Bilancio di Sostenibilità 2023

Sisal

Sisal
Bilancio di Sostenibilità 2023

INDICE

Lettera agli Stakeholder 2

2023 in numeri 4

La nostra storia 6

Highlights 2023 8

Il Gruppo Sisal per un futuro più responsabile 10

Il Gruppo Sisal 12
Il contesto di riferimento 22
Il nostro modello di business 28
La strategia per un futuro più responsabile 32
La Corporate Governance 62
Il valore economico generato 72

Il nostro impegno di sostenibilità **80**

Gioco Responsabile 82
Ambiente di lavoro esemplare 98
Impatto positivo sulla comunità 122
Riduzione degli impatti ambientali 136
Business Ethics 154

Appendici **168**

Nota metodologica 170
Tabelle di performance 2021-2023 182
GRI Content index 198
SASB Content Index 209
Relazione di revisione limitata 210

Lettera agli stakeholder

In un mondo che affronta importanti sfide a livello economico, sociale e ambientale, le aziende sono chiamate ad avere un ruolo attivo nella creazione di modelli di business sostenibili che, oltre a garantire competitività a lungo termine, contribuiscano a creare un impatto positivo sulla società.

Nel 2025 Sisal celebrerà 80 anni: una storia che ha accompagnato l'evoluzione del gioco in Italia e che ha visto l'azienda impegnata in una profonda trasformazione del proprio modello di business puntando su una strategia di lungo periodo basata su innovazione digitale, sviluppo internazionale ed eccellenza nella responsabilità.

Dal 2022, Sisal fa parte di Flutter Entertainment, gruppo leader a livello globale nel settore del gioco. Questa nuova fase ci consente di condividere prodotti, capitali, tecnologie e competenze su scala internazionale, per diventare un punto di riferimento per l'industria e rendere ancora più concreta la nostra ragion d'essere: costruire un futuro più responsabile.

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 rappresenta quindi la nostra prima rendicontazione completa dopo il consolidamento all'interno del Gruppo Flutter; un percorso che ci ha permesso di allineare la nostra strategia di sostenibilità con i pilastri e gli obiettivi del Positive Impact Plan di Flutter, potenziando ulteriormente il nostro impegno per essere riconosciuti come leader nel Gioco Responsabile, nell'adozione di un ambiente di lavoro esemplare e inclusivo e nell'affermarci azienda innovativa e sostenibile.

Nel 2023, il nostro impegno verso il Gioco Responsabile si è ulteriormente rafforzato con la costituzione della Fondazione FAIR, un'iniziativa dedicata a fronteggiare le sfide della tutela dei consumatori e del Gioco Responsabile in Italia. FAIR rappresenta un'eredità tangibile dell'azienda che deriva dalle nostre attività di studio e prevenzione del gioco problematico, proponendosi come punto di riferimento per tutte le organizzazioni desiderose di contribuire alla ricerca, all'ascolto e all'innovazione nel campo del Gioco Responsabile. L'obiettivo è coinvolgere e includere altri attori per affrontare questa sfida cruciale per il futuro dell'industria del gioco. Crediamo fermamente che il Gioco Responsabile richieda un'azione condivisa e una leadership inclusiva: Sisal si impegna a mettere a disposizione le proprie risorse e competenze per promuovere un approccio integrato e sistemico alla prevenzione del gioco problematico. La creazione della Fondazione FAIR è un segno tangibile di questo impegno.

L'utilizzo etico delle tecnologie, in particolare dell'Intelligenza Artificiale, è stato fondamentale per garantire un modello di gioco sempre più sicuro e responsabile. A tal fine, abbiamo sviluppato A.D.A. (Anti Dependence Algorithm), un modello di Intelligenza Artificiale proprietario che analizza le abitudini di gioco dei nostri clienti per attivare azioni e strumenti di protezione che prevengono comportamenti a rischio e che nei primi mesi del 2024 ha ottenuto il brevetto per l'Italia dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi.

Ascolta l'intervista a
Francesco Durante, CEO
La sostenibilità in Sisal

In Sisal la trasformazione digitale rappresenta anche un'opportunità per continuare a investire in competenze: nel 2023, abbiamo inaugurato tre nuovi digital hub a Napoli, Palermo e Istanbul, centri di eccellenza dedicati all'innovazione tecnologica. Affiancati alle attività dell'Innovation Lab di Torino, questi network di competenze digitali aumentano la capacità di fornire soluzioni per i diversi mercati in cui operiamo e rafforzano il nostro modello di innovazione distribuita. I team di innovazione operano all'interno delle funzioni aziendali, dei dipartimenti tecnologici e delle funzioni di sostenibilità, supportati da una governance centrale che assicura il coordinamento e la diffusione di una cultura dell'innovazione condivisa in tutta l'organizzazione.

Oggi in Sisal lavorano 3.205 persone, di cui oltre 1.100 nei nostri uffici internazionali. Le persone rappresentano il cuore pulsante per la crescita e la generazione di valore a lungo termine all'interno dell'azienda, e ci impegniamo a creare team diversificati e inclusivi. Al centro di questa visione c'è l'importanza di integrare nei nostri valori e nella nostra cultura la Diversità, l'Equità e l'Inclusione (DEI), promuovendola a ogni livello, sia in Italia che nei vari Paesi in cui siamo presenti, nel pieno rispetto delle diverse realtà locali.

Il nostro impegno sulla DEI ci ha permesso di compiere un significativo passo verso il raggiungimento di uno degli obiettivi principali della nostra agenda di sostenibilità: azzerare il Gender Pay Gap entro il 2030. Abbiamo chiuso il 2023 con un Gender Pay Gap pari -3,4% (in forte riduzione rispetto al -12,9% che registravamo nel 2020) oltre che con un incremento del numero di colleghe che hanno occupato ruoli di top leadership in azienda (36%).

Stiamo consolidando un percorso di cambiamento culturale orientato al rispetto delle diversità come elementi centrali nella cultura dell'azienda e nei progetti, con attenzione a diversi ambiti della DEI: Genere, Accessibilità, LGBTQIA+, Generazioni e Multiculturalismo. Crediamo fermamente che un team rappresentativo delle tante diversità della nostra azienda sia un team migliore, capace di innovare e garantire la crescita in un mercato in continua evoluzione.

La nostra strategia per generare un impatto positivo per le comunità prosegue, a livello di Community Engagement, con il programma di solidarietà aziendale WeDo: nell'ultimo anno, il numero di persone coinvolte e le ore dedicate al volontariato sono aumentati in modo significativo.

GoBeyond, il nostro programma a supporto dell'ecosistema delle startup a impatto sociale, attraverso la Call for Ideas 2023, giunta alla sua settima edizione, ha raggiunto numeri da record nel panorama italiano raccogliendo le candidature di oltre 450 startup provenienti da tutto il territorio nazionale.

Poiché siamo convinti che il digitale rappresenti una opportunità per accompagnare lo sviluppo economico del Paese, abbiamo avviato una collaborazione con Develhope, startup innovativa che rappresenta una delle più grandi coding school in Italia e che forma i giovani NEET – giovani che non studiano né lavorano – sulle professioni digitali più richieste dal mercato del lavoro. La nostra partnership con Develhope si concretizza con l'assegnazione di borse di studio a copertura totale dei costi per frequentare i corsi di programmazione della scuola e rappresenta un'opportunità di inclusione e valorizzazione per giovani oggi esclusi dal mondo del lavoro.

Per contrastare e mitigare gli effetti delle nostre attività sul clima e sull'ecosistema, ci impegniamo infine, a guidare il cambiamento nel nostro settore, agendo per ridurre il nostro impatto ambientale, ma anche per ispirare gli altri a fare lo stesso. Abbiamo strutturato un percorso per comprendere, mappare e misurare i nostri impatti ambientali lungo l'intera catena del valore, in termini di emissioni, consumi energetici e utilizzo delle materie prime, e abbiamo fissato obiettivi di riduzione a breve e lungo termine.

Forti degli ottimi risultati che abbiamo ottenuto in questo percorso – riconosciuti anche dalle principali agenzie di rating ESG – vogliamo continuare il percorso che – a partire dal 2009, anno della prima pubblicazione del nostro Bilancio di Sostenibilità – ci ha visto progressivamente integrare la sostenibilità nel nostro modello di business.

La sostenibilità non rappresenta solo un dovere, ma è anche una straordinaria opportunità per garantire la crescita delle aziende nel lungo periodo, producendo un impatto positivo sulla società. Insieme, possiamo fare la differenza e contribuire alla costruzione di un futuro più responsabile.

Francesco Durante, CEO di Sisal S.p.A.

2023 in numeri

Offerta globale

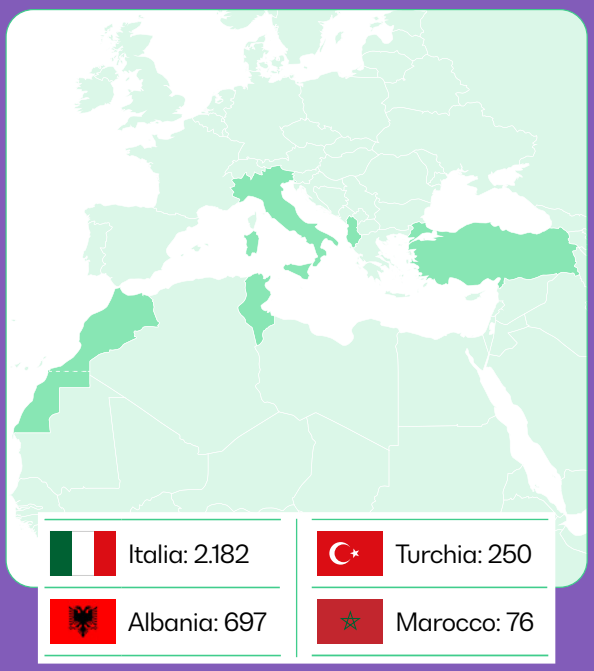
oltre **49.600** punti vendita
nel mondo con prodotti del Gruppo Sisal

35 mln di clienti
a livello globale

oltre **37.800** punti vendita
in Italia

oltre **11.800** punti vendita
in Turchia e Marocco

Persone e competenze



3.205 dipendenti totali

-3,4% Gender Pay Gap
(-2,8 p.p. rispetto al 2022)

36% di donne
in ruoli di top leadership

37 nazionalità presenti

+800 nuovi assunti

54.676 ore
di formazione erogate

Innovazione

163 progetti
di innovazione gestiti dal 2021

140 persone
dedicate ai progetti d'innovazione (FTE)[1]

23 progetti
su AI & Machine Learning avviati dal 2021

Gioco Responsabile

94% dei giocatori utilizzano
Play Well tool[2] (Italia)

7x A.D.A.[3] sette volte più preciso
rispetto alla versione precedente

100% rivenditori specializzati
che hanno ricevuto training (Italia)

Impatto ambientale

-13% di consumi energetici dell'intero Gruppo Sisal
(rispetto al 2022)

100% dell'energia elettrica certificata da fonti rinnovabili

-15% di consumo di carta con una riduzione di oltre 550 ton di CO_2e
(rispetto al 2022)

3.472 ton di CO_2e evitate grazie ad acquisto di certificati di Garanzia d'Origine (GO) e Energy Attribute Certificates (EACs)

Community

oltre **450** startup application alla Call for Ideas di GoBeyond 2023
(+29% rispetto al 2022)

79 progetti di volontariato attivati nel corso del 2023

10.298[4] vite migliorate nel 2022 e 2023

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

Presenza sui social

77.853 follower complessivi (+13% rispetto al 2022)

14.128 interazioni
(+23% rispetto al 2022)

3,6 mln di persone raggiunte sul canale Instagram di GoBeyond durante la Call for Ideas 2023
(+2,7% rispetto al 2022)

1 Full Time Equivalent
2 Play Well tool: strumenti a supporto e tutela dei giocatori, per la prevenzione del gioco problematico.
3 Anti Dependence Algorithm.
4 Il dato viene calcolato utilizzando i dati effettivi sulle vite migliorate forniti da enti, assocazioni, NGOs, ove disponibili, oppure il costo pro capite (cost per head) fornito da Flutter. Il cost per head fornito da Flutter viene aggiornato ogni anno considerando l'importo totale donato l'anno precedente. Laddove il numero di vite migliorate viene fornito da enti, assocazioni, NGOs, etc., il calcolo mediante il cost per head non viene applicato.

La nostra storia

Le tappe **evolutive**

1945 — **Fondazione Sisal**: Sisal nasce con l'obiettivo di ricostruire le infrastrutture sportive danneggiate dalla Seconda Guerra Mondiale

1946 — Nasce la schedina Sisal, diventata poi **Totocalcio**

1948 — **Nasce Totip**, il primo concorso ippico italiano a pronostici

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

1997 — Lancio del **SuperEnalotto**

2004 — Acquisizione **Matchpoint** e della rete agenzie scommesse

2004 — Lancio del **gioco online**

2005 — Inizio dello sviluppo del business nel settore della **gaming machine**

2009 — Diversificazione del segmento Lottery: lancio di **Win for Life**

2010 — Nasce **Sisal Wincity**

2012 — Lancio di **Eurojackpot**

2012 — **Nascita dell'archivio** fisico a Peschiera Borromeo per valorizzare il patrimonio storico aziendale

Le tappe di **sostenibilità**

2009 — Primo **Sustainability Report**, su base volontaria

2009 — Avvio della prima Campagna di **Gioco Responsabile**

2009 — Prime iniziative di **CSR** con attività e interventi per la comunità

2010 — **Prima certificazione European Lotteries (EL) Responsible Gaming**

2012 — **Prima Certificazione** Responsible Gaming World Lottery Association (WLA)

2012 — **Costituzione del Comitato** Esecutivo CSR - Corporate Social Responsibility

2013

Costituzione del **Comitato di Sostenibilità**

2014

Lancio di **VinciCasa**

Primo Sustainability Report redatto secondo gli Standard GRI

Lancio di **GoBeyond**

2016

Lancio del nuovo **SuperEnalotto**

2018

Prima Limited Assurance di terza parte del Bilancio di Sostenibilità

Lancio del progetto di volontariato aziendale **WILL** (diventato WeDo nel 2022)

2019

Nascita di **Sisal Loterie Maroc** e avvio della concessione Lotterie

Rinnovo della Concessione GNTN per il SuperEnalotto

Inaugurazione del Digital Hub in **Albania**

2020

Avvio della concessione lotterie in **Turchia**

Primo modello di sostenibilità basato sui pilastri Consumer, People, Community, Planet e allineato agli SDGs dell'**ONU**

2021

Lancio di **Tipster**, nuova piattaforma di Social Betting

Inaugurazione del **Sisal Innovation Lab** di Torino, il nostro centro tecnologico d'eccellenza

Adesione al **Global Compact** delle Nazioni Unite

Definita **Agenda di Sostenibilità 2030** di Sisal

Implementazione di **metriche ESG negli MBO**

Creazione **Inclusion Team**

2022

Ingresso di Sisal in **Flutter** Entertainment

Aggiudicazione di due nuove concessioni in **Tunisia** e **Marocco**

Sisal **premiata in 5 categorie** degli EGR Awards 2022, dedicati ai migliori player del settore Online Gaming

Inaugurazione nuovo HQ di Milano certificato **LEED e WELL**[5]

Definizione della **Net Zero Roadmap**

Consolidata **Agenda di Sostenibilità 2030**

Prima analisi di **Doppia Materialità**

Primo rating ESG di Morningstar Sustainalytics **"Low Risk"**

2023

Nascita di **Sisal Jeux Maroc**

Lancio della nuova App **Sisal Fun Club**

Digitalizzazione dell'**archivio storico** e creazione del museo diffuso nel **nuovo Headquarter** di Milano

Inaugurato il Technology Hub in **Turchia**

Realizzato il **Sustainability Month** di Sisal

Nascita dell'**Affinity Group** dedicato alla violenza di genere

Ottenuto il livello **"Negligible"** dal rating ESG di Morningstar Sustainalytics

Adesione ai criteri **SASB** per il reporting ESG

Allineamento dei target di Sisal al **Science Based Target di Flutter**

2024

Avvio concessione **Betting in Marocco**

Creazione di due Digital Hub a **Napoli e Palermo**

L'archivio storico diventa parte della rete **Museimpresa**

Nasce la **Fondazione FAIR** che promuove la cultura del Gioco Responsabile

Sisal ottiene il **brevetto** sull'approccio al Gioco Responsabile in Italia

5 I criteri di progettazione adottati hanno consentito di ottenere il livello Gold della Certificazione internazionale LEED per i Green Building e il livello Bronze della certificazione WELL dell'International WELL Building Institute, traguardo mai ottenuto prima d'ora in Italia.

