
| Numero totale di accordi con le associazioni sindacali che coprono/includono tematiche di Salute e Sicurezza | 1    | 2    |
| Numero totale di accordi con le associazioni sindacali                                                       | 100% | 100% |



# COMUNITÀ

Noi di Sisal  
**crediamo  
nella comunità,  
per definizione.**

Da sempre, al centro del nostro modo di fare impresa c'è l'impegno attivo a mantenere vivo il dialogo con il territorio, supportando l'innovazione, la valorizzazione dei talenti e consolidando il legame con lo sport attraverso progetti distintivi finalizzati al benessere diffuso.

**/Sisal**  
**Responsible**  
**culture/**

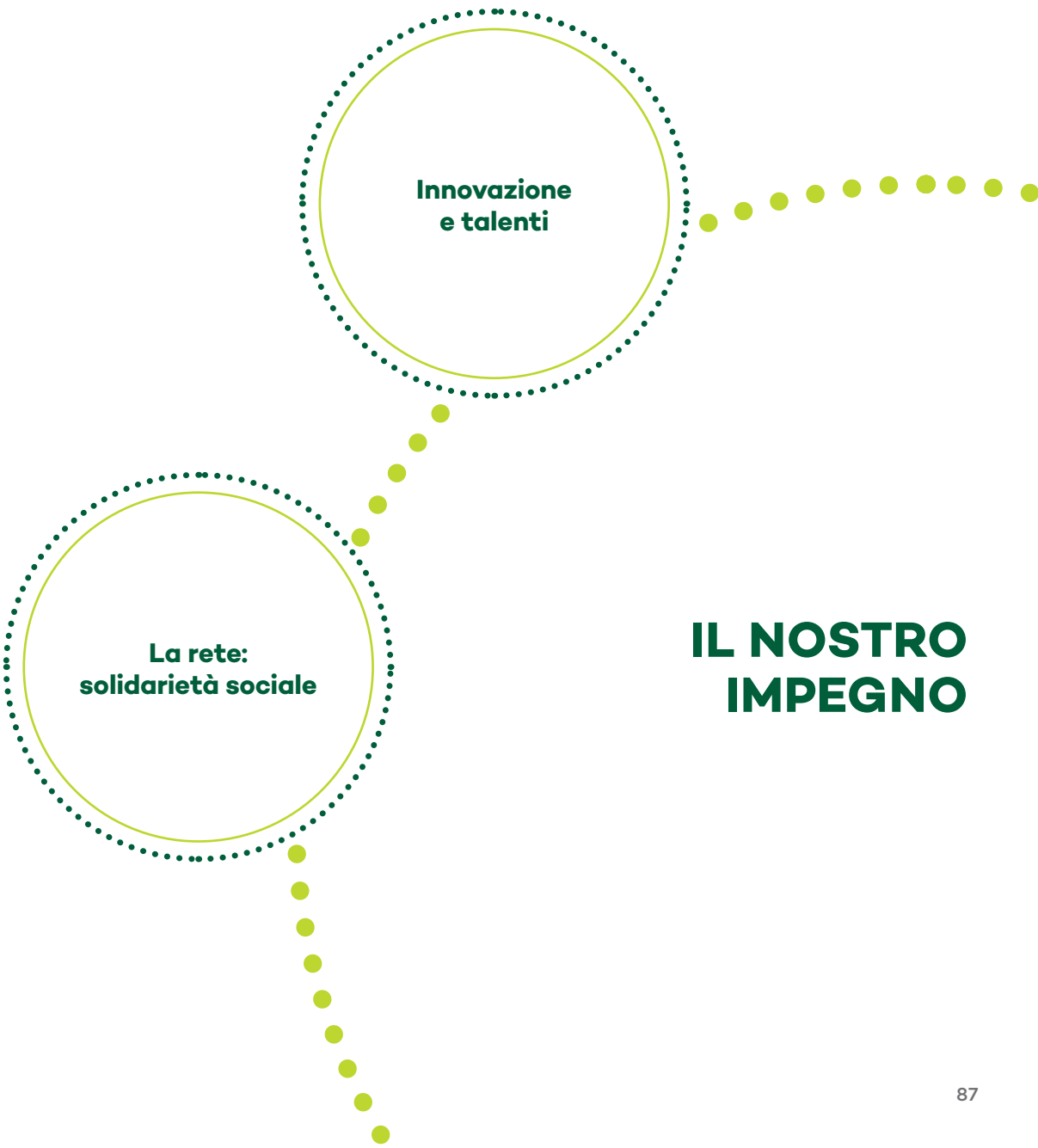
## **GENERARE VALORE CONDIVISO PER IL TERRITORIO E LA COLLETTIVITÀ**

La nostra storia inizia oltre settant'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 **spensieratezza** 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 sentimenti 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 capace ogni anno di **adattarsi alle esigenze contingenti**.

Nel **2020**, a causa della pandemia provocata dal diffondersi del Coronavirus e alle conseguenze susseguite, è stato necessario individuare soluzioni che non fossero in contrasto con la situazione d'emergenza presente in tutto il territorio. Nonostante le difficoltà, siamo riusciti a sviluppare specifici progetti e iniziative, sempre nel pieno rispetto dei decreti e delle ordinanze vigenti. In particolare, il piano d'azione promosso da Sisal ha riguardato **due aree fondamentali**:



**INNOVAZIONE E TALENTI**

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 una progettualità in cui credere per **rilanciare il Paese** giunge alla sua **4° edizione**. La call for ideas promossa da Sisal e CVC Capital Partners si è sviluppata quest'anno in un contesto insolito e non privo di difficoltà.

Nonostante la pandemia e le restrizioni che si sono susseguite, il contest ha visto la partecipazione di **oltre 160 startup** provenienti da tutto il territorio italiano, divise in due categorie: **Collettività e Business resiliente**. Durante tutto l'anno si è svolto il consueto percorso di seeding\* volto alla ricerca delle **migliori idee presenti nel Paese**, attraverso momenti di incontro e confronto sotto forma di workshop digitali, tenuti a distanza e in streaming, tra i **principali atenei italiani** (Aldo Moro di Bari, La Sapienza di Roma, Ca' Foscari Venezia e ConLab dell'Università Cattolica di Milano) e le principali **Innovation Platform** del territorio (DighON e Heroes meet in Maratea).

La premiazione della call for ideas si è svolta all'interno del **Museo Nazionale della Scienza e della Tecnologia Leonardo da Vinci di Milano**, durante l'evento "Innovatori 2021" organizzato da Corriere Innovazione. La manifestazione si è tenuta 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 del Corriere.it.

Il titolo di vincitore assoluto è stato assegnato a **COP (Chi Odia Paga)**, la prima startup legal tech italiana a fornire agli utenti della Rete tutti gli strumenti tecnici e legali per difendersi dall'odio online, che si è così aggiudicata un premio di 50 mila euro.



Per quanto riguarda i vincitori delle due specifiche categorie in concorso, nella sezione Collettività il primo posto è stato assegnato a **Sabreen**, un sistema che consente a una donna di età inferiore ai 40 anni di effettuare uno screening ecografico al seno utilizzando una sonda opportunamente reingegnerizzata e connessa a uno smartphone. Per la sezione Business Resiliente, invece, ha trionfato **VoiceMed**, un dispositivo che attraverso l'analisi della voce e l'utilizzo di strumenti digitali è in grado di identificare la presenza di malattie, come il Coronavirus. Entrambe le startup si sono aggiudicate un premio di 30 mila euro oltre a un percorso di advisory di eccellenza scelto da ciascun vincitore e sostenuto dal network formato dagli **Enabling Partner**: Corriere Innovazione, Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano, Google, frog design, Roland Berger, Brunswick, K&L Gates, Aruba.it, Mamacrowd e Angels4Women.

