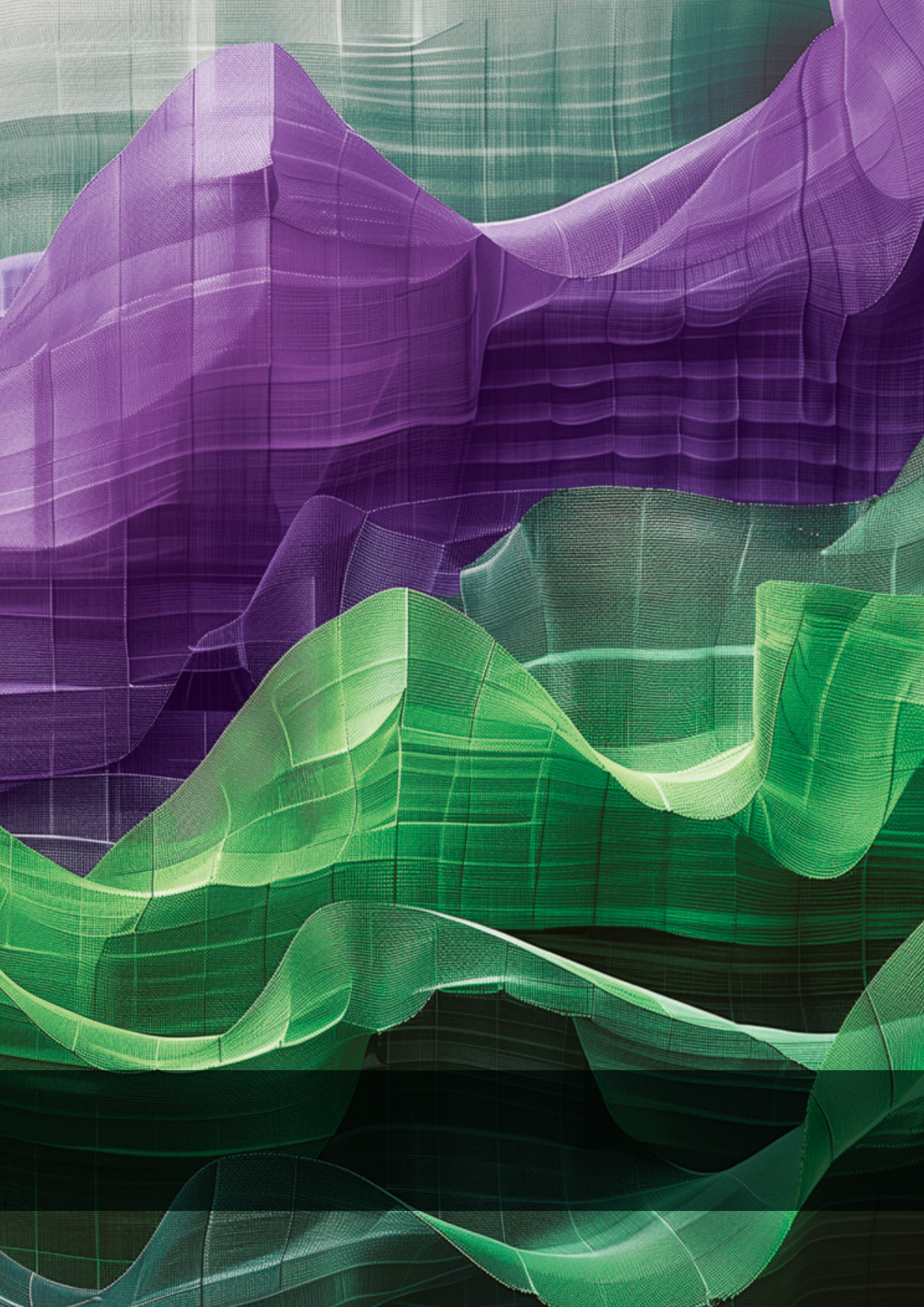


Business Ethics



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

La creazione di valore nel medio e lungo termine e la realizzazione degli obiettivi strategici non possono prescindere dall'adottare, promuovere e garantire un approccio etico al business, che per noi di Sisal si declina in tre pilastri: **Business Integrity, Data Ethics, Security**. Un impegno che si traduce in lotta

alla corruzione e al riciclaggio, tutela della privacy e del patrimonio aziendale, cybersecurity, con una crescente attenzione anche al rispetto dei diritti umani e alla non discriminazione. Ci impegniamo a promuovere questo approccio lungo tutta la filiera e in tutti i Paesi dove operiamo.