Highlights 2023

NASCE LA FONDAZIONE FAIR PER L'ASCOLTO, L'INNOVAZIONE E LA RICERCA

Nasce la Fondazione FAIR, Fondazione per l'Ascolto, l'Innovazione e la Ricerca, un progetto dedicato ad affrontare le sfide della tutela dei consumatori e del gioco responsabile in Italia. Costituita su iniziativa di Sisal, si propone come punto di riferimento aperto a tutte le organizzazioni desiderose di contribuire alla ricerca e all'innovazione nel campo del Gioco Responsabile, con l'obiettivo di coinvolgere e includere anche altri attori del settore per affrontare in maniera scientifica la cruciale pianificazione del futuro dell'industria del gioco. FAIR rappresenta un terreno di dialogo e confronto per creare un modello certificato e regole comuni per promuovere modelli di gioco sani e sostenibili nel lungo termine.

NUOVI DIGITAL HUB IN ITALIA E TURCHIA

Inaugurati tre nuovi Digital Hub a Napoli, Palermo e Istanbul, centri di eccellenza che si inseriscono nella strategia di investimenti nelle nuove tecnologie e di promozione delle competenze e dei talenti digitali, in Italia e all'estero, per sostenere il piano di crescita di lungo periodo di Sisal. I Digital Hub garantiscono prossimità con i mercati ed efficacia nella personalizzazione della strategia, promuovendo l'innovazione del business e la diffusione nei diversi Paesi in cui operiamo. In particolare, il Digital Hub turco, attraverso l'innovativo meccanismo di near-shoring, si concentra sullo sviluppo di tecnologie digitali (web e app) per il business internazionale.

EGR AWARDS 2023: UN NUOVO RECORD PER SISAL

Sisal si conferma leader aggiudicandosi ben 6 categorie degli EGR Awards 2023, i prestigiosi premi dedicati ai migliori player del settore Online Gaming.
A Miglior Operatore dell'anno (già conseguito nel 2021 e 2022) si aggiungono Miglior operatore di gioco sicuro e Miglior modello Diversity&Inclusion, Miglior operatore mobile, Miglior operatore Casinò e Miglior operatore Scommesse sportive.

OTTENUTO IL BREVETTO SULL'APPROCCIO AL GIOCO RESPONSABILE IN ITALIA

Sisal ha ottenuto la certificazione dell'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi del suo approccio al Gioco Responsabile in Italia.
Il brevetto riconosce l'unicità dell'approccio di Sisal per il riconoscimento automatico e la mitigazione dei comportamenti di rischio legati al gioco, basato su ricerche comportamentali e Intelligenza Artificiale, oltre che la sua capacità di offrire una soluzione concreta per prevenire il gioco problematico.

SISAL TRA I TOP 150 AL MONDO NEL RATING ESG DI SUSTAINALYTICS

Sisal ha raggiunto la prima posizione nel mondo nel settore "Casinos and Gaming" all'interno del Rating di Rischio ESG rilasciato ad agosto 2023 da parte di Morningstar Sustainalytics.
Con una valutazione di rischio ESG pari a 8.9, definita Negligible, ossia "trascurabile", Sisal è inoltre entrata ufficialmente nella top 150 delle oltre 15.000 aziende valutate da Sustainalytics a livello globale.

SUSTAINALYTICS
a Morningstar company
RATED

ARCHIVIO STORICO E MUSEO SISAL: TRA DIGITALE E CONDIVISIONE

Il progetto di Corporate Cultural Responsibility, nato per condividere la storia e i valori di Sisal dalla sua nascita a oggi, ha mosso i primi passi.
L'Archivio Storico è stato inaugurato nella sua versione digitale con oltre 10.000 item e reso disponibile sia alla popolazione aziendale che a stakeholder esterni che ne facciano richiesta.
Il Museo Diffuso è stato aperto al pubblico attraverso visite guidate in occasione della Settimana della Cultura d'Impresa.

Il Gruppo Sisal per un futuro più responsabile

Il Gruppo Sisal **12**
Profilo e offerta di intrattenimento 16
La nostra rete distributiva 17
La rete italiana *18*
Il canale Online 19
Il contesto di riferimento **22**
Il nostro modello di business **28**
La strategia per un futuro più responsabile **32**
Innovazione 36
Open Innovation *37*
Governance dell'innovazione *38*
Progetti d'innovazione *44*
Sisal Digital Hub: i centri di innovazione e tecnologia di Sisal *45*
Principali eventi e collaborazioni *47*
Internazionalizzazione 49
Sostenibilità 52
La strategia di sostenibilità *52*
ESG scorecard *56*
Analisi di materialità *58*
Rating ESG *60*
Sisal Sustainability Month *61*
La Corporate Governance **62**
La nostra organizzazione 64
Il sistema di governance 65
La struttura interna 66
Risk Management 67
Controllo interno 71
Il valore economico generato **72**
I mercati di riferimento 74
Il Mercato dei Giochi in Italia *74*
Il Mercato dei Giochi internazionale *77*
I principali risultati economici 79
La politica in materia fiscale 79

Il Gruppo Sisal

Il nostro Purpose: *costruire un futuro più responsabile*

Noi di Sisal crediamo nel gioco come **forma di intrattenimento e di divertimento**, **lontano dagli eccessi**.
Per questo investiamo costantemente in risorse e tecnologie, con l'obiettivo di rendere la **nostra proposta sempre più all'avanguardia, semplice e sicura**.

Crediamo che **il motore di ogni innovazione vincente sia la responsabilità**, perché grazie ad essa mettiamo al primo posto le **regole per la tutela delle persone e la promozione degli individui**, **a beneficio di tutta la società**.

Ci fa svolgere un ruolo attivo affinché il nostro modello di business sia in grado di **creare valore economico in modo equilibrato e responsabile**.
La responsabilità ci permette di promuovere **standard più alti**, **capaci di guidare l'evoluzione sostenibile di tutto il nostro settore.**

È per questo che 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 e tutte.

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

Al centro delle nostre azioni.

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

Persone

Il cuore della nostra azienda.

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

Innovazione

Ispira la nostra azienda.

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

Profilo e offerta di intrattenimento

Nel 1945, dal sogno e dall'intuizione di tre giornalisti sportivi, nasce Sisal: la prima azienda italiana ad operare nel settore del gioco come Concessionario dello Stato. Da 79 anni accompagniamo l'evoluzione del Paese innovando il mondo dei giochi, offrendo competenza e generando fiducia attraverso un dialogo costante con tutti gli stakeholder.

Siamo parte di Flutter Entertainment plc, il più grande operatore mondiale online di scommesse sportive e giochi con vincita in denaro, con un portafoglio di marchi riconosciuti a livello mondiale e quotata alla Borsa di Londra (FTSE 100 index), nell'Indice LSE e, da gennaio 2024, anche alla Borsa di New York (New York Stock Exchange).

Attraverso un'offerta d'intrattenimento ampia e diversificata, che comprende lotterie, scommesse e giochi sui canali sia online che retail, siamo presenti in Italia, Marocco, Turchia e Tunisia.

Lottery

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

Betting

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

Gaming

Sisal gestisce a livello nazionale e internazionale apparecchi da intrattenimento quali AWP (Amusement With Prize) e VLT (Videolottery) sul canale fisico e giochi online quali slot, table games e instant games, tramite i portali e le mobile app proprietarie.

La nostra rete distributiva

La rete distributiva rappresenta un canale preferenziale di dialogo con il territorio e svolge un ruolo strategico per Sisal e gli stakeholder locali nella promozione del nostro approccio al Gioco Responsabile in tutti i Paesi in cui operiamo.

La **presenza capillare dei punti vendita** garantisce la costruzione di un'offerta di qualità per i clienti. Investire costantemente nello sviluppo delle competenze tecnico-professionali così come nelle capacità relazionali delle nostre persone accresce la nostra credibilità, permettendoci di promuovere i valori di legalità e sicurezza dei giochi e di perseguire iniziative di sostenibilità dedicate al territorio. **Contribuisce anche alla crescita della customer base online in ottica omnicanale**, grazie alle attività di apertura conti gioco e di ricarica nei punti vendita, di caring sulla customer base online (attraverso il personale dei negozi a gestione diretta) e di sviluppo del programma fedeltà omnicanale.

La nostra rete nel settore gioco si compone di oltre 49.600 punti vendita a livello globale, divisi in due canali fisici: branded (solo in Italia) e affiliato.

Allo scopo di raccogliere le esigenze dei punti vendita e fornire loro aggiornamento e supporto, anche attraverso specifiche opportunità di formazione, promuoviamo un dialogo costante con rivenditori, partner e staff, attraverso diversi canali, quali il **Contact Center**, il **Portale dedicato ai rivenditori**, le **mail e la messaggistica a terminale**.

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

Oltre 49.600
punti vendita a livello globale

Oltre 37.800
in Italia

Oltre 9.250
in Turchia

Oltre 2.600
in Marocco

di cui

1.400 con la nuova licenza betting
(Sisal Jeux Maroc)
da gennaio 2024

La rete italiana

Siamo sul territorio italiano con **oltre 1.500 punti vendita nel canale branded.**

Top di gamma della rete distributiva, Sisal Wincity è un concept innovativo basato sul modello "Eat, Drink and Play", che coniuga gioco, ristorazione e intrattenimento. Sono **48 i punti vendita Wincity nelle principali città italiane**, tra cui Milano, Roma, Torino, Brescia, Pescara, Firenze, Catania, Bologna, di cui tre con ristorante.

Sono inoltre presenti **circa 350 punti vendita Sisal** nei quali è disponibile il portafoglio completo dei nostri prodotti, 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. A questi si aggiungono **oltre 1.100 Corner Punti Gioco Sportivi** (**PGS**) **e Ippici** (**PGI**).

I nostri prodotti sono anche presenti presso oltre 36.000 punti vendita di terzi, distribuiti su tutto il territorio nazionale e con i quali abbiamo costruito nel tempo una relazione commerciale duratura. Il canale comprende bar, tabaccherie, edicole e sale ADI[6] dedicate che, grazie alla loro diffusione capillare, permettono di raggiungere un'ampia platea di persone.

La digitalizzazione della rete

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

Nel 2023, il 68% delle scommesse sono state gestite tramite device tecnologici, quali TG Self, Prenotatori e app dedicate. Abbiamo anche dotato alcuni dei nostri punti vendita di "pagatori" che permettono al consumatore di processare il pagamento delle vincite senza passare dalla cassa. Questa soluzione, laddove presente, ha permesso di gestire il 57% delle vincite migliorando la customer experience, velocizzando le operazioni e diminuendo l'impegno del personale del punto vendita.

Inoltre, in termini di sostenibilità, negli ultimi anni è stato ridotto di quasi il 90% il materiale promozionale in formato cartaceo all'interno dei punti vendita Sisal, in favore di soluzioni di comunicazione su supporti digitali.

Infine, abbiamo stipulato una partnership con un provider energetico in Italia per offrire ai punti vendita partner la possibilità di sottoscrivere contratti di fornitura di energia elettrica green, proveniente al 100% da fonte rinnovabile, a tariffe agevolate.

6 Apparecchi da intrattenimento.

Il canale Online

Il gioco all'interno dei nostri canali online rappresenta un aspetto chiave del business.

Le nostre piattaforme di gioco online propongono una delle più ampie offerte del mercato. A fianco di marchi storici come Totocalcio, SuperEnalotto e le scommesse di Sisal Matchpoint, offrono anche giochi esclusivi del canale digitale.

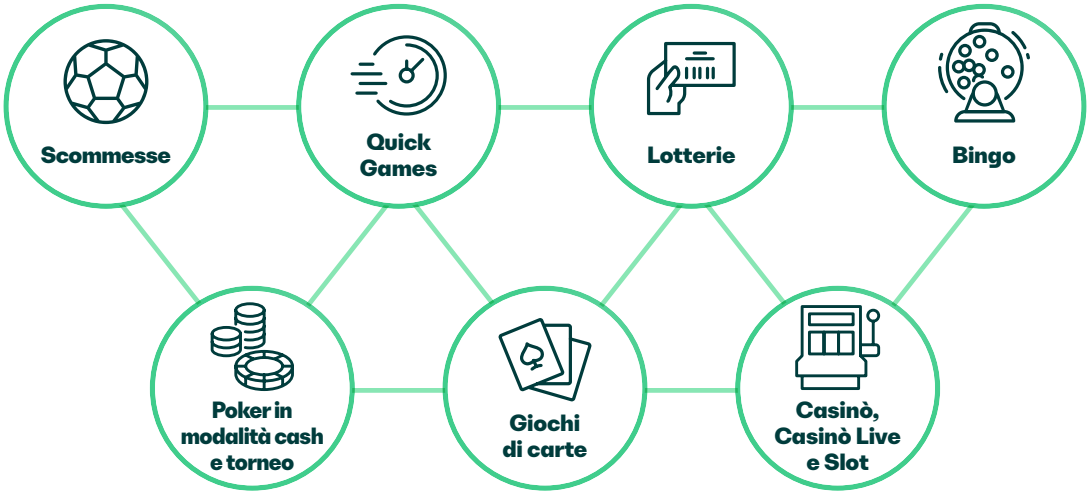
Sisal è stata **first mover** nel digitale avviando, già nel 2004, la raccolta delle scommesse online.

Oggi le piattaforme Sisal offrono, in totale sicurezza e in un ambiente "consumer friendly", **oltre 1.500 giochi online**, disponibili anche sui dispositivi mobili con applicazioni dedicate: Scommesse Sportive, Virtuali e Ippiche; Lotterie e Bingo; Poker e altri giochi di carte; Casinò, Slot e Instant Games.

Le due piattaforme di gioco proprietarie (D-Box e Next) hanno inoltre consentito l'ampliamento e la differenziazione dell'offerta con il lancio di 50 giochi proprietari cross countries e l'implementazione di funzioni promozionali e di prodotto che hanno supportato la crescita del business nazionale ed internazionale negli ultimi anni.

Le nostre piattaforme di gioco sono raggiungibili da desktop, smartphone e app mobili.

8,5 mln di visite mensili
sul portale online (accessi relativi al 2023)



Sito smartphone | Sito desktop | App mobili

Sisal si conferma anche nel 2023 uno dei **leader nel settore del gioco online**, aggiudicandosi la vittoria di **sei** riconoscimenti agli EGR Italy Awards. L'iniziativa ogni anno premia i migliori player nel settore Online Gaming, mettendo al centro le grandi sfide legate all'innovazione.
In particolare, Sisal ha vinto il premio di **Miglior Operatore dell'anno** grazie alla propria offerta di **gioco online**, all'investimento dell'azienda nell'innovazione e alla sua **strategia omnicanale**, nonché alla costante dedizione alla responsabilità e l'attenzione ai consumatori.
Sisal è stata anche riconosciuta come Miglior operatore di gioco sicuro e Miglior modello Diversity&Inclusion, Miglior operatore mobile, Miglior operatore Casinò e Miglior operatore Scommesse sportive.

Sisal Fun Club

L'offerta di gioco si estende anche nel settore del **mobile hypercasual gaming** in cui, con l'app di gioco **Sisal Fun Club**, proponiamo un'esperienza di gioco **gratuita**, unica e appassionante e che si differenzia sul mercato delle app di gioco grazie ai premi reali messi in palio.
Nel corso del 2023, **oltre 140mila utenti** si sono sfidati con quiz, minigiochi e partite di calcio virtuali, scalando le classifiche, settimanali e mensili per provare ad aggiudicarsi gli **oltre 11.000 premi totali** con un montepremi del valore di 320mila euro.

Oltre 140 mila utenti

hanno partecipato a sfide con quiz di Sisal For Fun

Oltre 11.000 premi totali

erogati nel 2023

Sisal Fun Club 2023

Tipster

Il mondo del betting diventa social con Tipster, l'innovativa piattaforma di social betting di Sisal, nata con l'obiettivo di risolvere uno dei bisogni espressi dai clienti: **trasporre sulla piattaforma digitale la socialità e l'interazione tipica del punto vendita fisico**. Grazie a Tipster i consumatori possono entrare a far parte della community e condividere, postare, rigiocare e seguire altri utenti.

Sisal, attraverso Tipster, agisce da certificatore dei contenuti e mette a disposizione un algoritmo per identificare le abilità dei giocatori attraverso alcuni parametri definiti (es. complessità della scommessa, numero di eventi contenuti nel biglietto, moltiplicatore, numero di vincite consecutive, etc.).

A ottobre 2023 abbiamo lanciato anche il "centro notifiche" che ha consentito di aumentare la condivisione di informazioni su azioni e attività degli utenti, potenziando così il senso di community e le interazioni nella piattaforma, come rigiochi e "follow".