\*per seeding si intende il percorso propedeutico al reclutamento delle startup, dall'inglese inseminare (figurativo)



## LA RETE: SOLIDARIETÀ SOCIALE



Noi di Sisal non abbiamo mai smesso di **tifare Italia**. Come i tre fondatori hanno dato vita a un progetto per aiutare la ripresa del Paese, anche oggi noi **vogliamo contribuire al sostegno della nostra comunità**, rivolgendoci soprattutto verso chi continua a impegnarsi per la nostra salute: medici, infermieri e Protezione Civile che hanno lavorato e continuano a farlo, ormai da mesi e senza sosta, nella lotta contro il Coronavirus.

### LE DONAZIONI

Nonostante l'impossibilità di realizzare attività all'aperto e di aggregazione, abbiamo comunque scelto di far sentire la nostra vicinanza, attraverso azioni concrete rivolte alla comunità colpita dall'epidemia.

Durante i primi mesi del lockdown, abbiamo erogato una donazione straordinaria rivolta al **Dipartimento della Protezione Civile**. In particolare, il contributo è stato destinato all'acquisto di dispositivi di prevenzione individuale e di materiali medicali per contrastare la diffusione del virus.

Una raccolta fondi in favore della Protezione Civile è stata organizzata da parte della **nostra rete di ricevitori** e dei propri clienti, a testimonianza di quanto la credibilità, il legame e la fiducia siano valori fortemente condivisi tra la nostra Azienda, i nostri rivenditori e consumatori.

È stato devoluto un sostegno a **Cesvi Fondazione Onlus** per il progetto di intervento socio-assistenziale rivolto agli over 65 a Milano e Bergamo, e un sostegno a **Fondazione Francesca Rava – N.P.H. Italia Onlus**, per contribuire all'acquisto di macchinari a supporto della terapia intensiva del Policlinico di Milano.

Un aiuto è stato dato anche alla **Fondazione Buzzi Onlus** per il reperimento di apparecchiature mediche riguardanti la terapia intensiva, utilizzate all'interno degli ospedali lombardi durante l'emergenza e presso l'ospedale Buzzi successivamente. All'**Ordine Di Malta – Corpo Italiano di Soccorso** è stata inviata un'offerta per l'acquisto di dispositivi di prevenzione individuale per i volontari dell'Ordine.



Inoltre, un supporto è stato donato all'**Associazione Opera San Francesco Per I Poveri** al fine di garantire la prosecuzione delle attività ambulatoriali e di distribuzione di cibo durante l'emergenza. Per l'**Ospedale Guglielmo Da Saliceto** (Piacenza), sono stati acquistati dei pulsossimetri, ovvero dei particolari strumenti utili per misurare la saturazione arteriosa di ossigeno dell'emoglobina e la frequenza cardiaca.

In occasione del periodo di Natale, è stata erogata una donazione al Dipartimento della Protezione Civile come contributo al fondo per il **sostegno ai familiari dei medici e operatori sanitari deceduti** nella lotta contro il Coronavirus. L'iniziativa è stata legata al biglietto di auguri, con cui, utilizzando le coordinate bancarie presenti al suo interno, era possibile fare un'offerta individuale.

**La somma totale ammonta a 224.392 Euro.**



## WILL: IL VOLONTARIATO IN SISAL

Il volontariato in Sisal nasce nel 2017 da un'idea di un gruppo di colleghi, uniti dalla voglia di creare un progetto per aiutare gli altri, utilizzando il proprio tempo lavorativo. Così abbiamo ideato il **progetto Will**, attraverso cui vogliamo dare la possibilità ai nostri dipendenti di offrire un aiuto concreto a chi ne ha bisogno. Un'iniziativa in cui crediamo molto e che al tempo stesso ci riempie di orgoglio, perché dimostra non solo il grande legame di **vicinanza verso la comunità** della nostra Azienda, ma anche il nostro forte **senso di altruismo e impegno sociale**.

Ad affiancarci in questa missione c'è **MilanoAltruista**, una onlus di volontariato che dal 2010 opera nel capoluogo lombardo e dintorni, mettendo in contatto coloro che vogliono fare del bene e chi ne ha bisogno. Grazie a questa collaborazione abbiamo realizzato un **portale dedicato al progetto**, attraverso cui i nostri dipendenti possono aderire alle opportunità di volontariato proposte dalle associazioni collegate al network del nostro partner, destinando a tali attività quattro ore mensili.

A causa della pandemia, nel 2020 il progetto Will ha subito un momento di rallentamento, dettato dal divieto di fare attività in presenza e dall'obbligo del distanziamento. Ciò nonostante, non ci siamo fermati, ma **abbiamo continuato a pianificare nuove e importanti iniziative per il 2021**. Tra queste, una serie di webinar online dedicati a tematiche digitali, come ad esempio l'uso dei social network, i rischi del web o le fake news. Durante tali incontri, i nostri dipendenti potranno mettersi in gioco come docenti, condividendo le loro conoscenze sui diversi argomenti con una platea costituita da associazioni provenienti dal circuito di MilanoAltruista e da cittadini. Un modo diverso per dare un aiuto concreto, anche se virtuale e a distanza.

Per rafforzare ulteriormente il nostro legame con la comunità, è in programma l'estensione della piattaforma Will a tutta la popolazione aziendale e l'aumento delle associazioni attraverso le quali è possibile prestare ore di volontariato. Un obiettivo che sottolinea ancora una volta l'importanza e l'attenzione verso il territorio da parte della nostra Azienda.





# PIANETA

Noi di Sisal  
**crediamo  
nel rispetto  
del pianeta,  
per definizione.**

Per questo risparmiamo energia con l'obiettivo di ridurre, ogni anno di più, consumi, sprechi e impatto sull'ambiente. Il nostro impegno non si è mai fermato e ci ha portati a implementare soluzioni sempre più funzionali, con l'obiettivo di contribuire a costruire un futuro sostenibile.

**/Sisal**  
Responsible  
culture/

L'IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE

Crediamo che tutti siano chiamati a giocare la propria parte nel **preservare l'ecosistema naturale** e costruire un **futuro sostenibile**. Noi di Sisal ci impegniamo a promuovere comportamenti e atteggiamenti ispirati a una **corretta ed equilibrata gestione delle risorse** tra i nostri dipendenti e fornitori e a monitorare e migliorare costantemente processi e prodotti, attraverso lo sviluppo di iniziative di **risparmio energetico**, di **riduzione delle emissioni** e dell'inquinamento, nonché dei **consumi di carta**.

GESTIONE DEGLI IMPATTI



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** e degli sprechi.

Dal 2001 siamo dotati di un **Sistema di Gestione della Qualità certificato** secondo lo standard ISO 9001:2015, grazie al quale non solo manteniamo alti i livelli di gestione sostenibile dell'Azienda, ma riusciamo a diffondere un'idea diversa di qualità, in cui il **rispetto dell'ambiente** riveste un ruolo centrale. Nel 2018 abbiamo inoltre conseguito, per la sede di Roma, la certificazione ISO 14001:2015 per il **Sistema di gestione ambientale**.

ENERGIA ELETTRICA

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**. Oltre ad aver dotato la nostra sede di Milano di dispositivi per l'accensione e lo spegnimento automatico delle luci e di plafoniere con luci a LED per l'illuminazione dei corridoi, dal 2017 adottiamo dispositivi che si regolano autonomamente in funzione della luce, fino a spegnersi se non ci sono persone presenti.