I nostri presidi

Sisal prima azienda nel settore del gaming in Italia ad avere ottenuto la

certificazione ISO 37001:2016

del Sistema di gestione
per la prevenzione della corruzione

(pag. 160)

Sisal ha attivato la

Piattaforma Speak Up!

per la ricezione e la gestione
delle segnalazioni, disponibile in tutte
le lingue parlate nel Gruppo

(pag. 162)

Sisal ha implementato e certificato un

Sistema di gestione della privacy delle informazioni (ISO 27701: 2019)

(pag. 164)





Sisal si è dotata di un

Chief Information Security Officer (CISO)

per la sicurezza delle infrastrutture
e dei sistemi informatici

(pag. 165)

I nostri obiettivi

 	Valore obiettivo	Anno di riferimento	Avanzamento 2023	
% ore di disponibilità del sistema ICT per supportare le piattaforme di gioco*	100%	Ogni anno	100%	
% dipendenti che ha svolto attività di formazione su business ethics, data privacy e security**	≥95%	Ogni anno	97%	

* Calcolato come media della disponibilità dei diversi business e servizi.

** Tutti i dipendenti devono obbligatoriamente completare i corsi in tema di business ethics e data privacy entro un periodo definito dalla data di assunzione.

Il nostro impatto

Business Integrity

Le modalità di azione da parte di Sisal e della sua popolazione aziendale, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti e secondo i principi di legalità, lealtà, onestà, correttezza, trasparenza e responsabilità.

(pag. 160)

Data Ethics

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

(pag. 163)

Security

Il rispetto delle proprietà di riservatezza, integrità e disponibilità delle infrastrutture e dei sistemi informatici.

(pag. 165)

Business Integrity

Le modalità di azione da parte di Sisal e della sua popolazione aziendale, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti e secondo i principi di legalità, lealtà, onestà, correttezza, trasparenza e responsabilità.

Lotta alla corruzione

Il Gruppo Sisal si impegna a prevenire e contrastare il verificarsi di illeciti nello svolgimento delle proprie attività, nel pieno rispetto delle leggi, dei regolamenti, nonché di tutte le prescrizioni previste da standard internazionali e linee guida. In tale contesto la **corruzione rappresenta un ostacolo intollerabile**. Abbiamo quindi la responsabilità di contribuire attivamente a contrastarla attraverso un **sistema di regole, modelli, controlli e misure di formazione e comunicazione** costantemente sviluppato e promosso a tutti i livelli dell'organizzazione.

Tutte le persone di Sisal sono responsabili del rispetto della normativa anticorruzione. In particolare, tutti i documenti inerenti sono facilmente accessibili attraverso il sito internet e il portale intranet aziendale e tutta la popolazione aziendale è inoltre costantemente coinvolta in **iniziative di formazione e comunicazione**, in particolare le persone che svolgono attività sensibili ed esposte ai rischi rilevanti.

Sisal è inoltre la prima azienda nel settore del gaming in Italia ad avere ottenuto la **certificazione ISO 37001:2016 del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione**, finalizzato a mitigare il rischio connesso ad atti di corruzione attiva o passiva, tentata o commessa, pubblica o privata. Sisal si avvale anche di **specifici strumenti** rafforzati e affinati (come le due diligence) 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.

Modello e strumenti

- Adozione e diffusione del Codice Etico e di Comportamento che esprime i principi di comportamento a cui deve uniformarsi tutto il personale di Sisal e tutti coloro che hanno rapporti con la Società.
- Adozione e diffusione della Politica per la Prevenzione della Corruzione che definisce l'impegno di Sisal nel raggiungere gli obiettivi di contrasto alla corruzione.
- Adozione del Modello 231 che definisce l'insieme delle regole e procedure organizzative interne per prevenire la commissione di reati, tra i quali quelli di corruzione.
- Rafforzamento del sistema dei controlli interni con specifiche misure per prevenire, contrastare e individuare atti corruttivi esterni e interni.
- Adozione di un Organismo di Vigilanza per garantire l'idoneità e l'attuazione del Modello di organizzazione, gestione e controllo.
- Creazione di canali di segnalazioni protetti da utilizzare per ogni sospetto di atto corruttivo tentato, certo o presunto, e adozione di regole che proteggono e garantiscono la tutela del soggetto segnalante.
- Creazione della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione con il compito di supervisionare e garantire l'attuazione e il funzionamento del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.
- Formazione, informazione e comunicazione delle misure messe in campo da Sisal e degli strumenti di segnalazione.
- Previsione di misure disciplinari che colpiscono le violazioni del sistema di controllo per la prevenzione e contrasto alla corruzione.