Oltre 400 mila

giocatori betting attivi

15% dei clienti betting

attivi su Tipster

Tipster

Il contesto di riferimento

Uno scenario globale instabile e in costante deterioramento

Il Global Risks Report del World Economic Forum, pubblicato a inizio 2024, presenta un quadro di generale deterioramento delle prospettive socioeconomiche globali sotto diversi aspetti. Degli intervistati:

il **54%** prevede instabilità e un rischio moderato di catastrofi globali

il **30%** si aspetta condizioni ancora più turbolente

Le prospettive sono nettamente più negative nell'orizzonte temporale a dieci anni. La crisi del costo della vita rimane una delle principali preoccupazioni per il 2024 e il rischio di **inflazione** e **recessione economica** sono tra i primi dieci rischi del biennio. Eventi cruciali come l'invasione russa dell'Ucraina, il conflitto a Gaza e le tensioni tra Cina e Stati Uniti hanno innescato instabilità a livello geopolitico. Le principali ripercussioni economiche sono state:

- diminuzione della spesa dei consumatori per beni non essenziali e cambiamento nelle abitudini di consumo;
- interruzioni nelle catene di approvvigionamento di specifici beni e materie prime;
- aumento dei costi energetici.

Secondo il report "Geopolitics and the Geometry of Global Trade" del McKinsey Global Institute del 2024, il futuro del commercio globale comporterà compromessi e una riconfigurazione dei modelli di scambio: le economie si allineeranno sempre più attorno a partner geopoliticamente simili e le relazioni commerciali si diversificheranno per evitare una dipendenza eccessiva da un singolo Paese.
Per Sisal, ciò implica impegnarsi nello sviluppo di un modello di business responsabile a lungo termine, che protegga i consumatori attuali e futuri e preservi la loro capacità di spesa e interesse nell'investire in prodotti di intrattenimento.

Aspettative crescenti sul ruolo delle imprese nel promuovere modelli di business sostenibili

L'Edelman Trust Barometer 2023 registra che:

il **79%** dei dipendenti ripone fiducia nella propria organizzazione, con un distacco di 23 punti percentuali sulle altre istituzioni

il **71%** delle persone, nella ricerca di un lavoro, considera l'impatto dell'azienda verso l'ambiente e la società e i valori che la caratterizzano

Il Future Risks Report 2023 di Axa rileva come rischi maggiormente percepiti dai cittadini il cambiamento climatico, la cybersicurezza e le tensioni sociali dovute alle disuguaglianze.

Questi dati portano a concludere che **le aspettative di dipendenti e stakeholder esterni verso il mondo delle aziende siano oggi decisamente alte**, tanto da richiedere un contributo decisivo contro la crisi climatica e le principali minacce del contesto socioeconomico globale.

A maggior ragione per le società del settore del gioco: promuovere un modello di business responsabile significa impattare anche a livello reputazionale, ricollocando il settore in una nuova dimensione differente dallo stereotipo che da sempre lo contraddistingue e sviluppando attrattività non solo verso nuovi consumatori, ma anche verso differenti categorie di stakeholder fino ad oggi non intercettate.

Per questo in Sisal abbiamo incorporato i valori della sostenibilità all'interno della nostra stessa identità e agiamo in modo proattivo per promuovere tavoli di lavoro finalizzati a definire una governance del settore chiara e innovativa, capace di prevenire i principali fenomeni di rischio e garantire la crescita del business nel lungo periodo.

Approfondisci il nostro modello di sostenibilità per generare valore per i giocatori, le nostre persone, l'ambiente e le comunità in cui operiamo.

La regolamentazione del settore di gioco è in continua evoluzione, ma l'Italia deve adeguarsi

Nell'Unione Europea la regolamentazione in materia di gioco d'azzardo è demandata ai singoli Paesi membri.

Al contrario di alcune nazioni, Finlandia *in primis*, che si sono dotate di regole chiare, l'Italia risulta ancora non aggiornata in termini normativi nonostante un impegno crescente, soprattutto negli ultimi anni.

Negli ultimi anni del '900 lo Stato italiano ha promosso leggi a favore dello sviluppo del gioco, prima tramite le lotterie e poi aprendo anche a scommesse e giochi di abilità, in quanto fonte di reddito per lo stesso.

Solo dal 2009 è cominciata un'inversione di rotta, soprattutto grazie al riconoscimento della ludopatia come patologia con la L. 189/2012, anche se l'opera dei legislatori si è limitata per lo più al divieto della comunicazione pubblicitaria sul tema (D. Lgs. 87/2018 cd. Decreto Dignità).

Nel 2023 è stata avanzata una **proposta di legge nell'ambito del rinnovo delle concessioni online**, che parla di misure in materia di **gioco responsabile**, spingendo le aziende del settore a investire in quest'ottica.

Questa nuova direzione non ci coglie di sorpresa, in quanto da anni ci impegniamo a promuovere un modello di gioco sicuro e consapevole, sia attraverso attività di sensibilizzazione, sia migliorando costantemente la nostra offerta e i canali di gioco.

Gioco online e minori: una deriva pericolosa e in crescita

Sia in ambito italiano che internazionale si registra un rialzo del livello di attenzione verso il rapporto tra gioco e utenti minorenni. Nell'indagine "Giovani e gioco d'azzardo", pubblicata da Nomisma a ottobre 2023, si segnala che:

il **37%** dei ragazzi italiani tra i 14 e i 19 anni ha fruito di giochi d'azzardo o di fortuna (il 64% tramite canale online)

il **14%** si configura come frequent user, giovani che giocano almeno una volta a settimana (+9% rispetto al 2021)

Negli USA il C.S. Mott Children's Hospital ha rilevato in una ricerca che in molti casi i genitori di teenager ignorano il comportamento dei propri figli rispetto al gioco d'azzardo: 1 genitore su 6 dichiara di non poter sapere con certezza se il proprio figlio scommette online.

Anche il piano d'azione 2024-2026 della francese Autorité Nationale des Jeux cita tra i suoi pilastri la protezione dei minori. Tutte queste evidenze indicano la necessità di controlli sempre più efficaci rispetto all'età dei giocatori, soprattutto per il canale online e la necessità di una maggiore cultura da diffondere a livello sociale e familiare sui rischi connessi all'accesso al gioco.

Ci impegniamo, quindi, a promuovere la conoscenza sui rischi legati al gioco e a sviluppare strumenti di player protection, per prevenire il gioco minorile e individuare in anticipo i potenziali comportamenti di gioco problematico.

Scopri il nostro impegno per la promozione di un modello di gioco responsabile e a supporto dei giocatori.

La trasformazione digitale

Nel contesto digitale in rapida evoluzione, le aziende adottano tecnologie innovative come l'Intelligenza Artificiale (AI), la blockchain e l'Internet of Things (IoT) per migliorare l'efficienza operativa, personalizzare l'esperienza del cliente e garantire la sicurezza delle transazioni digitali. Secondo il World Economic Forum e il Grand View Research Institute:

+97 milioni di nuovi posti di lavoro grazie all'AI entro il 2030

+37,3% di crescita annuale prevista dell'AI tra il 2023 e il 2030

Per quanto riguarda il settore del gioco, oltre all'impatto sui prodotti, queste tecnologie possono supportare le aziende in materia di protezione dei giocatori.

Grazie all'AI è infatti possibile sviluppare sistemi di monitoraggio del comportamento dei giocatori offrendo interventi tempestivi per prevenire il gioco compulsivo. Inoltre, la blockchain può essere utilizzata per creare registri trasparenti e immutabili delle transazioni, garantendone la sicurezza e proteggendo i giocatori da frodi o manipolazioni. Tuttavia, mentre le aziende cercano di rimanere competitive adottando soluzioni all'avanguardia e tecnologie emergenti, è essenziale bilanciare l'innovazione tecnologica con regolamentazioni adeguate a garantire un gioco sicuro, equo e responsabile.

Per Sisal l'Innovazione è un pilastro strategico, lo strumento che ci permette di raggiungere gli obiettivi sfidanti che ci siamo posti per un business etico e responsabile e per promuovere un impegno costante a supporto di giocatori, persone, ambiente e comunità.

La cybersecurity come esempio dell'importanza di promuovere un impegno costante nell'innovazione

La sicurezza dei dati e dei sistemi è cruciale per le società, soprattutto nel settore del gioco che gestisce un elevato numero di transazioni giornaliere. Secondo il Cybersecurity Ventures Report e il Global Cybercrime Costs Report di McAfee, nel 2023:

+25% di attacchi informatici rispetto al 2022

Oltre **6 trilioni di dollari di costi** come conseguenza degli attacchi informatici

Le società di gioco sono diventate un obiettivo sempre più attraente per gli hacker, registrando un significativo aumento degli attacchi informatici nel 2023.

Secondo il report annuale della Cyber Threat Alliance, questi attacchi includono ransomware, phishing e attacchi DDoS (Distributed Denial of Service), compromettendo la sicurezza dei dati dei clienti e comportando non solo perdite finanziarie dirette, ma anche danni reputazionali e legali per quello che è un settore da sempre sotto i riflettori.

La cybersecurity è quindi essenziale per proteggere le infrastrutture digitali, preservare la fiducia dei consumatori e affrontare efficacemente le minacce digitali attraverso l'innovazione e la promozione di una cultura di consapevolezza digitale.

La sicurezza dei dati è dei sistemi è un tema chiave del nostro impegno per un business sicuro e responsabile, grazie alla nostra costante attenzione nell'innovazione dei sistemi e degli strumenti dedicati a custodire e proteggere le informazioni sensibili e a garantire un'esperienza di gioco davvero sicura.

Approfondisci la nostra strategia di innovazione e l'impegno nello sviluppo dell'AI. | **Scopri il nostro impegno per garantire la sicurezza di dati e piattaforme di gioco.**

La Diversity, Equity and Inclusion (DEI) è una questione culturale

Le maggiori ricerche sulla Diversità, Equità e Inclusione evidenziano la persistente disparità di genere, soprattutto nelle posizioni manageriali aziendali. Secondo l'Equileap Global Report 2023, delle società a livello globale solamente:

l'**8%** ha una donna che ricopre la carica di Presidente del CdA

il **6%** ha una donna che ricopre la carica di CEO

il **15%** ha una donna che ricopre la carica di CFO

Come evidenziato dal Global Gender Gap Report 2023 del World Economic Forum, l'Italia ha visto un calo di 16 posizioni nel ranking mondiale, ritrovandosi al 79° posto nel 2022. Secondo l'Employer Brand Research Report di Randstad, c'è un interesse crescente sui temi tra dipendenti e jobseeker. A livello globale, l'attenzione per i temi DEI è prioritaria nella scelta di un datore di lavoro per il 27% degli intervistati, percentuale che aumenta al 34% tra i giovani di età compresa tra i 18 e i 24 anni. Le linee guida "Come sviluppare una policy Diversity, Equity & Inclusion" dell'Osservatorio D&I del Global Compact Network del 2023 Italia sottolineano l'importanza di integrare la DEI nella cultura aziendale e nei processi decisionali, con un focus sull'importanza del senso di "appartenenza", che fa riferimento a un ambiente di lavoro in cui ogni persona si sente accettata, rispettata e in cui può autenticamente esprimere se stessa senza paura di discriminazione o giudizio, implicando un senso di connessione emotiva, di ricerca di fiducia verso l'azienda.
La promozione e il rispetto della DEI è da sempre al centro del nostro impegno, non solo verso il personale dipendente ma anche nei confronti della comunità in cui operiamo, perché consapevoli che solo attraverso un cambiamento culturale è possibile ottenere risultati concreti e duraturi nel tempo.

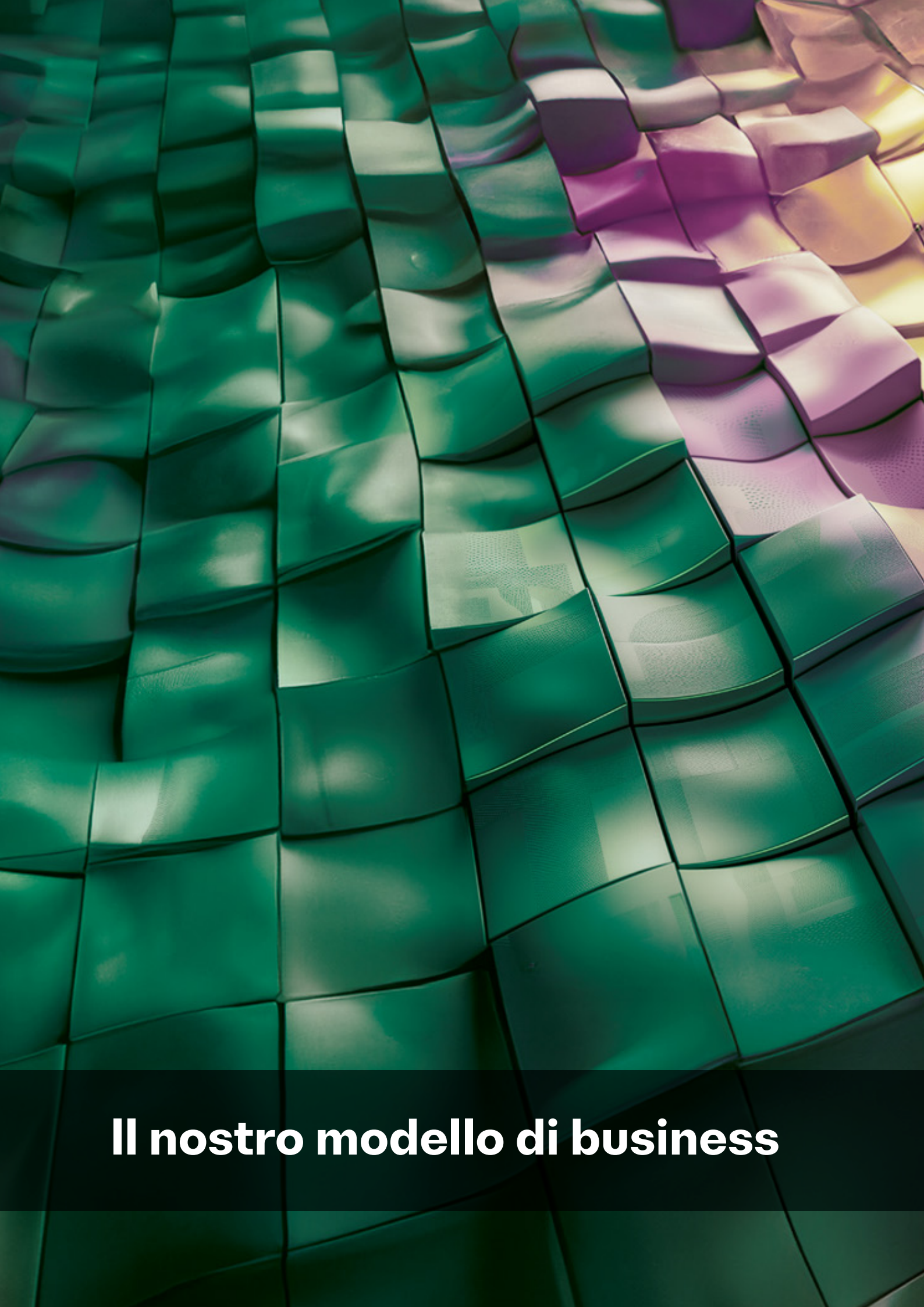
L'impatto ambientale del settore gioco nella transizione verso il digitale

Nonostante gli impegni presi, in particolare dalla Commissione Europea con l'Accordo di Parigi, il 2023 si è configurato come l'anno più caldo mai registrato, con un aumento di oltre 1,5 °C rispetto al periodo preindustriale. Nel settore del gaming, la European Lotteries, associazione indipendente che raggruppa le lotterie statali e gli operatori di gioco europei, ha lanciato la sua Environmental Initiative individuando azioni concrete da attuare per ridurre gli impatti ambientali, tra cui l'utilizzo di carta proveniente da foreste sostenibili certificate (FSC, PEFC) e il monitoraggio delle emissioni di gas a effetto serra. Tuttavia, la transizione verso il digitale, considerata una delle principali soluzioni a supporto della decarbonizzazione del business, comporta un incremento della domanda energetica che, se non soddisfatta attraverso l'impiego di fonti rinnovabili, contribuisce ad aumentare le emissioni di gas serra. The Shift Project, think tank tra società appartenenti a diversi settori, stima che:

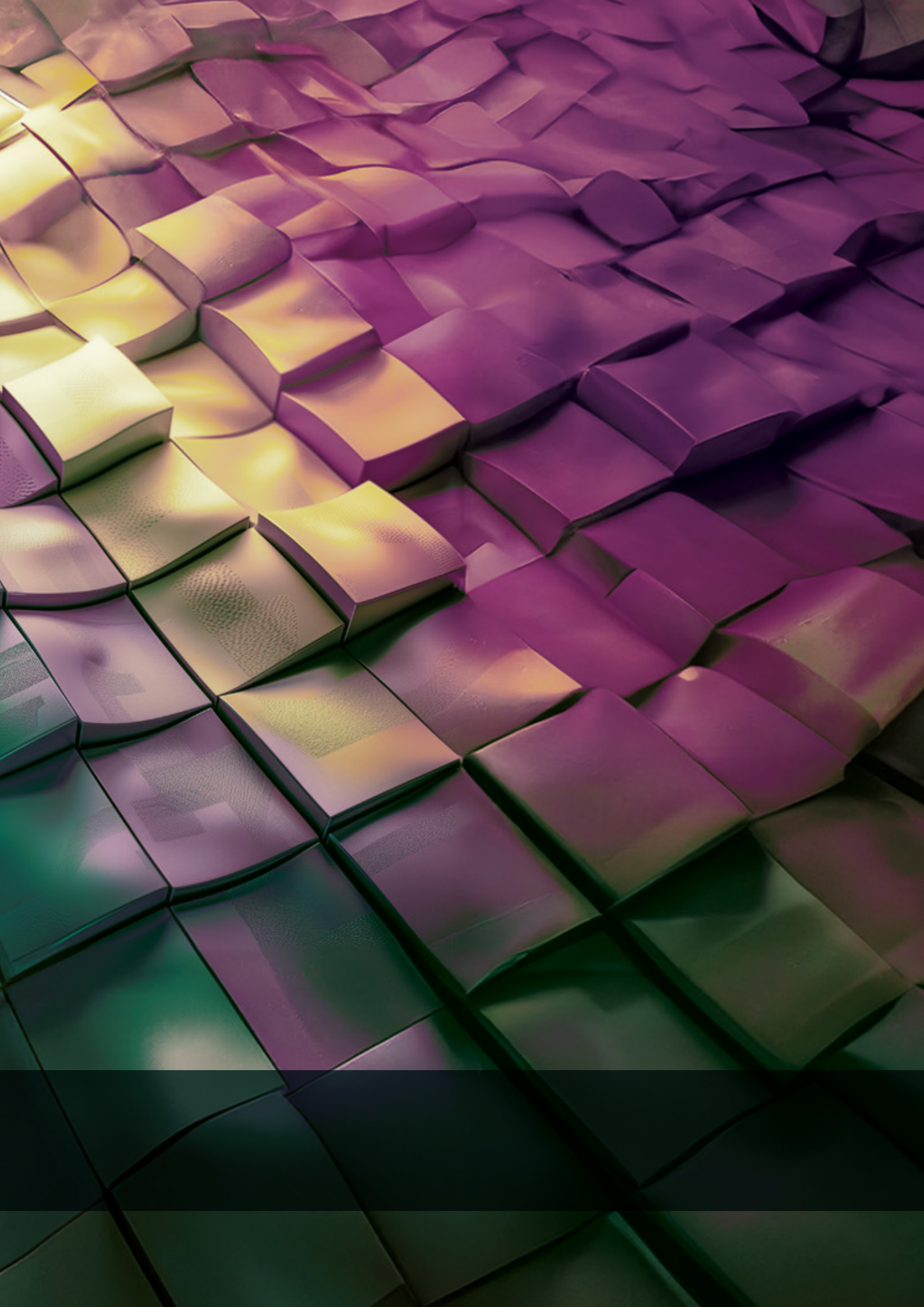
oltre **8,5%** delle emissioni su scala globale saranno determinate da tecnologie ICT entro il 2025

L'impatto ambientale del digitale è legato anche alla produzione di rifiuti elettrici ed elettronici (RAEE), che devono seguire un processo di recupero e riciclo dedicato e solo per parte delle componenti. Diventa quindi cruciale sviluppare prodotti tecnologici con una durata della vita sempre maggiore e studiare nuove efficaci tecniche di smaltimento.
Per Sisal promuovere un gioco responsabile ha sempre significato avere a cura anche degli impatti ambientali del business sotto tutti i diversi aspetti, dalle emissioni dirette e indirette ai consumi energetici, dalla corretta gestione delle materie prime utilizzate alla promozione di modelli di economia circolare dei nostri prodotti e tecnologie.

Scopri in dettaglio la nostra People Strategy e l'impegno per promuovere e garantire la DEI. | **Approfondisci il nostro impegno nel ridurre gli impatti sull'ambiente.**



Il nostro modello di business



CAPITALI

Finanziario

- **Ricavi**
- **Fatturato di Gruppo**
- **Crescita del segmento Internazionale** (in particolare grazie alle performance commerciali di Sisal Sans, Turchia)

Umano

- Competenze di **3.205 dipendenti** in 5 **Paesi**
- **Più di 700 persone in ruoli ICT** e di sviluppo software + **Digital Technology Hubs e In-house digital factories** interne
- **35 milioni di clienti a livello globale**
- **1.743 fornitori**
- **Relazioni con l'ecosistema di startup GoBeyond**
- **Relazioni istituzionali e partnership universitarie**

Fisico & Digitale

- **Più di 1.500 giochi online**
- **Più di 5.700 terminali di gioco**
- **2 piattaforme di gioco di proprietà** (D-Box e Next)
- **Algoritmo IA** per la rilevazione predittiva dei comportamenti a rischio
- **20° posto** tra gli **eCommerce multisettoriali** più visitati, **1° posto nel settore scommesse e casinò** (Casaleggio Associati)

Naturale

- **44.072 GJ di elettricità consumata**, di cui il **100% da fonti rinnovabili**
- **3.527 tonnellate di carta acquistate**

Il Modello di Business e di creazione del valore è f

Costruire un futuro più responsabile

Offriamo ai nostri clienti la migliore esperienza di Gio
ampio e diversificato in Italia, Marocco e Turchia, rip
la società e le persone, con l'obiettivo di essere l'azi
guidando l'innovazione digitale.

Governance | **Risk man**

Valori

- Responsabilità
- Persone
- Innovazione

Driver Strategici

Eccellenza nella Sostenibilità

- **Gioco Responsabile** *(Play Well)*[7]
- **Ambiente di lavoro esemplare** *(Work Better)*[7]
- **Impatto positivo sulla comunità** *(Do More)*[7]
- **Riduzione degli impatti ambientali** *(Go Zero)*[7]

Crescita digitale

- Omnicanalità
- Sviluppo tecnologie in-house
- Non Gambling Products
- Intelligenza Artificiale

Sviluppo Internazionale

- Sviluppo dei mercati esistenti
- Scouting di nuovi mercati
- Partecipazione a gare internazionali
- Diffusione dell'Innovazione e del modello di Gioco Responsabile

7 Le diciture "Play Well, Work Better, Do More e Go Zero" si riferiscono ai pilastri della strategia di sostenibilità di Flutter, di cui al Positive Impact Plan. Per maggiori informazioni si rimanda al capitolo La strategia di sostenibilità.

fondato sul nostro Purpose:

oco Responsabile, attraverso un portafoglio prodotti
artito in canali online e retail. Generiamo valore per
enda leader internazionale nel Gioco Responsabile,

agement | Security

Omnicanale

Mercati	Offerta di gioco
Retail Italia	Lottery
Retail Internazionale	Betting
Online	Gaming

VALORE GENERATO

per i Clienti

- **€ 11,6 miliardi di vincite pagate ai clienti** (payout)
- **2.729 ore di formazione** erogate ai dipendenti **sul Gioco Responsabile**
- **94%** dei giocatori in Italia utilizza Play Well tool

per gli Investitori

- **EBIDTA**
- **Importi versati ai fornitori di capitale**

per le Istituzioni

- **Tasse sul gioco** pagate a livello di Gruppo
- Creazione della **Fondazione FAIR** per consentire la **leadership di pensiero nel settore dei giochi d'azzardo**
- **€ 373 mila di estrazioni aggiuntive del SuperEnalotto** destinate all'emergenza alluvione in Emilia-Romagna

per Partner & Fornitori

- **Importi versati alle reti di distribuzione**
- Coinvolgimento di fornitori e startup in **percorsi di innovazione, decarbonizzazione e di riduzione degli impatti ambientali**

per le Persone

- **+800 nuove assunzioni**
- **39% di colleghe donne**, di cui il **36% in ruoli di top leadership**
- **54.676 ore di formazione erogate**

per la Comunità

- **1.249 ore dedicate al volontariato** dei dipendenti con il programma aziendale WeDo
- **€ 886.200 di investimenti** nella comunità
- **€ 440 mila erogati alle startup** nelle sette edizioni di GoBeyond
- **€ 367 mila di donazioni** per il terremoto in Turchia

per l'Ambiente

- **3.472 tonnellate di CO_2e evitate** grazie all'acquisto di Garanzie di Origine (GO) e Certificati di Attribuzione Energetica (EAC)
- **-13% di consumo energetico dell'intero Gruppo Sisal**
- **-15% del consumo di carta** con una riduzione di oltre 550 tonnellate di CO_2e

La strategia per un futuro più responsabile

La nostra strategia per far crescere il business e promuovere un futuro più responsabile è il modo in cui diamo concretezza al **Purpose**, la nostra ragion d'essere e il principio che guida ogni nostra attività. **La strategia poggia su tre pilastri: Crescita digitale, Sviluppo Internazionale, Eccellenza nella Sostenibilità**, tra loro strettamente interconnessi e perfettamente allineati alla strategia e al Positive Impact Plan di Flutter.

Il filo conduttore che guida tutte le nostre azioni strategiche è il concetto di **Cultura:** cultura dell'innovazione, cultura dell'inclusione, cultura della responsabilità verso i giocatori e verso le comunità in cui operiamo, in Italia e all'estero. Per Sisal, attuare la strategia significa sviluppare tutte le azioni necessarie a raggiungere gli obiettivi che ci siamo posti e promuovere una **consapevolezza diffusa a tutti i livelli e in tutti i Paesi**.

Solo attraverso un impegno collettivo e una cultura aziendale fortemente radicata nei tre pilastri, Sisal può contribuire in modo significativo a **costruire un futuro più responsabile e generare un impatto positivo sulla comunità**.

CRESCITA DIGITALE

L'innovazione tecnologica e digitale è al centro del nostro business perché ci permette di far evolvere continuamente i nostri prodotti e il nostro know-how, così da intercettare i bisogni del contesto e le nuove sfide di un mercato del gioco in continua trasformazione. È uno dei temi materiali a più alto impatto per Sisal, in quanto leva per poter raggiungere gli obiettivi di sostenibilità che ci siamo posti e per generare un impatto concreto a supporto dei nostri giocatori, delle nostre persone e della comunità in cui operiamo.

Grazie a piattaforme di gioco all'avanguardia orientate all'omnicanalità e alle competenze per lo sviluppo in-house di software e applicazioni siamo sempre pronti a cogliere le opportunità della transizione digitale. Ci impegniamo in particolare a studiare e promuovere soluzioni basate sull'Intelligenza Artificiale, sulla Blockchain, sul Metaverso e sulla Realtà Virtuale per innovare il business e renderlo sempre più sicuro e responsabile.

SVILUPPO INTERNAZIONALE

Grazie alla solida esperienza maturata negli anni e al nostro know-how, ci impegniamo ad espandere il mercato di riferimento attraverso l'aggiudicazione di gare per nuove concessioni e licenze. Attraverso un costante processo di internazionalizzazione promuoviamo il nostro modello di business responsabile all'estero, accrescendo il valore dell'azienda e il bacino d'utenza e generando maggiori risorse da reinvestire nelle comunità di riferimento e nello sviluppo degli altri pilastri strategici.

Grazie ai nostri Digital Hub, centri di eccellenza che garantiscono prossimità con i mercati ed efficacia nella personalizzazione della strategia a seconda delle specificità dei differenti contesti, promuoviamo l'innovazione del business e la diffondiamo nei diversi Paesi in cui operiamo.

ECCELLENZA NELLA SOSTENIBILITÀ

Solo attraverso un business sostenibile nel lungo periodo e responsabile verso le persone e il territorio con cui ci interfacciamo ogni giorno, è possibile raggiungere gli obiettivi prefissati e generare valore per i giocatori, le nostre persone e la comunità.

Ci impegniamo costantemente nello sviluppare il nostro programma di Gioco Responsabile e promuovere un modello di intrattenimento sicuro e consapevole. Mettiamo al centro le persone, garantendo un ambiente di lavoro inclusivo e stimolante e favorendo il benessere in tutti gli aspetti della propria vita. Agiamo per ridurre gli impatti ambientali generati dalle nostre attività, coinvolgendo l'intera catena del valore, e per generare valore per i territori e le comunità in cui operiamo, anche attraverso una cultura dell'innovazione che supera i confini aziendali.

Innovazione

L'innovazione è per Sisal il driver strategico che permette di far evolvere il business e raggiungere gli obiettivi di lungo periodo che ci siamo posti, facendo leva sia su asset interni che sul concetto di ecosistema, alimentando così un circolo virtuoso di scouting, incubazione e sviluppo di progetti innovativi.

La ricerca e lo sviluppo di soluzioni tecnologiche, servizi, processi e modelli di business innovativi sono per Sisal fattori fondamentali per affrontare la trasformazione digitale. Tali fattori rappresentano un asset prezioso per migliorare la customer experience e contribuire alla prosperità del sistema Paese nel suo complesso e contribuiscono al superamento delle barriere socio-culturali che limitano la possibilità di partecipare alla società dell'informazione.

L'ecosistema dell'innovazione di Sisal coinvolge diversi attori, tra cui:

- **La funzione Strategy** deputata a definire la strategia di innovazione aziendale e a garantire una governance dell'innovazione, con l'obiettivo di creare le condizioni per uno sforzo innovativo coordinato di breve termine e di una strategia d'innovazione di medio lungo termine.
- **L'Innovation Lab**, centro tecnologico d'eccellenza, inaugurato a giugno 2021 e promosso interamente dall'azienda con lo scopo di guidare e concretizzare l'innnovazione tecnologica.
- **La funzione Social Innovation** che con GoBeyond, il programma di accelerazione di Sisal nato per supportare l'innovazione responsabile, supporta i progetti imprenditoriali a impatto sociale.
- **Le funzioni di innovazione** distribuite all'interno della struttura aziendale e l'Innovation Community, che coinvolgono Innovation Managers e referenti di innovazione delle diverse aree dell'azienda.

163 progetti di innovazione avviati dal 2021

117 progetti di innovazione seguiti nel 2023

23 progetti su AI & Machine Learning avviati dal 2021

3,2 mln di clienti adoption rate generato dai progetti di innovazione[8]

140 persone (FTE)[9] dedicate ai progetti d'innovazione

7 collaborazioni con università o Enti di Ricerca

8 Numero di clienti che hanno interagito con i progetti di innovazione. Non clienti unici.
9 Full Time Equivalent.

Ascolta l'intervista a
Camilla Folladori, Chief Strategy Officer
La nostra strategia di innovazione

Open Innovation

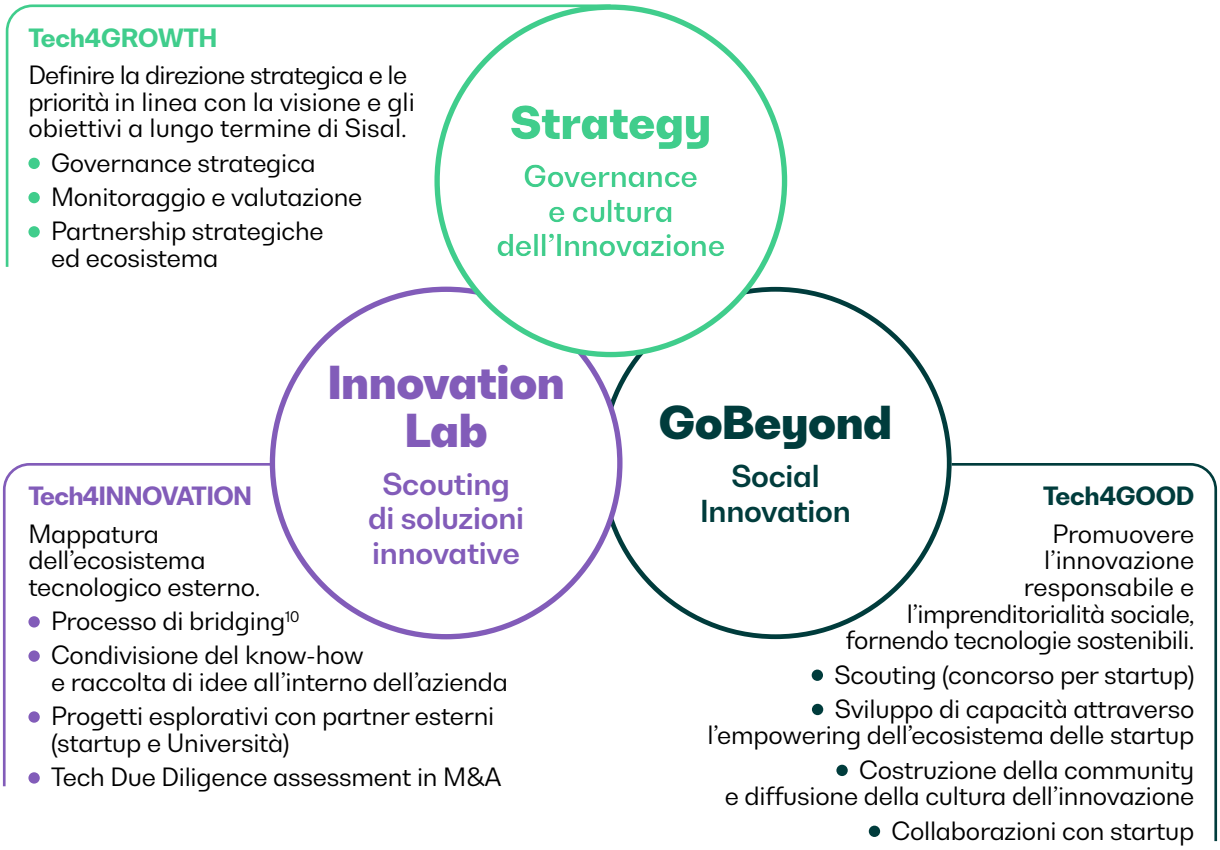
Nel promuovere e attuare l'innovazione in azienda, Sisal applica un approccio orientato all'**Open Innovation**, dove lo sviluppo tecnologico e digitale risulta trasversale a tutte le diverse aree interne e promosso all'esterno attraverso progetti e iniziative dedicate, dal supporto ai giocatori alle partnership di ricerca e di business con Flutter, startup innovative, università e centri di eccellenza finalizzate a sostenere la crescita delle comunità.