Abbiamo anche intrapreso un più ampio percorso di **ottimizzazione dei consumi nelle sedi a maggiore impatto energetico**. A riguardo, dal 2018, abbiamo implementato un sistema di monitoraggio continuo dei consumi, al fine di individuare azioni mirate. Nello stesso anno è stata ottenuta per la sede di Roma la certificazione ISO 50001:2018 sul "Sistema di gestione dell'energia".

|                            | Consumo energetico interno all'organizzazione |        |
|----------------------------|-----------------------------------------------|--------|
|                            | UDM                                           | 2020   |
| Gasolio per riscaldamento* | GJ                                            | 2.450  |
| Gasolio autotrazione       | GJ                                            | 16.591 |
| Energia elettrica          | GJ                                            | 54.068 |
| Gas naturale               | GJ                                            | 3.159  |
| Consumi tot.               | GJ                                            | 76.268 |

\* I dati fanno riferimento alla sede di Milano



| Consumo energetico interno all'organizzazione |     |       |
|-----------------------------------------------|-----|-------|
|                                               | UDM | 2020  |
| Gasolio per riscaldamento*                    | GJ  | 901   |
| Energia elettrica                             | GJ  | 106   |
| Consumi tot.                                  | GJ  | 1.007 |



| Consumo energetico interno all'organizzazione |     |       |
|-----------------------------------------------|-----|-------|
|                                               | UDM | 2020  |
| Benzina autotrazione                          | GJ  | 2.326 |
| Energia elettrica                             | GJ  | 1.795 |
| Gas naturale                                  | GJ  | 104   |
| Consumi tot.                                  | GJ  | 4.225 |

## EMISSIONI

Le nostre emissioni derivano principalmente dai **consumi energetici degli immobili**, dai **processi logistici** e dagli **spostamenti dei dipendenti**. Per ognuna di queste aree abbiamo avviato specifiche iniziative al fine di ridurre gli impatti complessivi sull'atmosfera.

Per quanto riguarda i **consumi energetici degli immobili**, nel 2018 è stato migliorato l'impianto di riscaldamento/raffreddamento della sede di Roma, rendendolo capace di regolare autonomamente la temperatura a seconda della presenza o meno dei dipendenti negli uffici. È stata inoltre adeguata la piattaforma per la gestione intelligente dell'immobile (Building Management System), che consente di controllare ed adeguare la temperatura interna in funzione di quella esterna. Tali soluzioni impattano positivamente non solo sui consumi ma anche sul benessere dei dipendenti e degli ospiti.

Un'attenzione particolare, infine, è quella riservata alla **sostenibilità degli spostamenti dei dipendenti**. A riguardo, abbiamo sostituito oltre 100 veicoli della nostra flotta aziendale con vetture più moderne e dai minori consumi, attraverso la selezione mirata di fornitori capaci di offrirci modelli sempre più performanti e meno inquinanti. Tra queste, le auto elettriche risultano le più utilizzate dai dipendenti per gli spostamenti lavorativi entro un raggio di 150 km. Nel corso del 2020 ci siamo dotati anche di un **Mobility Manager**, figura chiave nell'organizzazione e nell'ottimizzazione dei costi per gli spostamenti.

## CARPOOLING

È in programma l'avvio di un progetto di **carpooling aziendale**, con il fine di **ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>** derivanti dagli spostamenti dei singoli dipendenti. La piattaforma selezionata è **JOBJOB**, attraverso la quale i colleghi possono **condividere il tragitto casa-lavoro**. Tale iniziativa permette inoltre di generare un risparmio economico per chi ne usufruisce, diminuendo così, oltre ai consumi, anche i costi di viaggio.

| <br>Energia proveniente da fonti rinnovabili<br><br>Auto elettriche*<br><br>Totale | Riduzione delle emissioni GHG |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------|
|                                                                                                                                                                     | UDM                           | 2020    |
|                                                                                                                                                                     | ton di CO <sub>2</sub>        | 6.887,2 |
|                                                                                                                                                                     | ton di CO <sub>2</sub> eq     | 1,8     |
| Totale                                                                                                                                                              |                               | 6.889   |

\*calcolo effettuato tenendo conto di auto a gasolio con consumo di 160g per chilometro di CO<sub>2</sub>

ACQUA

La flotta aziendale di Sisal si compone di **oltre 300 mezzi**, che tra le diverse attività di manutenzione necessitano anche di un lavaggio periodico. Attraverso una accurata analisi di mercato, abbiamo individuato una startup (ormai scale-up innovativa appartenente al Gruppo Telepass) che offre un servizio di lavaggio auto e moto a domicilio con **prodotti waterless** ed ecologici: si tratta di Wash Out. Tali lavaggi consentono quindi di effettuare la prestazione anche su strada pubblica senza produrre scarti al suolo. Nel 2020 sono stati effettuati **291 lavaggi auto** attraverso questa modalità andando a risparmiare una notevole quantità d'acqua (circa 240g di CO<sub>2</sub> evitata per ogni lavaggio).



|  | Litri di acqua evitati (Wash Out) |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|--------|
|                                                                                     | Unità di misura                   | 2020   |
|                                                                                     | litri                             | 46.560 |

Dati 2020 calcolati da Wash Out con la stessa metodologia della ricerca "Mobilità Sostenibile. Il caso Telepass", Dipartimento di Management - Università Ca'Foscari, 2020.

|  | Prelievi idrici                |        |                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------|-----------------------|
|                                                                                     | RISORSE IDRICHE DA TERZE PARTI |        |                       |
|                                                                                     | UDM                            | 2020   | Area a stress idrico* |
|                                                                                     | ML                             | 17,222 | -                     |
| Sede di Milano                                                                      | ML                             | 2,142  | 2,142                 |
| Sede di Roma                                                                        | ML                             | 19,364 | 2,142                 |
| Totale                                                                              | ML                             | 19,364 | 2,142                 |

\*Si segnala che la sede di Milano risulta in una zona a basso stress idrico (<10%) mentre la sede di Roma è situata in una zona ad alto stress idrico (>80%). Fonte utilizzata per l'identificazione delle aree a stress idrico: Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute.



|              | Prelievi idrici                |       |                       |
|--------------|--------------------------------|-------|-----------------------|
|              | RISORSE IDRICHE DA TERZE PARTI |       |                       |
|              | UDM                            | 2020  | Area a stress idrico* |
| Sedi, uffici | ML                             | 0,163 | 0,163                 |
| Totale       | ML                             | 0,163 | 0,163                 |

\* Si segnala che le sedi in Marocco risultano in una zona ad alto stress idrico (>80%). Fonte utilizzata per l'identificazione delle aree a stress idrico: Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute.

|            | Prelievi idrici                |       |                       |
|------------|--------------------------------|-------|-----------------------|
|            | RISORSE IDRICHE DA TERZE PARTI |       |                       |
|            | UDM                            | 2020  | Area a stress idrico* |
| Altre sedi | ML                             | 0,104 | 0,104                 |
| Totale     | ML                             | 0,104 | 0,104                 |

\* Si segnala che le sedi in Turchia risultano in una zona ad alto stress idrico (>80%). Fonte utilizzata per l'identificazione delle aree a stress idrico: Aqueduct Water Risk Atlas del World Resources Institute.

RIFIUTI

L'impegno per una **corretta raccolta dei rifiuti** nelle sedi e negli uffici coinvolge costantemente i nostri dipendenti a livello culturale prima ancora che materiale: l'attitudine al rispetto dell'ambiente va infatti promossa soprattutto laddove gli impatti non emergono in tutta la loro entità o pericolosità. Per questo implementiamo **azioni di sensibilizzazione** a tutti i livelli, oltre a dotare le nostre sedi con tutti gli strumenti necessari per **ridurre al minimo gli sprechi**. In particolare, sono stati collocati contenitori per la raccolta **differenziata** in tutte le sale ristoro e nelle aree vicino alle stampanti, tra cui un contenitore ad hoc per lo smaltimento dei toner e dei consumabili esausti. In materia di **informazione** sul tema, nel 2019 sono state effettuate comunicazioni ad hoc riguardo il corretto smaltimento dei rifiuti, associando i nuovi contenitori a colori e immagini.