Gestione del conflitto d'interessi

Sisal si è dotata di politiche e procedure atte a **garantire la comunicazione, l'individuazione, la gestione e il monitoraggio dei conflitti di interesse**, siano essi potenziali o effettivi. Con il termine "conflitto di interessi" si intende ogni situazione in cui le aspettative, gli interessi o i vantaggi di un singolo dipendente risultino in contrasto con le aspettative, gli interessi e i vantaggi di Sisal stessa, interferendo quindi con la capacità del singolo di assumere decisioni e svolgere i propri compiti in modo imparziale ed efficace. Per questo Sisal si è dotata di una **Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione (FCPC)**, deputata anche alla gestione, censimento e monitoraggio dei conflitti di interesse, nonché alla comunicazione dei conflitti di interesse identificati come critici fino all'Amministratore Delegato. Sisal fornisce inoltre, a tutti i soggetti con cui intercorre relazioni di qualunque natura⁴⁹, istruzioni per comunicare qualsiasi situazione che possa, anche solo potenzialmente, generare un conflitto di interessi, mitigare un conflitto identificato e/o evidenziare la non completa efficacia dei presidi e delle misure di gestione implementati.

Pratiche commerciali etiche e trasparenti

Sisal si impegna fermamente a rispettare tutte le normative vigenti in materia di concorrenza e a **promuovere pratiche commerciali etiche e trasparenti**. Condanniamo fermamente qualsiasi forma di comportamento anticoncorrenziale, inclusi accordi illegali, abusi di posizione dominante o altre pratiche che possano compromettere la libera concorrenza sul mercato. Siamo consapevoli dell'importanza di una sana competizione per favorire l'innovazione e garantire la qualità dei nostri prodotti e servizi. A tal fine, adottiamo politiche interne rigorose e ci impegniamo a fornire formazione continua ai nostri e alle nostre dipendenti per **assicurare il pieno rispetto delle leggi antitrust e la tutela della concorrenza leale**.

Rispetto dei diritti umani e non discriminazione

Sisal ha adottato una **Human Rights & Anti-Discrimination Policy** allineata con i maggiori accordi internazionali sul tema, quali la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro e i principi del Global Compact delle Nazioni Unite. La policy si applica a tutta la popolazione aziendale di Sisal, qualunque sia il Paese in cui lavorano e lo statuto contrattuale adottato. Promuoviamo i principi di diversità, equità e inclusione e il diritto a condizioni di lavoro rispettose della persona e della sua dignità, garantendo:

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

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

⁴⁹ Sono considerati tutti i membri del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e dell'Organismo di Vigilanza, dipendenti di ogni grado, qualifica e livello, a tempo indeterminato o determinato, gli stagisti, lavoratori interinali e assimilabili, e i soggetti terzi in genere che intrattengano rapporti negoziali con la società.

Segnalazione delle violazioni

Tutta la **popolazione aziendale di Sisal è tenuta e incoraggiata a segnalare** qualsiasi condotta, anche omissiva, che comporti o induca **una violazione** di leggi e regolamenti, nonché dei valori e principi sanciti dal Codice Etico e di comportamento di Sisal, dal Modello 231 e dalle policy e procedure aziendali, tra cui comportamenti legati a **frodi interne, trattamento scorretto dei dipendenti** (e.g. discriminazione, mobbing, molestie, ritorsioni), **salute e sicurezza sul luogo di lavoro, corruzione, conflitto di interessi, falsificazione di documenti, salvaguardia dei beni aziendali** (e.g. uso illecito di beni o informazioni aziendali), **violazioni della privacy, sicurezza dei sistemi informativi**, integrità dell'organizzazione in materia fiscale, ecc. **Ogni persona di Sisal riceve formazione specifica e comunicazioni periodiche** in merito a quanto sia materia di segnalazione e ai canali preposti. Abbiamo inoltre messo a disposizione di dipendenti e soggetti esterni la Piattaforma Speak Up! per la ricezione e la gestione delle segnalazioni, disponibile in tutte le lingue parlate nel Gruppo, gestita da una terza parte in ottica di garanzia di indipendenza⁵⁰. I canali di segnalazione sono **sempre disponibili e gestiti da un organo indipendente**, quale l'**Organismo di Vigilanza** (formato da due membri esterni e un membro interno dell'Internal Audit Director) e il **Comitato Segnalazioni** (formato dall'Internal Audit & Assurance Director e dal Chief Risk and Compliance Officer). **Sisal accetta segnalazioni anonime** e, indipendentemente dal canale di segnalazione utilizzato, **garantisce la tutela e la riservatezza dell'identità del segnalante e del segnalato**, trattandone i dati in conformità alla legge e adottando tutte le necessarie misure. Allo stesso tempo, Sisal vieta e sanziona atti di ritorsione o discriminatori nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione. Nel 2023 Sisal ha ricevuto 37 segnalazioni, alcune delle quali relative a presunte infrazioni del codice etico aziendale e delle procedure e policy interne e nella maggior parte dei casi chiuse come non fondate.

Contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo

Per Sisal è una priorità assicurare l'efficacia e la tempestività delle attività di controllo e verifica dell'adeguatezza dei sistemi di prevenzione e contrasto al gioco illegale e del riciclaggio di denaro, nonché la prevenzione e la lotta al finanziamento al terrorismo. La **Policy di Gruppo** definisce la struttura e l'organizzazione della Funzione Anti-Money Laundering di Gruppo, nonché le regole generali alle quali devono attecchire tutte le società, italiane ed estere. La Policy viene poi declinata nelle **singole procedure ed istruzioni operative**, distinte e specifiche per le singole entity, tenendo conto anche delle caratteristiche e dei requisiti nazionali. In linea con il concetto di **risk-based approach** e al fine di adempiere agli obblighi normativi di riferimento, Sisal svolge l'**attività di verifica utilizzando appositi sistemi automatizzati, sviluppati internamente sulla base dello specifico know-how di settore, oltre a database forniti da provider esterni**. Tali sistemi consentono, tra le altre attività, di effettuare un attento **screening reputazionale** su giocatori e società di gestione della rete dei negozi di gioco al fine di verificare - sia in fase di prima contrattualizzazione che nel continuo - il mantenimento dei requisiti reputazionali previsti dalla normativa. Le attività di **transaction-monitoring e profilazione della clientela**, nonché la conservazione della documentazione, vengono realizzate mediante l'**utilizzo di sistemi sviluppati internamente e "customizzati" sulle peculiarità del mondo del gaming**. In particolare, questo consente di monitorare le operazioni di gioco, identificare eventuali movimentazioni da attenzionare e, qualora necessario, attivare il processo di segnalazione alle Autorità competenti. **È inoltre promossa una formazione obbligatoria in materia, rivolta a ogni dipendente** (di nuova assunzione e non), **a collaboratori e collaboratrici, e al personale dei punti vendita** con l'obiettivo di accrescere la **consapevolezza** dei rischi legati al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo. Nell'ottica di rafforzare il percorso di diffusione della cultura in merito, **nel corso del 2023 è stato predisposto ed erogato un nuovo corso di formazione per il personale dei punti vendita**. Tale corso verte sui principali requisiti normativi che afferiscono alla tipica operatività della Società, con suggerimenti pratici ed esempi concreti di comportamenti da adottare e non, in particolare rispetto alle attività di adeguata verifica della clientela e segnalazione di operatività sospetta.

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

Data Ethics

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

Sisal ha adottato una serie di principi di **Data Ethics** a supporto e garanzia di un processo decisionale ispirato ai massimi valori di etica nella conduzione del business.

- **Accountability:** Sisal ha adottato un modello di governance volto a definire e a monitorare il presidio e rafforzare l'etica, la conformità e la sostenibilità dei propri prodotti e servizi, sempre sviluppati nel rispetto dei requisiti in ottica di privacy by design e privacy by default, così da garantire misure adeguate in termini di protezione dei dati personali.
- **Etica & Fairness:** Sisal adotta pratiche eque e corrette, con l'obiettivo di minimizzare le discriminazioni e i trattamenti penalizzanti o non imparziali.
- **Privacy:** Sisal tratta i dati personali dei clienti nel rispetto dei principi e delle normative in materia di privacy, garantendone la minimizzazione, la limitazione della conservazione, l'uso per finalità specifiche, determinate e trasparenti e la controllabilità in qualsiasi momento.
- **Qualità & accuratezza:** Sisal persegue un elevato livello di qualità dei dati in termini di accuratezza, esattezza e aggiornamento, adottando tutte le misure per consentirne la tempestiva rettifica o cancellazione.
- **Trasparenza:** Sisal garantisce un elevato livello di trasparenza circa le modalità, la tipologia e le finalità della raccolta e del trattamento dei dati personali sui canali, prodotti e servizi erogati alla clientela.
- **Data sharing responsabile:** Sisal garantisce l'adozione delle misure tecniche e organizzative necessarie ad assicurare la protezione dei dati personali trattati anche dalle terze parti che agiscono in nome e per conto della società.