L'approccio di Open Innovation permette di identificare più facilmente le opportunità di business e di ridurre i costi di R&D e i rischi connessi all'adozione di soluzioni di innovazione avanzata. Permette anche di promuovere e rafforzare una **cultura dell'innovazione** e di intercettare le nuove tendenze tecnologiche grazie all'interazione e alle connessioni con l'ecosistema d'innovazione esterno.

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

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

Questo approccio ci permette così di veicolare un **modello di innovazione inclusivo, sostenibile e fortemente orientato al digitale**, capace di ridurre i nostri impatti verso l'ambiente, favorire il benessere e la crescita delle nostre persone e generare valore per tutti gli stakeholder, con l'obiettivo di garantire la sostenibilità dell'azienda nelle sue performance attuali e ponendo contemporaneamente le basi per sostenere e migliorare quelle future.



10 Con bridging si intende il processo di avvicinamento delle tecnologie (es. IA) all'ecosistema di Sisal.

Governance dell'innovazione

L'innovazione per Sisal è un vero e proprio valore. Abbiamo quindi l'ambizione di promuovere una **cultura dell'innovazione** che vada oltre lo sviluppo di nuovi prodotti e tecnologie ma permetta di far evolvere l'intero modello di business per renderlo capace di affrontare le continue trasformazioni del mercato dei giochi ed essere di riferimento all'interno del settore.

Tutto questo è possibile solo attraverso una **Governance dell'innovazione chiara e ben strutturata**, che faciliti la generazione di nuove idee.

Dal 2023 la governance e il coordinamento dell'innovazione in Sisal è affidata alla **funzione Strategy**, che attraverso un'interazione e un dialogo costante con le diverse funzioni aziendali, svolge il ruolo di **facilitazione e promozione dell'Innovazione**. Ad essa fanno riferimento i **team di innovazione distribuiti nelle singole BU** di prodotto e di mercato, il cui focus è verticale sull'innovazione del proprio dominio, e l'**Innovation Lab**, con focus sull'innovazione tecnologica e dunque trasversale ai vari domini, e GoBeyond, a cui si affiancano i Digital Hub, i nostri centri di innovazione e tecnologia.

È necessario favorire un clima dove la voglia d'innovare superi la paura di sbagliare, consenta di valutare le proposte sviluppate e di stabilire a quali di queste allocare risorse e strumenti per renderle operative.

Francesco Durante
CEO di Sisal S.p.A.

Innovation & Data Strategy Governance

- **Team di innovazione delle singole BU**
- **Innovation Lab**

Digital Hub

24 membri dell'Innovation Community

2 workshop nel 2023

È stata inoltre promossa l'**Innovation Community** di Sisal, uno strumento di innovazione partecipativa e un momento di incontro di idee e action point per azioni concrete, che riunisce gli Innovation Manager e i referenti di innovazione delle varie anime dell'azienda. Oltre a promuovere un board tecnico pensato per valutare la fattibilità delle nuove idee, ha anche lo scopo di creare awareness sulle iniziative ongoing nelle diverse aree aziendali e favorire lo sviluppo di possibili sinergie e progetti trasversali.

Sisal Innovation Organization

Governance dell'innovazione - Framework

Perimetro
- Definizione di Innovazione
- Modello di governance dell'innovazione
- Criteri di Inclusione
- Categorizzazione delle iniziative di innovazione

Raccolta e analisi dati
- Mappatura dell'innovazione
- Indicatori di performance

Valutazione
- Valutazione dell'allineamento con la strategia
- Approccio di validazione per ipotesi

Allocazione delle risorse
- Strategic Portfolio Management
- Knowledge Management

Aree d'innovazione (prodotti e canali)

Prodotto
Innovazione tecnologica e digitale nei segmenti Lottery, Betting, Gaming

Internazionale
Scouting e sviluppo di soluzioni a supporto del business del Gruppo tramite Digital Hub

Online
Innovazione per lo sviluppo delle piattaforme online e la gestione e protezione dei dati

Retail
In-store concept innovation e sviluppo dei touchpoint digitali

Innovazione Tecnologica/Innovation Lab

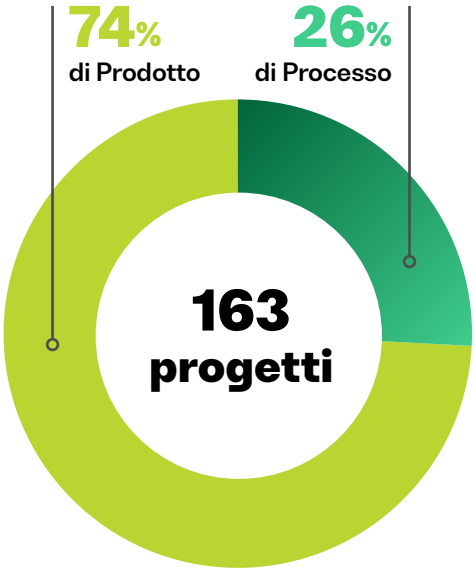
AI Competence Centre | Open Innovation/Tech Observatory

Social Innovation/GoBeyond

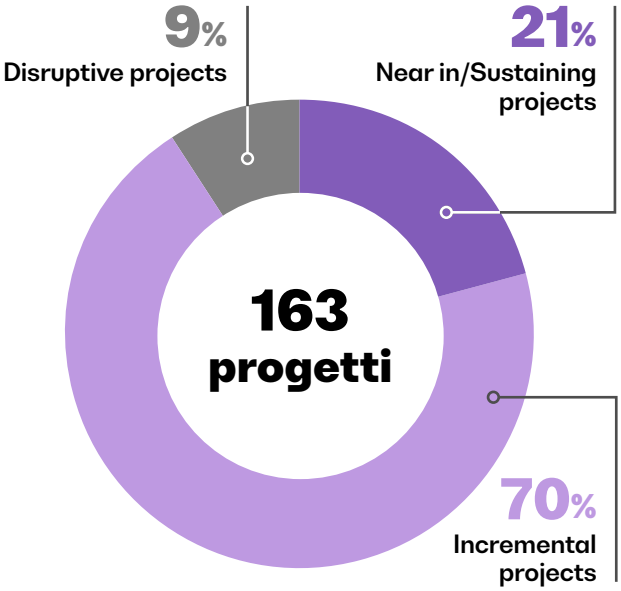
Call for Ideas | Academy | Community

Nel 2023 Sisal ha definito nuovi criteri di identificazione dei progetti di innovazione ed ha avviato una mappatura completa delle iniziative, insieme a una loro qualificazione secondo il grado di innovazione – Near-in/Sustaining, Incremental, Disruptive – il relativo posizionamento strategico e tutti i parametri connessi quali investimenti, impatti, orizzonte temporale e altri. Questo processo è stato utile a supportare la Governance nell'acquisizione di una visione chiara della situazione e nell'identificazione delle linee guida su cui basare l'attuale strategia d'innovazione.

Innovazione per tipologia



Innovazione per grado



AI Strategy e Governance

Sisal è attiva ormai da anni nell'esplorare le potenzialità dell'AI per creare valore e opportunità in maniera responsabile. La strategia AI, basata su obiettivi chiari e misurabili, ha lo scopo di guidare l'evoluzione del business e generare impatto positivo, assicurare le risorse e i requisiti organizzativi per sviluppare le necessarie soluzioni tecnologiche e fornire le linee guida e gli strumenti per valutare e mitigare i rischi legati all'AI.

Dato l'impegno sempre più crescente nello sviluppo di soluzioni basate sull'Intelligenza Artificiale, abbiamo mosso i primi passi per strutturare ed implementare una Governance AI, per tenere traccia di tutti i possibili casi d'uso dell'AI, per definire standard e/o procedure, gestire i potenziali rischi e raggiungere gli obiettivi strategici di Sisal.

A questo scopo:

- abbiamo adottato un **approccio responsabile alla governance dell'AI** per la progettazione e lo sviluppo di sistemi AI in linea con il purpose e i valori dell'azienda, garantendo al contempo un impatto trasformativo sul business;
- abbiamo adottato un approccio metodologico e di etica by design messo a punto dall'AI Competence Center dell'Innovation Lab, quale pilastro fondamentale del governo dell'AI. Approccio metodologico che nel rispetto della regolamentazione vigente e delle best practice supporta lo sviluppo dei modelli fungendo da strumento di mitigazione del rischio di fallimento tecnico e di non rispetto delle linee guida etiche e dei vincoli di privacy e security.

Innovation Lab

Il Sisal Innovation Lab di Torino è il nostro centro tecnologico d'eccellenza, inaugurato a giugno 2021.

La sua mission è quella di **concretizzare in azienda un'innovazione radicale**, attraverso progetti basati su tecnologie trasformative (in primis AI) e **promuovere un dialogo interno sulle tematiche dell'innovazione** attraverso la diffusione di know-how, l'alimentazione continua di una mentalità innovativa, la creazione di un ecosistema dell'Innovazione.

Funge da **Competence Center** dove vengono sviluppati progetti di innovazione, sono sperimentate nuove tecnologie, prototipi e Proof of Concept da integrare nell'operatività aziendale. Qui si portano avanti inoltre attività di analisi di trend e scenario, volte a supportare il top management nel perseguire una strategia di innovazione che tenga il passo con le nuove opportunità del mercato. Il Lab costituisce anche una **grande opportunità di networking** con università, centri di ricerca e startup e ha l'obiettivo di rappresentare, da una parte, un osservatorio esterno sulle tematiche del digitale e, dall'altra, un grande incubatore di idee da tradurre in progetti concreti.

Per conseguire questi obiettivi, l'**Innovation Lab si compone di tre strutture che collaborano e operano sinergicamente**, al fine di combinare conoscenze tecniche, teoriche e creare valore per l'innovazione in Sisal:

- Il centro di competenza per l'AI e la Data Science: un centro specializzato nello studio e nello sviluppo di algoritmi di Intelligenza Artificiale.
- Il centro di competenza per le tecnologie XR e Web3: dedicato alle tecnologie immersive, mira a essere un centro di riferimento nella progettazione e nello sviluppo di soluzioni innovative realizzate utilizzando soluzioni tecnologiche dell'XR e della Blockchain.
- Il centro per l'Osservatorio tecnologico e Open Innovation, responsabile per lo studio e l'analisi delle tendenze nel panorama della trasformazione digitale, e per la facilitazione della collaborazione interna e l'interazione esterna con entità come startup, università e centri di eccellenza.

Ascolta l'intervista a
Katia Colucci, Head of Innovation
Innovation Lab e AI Governance

DemoLab

Nel corso del 2023 è stato realizzato, nella nostra sede di Milano, il primo spazio interamente dedicato all'innovazione di Sisal. È pensato, prima che come spazio fisico, come spazio logico dove la popolazione aziendale ma anche persone esterne possono conoscere e sperimentare l'innovazione. All'interno del DemoLab è possibile scoprire più da vicino l'Innovation Lab, la sua mission e il contributo che porta all'innovazione aziendale. Attraverso uno schermo touchscreen è possibile esplorare in modalità interattiva i progetti più significativi realizzati dal team, ma soprattutto vivere delle esperienze coinvolgenti attraverso demo di realtà virtuale, camminare e interagire nel Metaverso o conoscere l'affascinante mondo dell'Intelligenza Artificiale in tutte le sue declinazioni.

Il **DemoLab** è dunque uno strumento di comunicazione dell'Innovazione verso l'interno e l'esterno dell'azienda, e al tempo stesso di coinvolgimento della popolazione aziendale. Un luogo tangibile che incarna la cultura dell'Innovazione di Sisal.

AI Competence Center

Al suo interno vengono realizzate progettualità a supporto delle aree di business e degli altri dipartimenti aziendali, unendo multidisciplinarietà e competenza tecnologica per co-progettare, prototipare e promuovere soluzioni di Intelligenza Artificiale.

Sono sviluppate sia iniziative di **innovazione disruptive**, che attraverso un approccio data driven promuovono lo sviluppo di prodotti e servizi per tutti gli stakeholder aziendali, sia progettualità di **innovazione incrementale**, pensate per migliorare i processi e incrementare il business. Accanto a progetti di innovazione applicata portiamo avanti anche **attività esplorative** per approfondire la conoscenza di tipo tecnologico o di servizio, utile per lo sviluppo di future applicazioni.

L'AI Competence Center è inoltre membro della Global AICommunity di Flutter, una community of practice pensata per mettere a fattor comune esperienze e competenze, e delineare le linee guida delle best practice del gruppo sul tema Intelligenza Artificiale.

XR and Web3 Competence Center

Il nostro centro di competenza per le tecnologie immersive e il Web3 si occupa di analizzare l'evoluzione tecnologica e di business relativa all'XR e al mondo decentralizzato, con particolare interesse per il Metaverso e gli NFT. Il Competence Center è inoltre responsabile dello sviluppo di progetti immersivi nell'XR e nel Web3, come il Multiverse Lab, un progetto che ha visto la creazione di tre spazi tematici su tre metaversi differenti (Spatial, Roblox e Decentraland). In campo Blockchain e Web3, abbiamo realizzato una collezione di NFT per i nostri eventi.

Tech Observatory and Open Innovation Center

Tra le sue attività, l'Innovation Lab svolge il ruolo di Osservatorio Tecnologico, attraverso lo studio dei trend di interesse nell'ambito della digital *transformation* e l'individuazione dei potenziali scenari evolutivi di Sisal, intercettando per tempo minacce e opportunità. Questo know-how è messo a disposizione dell'azienda sotto forma di consulenze ad hoc e attraverso iniziative di diffusione della cultura dell'innovazione, per coinvolgere tutte le persone e favorire la loro capacità e volontà di innovare. Tra queste iniziative possono essere citati:

- i **Tech-trend report**, paper di taglio esplorativo/divulgativo riguardo le nuove tecnologie, che inquadrano la tematica e il contesto attuale, identificano i principali trend, le traiettorie tecnologiche di riferimento e possibili nuovi concept e applicazioni in ambiente e business Sisal. I Tech-trend report vengono distribuiti in italiano e inglese a tutta la popolazione Sisal tramite la intranet aziendale.

- **TechRadar**, la nostra newsletter settimanale di TechRadar, che riporta le novità del panorama innovazione da tutto il mondo. È disponibile in italiano e in inglese per tutta la popolazione aziendale, nelle sedi italiane ed estere, con l'obiettivo di coinvolgere tutta l'azienda nelle tematiche di innovazione.

- Gli **Envisioning Day**, eventi live per diffondere consapevolezza sui macro-trend di innovazione strategici per Sisal e creare un momento di confronto e riflessione sulle applicazioni pratiche di queste tendenze all'interno dell'azienda. Tra i temi affrontati nel 2023: Gaming, Metaverse, NFT, Esports, Customer Centricity & Experience Design, Blockchain, Web3 Economy, Innovation & Sustainability, Sustainable Technologies, Sustainable Retail Frontiers.