PLASTIC FREE

Alla fine del 2019, all'interno del progetto "Sisal x l'ambiente", nato dalla collaborazione fra le funzioni HR e CSR, è stata sviluppata una specifica iniziativa riguardo al tema "plastic free". Nello specifico, è stata distribuita a dipendenti e fornitori (oltre 2.500 consegne) una borraccia personalizzata e abbiamo sostituito i bicchieri e palette di plastica per l'erogazione delle bevande calde in tutte le aree break di Milano e Roma con bicchieri di carta e palette di legno. Inoltre, negli uffici sono state eliminate le bottiglie in PET di acqua naturale rimpiazzandole con bottiglie eco compostabili. Tali introduzioni hanno avuto un effetto decisamente significativo, riducendo notevolmente la produzione di rifiuti di plastica delle varie sedi. Tutta l'iniziativa è stata accompagnata da una campagna di comunicazione ad hoc sul tema volta a sensibilizzare le condotte delle persone, in riferimento ai consumi eccessivi di plastica e sulle conseguenze che ne derivano.

|                        | Peso totale dei rifiuti |      |
|------------------------|-------------------------|------|
|                        | UDM                     | 2020 |
| Rifiuti pericolosi     | ton.                    | 9    |
| Rifiuti non pericolosi | ton.                    | 266  |
| Totale                 | ton                     | 275  |



|                        | Peso totale dei rifiuti |      |
|------------------------|-------------------------|------|
|                        | UDM                     | 2020 |
| Rifiuti pericolosi     | ton.                    | 0,24 |
| Rifiuti non pericolosi | ton.                    | 51   |
| Totale                 | ton                     | 52   |

## LA CARTA IN SISAL

Per un gioco che sia responsabile anche nei confronti dell'ambiente, prestiamo grande attenzione all'**utilizzo sostenibile delle risorse**, in particolare della **carta**, che rappresenta per noi il materiale più utilizzato e, al contempo, più a rischio di spreco. Il costante impegno di Sisal nel presidiare i consumi di carta risulta particolarmente strategico, con un focus nello **sviluppo di prodotti basati su carta ecologica e nella digitalizzazione di prodotti e processi**.

### In ufficio

Promuoviamo l'adozione di **comportamenti responsabili** da parte dei nostri dipendenti e selezioniamo solo **fornitori** di carta e servizi per le stampanti multifunzione che si dimostrino **sostenibili**. Nello specifico, il nostro impegno nella riduzione del consumo di carta all'interno degli uffici si è concretizzato in due principali azioni: l'installazione di un server centrale per l'**ottimizzazione delle stampe** e l'avviamento di una gara per la fornitura di **nuovi modelli di stampanti** che offrono prestazioni più efficienti.

A seguito della gara, nel 2019 abbiamo introdotto nei nostri uffici stampanti multifunzione di nuova generazione. Questo ci ha permesso di **limitare al minimo lo spreco di carta e di inchiostro**, con una percentuale di guasti significativamente più bassa rispetto ai precedenti anni. Inoltre, attraverso la piattaforma centrale, abbiamo impostato alcune opzioni mirate all'ottimizzazione dei consumi, tra le quali la stampa di default in bianco e nero e in fronte/retro, con un conseguente ulteriore risparmio di carta e inchiostro. Il server centrale consente anche di **monitorare i consumi dei singoli utenti** e di quantificare, attraverso un apposito report, il **valore di spesa** in un dato periodo di tempo. Nel 2020 abbiamo portato avanti ulteriori iniziative di **sensibilizzazione** sull'impatto ambientale delle stampe, nonché introdotto una percentuale sempre maggiore di carta riciclata per le stampe che non richiedono un rendimento grafico particolarmente elevato.

Sempre quest'anno abbiamo esteso la **firma digitale dei contratti con Adobe Signs**, già operativa per la rete distributiva, anche alle nostre sedi. Abbiamo anche dismesso, laddove possibile, i dispositivi FAX in favore di un **maggior uso della PEC aziendale**.

In collaborazione con l'ufficio stampa, abbiamo inoltre all'attivo l'iniziativa di "**Edicola Digitale**", che ha avuto come focus principale l'abbandono della maggior parte dei quotidiani cartacei, in favore delle rispettive **versioni online**. Questa iniziativa ha portato un effetto positivo sia sui consumi di carta delle sedi, sia sullo spazio di archivio da dedicare ai diversi quotidiani cartacei.

### Nella rete Sisal

Anche all'interno di tutta la nostra **rete** sviluppiamo continuamente iniziative dedicate a ridurre gli impatti legati al consumo di carta. Tra le principali:

- / Utilizzo di carta riciclata nelle sedi retail.** Questa tipologia di carta consente di ottenere piccoli risparmi economici, a fronte però di una **significativa riduzione degli impatti ambientali**. La produzione di ogni singola risma A4 di carta riciclata consente di risparmiare 7,5 kg di legno, 19,3 Kwh di elettricità, 107 litri di acqua e 1,6 kg di CO2.
- / Introduzione di nuovi modelli di stampanti.** L'utilizzo di stampanti dalle elevate prestazioni in termini ambientali migliora l'**efficienza complessiva della rete nei consumi di carta e inchiostro**.

- / **Certificazione FSC® per tutti i nostri fornitori.** Dato l'elevato consumo di **carta termica** nella rete di punti vendita, richiediamo che tutti i nostri **fornitori** di materiali da gioco siano **certificati**.
- / **Programma Stock Store.** Il programma, in essere dal 2013, ha l'obiettivo di **gestire le scorte e il riordino di materiali** presso le **ricevitorie**, nonché di monitorare costantemente il consumo di carta.
- / **Implementazione della firma digitale.** L'utilizzo della firma digitale per i contratti della rete distributiva e dell'area degli apparecchi da intrattenimento comporta una **minore** necessità di effettuare **stampe** di documenti, riducendo di conseguenza i consumi cartacei.

\*Fonte: stima elaborata dal fornitore Steinbeis Papier



Carta normale  
per stampanti

Carta riciclata  
per stampanti

Carta termica

| Consumi di carta |            |
|------------------|------------|
| UDM              | 2020       |
| t                | 5,95       |
| t.               | 12,2       |
| m.               | 71.841.452 |



Carta normale  
per stampanti

Carta termica

| Consumi di carta |            |
|------------------|------------|
| UDM              | 2020       |
| t                | 0,26       |
| m                | 12.816.516 |



Carta normale  
per stampanti

Carta termica

Carta riciclata

Altri consumi di  
carta

| Consumi di carta |      |
|------------------|------|
| UDM              | 2020 |
| t.               | 6    |
| t.               | 207* |
| t.               | 17   |
| t.               | 572  |

\* con riferimento al consumo di Carta termica della Turchia, non è disponibile il dato in metri

**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. Ci impegniamo quindi a **promuovere il Modello di sostenibilità lungo tutta la Filiera e garantire che venga messo 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 **1810 fornitori**, per un valore totale dei contratti di fornitura di **272 Mln €**. Il numero dei fornitori comprende il perimetro Italia e sue controllate con 410 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 formulati 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 calcola la performance globale del fornitore, individuando opportunità di miglioramento.