Presidi di data ethics

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

1. Eminence & Strategy

- **Awareness e training:** sono svolte almeno annualmente attività di formazione e sensibilizzazione dedicate a dipendenti e a soggetti terzi, il cui scopo è accrescere la sensibilità sulle tematiche inerenti alla protezione dei dati, attuare un modello di compliance diffusa e garantire il corretto governo dei processi aziendali in termini di Privacy e Data Ethics.
- **Control framework:** è attuato un continuo monitoraggio tramite controlli di secondo livello ai principi generali riferiti a liceità, trasparenza, correttezza, minimizzazione e limitazione della conservazione dei dati, accountability del titolare.
- **Transparency:** sono regolarmente redatte informative e documenti pubblici dedicati a illustrare il commitment e la mission perseguita da Sisal su Privacy e Data Ethics e in merito alla gestione delle richieste di esercizio dei diritti da parte degli interessati.
- **Cookie management e compliance:** è stato adottato un processo di implementazione e monitoraggio della conformità alle normative vigenti in materia di cookie sui siti web e app mobile di Sisal.

2. Privacy & Accountability

● Modello di Governance

È stato implementato un modello di governance interno a garanzia della protezione dei dati personali in stretta connessione con l'attività di business. Sono stati definiti i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti nel garantire la conformità dei trattamenti dei dati personali alla normativa applicabile, in primis al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), e nel migliorare il commitment e la consapevolezza aziendale in questo ambito. È stato nominato il Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO), con il compito di fornire consulenza al titolare del trattamento e verificare l'allineamento dei processi interni alla legislazione vigente. Nel corso del 2023, Sisal ha inoltre implementato e certificato un **Sistema di gestione della privacy delle informazioni, in accordo alla ISO 27701: 2019**, per sostenere l'impegno al miglioramento continuo.

● Policy e procedure

Per garantire il rispetto dei requisiti di Privacy e Data Ethics derivanti dalla normativa applicabile, sono state predisposte e tenute costantemente aggiornate policy e procedure in materia.

● Registro dei trattamenti

È stato implementato un processo di gestione, monitoraggio e aggiornamento del registro dei trattamenti al fine di garantire il tracciamento delle attività svolte da Sisal sui dati personali trattati.

● Esercizio dei diritti degli interessati

È stato definito un processo per la ricezione e il tempestivo riscontro delle richieste di esercizio dei diritti pervenute dagli interessati.

● Privacy by design e by default

È stata adottata una checklist per la valutazione dei presidi di privacy "by design" e "by default" nel caso di nuove iniziative, prodotti o servizi.

● Data Protection Impact Analysis

È stata adottata una metodologia di analisi del rischio e valutazione d'impatto sui trattamenti che presentano un rischio elevato per i diritti e le libertà degli interessati, in linea con la metodologia aziendale adottata e con le adeguate misure di sicurezza e prevenzione.

3. Responsible Data Sharing

● Gestione contrattuale delle terze parti

Al fine di gestire le terze parti coinvolte nel trattamento dei dati personali, sono predisposte e negoziate clausole di privacy nei contratti e specifici accordi di data protection, oltre che verificate le garanzie prestate dalla terza parte.

● Monitoraggio delle terze parti

Sono eseguiti audit periodici su stakeholder selezionati che trattano dati personali per conto di Sisal, al fine di garantire il rispetto dei requisiti di privacy e security e quindi il corretto trattamento dei dati personali lungo tutta la filiera.

● Formazione

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

Security

Il rispetto delle proprietà di riservatezza, integrità e disponibilità delle infrastrutture e dei sistemi informatici.

Sisal identifica la **protezione del patrimonio informativo aziendale e la gestione dei rischi ICT e di sicurezza** (inclusi i rischi Cyber) **come obiettivi di primaria importanza** e si impegna per il loro perseguimento in un'ottica di miglioramento continuo. In particolare, la **Cybersecurity** è un fattore abilitante per il perseguimento degli obiettivi aziendali. Per questo abbiamo definito una specifica **strategia** basata sui seguenti principi:

- garantire una **security governance centrale** volta a preservare riservatezza, integrità e disponibilità del patrimonio informativo aziendale;
- promuovere lo sviluppo e la continua evoluzione delle **soluzioni tecnologiche di sicurezza**, per assicurare a Sisal un vantaggio sostenibile, duraturo nel tempo e in linea con gli obiettivi e i valori aziendali;
- favorire la costituzione di un adeguato **modello organizzativo per la gestione della sicurezza delle informazioni** e promuovere lo sviluppo delle competenze al fine di mantenere efficaci i presidi di protezione;
- garantire il **rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle normative** applicabili in materia di sicurezza delle informazioni, nonché degli accordi contrattuali specifici con i vari stakeholder;
- promuovere l'**innovazione nell'ambito della sicurezza** al fine di garantire un costante allineamento con l'evoluzione tecnologica e l'impiego di metodi, processi e soluzioni di nuova generazione;
- garantire la **sicurezza, la resilienza e la protezione dei dati** legati ai servizi offerti ai consumatori in ottica di aumentarne l'affidabilità;
- diffondere, all'interno di Sisal, **cultura e awareness** su tematiche di sicurezza delle informazioni e cyber-risk, al fine di aumentare il grado di consapevolezza in relazione a comportamenti e linee guida cui attenersi per evitare il concretizzarsi di minacce;
- promuovere l'adozione di un **approccio risk-based** in relazione all'implementazione delle misure di sicurezza, tramite l'impiego di un framework integrato nel modello complessivo di gestione dei rischi aziendali.

Security governance

Il presidio sulle tematiche di cybersecurity ha l'obiettivo di mantenere livelli di maturità adeguati al contesto di riferimento e allineati con l'evoluzione degli scenari di rischio. Per questo ci siamo dotati di un **Chief Information Security Officer (CISO)**, che assicura una visione strategica e il miglioramento costante dei processi volti a mitigare i rischi a cui siamo soggetti.

Il CISO e la sua struttura operano in maniera sinergica con il Management, le funzioni di Business e Mercati, la funzione HR, l'Audit Interno e Risk Management, nonché l'area di Compliance. I principali ambiti di intervento sono relativi a:

- **Rafforzamento della struttura organizzativa di Security:** in linea con la crescita dell'organizzazione e con l'espansione del business in mercati internazionali, Sisal ha adeguato il dimensionamento della funzione di Security e inserito nuove figure professionali per rafforzare la gestione dei presidi di sicurezza.
- **Certificazioni di sicurezza:** Sisal ha implementato e mantiene nel tempo un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni che recepisce gli indirizzi espressi dai principali standard e normative di set-

tore, quali le norme internazionali ISO27001 e WLA-SCS⁵¹. La compliance dei sistemi di gestione viene verificata da parte di enti indipendenti attraverso audit e controlli periodici.

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

Cybersecurity culture

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

- **Security Awareness:** Sisal eroga continuamente sessioni di awareness tramite diverse modalità di comunicazione e ne testa l'efficacia anche simulando scenari di attacco per verificare che l'organizzazione sia in grado di reagire adeguatamente.
- **Security Training:** sono svolte attività formative a tutti i livelli dell'organizzazione, con focus differenziati in relazione ai ruoli.

Security enforcement

L'evoluzione tecnologica, la digitalizzazione dei servizi, l'adozione di servizi Cloud e l'evoluzione degli scenari di attacco cyber, sono alcuni degli elementi che Sisal ha considerato come driver per rafforzare la propria "security posture". Nel corso del 2023 sono state portate a termine iniziative afferenti ai seguenti ambiti:

- **Prevention:** abbiamo investito nel rafforzamento delle misure di sicurezza cyber tramite l'implementazione di soluzioni tecnologiche evolute. Particolare attenzione è stata posta al sistema di controllo accessi e alle modalità di gestione delle identità, oltre che alle misure di protezione dei dispositivi utilizzati dagli utenti per lo svolgimento delle proprie mansioni. Sono state inoltre migliorate le misure di protezione dei dati con tecniche di cifratura e anonimizzazione, e rafforzate le tecnologie per la gestione delle vulnerabilità, perseguendo un approccio basato sul rischio. Inoltre, sono continuamente condotte attività di security test, sia innescate nei cicli di sviluppo software sia estemporanee sui sistemi critici, e audit periodici interni ed esterni condotti con frequenza almeno annuale. Infine, è stata ulteriormente migliorata la pratica di Cyber Threat Intelligence al fine di prevenire il più possibile eventuali attacchi cyber o eventi che possono condurre a impatti negativi sul brand Sisal.
- **Detection & Response:** abbiamo investito in tecnologie di sicurezza con l'obiettivo di aumentare l'efficacia nell'identificazione e risposta a eventi e incidenti in merito, rafforzando misure di protezione sia proattive che reattive. Particolare attenzione è stata rivolta ai servizi di gioco e, con l'obiettivo di rafforzare la capacità di identificazione tempestiva di tentativi di attacco o frode, sono state ampliate le funzionalità di monitoraggio e allarmistica di eventi o comportamenti anomali. Inoltre, sono state estese alcune funzionalità relative a soluzioni tecnologiche di sicurezza già presenti aumentando la copertura del perimetro sottoposto a monitoraggio e la capacità di rilevazione di eventi critici.
- **Resilience:** abbiamo svolto periodicamente diverse attività di test per verificare che il sistema di gestione della continuità operativa sia efficace a fronte dei principali scenari di indisponibilità, anche attraverso *penetration* test gestiti con il supporto di terze parti.