Una parte consistente delle attività dell'Innovation Lab consiste nel creare e gestire una vasta rete di contatti con l'ecosistema esterno, attraverso continue attività di mappatura e scouting tecnologico, finalizzate a individuare le migliori possibilità di collaborazione con startup, aziende e centri di ricerca.

Per supportare l'innovazione tecnologica in azienda vengono anche condotti scouting verticali che rispondono a specifici bisogni interni.

Questa area è anche responsabile dello sviluppo di progetti sperimentali orientati alla realizzazione di prototipi e PoC (Proof of Concept) in sinergia con l'ecosistema delle startup, in stretta collaborazione con GoBeyond[11], e per instaurare una rete di partenariati con enti accademici e altri centri di innovazione tecnologica.

Infine, incentiva la cooperazione interna e valorizza la cultura dell'innovazione, attraverso attività di knowledge sharing e workshop di idea generation aperti a tutto il personale aziendale.

Tech Trend Report

11 Tech Trend report pubblicati dal 2021	**8 Tech Trend report** pubblicati nel 2023

Tech Radar

93 edizioni dal 2021	**42 edizioni** nel 2023

Envisioning Day

10 Envisioning Day dal 2021	**4** Envisioning Day nel 2023	**Oltre 650** persone coinvolte dal 2021	**Oltre 270** persone coinvolte nel 2023

11 Per maggiori dettagli su GoBeyond si rimanda alla trattazione dedicata al capitolo Impatto positivo sulla comunità (pag. 128).

Open Innovation: Le nostre collaborazioni con le startup dell'universo GoBeyond

GoBeyond è la piattaforma di innovazione responsabile ideata da Sisal per promuovere lo sviluppo di progetti imprenditoriali innovativi e a vocazione sociale, con lo scopo di stimolare la cultura del fare impresa in Italia.

Nel corso degli anni il progetto è diventato un punto di riferimento sia all'interno dell'azienda, per la possibilità di creare nuove opportunità per il business, che all'esterno, posizionando Sisal come esempio virtuoso della social innovation e rappresentando una tra le startup competition più conosciute in Italia. GoBeyond ha inoltre l'importante ruolo di interconnettere le proposte di valore raccolte all'esterno con l'innovazione interna. Funzionale alla Call for Ideas, è stato infatti creato un Comitato di Screening interno, che coinvolge l'Innovation Lab e le funzioni di innovazione e sostenibilità di Sisal, per valutare eventuali sinergie e collaborazioni tra il business e le startup candidate, in funzione della strategia di Open Innovation del gruppo.

Per ulteriori dettagli su GoBeyond si rimanda al capitolo ***Impatto positivo sulla Comunità.***

ReLearn
ReLearn è una startup innovativa costituitasi nel 2021 con l'obiettivo di usare l'Intelligenza Artificiale per gestire e monitorare i rifiuti. Dopo un primo punto di contatto nel 2019, quando ReLearn partecipò alla Call for Ideas di GoBeyond arrivando tra le startup finaliste, nel 2023, visti gli importanti progressi fatti dal progetto, abbiamo deciso di collaborare con la startup per monitorare i rifiuti prodotti nei nostri uffici, per ridurre l'impatto ambientale e diffondere una cultura della sostenibilità tra il personale dipendente in modo smart e innovativo. Grazie al prodotto Nando, un sensore plug-and-play installato sui normali cestini, ReLearn raccoglie dati accurati per analizzare la produzione di rifiuti e il tasso di qualità della differenziazione. Nel 2023 abbiamo avviato un progetto pilota presso due sedi.

Per maggiori dettagli sul progetto si rimanda ai capitoli ***Impatto positivo sulla comunità*** e ***Riduzione degli impatti ambientali.***

Gamindo
Gamindo è una startup innovativa specializzata nello sviluppo di videogiochi con scopi di marketing e formazione interna. Gamindo è stata accelerata nella Silicon Valley da Plug and Play e nel 2020 è stata tra le startup finaliste della Call for Ideas di GoBeyond. Abbiamo collaborato con Gamindo durante il Sustainability Month per lanciare un Daily Quiz a tema sostenibilità: un gioco pensato per sensibilizzare e coinvolgere la popolazione aziendale in maniera divertente.

Per maggiori dettagli sulla collaborazione si rimanda al capitolo ***Impatto positivo sulla comunità.***

Develhope
Develhope è una startup innovativa, fondata nel 2019, che forma i giovani (con particolare attenzione al Sud Italia) sulle professioni digitali più richieste dal mercato del lavoro. È una delle più grandi coding school in Italia e la startup EdTech (Education Technology) che ha ricevuto più investimenti da parte di CDP Venture Capital. Dopo aver partecipato a GoBeyond nel 2022, arrivando tra le migliori startup di quella edizione, l'anno successivo Sisal e Develhope hanno individuato una sinergia progettuale nell'ambito dell'innovazione sociale, che partirà nel 2024.

Per maggiori dettagli sulla collaborazione si rimanda al capitolo ***Impatto positivo sulla comunità.***

Progetti d'innovazione

Per quanto riguarda i progetti dedicati allo sviluppo e all'integrazione dell'Intelligenza Artificiale a supporto della strategia e del business di Sisal, possono essere individuati due principali stream: lo sviluppo di soluzioni custom, interamente progettate internamente, e progetti finalizzati a favorire l'adozione di soluzioni già presenti sul mercato.

Soluzioni AI progettate e sviluppate internamente

Per l'area **Gioco Responsabile**, abbiamo sviluppato e perfezionato **A.D.A.** (**Anti Dependence Algorithm**), un sistema di Intelligenza Artificiale che nasce dalla forte attenzione di Sisal all'innovazione tecnologica e alla ricerca comportamentale. L'algoritmo, infatti, è in grado di analizzare i comportamenti dei giocatori evidenziando potenziali segnali di problematicità e prevedendo comportamenti e profili di rischio. Questo strumento rappresenta un chiaro esempio di interazione tra investimento nell'innovazione digitale e impegno verso un business responsabile, oltre che la nostra soluzione per poter fornire un'esperienza di gioco che sia veramente sicura[12]. Per l'area **Betting**, abbiamo sviluppato 2 soluzioni a supporto del processo di accettazione delle scommesse, dove l'algoritmo di Intelligenza Artificiale supporta i responsabili senza però sostituirsi ad essi, riducendo effort e costi. Il sistema Tania processa le richieste di scommessa sulla base delle esperienze passate dei giocatori, così da individuare eventuali operazioni non in linea con lo storico scommesse; Suspiria (Sportsbook's Unified System for Profiling and Identifying Risks through AI), invece, assegna ciascun scommettitore a cluster di rischio basati sull'effettivo comportamento di gioco. In tema di **ADI** (Apparecchi da Intrattenimento) sono state implementate 2 soluzioni AI. Un **modello predittivo** per determinare il momento migliore per procedere alla sostituzione di un apparecchio di gioco e il sistema **Best Game** che, attraverso caratteristiche matematiche (durata del gioco, frequenza di vincita, importo delle vincite), analizza le somiglianze tra giochi per suggerire la soluzione ottimale da installare in ciascun punto vendita tra le oltre 50.000 possibili scelte.

Soluzioni AI già esistenti utilizzate a supporto delle attività di Sisal

Grazie al **progetto GAIA** (**Generative AI Assistant**), sviluppato nel 2023 e primo esempio di soluzione al servizio dell'AI Governance, abbiamo esaminato 23 tool di **Intelligenza Artificiale generativa**[13], focalizzandoci sia sulla creazione di contenuti che sul coding. Dopo un accurato processo di selezione, abbiamo identificato 7 strumenti che sono stati sottoposti a test su diversi casi d'uso legati alle esigenze di Sisal, valutandone prestazioni ed efficienza. Ad oggi abbiamo inoltre già integrato 4 tool AI al servizio delle nostre attività strategiche e di business.

- **Chat GPT**: ci supporta nell'analisi di grandi database d'informazioni, facilita la generazione e lo scambio di idee all'interno di sessioni di co-design, riduce effort e costi sia nelle attività di coding che nella scrittura di contenuti, oltre ad aiutarci a mettere a terra UX test-book con le linee guida operative in fase di assessment delle interfacce.
- **Midjourney**: ci permette di trasformare le parole in immagini, da utilizzare sia all'interno delle nostre piattaforme online che sulle locandine e gli altri materiali di comunicazione.
- **Neurons**: attraverso l'analisi predittiva, offre la possibilità di testare i nostri prodotti e le interfacce di gioco sulla base dei gusti e dei bisogni dei potenziali clienti.
- **8 shape**: scrive per noi le interfacce e la documentazione tecnica che viene condivisa con la funzione IT, semplificando il flusso di lavoro e riducendo l'effort.

L'utilizzo di questi strumenti consente a Sisal di realizzare consistenti risparmi in termini di tempo, risorse e costi, ma anche di mettere in campo attività che prima erano considerate impossibili.

+ 1 Mln di Euro/anno
è il saving economico stimato grazie all'utilizzo di AI tool

12 Maggiori dettagli sono fruibili nel capitolo Gioco Responsabile a pag. 84.
13 La Generative AI è un sottoinsieme dell'Artificial Intelligence, che sfrutta le tecniche di Machine learning e deep learning per generare contenuti nuovi e mai visti prima. I modelli di Generative AI apprendono da set e modelli di dati di grandi dimensioni e, attraverso metodi statistici, li usano per generare nuovi contenuti.

Grazie a un attento studio delle applicazioni dell'**Intelligenza Artificiale generativa** nella gestione dei nostri clienti, abbiamo inoltre integrato alcune funzioni nelle nostre **operazioni di customer service**:

- i clienti vengono supportati da un assistente virtuale in grado di rispondere alle loro domande e di fornire un'esperienza personalizzata basata sui loro comportamenti e azioni. Nel caso in cui il cliente lo desideri, può passare in qualsiasi momento al servizio clienti umano;
- abbiamo implementato un processo di controllo su tutte le interazioni scritte dei nostri clienti nei processi definiti come critici per il business. In passato, il controllo delle interazioni con i clienti veniva effettuato manualmente e solo su un numero ridotto;
- abbiamo integrato l'Intelligenza Artificiale generativa anche per supportare i nostri agenti del call center, permettendo loro di interagire in modo caldo ed empatico con i clienti, impostando un tono di voce che sia sempre distintivo del brand Sisal.

Soluzioni basate su VR e tecnologie immersive

- **Wincity VR**: progetto sviluppato dall'Innovation Lab con lo scopo di creare una versione digitale esplorabile e giocabile di un nostro Wincity Store, utilizzando la realtà Virtuale.
- **Multiverse Lab**: progetto targato Innovation Lab e pensato per far muovere a Sisal i primi passi nel Metaverso, tramite la costruzione di ambienti tematizzati in diversi mondi virtuali tra cui Roblox e Spatial.

Sisal Digital Hub: i centri di innovazione e tecnologia di Sisal

L'innovazione è uno dei driver principali che guida la strategia di **Internazionalizzazione di Sisal**[14], permettendoci di rafforzare la competitività in un mercato del gioco in rapida evoluzione e in contesti unici per cultura e caratteristiche. I **Digital Hub internazionali** sono centri dedicati allo sviluppo dell'innovazione tecnologica e alla creazione di soluzioni digitali, spazi di lavoro collaborativi che riuniscono talenti provenienti da diverse aree disciplinari. Sono pensati per affiancare l'Innovation Lab con ulteriori risorse con forti competenze tecnologiche, promuovendo soluzioni di prossimità con i mercati di riferimento e supportando più in generale il business del Gruppo.

Digital Hub di Tirana

Il Digital Hub di Tirana è stato il primo ad essere inaugurato da Sisal nel 2019. Oggi l'Hub si compone di un team di oltre 700 persone divise tra ICT, Customer Operation, Finance, Procurement e Human Resources che si impegnano per generare e creare progetti unici e innovativi e soprattutto per alimentare e supportare lo sviluppo personale e professionale delle nostre persone. Il focus principale dell'Hub è quello di sostenere, dal punto di vista tecnologico, la crescita del business Sisal multicanale e le sinergie di operatività tra i Paesi. Le diverse aree attive al suo interno sono presidiate da personale altamente specializzato sulle diverse soluzioni software e sulle piattaforme e sistemi aziendali, con alcuni dei servizi core specifici dell'Hub come:

- la **Control Room**, con operatività trasversale cross country;
- lo **Shared Service Center**;
- la **Security Factory**, suddivisa in tre diverse aree: Security Governance, Security Operations e Security Operation Center.

Il Digital Hub si propone di progettare le più recenti soluzioni tecnologiche IT, sviluppare le migliori pratiche di applicazioni software e l'ingegneria CI/CD con un alto livello di competenza tecnica. Sisal Digital Hub adotta le ultime tecnologie presenti sul mercato, le più avanzate e recenti metodologie di sviluppo software per il project management, il DevOps e la sicurezza per supportare il ciclo di vita degli asset software del Gruppo Sisal. Sono presenti anche specifiche aree focalizzate su data analytics e data science, test automation e AI.

14 Si rimanda per maggiori dettagli al capitolo dedicato a pag. 49.

Technotriangle: il Digital Hub turco alla Bahçeşehir University

A gennaio 2024 abbiamo promosso l'evento "Technotriangle – Persone e innovazione come motore della sostenibilità" alla Bahçeşehir University. Con il coinvolgimento di circa 240 studenti e studentesse, l'evento è stato pensato per generare un dialogo tra le figure tecniche dell'Hub turco e i futuri talenti dell'industria del software sul tema delle connessioni tra innovazione, sostenibilità e persone e su come questi fattori interconnessi possano contribuire al progresso, al cambiamento e a un futuro sostenibile. L'evento fa parte di una serie, il cui secondo appuntamento si è svolto il 9 marzo presso la Acıbadem University, e continuerà lungo tutto il 2024 grazie ad accordi di collaborazione già stipulati con altre università.

La stessa collaborazione con la Bahçeşehir University si è estesa oltre l'evento stesso, attraverso un'interazione continua con studenti e studentesse. In particolare, per celebrare la Giornata Internazionale della Donna, abbiamo invitato le studentesse del Bahçeşehir University Student Club ad un evento organizzato nel Digital Hub di Istanbul.

Digital Hub di Istanbul

Il Technology Hub di Istanbul è stato aperto nel marzo 2022, grazie a risorse e know-how prevalentemente interni. È gestito in stretta sinergia con gli altri centri di progettazione e sviluppo degli asset tecnologici del Gruppo e opera con le stesse metodologie, livelli di sicurezza e best practice degli altri Hub tecnologici di Sisal. Il focus principale dell'Hub turco è quello di sostenere direttamente la crescita del business Sisal nel Paese, dal punto di vista tecnologico, sfruttando la vicinanza culturale e le sinergie di contesto e di lingua. Si compone di circa 80 risorse IT con competenze specialistiche focalizzate prevalentemente sull'innovazione in ambito di lotterie, terminali di gioco, app e web e sullo sviluppo di giochi per il canale online gaming dei vari brand del gruppo. All'interno dell'Hub di Istanbul è inoltre presente il primo Game Studio di Sisal. **PLAYNEXT** è un hub creativo di sviluppo giochi composto da un team internazionale di giovani talenti con background professionali altamente qualificati che spaziano dalla matematica, all'IT al Gaming di ultima generazione. Grazie allo sviluppo in-house di giochi di forte appeal per i clienti, ha consentito di allargare ulteriormente l'offerta di prodotto ed entrare in un mercato altamente competitivo come quello della produzione di contenuti.

Digital Hub di Tunisi

Inaugurato nel 2023, il Digital Hub di Tunisi ha il primario obiettivo di sostenere la crescita del business di Sisal in Nord Africa attraverso lo sviluppo di competenze ICT. Attraverso l'innovativo meccanismo di near-shoring, l'Hub facilita l'introduzione di risorse qualificate e si concentra sullo sviluppo di tecnologie digitali (web e app) non solo per il mercato locale ma anche per il business internazionale.

I Digital Hub italiani: Napoli e Palermo

Il **Digital Hub di Napoli** è stato aperto a gennaio 2024 per fornire un supporto strategico nella crescita a lungo termine di Sisal. Nella struttura sono già operative più di 30 risorse IT, provenienti da varie discipline e percorsi formativi, e ha all'attivo una collaborazione con l'Università Federico II, che favorisce l'interscambio di conoscenze e competenze attraverso opportunità di tirocini e stage.

A marzo 2024 è stato invece inaugurato il **Digital Hub di Palermo**, ulteriore tassello della strategia di promozione dell'innovazione in Italia e all'estero e di sviluppo del business in un'ottica di lungo periodo. La ricerca dei talenti da inserire all'interno dell'hub siciliano è svolta in partnership con Edgemony, che selezionerà nuovi profili in ambito development e sviluppo software attingendo dai propri bootcamp di formazione.