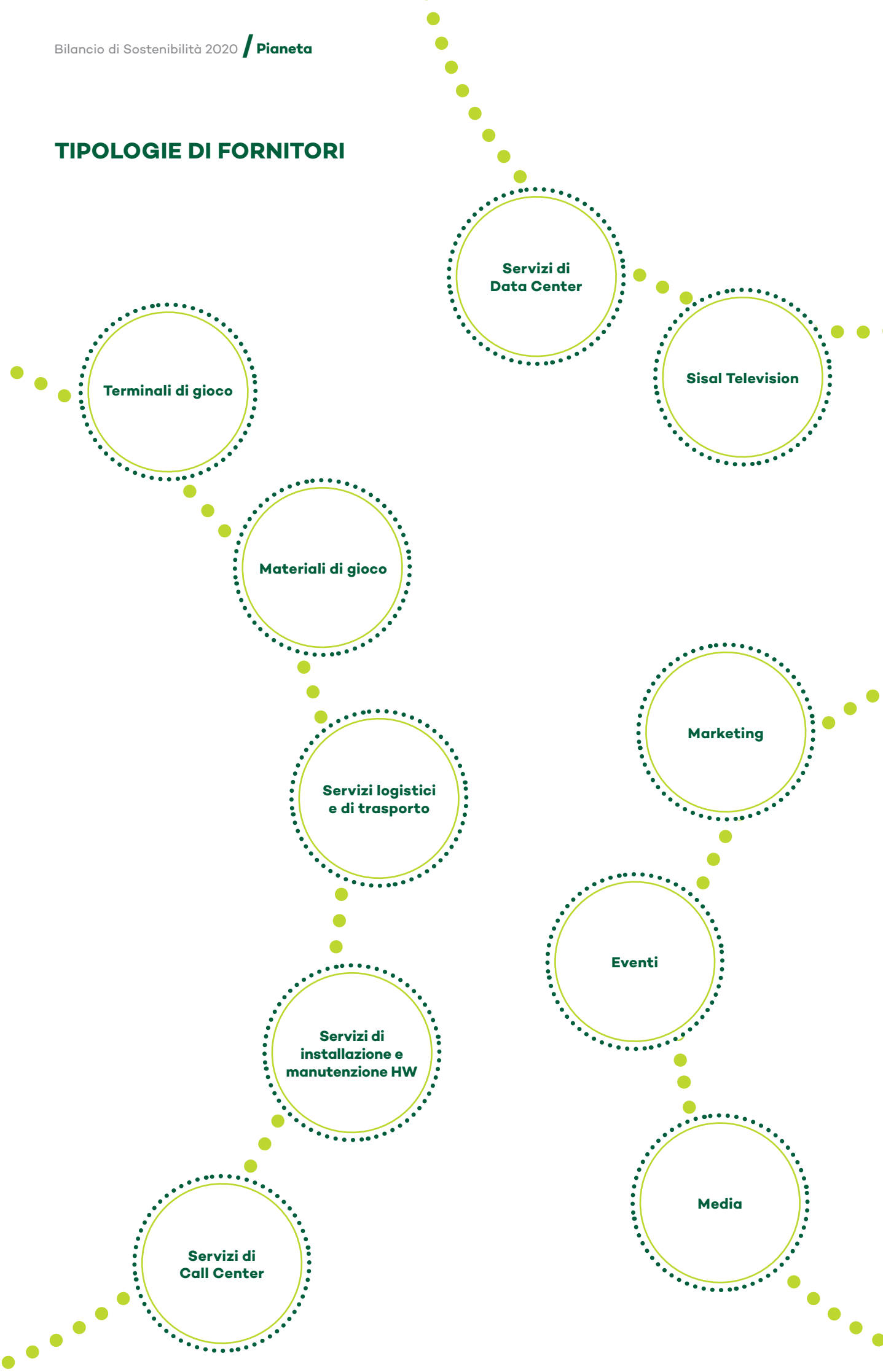
A tutti i nostri fornitori viene **contrattualmente** richiesta l'**osservanza** delle norme e dei principi del **Codice Etico e di Comportamento** adottato ai sensi del D.lgs. 231/01, disponibile anche sul sito aziendale. Il documento ci aiuta a rendere concreto l'impegno di coltivare un rapporto di **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.

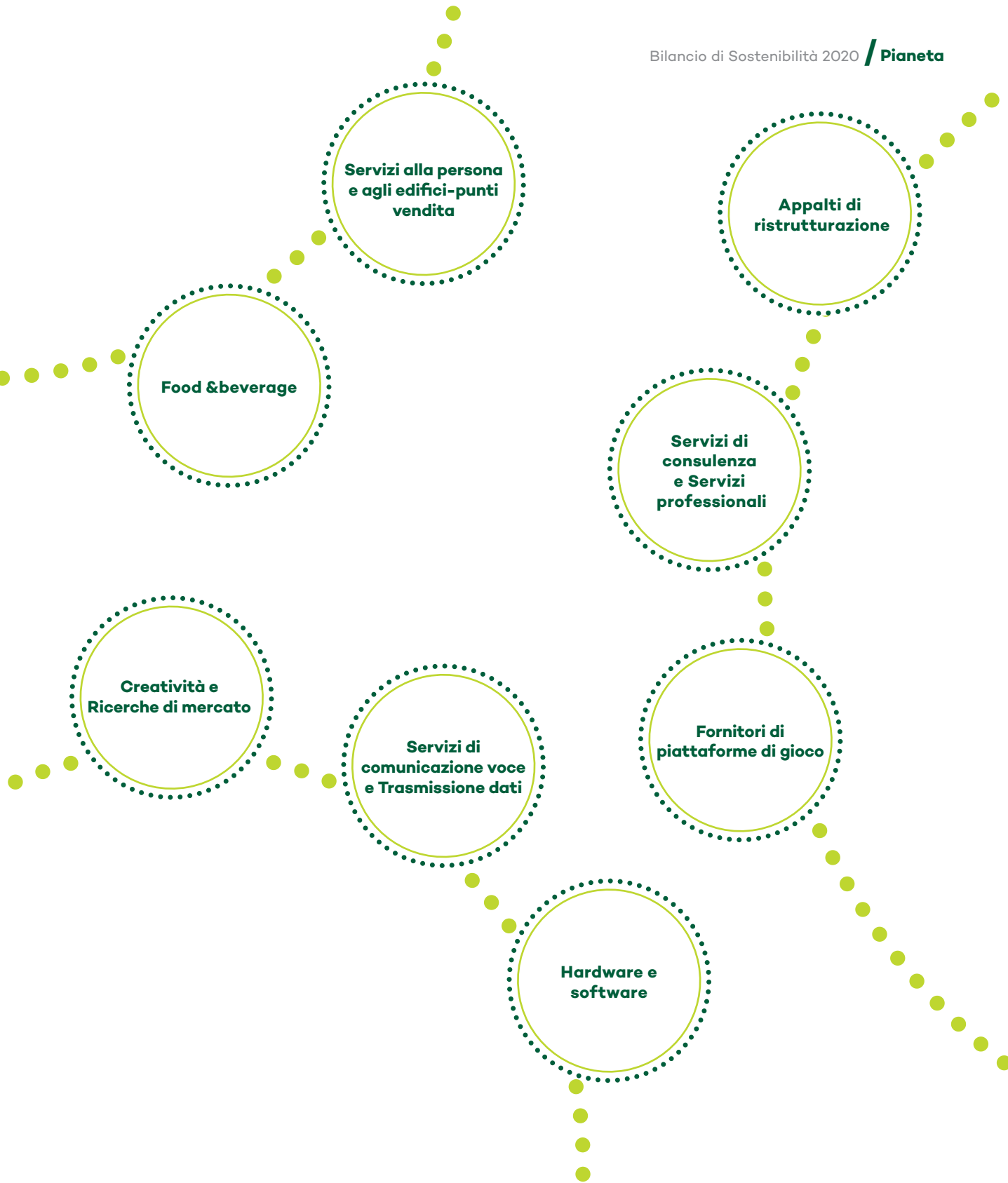
**PROCEDURE INTERNAZIONALI**

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, la preparazione della documentazione di gara, la valutazione delle offerte ricevute, la selezione e la contrattualizzazione del fornitore aggiudicatario fino al caricamento dei contratti sulla piattaforma Appian.