⁵¹ Certificazione rilasciata dalla World Lottery Association, i cui controlli standard sono specifici per il settore del gioco e delle Lotterie internazionali. Il perimetro riguarda Sisal Lottery Italia S.p.A., Sisal Loterie Maroc, Sisal Sans.

Un sistema di gestione integrato

Sisal adotta un **Sistema di Gestione Integrato**, al fine di assicurare un miglioramento continuo dei processi e dei servizi e la creazione di valore per dipendenti, clientela e parti interessate. Per questo si impegna costantemente nel **processo di certificazione in tema di Gioco Responsabile, Qualità, Qualità del Centro di Contatto Clienti, Prevenzione della Corruzione, Sicurezza e Privacy delle Informazioni, Salute e Sicurezza sul Lavoro, Ambiente, Energia**.

In un'ottica di **"customer centricity"** abbiamo inoltre ottenuto la **Certificazione ISO 18295: 2017 parte 1** come impegno nell'assicurare e migliorare continuamente il nostro servizio di Contact Center a disposizione di dipendenti e clientela. Crediamo, infatti, che la soddisfazione dei e delle clienti sia perseguibile grazie ad un impegno costante per migliorare la qualità dei nostri processi e servizi. Questo attraverso un approccio **"risk based thinking"**, per identificare possibili fattori di rischio e le eventuali opportunità di miglioramento, ed un dialogo trasparente e responsabile con tutte le parti interessate.

Per questo vengono **periodicamente svolte attività di valutazione del profilo di rischio** delle attività e dei processi aziendali e di **monitoraggio attraverso indicatori di prestazione (KPI) e di rischio (KRI)**, oltre che **audit interni** per verificare l'aderenza ai requisiti degli standard ISO di riferimento, da cui possono emergere piani di azione e di miglioramento.

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

Le risultanze delle attività svolte vengono portate all'attenzione del Leadership Team nell'ambito dei riesami di direzione.

Per Sisal è un impegno e una responsabilità dell'intera organizzazione: per questo sensibilizziamo costantemente tutto il personale, di ogni livello e grado, all'ottemperanza dei principi contenuti nelle diverse Politiche in materia⁵².

⁵² Per ulteriori dettagli sulle certificazioni di Sisal e le Politiche in essere, si rimanda alla pagina dedicata disponibile qui: <https://www.sisal.com/governance/certificazioni>.

Gestione responsabile della catena di fornitura

Ci impegniamo a promuovere la nostra strategia di sostenibilità lungo tutta la filiera.

Le nostre sfide di sostenibilità sono condivise da tutti coloro che fanno parte della comunità di Sisal in senso più ampio, dai fornitori ai diversi punti vendita, per poter così perseguire obiettivi di medio-lungo termine.

Lo sviluppo di una **catena di fornitura responsabile** e sostenibile si colloca all'interno di una più ampia visione aziendale che valorizza e tutela attivamente la responsabilità sociale e ambientale, integrandole pienamente nella propria strategia.



I nostri fornitori

Siamo cresciuti e continuiamo a farlo grazie alla costruzione di **una rete di partnership strategiche con 1.743 fornitori**⁵³, rigorosamente selezionati in virtù delle migliori competenze specialistiche disponibili sul mercato, nonché sulla base dei nostri obiettivi e valori: **legalità, etica di impresa, lealtà, correttezza, trasparenza e meritocrazia**.

La strategia di sviluppo internazionale ha portato alla **promozione anche nelle country estere delle procedure di acquisto** responsabile, sviluppate a livello di Gruppo, con i team esteri dedicati agli acquisti, i quali vengono affiancati costantemente dalla **funzione Procurement centrale**, al fine di supervisionare e supportare l'acquisizione dei prodotti e servizi.

Un nuovo Codice di Condotta per le terze parti

Sisal ha adottato un **Codice di Condotta per le terze parti**, pubblicato sul proprio sito web⁵⁴, che consolida il principio che qualsiasi iniziativa economica ed imprenditoriale, pubblica o privata, non possa prescindere dal riconoscimento, condivisione e concreta applicazione di quei valori morali e principi etici che rappresentano le reali fondamenta di ogni società civile.