Principali eventi e collaborazioni

Politecnico di Torino **Politecnico di Torino: Master HumanAIze**	Nell'anno accademico 2022/2023 è stata avviata la prima edizione del master universitario di II livello "HumanAIze: le scienze umane e sociali per l'Intelligenza Artificiale". Il master è concepito come attività di formazione continua per persone laureate in materie umanistiche e mira a formare figure professionali ibride, come risultato della combinazione di competenze umanistiche e tecniche (AI e digitali). Sisal, come membro dell'Associazione STEM by Women, ha contribuito al design del master e dei project work insieme alle altre aziende sostenitrici. Nella progettazione del master le aziende hanno favorito lo sviluppo di approcci che consentano di superare il gender gap e promuovere le pari opportunità nei ruoli professionali STEM, per una cultura dell'uguaglianza e dell'inclusione, oltre che valorizzando le capacità logiche sviluppate nei percorsi di studio a indirizzo umanistico, a netta prevalenza femminile.
Flutter Alpha Hub Tech4Good Award **Positive Impact Plan: Tech4Good Award**	A luglio 2023, Flutter ha lanciato la prima edizione del "Tech4Good Award" in collaborazione con Alpha Hub, la piattaforma che connette le startup al mondo Flutter. L'obiettivo del premio è quello di sostenere le startup che utilizzano la tecnologia per affrontare grandi sfide sociali e per il bene comune/della collettività. Sisal ha fornito supporto al programma, condividendo la propria esperienza maturata attraverso sette edizioni della Call for Ideas di GoBeyond, l'iniziativa che premia e sostiene le startup con impatto sociale. Inoltre, Sisal ha offerto alle sei startup selezionate un workshop finalizzato all'acquisizione degli strumenti necessari per valutare e misurare l'impatto della propria tecnologia.
DIGITHON 2023 **DIGITHON**	Anche nel 2023 Sisal, attraverso il programma GoBeyond, è stato Partner di DigithON, una Digital Marathon e tra le iniziative più importanti per startup organizzate nel sud Italia. Oltre che essere all'interno del Comitato Scientifico che valuta le startup, Sisal ha assegnato una menzione speciale del valore di 1.000 euro alla startup più in linea con i valori del programma GoBeyond.
WE MAKE FUTURE! **We Make Future**	Dal 15 al 17 giugno 2023, Sisal ha partecipato per il primo anno a una delle più grandi manifestazioni italiane del mondo startup e innovazione, il We Make Future. Oltre che esser inserita all'interno del Comitato di valutazione delle startup, Sisal ha partecipato a un panel sul tema della sostenibilità e del digitale organizzato dalla Fondazione COTEC.
INNOVATION WEEK **Flutter Innovation Week**	Dal 25 al 29 settembre 2023 Flutter ha promosso la sua prima Innovation Week dedicata a promuovere il tema dell'Innovazione in tutte le sue diverse sfaccettature, mettere in contatto i colleghi di tutta Flutter, condividere conoscenze e progetti e ispirare nuove idee. In quanto parte del Gruppo Flutter, anche noi di Sisal abbiamo partecipato all'evento, sia portando il nostro punto di vista all'interno di diversi panel che attraverso alcuni workshop dedicati a presentare specifici progetti sviluppati. Tra questi, abbiamo presentato il nostro algoritmo IA di Gioco Responsabile e i nostri progetti di innovazione nel mercato del gioco, Sisal Tipster e Sisal Fun Club. Abbiamo anche tenuto una conferenza direttamente all'interno della nostra sede di Milano per raccontare la nostra visione e personale esperienza su "come fare innovazione".

Envisioning Days: Sustainability Cycle	Coerentemente con il principio dell'Open Innovation, l'Innovation Lab di Sisal ha promosso tra i suoi Envisioning Days, gli eventi live dedicati ai temi più rilevanti dell'innovazione e destinati a tutta la popolazione Sisal, un ciclo di 4 conferenze tra luglio 2023 e marzo 2024 dedicate al rapporto tra Innovazione e Sostenibilità. Sono stati toccati aspetti quali Green IT e tecnologie digitali per l'accessibilità, innovazione a supporto del retail e ripensamento dello store-concept, soluzioni digitali per la sicurezza dei giocatori.
Italian Tech Week	Sisal, attraverso GoBeyond, è stata partner dell'Italian Tech Week, appuntamento italiano sulla tecnologia organizzato dal gruppo Gedi in collaborazione con Italian Tech.
Cyber Security Academy	In collaborazione con il Politecnico di Milano è stato pianificato un percorso di orientamento formativo per 30 studenti in target con l'obiettivo di affrontare le tematiche legate alla Cyber Security e all'Hacking Etico, sia da un punto di vista teorico che pratico, grazie al supporto dei professori del laboratorio NECST del Dipartimento DEIB e dei manager di Sisal, che mostreranno le applicazioni concrete dei temi affrontati nel mondo aziendale.
STEM Academy MODIS per Sisal	Sisal ha avviato anche quest'anno la collaborazione con Modis per la realizzazione del progetto Academy: un percorso di formazione di oltre 240 ore per giovani laureati provenienti da indirizzi STEM, con l'obiettivo di formare Software Developer e offrire l'opportunità di un inserimento in azienda. Il progetto si è concluso con l'assunzione di 12 nuovi professionisti nelle sedi di Milano e Roma che ha permesso alle risorse di entrare in una grande realtà internazionale.
JOINRS	Nella primavera del 2023, in partnership con il team di Talent Acquisition di Sisal e la piattaforma Joinrs, abbiamo ideato una serie di appuntamenti denominati "Experience Design in Sisal". Questi incontri online o dal vivo sono stati pensati per coinvolgere un'ampia platea di studenti e neolaureati, offrendo loro un'approfondita panoramica dei ruoli e delle competenze necessarie per far parte del nostro team di Experience Design. Questa serie di incontri ha permesso ai partecipanti di acquisire una comprensione più approfondita del nostro business e delle opportunità professionali disponibili presso tutte le nostre sedi.
Osservatorio Platform Thinking HUB del POLIMI	L'Osservatorio Platform Thinking HUB è una community del Politecnico di Milano in cui Sisal sta partecipando attivamente attraverso dei workshop. Lo scopo principale dell'osservatorio è quello di mostrare la flessibilità del concetto di Platform Thinking e la sua adattabilità ad ambienti e settori diversi, portando benefici concreti anche in contesti molto diversi.

Internazionalizzazione

La nostra visione a lungo termine si fonda su un approccio graduale allo **sviluppo internazionale**, che tiene conto sia della necessità di dare vita a **una crescita sostenibile del business** che dell'adattamento della nostra struttura organizzativa e del nostro modello di Gioco Responsabile nelle differenti realtà che caratterizzano ciascun Paese in cui operiamo. In particolare, due direttrici complementari guidano la nostra strategia:

- **Diversificazione:** l'ampliamento del bacino di utenza in altri Paesi, grazie all'acquisizione di nuove concessioni e licenze, anche in joint venture con Flutter o le altre società del suo portafoglio.
- **Innovazione e Digitalizzazione:** lo sviluppo e la gestione di Hub tecnologici, pensati per supportare il Gruppo con soluzioni digitali di proprietà e servizi innovativi e garantire prossimità con i mercati di riferimento.

Grazie alla nostra esperienza nella gestione delle lotterie e del gaming e all'impegno costante verso l'innovazione dei prodotti e la tutela del consumatore, ci impegniamo a cogliere opportunità di business e a consolidare la nostra leadership in nuovi mercati, attraverso la partecipazione a gare e l'acquisizione di licenze di gioco. Questo percorso si sviluppa in Paesi dove la cultura del gioco è già radicata e presente: il nostro obiettivo è quindi quello di **diffondere il nostro modello di business sostenibile**, promuovendo scelte responsabili e una sempre maggiore tutela dei giocatori. Generiamo inoltre valore anche in termini di posti di lavoro e creazione di risorse economiche da reinvestire per supportare il territorio e le stesse comunità locali. In particolare, attraverso le lotterie sono state implementate raccolte fondi per cause sociali o calamità naturali, quali i recenti terremoti in Turchia e Marocco (2023).

Parallelamente, sviluppiamo il business a livello internazionale anche attraverso l'apertura e la gestione di **Digital Hub tecnologici**[15], i quali supportano le attività sia all'interno del Paese di riferimento che a livello di Gruppo. Grazie al fondamentale contributo di personale locale altamente qualificato e specializzato, oggi rappresentano una risorsa di grande valore per Sisal nel raggiungimento dei suoi obiettivi strategici.

I fattori chiave che guidano la Strategia Internazionale di Sisal
Reputazione e credibilità
Innovazione di prodotto
Tecnologia proprietaria sviluppata In-house
Competenze interne
Solidità finanziaria

15 Maggiori dettagli sono presenti nella trattazione dedicata a pag. 45.

Attraverso i suoi Digital Hub e le società di gioco dedicate, Sisal è presente all'estero nei seguenti Paesi.

Albania (Digital Hub)

Sisal è presente in Albania con il Digital Hub di Tirana, il primo ad essere inaugurato nel 2019. Ha il compito di sostenere, dal punto di vista tecnologico, la crescita del business Sisal multicanale e le sinergie tra i Paesi di operatività. Le diverse aree attive al suo interno sono presidiate da personale altamente specializzato sulle diverse soluzioni software e sulle piattaforme e sistemi aziendali, con alcuni dei servizi core totalmente sviluppati e autonomamente erogati dalla sede albanese per tutto il gruppo.

Marocco (società di gioco)

Sisal opera in Marocco dal 2019, a seguito dell'aggiudicazione della gara indetta dalla Società di Gestione della Lotteria Nazionale del Marocco (SGLN) a febbraio 2018. La concessione, di durata decennale, prevede la gestione e lo sviluppo di un portafoglio che comprende giochi numerici, lotterie istantanee, giochi online, Virtual Race e VLT.

Inoltre, a novembre 2022, Sisal si è aggiudicata in consortium con Paddy Power anche la gara per lo Sport betting indetta da Marocaine des Jeux et des Sports (MDJS). A partire dal primo trimestre 2024, Sisal ha avviato l'iter per la gestione delle scommesse sportive in Marocco, attraverso la nuova legal entity Sisal Jeux Maroc. La concessione, iniziata il 1° gennaio 2024, ha una durata di otto anni con opzione di rinnovo per altri due ed è il primo esempio di collaborazione tra Sisal e Flutter (attraverso Paddy Power).

Turchia (società di gioco + Digital Hub)

A settembre 2019 Sisal, in partnership con Şans Dijital ve Interaktif Hizmetler Teknoloji Yatirim A.S., società del Gruppo turco Demirören, si è aggiudicata la gara indetta dal Türkiye Wealth Fund (TWF), titolare della licenza della Turkish National Lottery (Milli Piyango), per un contratto operativo decennale. Le attività sono iniziate ufficialmente l'anno successivo (2020), attraverso la gestione e lo sviluppo di un portafoglio composto da giochi numerici, lotterie istantanee, virtual races, giochi online. Nel 2022 è stata concessa a Sisal Sans un'estensione del contratto (scadenza 30 Giugno 2031) da parte del Regolatore.

Nel marzo 2022, inoltre, è stato aperto il Technology Hub di Istanbul.

Tunisia (società di gioco + digital hub)

Ad agosto 2022 Sisal si è aggiudicata la gara indetta da Promosport per la gestione di giochi numerici, lotterie istantanee, scommesse e giochi online in Tunisia. La concessione decennale, con le attività in fase di pianificazione e avvio, verrà gestita attraverso la società locale "Sisal Loterie Tunisia".

Nel 2023 è stato aperto un Digital Hub a Tunisi.

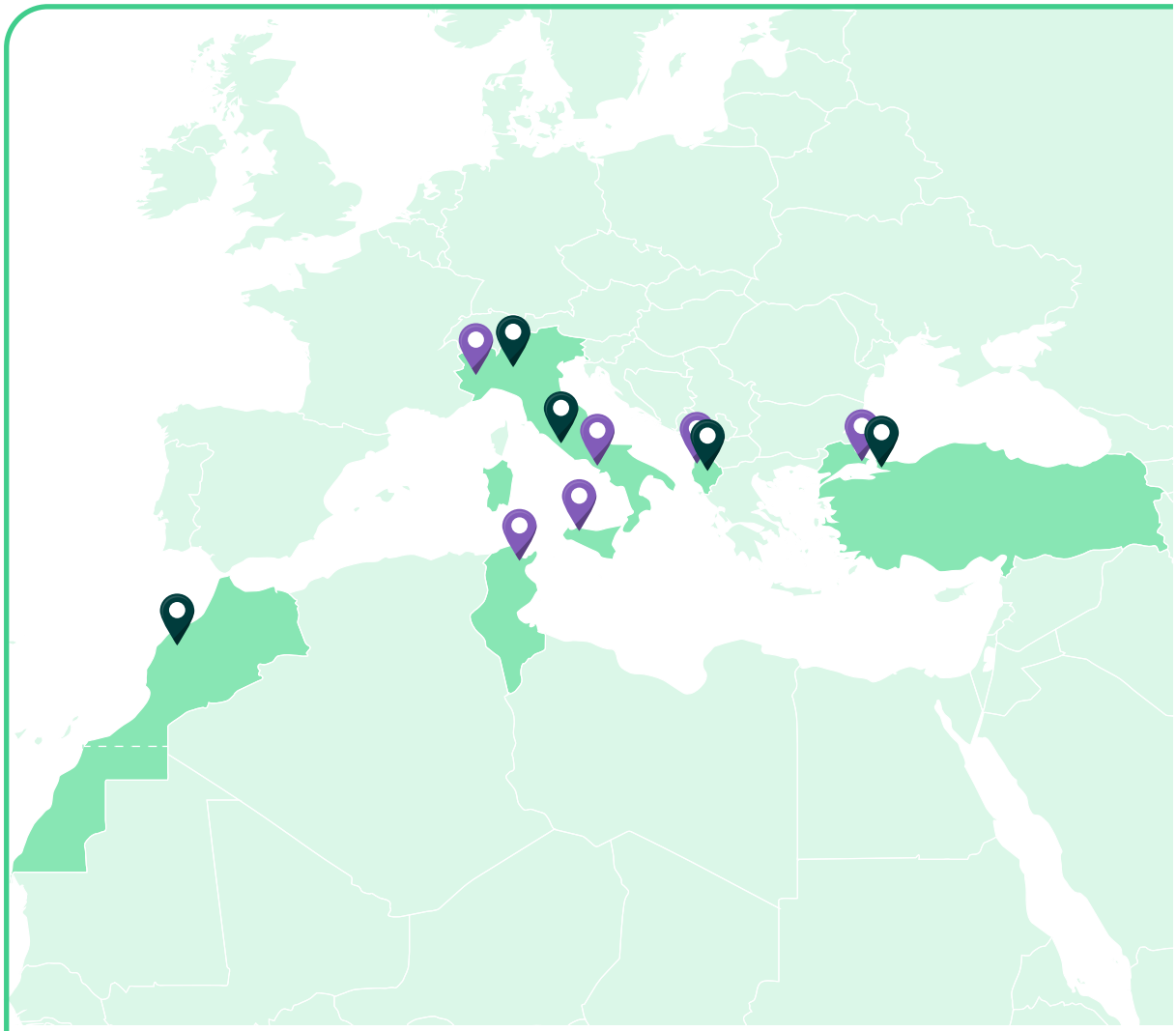
Spagna (società di gioco)

Dal 2019 al 2023 Sisal è stata presente anche in Spagna, dove si era aggiudicata la gara indetta dalla Direzione generale spagnola per la regolamentazione del gioco d'azzardo (DGOJ), attraverso due licenze generali per scommesse e sviluppo di altri giochi e ulteriori licenze uniche per Roulette, Slot e Blackjack.

Nel 2023 le suddette licenze sono state vendute.

La presenza internazionale di Sisal

Attraverso i suoi Digital Hub e le società di gioco dedicate, Sisal è presente nei seguenti Paesi:



Sedi

Italia
Milano
Roma

Albania
Tirana

Marocco
Casablanca

Turchia
Istanbul

Hub

Italia
Torino
Napoli
Palermo

Albania
Tirana

Tunisia
Tunisi

Turchia
Istanbul

Sostenibilità

La strategia di sostenibilità

In linea con il nostro Purpose, agiamo per **costruire un futuro più responsabile**. Vogliamo guidare l'evoluzione sostenibile del nostro settore, promuovendo un gioco che sia divertimento lontano dagli eccessi; tutelando e valorizzando le persone, sia in Sisal che all'interno della comunità, per favorire la crescita personale e lo sviluppo del territorio; mitigando gli impatti ambientali, diretti e indiretti, legati alle nostre attività. Crediamo che questi obiettivi possano essere raggiunti solo investendo nella ricerca e nello sviluppo dell'innovazione e promuovendo un business etico e responsabile verso tutti gli stakeholder.