**TIPOLOGIE DI FORNITORI**





| GESTIONE DEGLI IMPATTI DI PRODOTTI E SERVIZI                                       |         |                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------|
|                                                                                    | UDM     | 2020                              |
| Numero di fornitori di materiali da gioco certificati FSC sul totale dei fornitori | %       | 100                               |
| Utilizzo di energia proveniente da fonti rinnovabili                               | %.      | Certificato "100% Energia Pulita" |
| Spedizioni totali evitate                                                          | Numero. | 325.450                           |



# **Il nostro impegno ESG**







## IL NOSTRO IMPEGNO ESG

Il nostro impegno di sostenibilità si sta evolvendo anche in ottica ESG che ad oggi monitoriamo grazie al nostro modello strategico, così declinato:

### Environmental

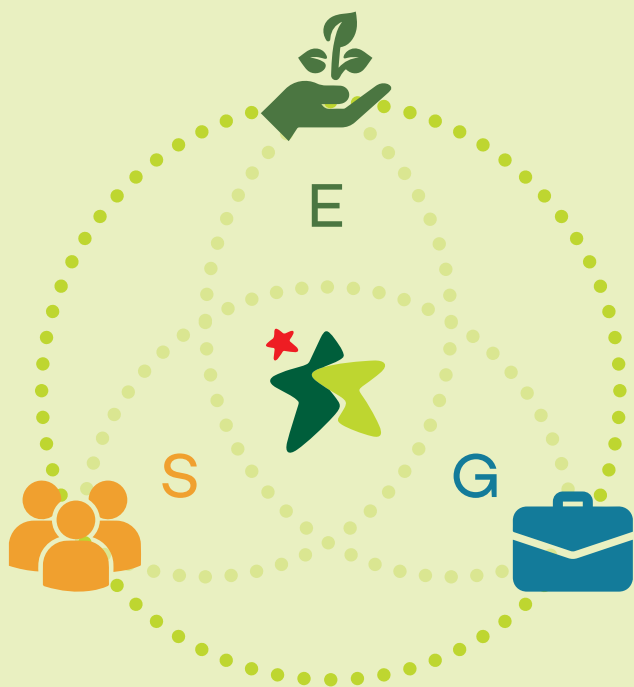
- / Mitigazione delle emissioni all'interno dell'organizzazione
- / Mitigazione degli impatti ambientali di prodotti e servizi
- / Riduzione dei consumi energetici
- / Sviluppo di una sostenibilità digitale della rete nel territorio
- / Apertura di un nuovo headquarter con i massimi standard di sostenibilità ambientale

### Social

- / Promozione dell'innovazione e supporto all'imprenditoria
- / Promozione di un modello di gioco legale ed equilibrato
- / Protezione e tutela dei giocatori
- / Minimizzazione dei giocatori problematici e supporto
- / Inclusione, diversità e parità di genere
- / Impegno verso la comunità

### Governance

- / Sistema di Corporate Governance della Sostenibilità basato sul coinvolgimento del Consiglio di Amministrazione, Comitato endo-consiliare Controllo Rischi e Sostenibilità e Comitato di Sostenibilità interno
- / ISO, Certificazioni procedure e processi a supporto di tematiche ESG
- / Remuneration system articolato anche su temi di sostenibilità







(\*) Anticorruption, Security, Privacy, AML, Fraud, Responsible Gaming

(\*\*) Per fornitori con contratti superiori a €50.000

## 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 2020 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 2019, secondo l'opzione “**in accordance Core**” e verrà pubblicato con **frequenza annuale**.

### Perimetro e processo di reporting

A seguito di una modifica strutturale del Gruppo Sisal avvenuta a fine 2019, che ha visto la separazione dei due business Giochi e Servizi tra Sisal S.p.A. e SisalPay S.p.A. con conseguente cambiamento delle figure di responsabilità interne, il presente documento rappresenta il secondo **Bilancio di Sostenibilità di Sisal S.p.A.**

Tutti i dati, le iniziative e i progetti si riferiscono al periodo compreso tra il **01/01/2020** e il **31/12/2020** e fanno quindi riferimento alla società **Sisal S.p.A.** e relative controllate. Sono presenti le seguenti eccezioni per i seguenti ambiti:

- / i dati ambientali non sono più relativi al perimetro di Sisal Group (come accaduto per il 2019); pertanto in questo Bilancio non ci sarà la comparazione con l'anno precedente poiché è stata eseguita una disaggregazione dei dati con perimetro Sisal S.p.A.;
- / i dati relativi alla formazione e gli indicatori di salute e sicurezza si riferiscono al solo perimetro Italia (Sisal Group S.p.A., Sisal S.p.A., Sisal Point S.p.A., Sisal Entertainment S.p.A.).

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

### 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 secondo anno di rendicontazione di Sisal S.p.A., i dati riportati sono relativi al biennio 2019-2020, fatta eccezione dei dati ambientali che fanno riferimento al solo 2020, primo anno di rendicontazione per il perimetro Sisal S.p.A.

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](http://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 28 luglio 2021.

GRI CONTENT INDEX

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

| PROFILO ORGANIZZATIVO |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Standard              | Disclosure                                                                           | Sezione/Numero di pagina                                                                                                                                                                                                                                 |
| 102-1                 | Nome dell'organizzazione                                                             | La nostra organizzazione 33-34                                                                                                                                                                                                                           |
| 102-2                 | Attività, marchi, prodotti e servizi                                                 | La nostra offerta 18-19                                                                                                                                                                                                                                  |
| 102-3                 | Ubicazione sede generale                                                             | Contatti 119                                                                                                                                                                                                                                             |
| 102-4                 | Paesi di operatività                                                                 | Lo sviluppo internazionale 20-23<br>La nostra organizzazione 33-34                                                                                                                                                                                       |
| 102-5                 | Assetto proprietario                                                                 | La nostra organizzazione 33-34                                                                                                                                                                                                                           |
| 102-6                 | Mercati serviti                                                                      | La struttura interna 36-38<br>Il mercato di riferimento 45-46                                                                                                                                                                                            |
| 102-7                 | Dimensione dell'organizzazione                                                       | Highlight 6-7<br>La nostra organizzazione 33-34<br>I principali risultati economici 46-47<br>La rete Sisal: per un'esperienza di divertimento responsabile 64-65<br>Le persone di Sisal in numeri 80-84                                                  |
| 102-8                 | Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori                                       | Le persone di Sisal in numeri 80-84                                                                                                                                                                                                                      |
| 102-9                 | Catena di fornitura                                                                  | Filiera sostenibile 99-101                                                                                                                                                                                                                               |
| 102-10                | Cambiamenti significativi relativi all'organizzazione e alla sua catena di fornitura | Lettera agli stakeholder 4<br>Lo sviluppo internazionale 20-23<br>Nota metodologica 106                                                                                                                                                                  |
| 102-11                | Applicazione dell'approccio prudenziale                                              | Controllo interno e gestione dei rischi 39                                                                                                                                                                                                               |
| 102-12                | Iniziative esterne                                                                   | Le nostre certificazioni 42-43                                                                                                                                                                                                                           |
| 102-13                | Adesione ad associazioni                                                             | Le principali associazioni con cui Sisal si relaziona nell'ambito di specifiche attività sono:<br><br>/ European Lotteries (EL)<br>/ World Lottery Association (WLA)<br>/ Sistema Gioco Italia (SGI)<br>/ Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP) |
| 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 15                                                                                                                                                                |
| GOVERNANCE             |                                                                                 |                                                                                                                                                                                            |
| 102-18                 | Struttura di governance                                                         | Il sistema di governance 35-36                                                                                                                                                             |
| STAKEHOLDER ENGAGEMENT |                                                                                 |                                                                                                                                                                                            |
| 102-40                 | Lista degli stakeholder                                                         | Engagement e materialità 25-27                                                                                                                                                             |
| 102-41                 | Accordi di contrattazione collettiva                                            | 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. |
| 102-42                 | Processo di identificazione e selezione degli stakeholder                       | Engagement e materialità 25-27                                                                                                                                                             |
| 102-43                 | Approccio allo stakeholder engagement                                           | Engagement e materialità 25-27                                                                                                                                                             |
| 102-44                 | Temi chiave emersi dall'engagement                                              | Engagement e materialità 25-27                                                                                                                                                             |
| PRATICHE DI REPORTING  |                                                                                 |                                                                                                                                                                                            |
| 102-45                 | Entità incluse nel bilancio consolidato                                         | Nota metodologica 106                                                                                                                                                                      |
| 102-46                 | Processo per la definizione dei contenuti del bilancio e del perimetro dei temi | Engagement e materialità 25-27<br>Nota metodologica 106                                                                                                                                    |
| 102-47                 | Lista degli aspetti materiali                                                   | Engagement e materialità 25-27                                                                                                                                                             |
| 102-48                 | Rettifiche di informazioni                                                      | Nota metodologica 106                                                                                                                                                                      |
| 102-49                 | Cambiamenti nel reporting                                                       | Nota metodologica 106                                                                                                                                                                      |
| 102-50                 | Periodo di reporting                                                            | Nota metodologica 106                                                                                                                                                                      |
| 102-51                 | Data dell'ultimo report pubblicato                                              | Nota metodologica 106                                                                                                                                                                      |
| 102-52                 | Frequenza del reporting                                                         | Nota metodologica 106                                                                                                                                                                      |
| 102-53                 | Contatti per domande riguardanti il bilancio                                    | Contatti 119                                                                                                                                                                               |
| 102-54                 | Scelta dell'opzione "in accordance" con i GRI Standards                         | Nota metodologica 106                                                                                                                                                                      |
| 102-55                 | GRI Content Index                                                               | GRI Content Index 107                                                                                                                                                                      |
| 102-56                 | Assurance esterna                                                               | Nota metodologica 106                                                                                                                                                                      |