Il rispetto dei diritti umani e del lavoro, la tutela dell'ambiente, la prevenzione della corruzione, la sicurezza delle informazioni e della privacy e la promozione del gioco responsabile, oltre a quelli di legalità, etica di impresa, lealtà, correttezza, trasparenza e meritocrazia sono i principi che guidano le politiche e le procedure aziendali coinvolgendo lavoratori, fornitori, clienti e terze parti.

⁵³ Il numero dei fornitori comprende il perimetro Italia e sue controllate estere.

⁵⁴ Il codice è pubblicamente disponibile a questo link.

È inoltre presente la **funzione International Procurement** con lo scopo di vigilare su tutte le **attività negoziali** relative alla supply chain delle filiali estere. 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 ed infine la contrattualizzazione fino al caricamento dei contratti sulla piattaforma acquisti.

Il processo di valutazione e qualifica

Riserviamo una particolare attenzione al processo di **valutazione e qualifica** dei fornitori attraverso il nostro **Sistema di Gestione della Qualità**, che richiede loro il rispetto dei requisiti di cui alla normativa vigente del settore del gioco e delle aspettative dei nostri stakeholder.

A tutti i nostri fornitori viene richiesta, attraverso una specifica clausola, l'**osservanza** delle norme e dei principi del **Codice di Condotta per le Terze Parti di Sisal**, tra cui l'**obbligo di operare in linea con i nostri standard etici** in materia di diritti dei lavoratori, di tutela dell'ambiente e di tutela della salute e sicurezza del personale e dei luoghi di lavoro.

Disponiamo di sistemi di controllo per la **prevenzione della corruzione** secondo lo standard UNI ISO 37001:2016. Nei processi di acquisto teniamo conto, inoltre, delle caratteristiche che devono avere servizi, facility e strumenti per garantire la piena accessibilità, fruibilità o adoption a tutti, in linea con il nostro impegno per l'inclusione delle persone con disabilità⁵⁵.

Nel 2023 Sisal ha inoltre avviato le attività di due diligence per i rischi reputazionali e finanziari attraverso la piattaforma Moody's. Tale processo è applicato a tutte le società coinvolte in negoziazioni per la fornitura di beni e servizi.

La valutazione dei fornitori si basa sulla **conformità** a quanto previsto da contratti e ordini e sul **monitoraggio** degli scostamenti tra i **livelli di servizio concordati** e i livelli di servizio effettivamente erogati, nonché il rispetto dei tempi di consegna, della qualità, dei costi e delle altre specifiche contrattuali.

Tali controlli ci consentono di condurre un'analisi globale del fornitore e di calcolare semestralmente l'**Indice di Vendor Rating (IVR)**, che indica la performance globale del fornitore, individuando opportunità di miglioramento.

Sustainable Procurement

Nel 2023 Sisal ha avviato la riorganizzazione del Vendor Management & Rating System per la qualifica e il monitoraggio dei propri fornitori, prevedendo l'applicazione di criteri ESG sia nella fase di qualifica dei fornitori, che nella fase di gara.

In particolare, abbiamo previsto l'implementazione di una *ESG⁵⁶ Minimum Checklist* nella fase di qualifica di tutti quei fornitori che hanno un impatto significativo sul business e l'implementazione di una *Environmental Checklist* di dettaglio nelle procedure di gara, al fine di individuare fornitori con un forte impegno in materia ambientale (e.g. fornitori che hanno definito ambiziosi target di riduzione delle emissioni di CO₂ equivalente come ad esempio un Science Based Target⁵⁷). Il nuovo sistema entrerà a regime entro la fine del 2024.

Sisal, in collaborazione con la funzione Procurement, ha inoltre avviato un progetto pilota per implementare una checklist di requisiti ESG nel processo di selezione dei fornitori per alcune gare il cui acquisto di beni o servizi aveva un impatto significativo in termini di emissioni GHG indirette (es. servizi di logistica, Data Center, acquisto di carta termica).

⁵⁵ Per maggiori dettagli si rimanda alla policy sui diritti umani e sulla non discriminazione.

⁵⁶ ESG – Environmental, Social & Governance.

⁵⁷ I Science Based Target sono obiettivi di riduzione delle emissioni di CO₂ e degli altri gas climalteranti coerenti con le indicazioni della "Science Based Target initiative" (SBTi), un partenariato promosso dallo UN Global compact (UNGC), dal World Resource Institute (WRI), dal CDP (Carbon Disclosure Project) e dal WWF, che ad oggi conta l'adesione di più di 2.000 aziende in tutto il mondo.