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE – ASPETTI MATERIALI

| SOCIALE                       |                                                                                                                                    |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO |                                                                                                                                    |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |
| Standard                      | Indicatori di performance                                                                                                          | Sezione/numero di pagina                                                                                       | Omissioni                                                                                                                                                                                |
| 103-1<br>103-2<br>103-3       | Management approach                                                                                                                | Le nostre certificazioni 42-43<br>Valorizzare le persone vera<br>ricchezza della società 69<br>Wellbeing 75-78 |                                                                                                                                                                                          |
| 403-8                         | Accordi formali con i sindacati<br>relativi alla salute e alla sicurezza                                                           | Le persone di Sisal in numeri 80-84                                                                            |                                                                                                                                                                                          |
| 403-9                         | Infortuni sul lavoro                                                                                                               | Le persone di Sisal in numeri 80-84                                                                            | Informazioni non disponibili:<br>/ dati relativi ai lavoratori non<br>dipendenti;<br>/ tassi di infortunio;<br>/ ore lavorate.                                                           |
| EDUCAZIONE E FORMAZIONE       |                                                                                                                                    |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |
| 103-1<br>103-2<br>103-3       | Management approach                                                                                                                | Valorizzare le persone vera<br>ricchezza della società 69<br>Continuous learning 72-74                         |                                                                                                                                                                                          |
| 404-1                         | Ore medie di formazione annue<br>per dipendente                                                                                    | Le persone di Sisal in numeri 80-84                                                                            |                                                                                                                                                                                          |
| 404- 2                        | Programmi di aggiornamento<br>delle competenze dei dipendenti<br>e programmi di assistenza alla<br>transizione                     | Le persone di Sisal in numeri 80-84                                                                            |                                                                                                                                                                                          |
| 404-3                         | Percentuale di dipendenti che<br>ricevono regolarmente valutazioni<br>delle performance e dello sviluppo<br>della propria carriera | Come coinvolgiamo i nostri<br>dipendenti 70-71                                                                 |                                                                                                                                                                                          |
| COMUNITÀ LOCALI               |                                                                                                                                    |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |
| 103-1<br>103-2<br>103-3       | Management approach                                                                                                                | Generare valore condiviso per il<br>territorio e la collettività 87-90                                         |                                                                                                                                                                                          |
| 413-1                         | Attività che prevedono il<br>coinvolgimento delle comunità<br>locale, valutazioni d'impatto e<br>programmi di sviluppo             | Generare valore condiviso per il<br>territorio e la collettività 87-90                                         | Informazioni non disponibili:<br>/ percentuale di attività<br>per le quali sono state<br>implementate azioni di<br>coinvolgimento della<br>comunità locale;<br>/ valutazioni di impatto. |
| COMPLIANCE                    |                                                                                                                                    |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |
| 103-1<br>103-2<br>103-3       | Management approach                                                                                                                | Controllo interno e gestione<br>dei rischi 39                                                                  |                                                                                                                                                                                          |
| 419-1                         | Inosservanza delle leggi e dei<br>regolamenti socio-economici                                                                      | Sisal non ha subito nel 2020<br>sanzioni per inosservanza di leggi e<br>regolamenti socio-economici            |                                                                                                                                                                                          |
| PRIVACY DEI CONSUMATORI       |                                                                                                                                    |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |
| 103-1<br>103-2<br>103-3       | Management approach                                                                                                                | Le nostre certificazioni 42-43                                                                                 |                                                                                                                                                                                          |
| 418-1                         | Reclami riconosciuti relativi a<br>violazioni della privacy e perdite<br>dei dati dei clienti                                      | Sisal non ha subito nel 2020 sanzioni<br>per perdite dati dei clienti                                          |                                                                                                                                                                                          |

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE – ASPETTI MATERIALI

| OCCUPAZIONE                  |                                                                  |                                                                                    |  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 103-1<br>103-2<br>103-3      | Management approach                                              | Valorizzare le persone vera ricchezza della società 69                             |  |
| 401-1                        | Nuove assunzioni e turnover del personale                        | Le persone di Sisal in numeri 80-84                                                |  |
| DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ |                                                                  |                                                                                    |  |
| 103-1<br>103-2<br>103-3      | Management approach                                              | Valorizzare le persone vera ricchezza della società 69<br>Diversity & inclusion 69 |  |
| 405-1                        | Indicatori di diversità negli organi di governo e dei dipendenti | Il sistema di governance 35-36<br>Le persone di Sisal in numeri 80-84              |  |

ALTRI ASPETTI MATERIALI – NON GRI

| GIOCO RESPONSABILE                                                                                                                                                             |                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Management approach e indicatori di performance                                                                                                                                | Sezione/numero 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 56-59                                                                                        |
| Modalità di diffusione e frequenza delle comunicazioni in merito al programma di gioco responsabile adottato dalla Società                                                     | Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole 56-59                                                                                        |
| Tipologia di materiale informativo distribuito presso i punti vendita                                                                                                          | Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole 56-59                                                                                        |
| Numero di nuovi giochi per cui è stata effettuata una valutazione di rischio sul totale di nuovi giochi prodotti dalla Società                                                 | Protezione dei giocatori 60-61                                                                                                               |
| Numero di nuovi giochi che hanno ottenuto la certificazione Game Gard sul totale nuovi giochi prodotti dalla Società                                                           | Protezione dei giocatori 60-61                                                                                                               |
| Tipologia di informazioni presenti sulle piattaforme di gioco on-line                                                                                                          | Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole 56-59                                                                                        |
| Tipologia di meccanismi previsti per il contenimento dei rischi connessi al gioco                                                                                              | Protezione dei giocatori 60-61                                                                                                               |
| Codici di condotta/Standard adottati dalla Società a regolamentazione della comunicazione/pubblicità sui giochi                                                                | Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole 56-59                                                                                        |
| Numero e tipologia di Istituzioni/Organizzazioni per l'assistenza/gestione delle patologie connesse al gioco con cui la Società collabora                                      | Supporto dei giocatori problematici 61                                                                                                       |
| Tipologia di servizi offerti per il contenimento delle patologie connesse al gioco                                                                                             | Supporto dei giocatori problematici 61                                                                                                       |
| 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 61                                                                                                       |
| 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 56-59                                                                                        |
| Tipologia di informazioni sul gioco responsabile veicolate dalla Società                                                                                                       | Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole 56-59                                                                                        |
| Modalità di diffusione delle informazioni sul gioco responsabile                                                                                                               | Educazione ad un gioco bilanciato e consapevole 56-59                                                                                        |
| Certificazioni su responsible gaming ottenute dalla Società                                                                                                                    | La legalità nel gioco 62-63                                                                                                                  |
| INNOVAZIONE                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                              |
| Tipologia di nuovi giochi/servizi sviluppati nell'anno                                                                                                                         | I dati sono presenti nella scheda di rendicontazione dedicata; per questioni editoriali tali dati non vengono pubblicati in questo Bilancio. |
| LOTTA ALLE FRODI                                                                                                                                                               |                                                                                                                                              |
| Attività di monitoraggio specifica effettuata nell'anno per la prevenzione della commissione di frodi                                                                          | La legalità nel gioco 62-63                                                                                                                  |

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE – ALTRI ASPETTI RILEVANTI

| ECONOMIA                         |                                                                                                    |                                                                                                                   |                                                                                       |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ANTI-CORRUZIONE                  |                                                                                                    |                                                                                                                   |                                                                                       |
| Standard                         | Indicatori di performance                                                                          | Sezione/numero di pagina                                                                                          | Omissioni                                                                             |
| 103-1<br>103-2<br>103-3          | Management approach                                                                                | Le nostre certificazioni 42-43                                                                                    |                                                                                       |
| 205-2                            | Attività di comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione                  | Le nostre certificazioni 42-43                                                                                    |                                                                                       |
| COMPORTAMENTI ANTICONCORRENZIALI |                                                                                                    |                                                                                                                   |                                                                                       |
| 103-1<br>103-2<br>103-3          | Management approach                                                                                | Il mercato di riferimento 45-46                                                                                   |                                                                                       |
| 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 2020 |                                                                                       |
| AMBIENTE                         |                                                                                                    |                                                                                                                   |                                                                                       |
| MATERIE PRIME                    |                                                                                                    |                                                                                                                   |                                                                                       |
| 103-1<br>103-2<br>103-3          | Management approach                                                                                | Le nostre certificazioni 42-43<br>L'impegno verso l'ambiente 93                                                   |                                                                                       |
| 301-1                            | Materie prime utilizzate per peso o volume                                                         | La carta in Sisal 97-98                                                                                           |                                                                                       |
| ENERGIA                          |                                                                                                    |                                                                                                                   |                                                                                       |
| 103-1<br>103-2<br>103-3          | Management approach                                                                                | Le nostre certificazioni 42-43<br>L'impegno verso l'ambiente 93                                                   |                                                                                       |
| 302-1                            | Consumo di energia all'interno dell'organizzazione                                                 | Gestione degli impatti 93-97                                                                                      |                                                                                       |
| ACQUA                            |                                                                                                    |                                                                                                                   |                                                                                       |
| 103-1<br>103-2<br>103-3          | Management approach                                                                                | Le nostre certificazioni 42-43<br>L'impegno verso l'ambiente 93                                                   |                                                                                       |
| 303-3                            | Prelievo totale di acqua per fonte                                                                 | Gestione degli impatti 93-97                                                                                      | Informazioni non disponibili:<br>/tipologia di acqua (acqua dolce o altra tipologia). |
| EMISSIONI                        |                                                                                                    |                                                                                                                   |                                                                                       |
| 103-1<br>103-2<br>103-3          | Management approach                                                                                | Le nostre certificazioni 42-43<br>L'impegno verso l'ambiente 93                                                   |                                                                                       |
| 305-5                            | Riduzione delle emissioni dirette di gas ad effetto serra                                          | Gestione degli impatti 93-97                                                                                      |                                                                                       |



| SCARICHI E RIFIUTI      |                                                       |                                                                                 |                                                                                                                    |
|-------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 103-1<br>103-2<br>103-3 | Management approach                                   | Le nostre certificazioni 42-43<br>L'impegno verso l'ambiente 93                 |                                                                                                                    |
| 306-2                   | Rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento     | Gestione degli impatti 93-97                                                    | Informazioni non disponibili:<br>/ suddivisione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi per metodo di smaltimento. |
| CONFORMITÀ AMBIENTALE   |                                                       |                                                                                 |                                                                                                                    |
| 103-1<br>103-2<br>103-3 | Management approach                                   | Le nostre certificazioni 42-43<br>L'impegno verso l'ambiente 93                 |                                                                                                                    |
| 307-1                   | Inosservanza delle leggi e dei regolamenti ambientali | Nel 2020 non sono state rilevate inosservanze di leggi e regolamenti ambientali |                                                                                                                    |

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE - ALTRI ASPETTI RILEVANTI  
NON GRI

| CENTRALITÀ DELLA RETE                                                           |                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Management approach e indicatori di performance                                 | Sezione/numero di pagina                                        |
| Numero e tipologia di punti vendita                                             | La rete Sisal: un'esperienza di divertimento responsabile 64-65 |
| Criteri di selezione utilizzati per la scelta del punto vendita                 | La rete Sisal: un'esperienza di divertimento responsabile 64-65 |
| Numero e tipologia di attività informative e formative rivolte ai punti vendita | La rete Sisal: un'esperienza di divertimento responsabile 64-65 |
| Attività di monitoraggio del punto vendita                                      | La rete Sisal: un'esperienza di divertimento responsabile 64-65 |

**RELAZIONE DI REVISIONE LIMITATA  
SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ**



**SISAL SPA**

**RELAZIONE DI REVISIONE LIMITATA SUL BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ 2020**



## **Relazione di revisione limitata sul Bilancio di Sostenibilità 2020**

Al Consiglio di Amministrazione della Sisal SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità di Sisal SpA e sue controllate (di seguito “il Gruppo” o “Gruppo Sisal”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2020.

### **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 2019 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito “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 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 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 725091 Cap. Soc. Euro 100.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 06234620968 - Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640311 Fax 080 5640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d’Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 070 6848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 Fax 055 2482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873431 Fax 049 8734399 | **Rubano** 35030 Via Belle Putte 36 - **Palermo** 90141 Via Marechese Ugo 60 Tel. 091 6236313 Fax 091 7829221 | **90139** Via Roma 457 Tel. 091 6752111 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 Fax 0521 781844 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 6920731 Fax 06 69207330 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 5773211 Fax 011 5773299 - **Trento** 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 Fax 0461 239077 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 315711 Fax 0422 315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 Fax 040 364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl  
[www.pwc.com/it](http://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:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo “Valore” del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale di Sisal SpA e Sisal Loterie Maroc Sarl AU 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 Sisal SpA
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- Per la seguente società, Sisal Loterie Maroc Sarl AU, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base



campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 5 agosto 2021

PricewaterhouseCoopers Business Services Srl

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Garzillo", written over a horizontal line.

Giuseppe Garzillo  
(Partner)





## CONTATTI

---

Sede legale  
SISAL S.P.A.  
Via Alessio di Tocqueville, 13  
20154 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](mailto:infoCSR@sisal.it)

[https://twitter.com/Sisal\\_Group](https://twitter.com/Sisal_Group)  
<https://www.linkedin.com/company/sisal-group/>  
<https://www.youtube.com/user/grupposisal>  
<https://www.facebook.com/grupposisal>

[www.sisal.com](http://www.sisal.com)