Abbiamo quindi sviluppato un percorso di sostenibilità in linea con le migliori pratiche nazionali ed internazionali, arrivando a definire, nel 2021, un **framework strategico che integra le differenti aree d'impatto in cui si sviluppa il nostro impegno di sostenibilità**, ognuna declinata in obiettivi e azioni concrete finalizzate al raggiungimento degli obiettivi dell'**Agenda di Sostenibilità di Sisal**.

Nel 2023 abbiamo **rafforzato la nostra strategia di sostenibilità per potenziarla ed allinearla al Positive Impact Plan di Flutter**, così da contribuire in modo diretto e integrato all'impegno del Gruppo.

Il Positive Impact Plan (PIP) di Flutter

Lanciato da Flutter nel 2022, il **Positive Impact Plan** (**PIP**) ha l'obiettivo di promuovere un impegno di lungo termine per **contribuire a guidare il business e, più in generale il mondo del gioco, verso un futuro più sostenibile**. Il Positive Impact Plan è parte integrante della cultura e della strategia generale del Gruppo Flutter e guida le attività di tutte le società che ne fanno parte.

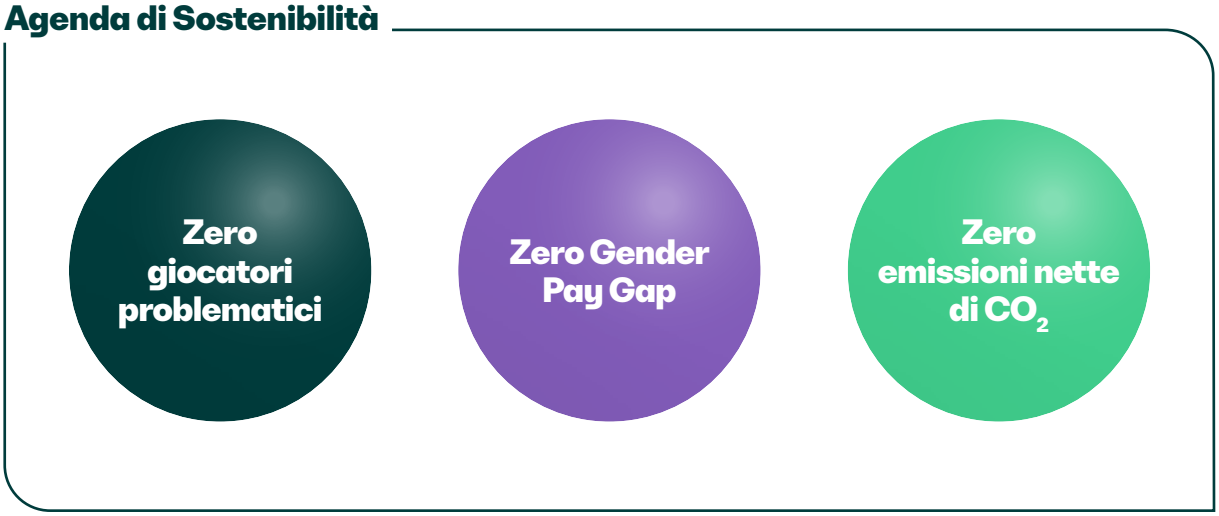
È strutturato attorno a quattro pilastri, che trovano corrispondenza in quelli della strategia di Sisal.

Ascolta l'intervista a

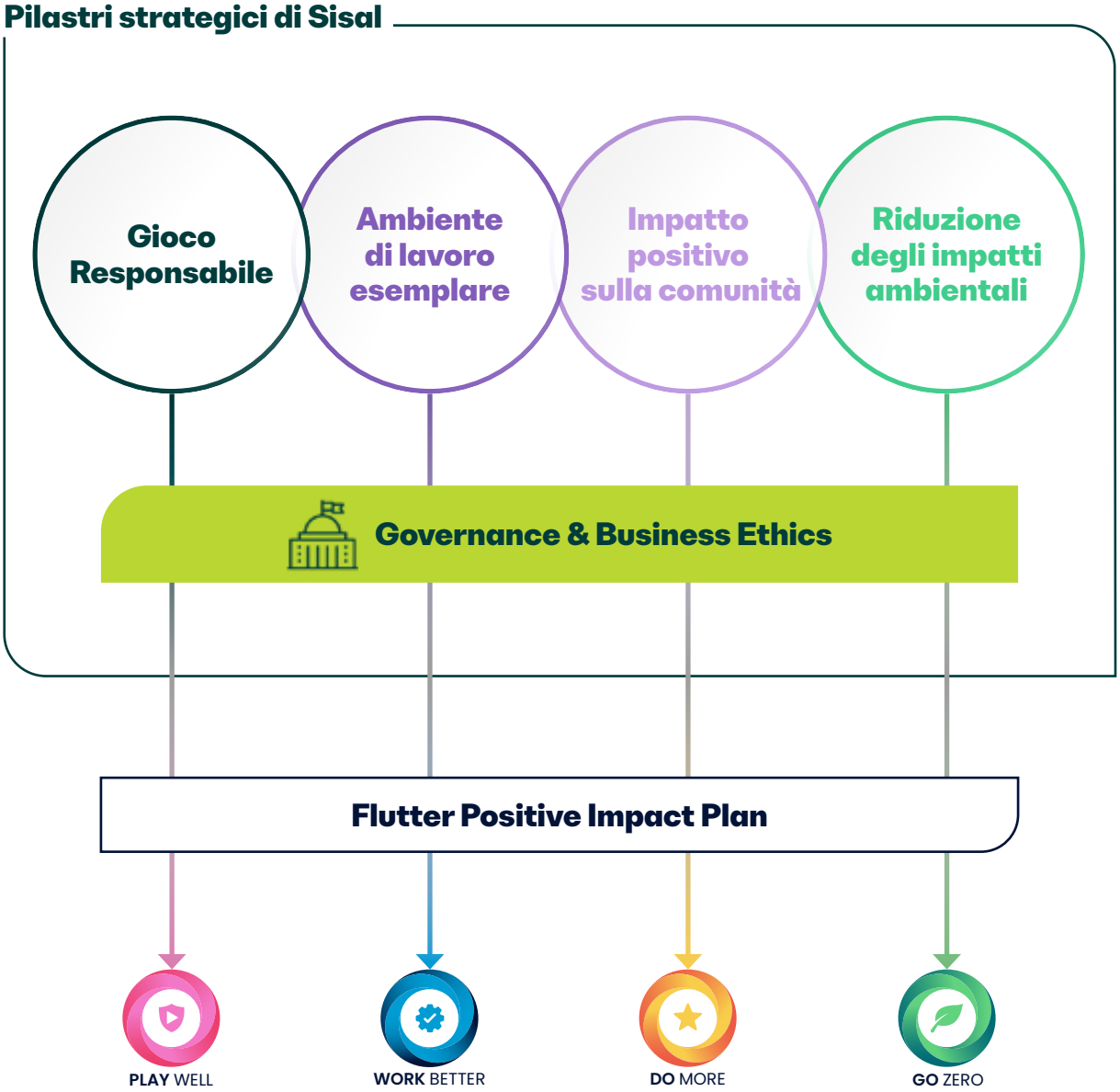
Sue Albion, Group Director of Sustainability and Regulatory Affairs, Flutter

Il Positive Impact Plan di Flutter

Agenda di Sostenibilità



Pilastri strategici di Sisal



GIOCO RESPONSABILE

In Sisal vogliamo **guidare il progresso del nostro settore** e ci impegniamo a investire in ricerca e innovazione per generare nuove idee e sviluppare piattaforme e prodotti progettati per **garantire sicurezza e affidabilità**. **Promuoviamo un'esperienza di gioco come divertimento lontano dagli eccessi** in tutti i canali di gioco e in tutti i Paesi in cui operiamo, attraverso una efficace relazione con i nostri clienti. Ci impegniamo a **educare e supportare i giocatori per favorire un gioco consapevole**, **sicuro e responsabile**, oltre ad intervenire efficacemente laddove individuiamo potenziali criticità con tutti gli strumenti a nostra disposizione. Il nostro obiettivo è quello di avere il **94% di giocatori che utilizzano un Play Well tool entro il 2024**.

Gioco Responsabile contribuisce al pilastro Play Well di Flutter, pietra miliare del Positive Impact Plan, che si impegna a mettere i clienti al centro di tutto ciò che il Gruppo realizza, facendo loro vivere un'esperienza di divertimento positiva.

*Approfondisci l'impegno di Sisal nel capitolo **Gioco Responsabile**.*

AMBIENTE DI LAVORO ESEMPLARE

In Sisal **garantiamo l'inclusione e il rispetto della diversità** e ci assicuriamo che le nostre persone abbiano tutti gli strumenti e il supporto necessari per **essere se stesse e far fiorire il proprio talento**. Promuoviamo spazi di collaborazione sia all'interno dell'azienda che tra le diverse società e Paesi in cui operiamo, per **favorire lo scambio di idee ed esperienze e promuovere una cultura dell'innovazione**. Mettiamo la **salute e il benessere al centro di ogni giornata lavorativa** e ci impegniamo a fornire soluzioni per rispondere alle differenti esigenze di vita delle nostre persone. In particolare, ci siamo posti l'obiettivo di **azzerare il Gender Pay Gap entro il 2030**, perché crediamo in un sistema retributivo basato sul merito.

Ambiente di lavoro esemplare contribuisce al pilastro Work Better di Flutter, che ha l'obiettivo di costruire un ambiente di lavoro equo, inclusivo e capace di dare valore alle diversità: perché quando ogni voce conta, si lavora meglio insieme.

*Approfondisci l'impegno di Sisal nel capitolo **Ambiente di lavoro esemplare**.*

IMPATTO POSITIVO SULLA COMUNITÀ

L'impegno di Sisal si concentra su due aree: **Social Innovation** e **Solidarietà Aziendale**. Sosteniamo progetti a supporto di **iniziative sociali**, collaborando con fondazioni e organizzazioni non profit, sia per favorire la crescita e lo sviluppo della comunità che per rispondere a emergenze, quali calamità naturali. Vogliamo diffondere una **cultura del benessere**, sia attraverso lo sport che con iniziative pensate per incoraggiare stili di vita sani. Promuoviamo l'**imprenditorialità** e l'**innovazione sociale**, capace di trasformare la vita creando connessioni, sviluppando nuove competenze e risolvendo problemi sociali.

Impatto positivo sulla comunità contribuisce al pilastro Do More di Flutter, l'impegno globale del Gruppo a favore delle comunità in cui viviamo, lavoriamo e giochiamo, attraverso iniziative pensate per generare valore per la società.

*Approfondisci l'impegno di Sisal nel capitolo **Impatto positivo sulla comunità**.*

RIDUZIONE DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

In Sisal ci impegniamo a guidare il cambiamento nel nostro settore, agendo per **ridurre il nostro impatto ambientale**, **ma anche per ispirare gli altri a fare lo stesso**, siano essi partner o concorrenti.
Abbiamo strutturato un **percorso per comprendere**, **mappare e misurare i nostri impatti ambientali** lungo l'intera catena del valore, in termini di emissioni, consumi energetici e utilizzo delle materie prime e abbiamo **fissato obiettivi di riduzione a breve e lungo termine**. Stiamo inoltre investendo in tecnologie che ci consentano di monitorare con precisione e comunicare pubblicamente i nostri progressi. In particolare, vogliamo **abbattere le nostre emissioni di CO_2 entro il 2035**.

Riduzione degli impatti ambientali contribuisce al pilastro Go Zero di Flutter, l'ambizioso piano per agire sul clima e mitigare l'impatto ambientale, riducendo a zero le emissioni nette di carbonio.

*Approfondisci l'impegno di Sisal nel capitolo **Riduzione degli impatti ambientali**.*

GOVERNANCE & BUSINESS ETHICS

I 4 pilastri sono a loro volta sostenuti dalle nostre fondamenta: **Governance & Business Ethics**, con particolare attenzione agli aspetti legati a business integrity (anticorruzione, antiriciclaggio, conflitto d'interessi, diritti umani), data ethics (privacy, gestione e protezione dei dati) e security (sicurezza delle informazioni e dei sistemi). Questi sono elementi trasversali alla Strategia e su cui investiamo per promuovere un miglioramento continuo e la creazione di valore nel medio e lungo termine.

*Approfondisci l'impegno di Sisal al capitolo **Business Ethics**.*

Per perseguire la nostra strategia e guidare il business verso un futuro più responsabile, abbiamo quindi **fissato obiettivi di sostenibilità**, misurati con indicatori collegati ai pilastri della strategia e **definito azioni strategiche** per raggiungerli e contribuire, in una visione più ampia, agli obiettivi del Positive Impact Plan di Flutter.

ESG scorecard

Gioco Responsabile

	Valore obiettivo	Anno di riferimento	Avanzamento 2023
Giocatori che utilizzano Play Well tool* (Italia)	94%	2024	**94%**
Rivenditori specializzati che hanno ricevuto training (Italia)	100%	2024	**100%**

* Play Well tool: strumenti a supporto e tutela dei giocatori, per la prevenzione del gioco problematico.

Ambiente di lavoro esemplare

	Valore obiettivo	Anno di riferimento	Avanzamento 2023
Gender Pay Gap – media	-5%	2025	**-3,4%**
	0%	2030	
Donne in ruoli di top leadership	40%	2026	**36%**
Ore medie annuali di formazione per dipendente	16	2025	**17,1**
Partecipanti coinvolti nel talent program Discover Your Talent*	25%	2025	**25%**
Partecipanti coinvolti nel talent program Boost Your Leadership**	20%	2025	**24%**

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

Impatto positivo sulla comunità

	Valore obiettivo	Anno di riferimento	Avanzamento 2023
Ore di volontariato aziendale nel periodo 2022-2025	2.500	2025	**1.949**
Dipendenti coinvolti nel volontariato aziendale nel periodo 2022-2025	1.000	2025	**589**

Riduzione degli impatti ambientali

	Valore obiettivo	Anno di riferimento	Avanzamento 2023	
Riduzione delle emissioni GHG (scope 1, 2 market based e 3)*	-50%	2030	**18%*** **	+
Emissioni GHG (scope 1, 2 market based e 3)*	0	2035	**32.684 ton CO_2e**	+
Riduzione dei consumi energetici attraverso illuminazione LED (100% degli uffici e punti vendita diretti in Italia)**	-5%	2024	**-15%**	

* Baseline 2022. Include l'utilizzo di strumenti di compensazione.
** Baseline 2022.
*** Nel 2023 Sisal ha potenziato la rendicontazione delle emissioni di Scope 3, il parco auto della flotta aziendale è aumentato del 2% comportando l'aumento delle emissioni Scope 1, il numero di punti vendita partner è aumentato del 3%, il numero di dipendenti è aumentato dell'8%. Infine, l'estensione della presenza di Sisal nei mercati esteri ha comportato l'acquisto di asset il cui impatto emissivo ha contribuito alle emissioni Scope 3.

I target di riduzione delle emissioni GHG sono stati ridefiniti per allinearci al Positive Impact Plan di Flutter. Per maggiori informazioni si rimanda al capitolo "Riduzione degli impatti ambientali".

Business Ethics

	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.

Target raggiunto | Progresso in linea con il target | Nuovo Target

Analisi di materialità

È attraverso un **dialogo costante con gli stakeholder** che definiamo le priorità strategiche per lo sviluppo del nostro business e del contesto in cui operiamo e orientiamo il nostro impegno di sostenibilità.

Analisi del contesto

Sono stati individuati e analizzati i principali megatrend in ambito ESG caratterizzanti il più ampio contesto di sostenibilità a livello nazionale e internazionale, aventi la capacità di generare un impatto rilevante sul settore di riferimento per il Gruppo. Da tale analisi sono emerse **15 tematiche di interesse prioritario per il settore Gaming & Gambling**.

Percorso di stakeholder engagement

Allo scopo di realizzare un'**analisi di doppia materialità**[16], tenendo conto sia della materialità d'impatto (prospettiva inside-out), sia della materialità finanziaria (prospettiva outside-in), è stato portato avanti uno strutturato processo di coinvolgimento diretto degli stakeholder di riferimento, secondo tre principali step:

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

- **Focus group multistakeholder**
  È stato inoltre realizzato un focus group allo scopo di approfondire opinioni e aspettative degli stakeholder in merito alla rilevanza strategica dei temi potenzialmente materiali, al livello degli impatti connessi a tali temi e al presidio attivato per ciascuno di essi.

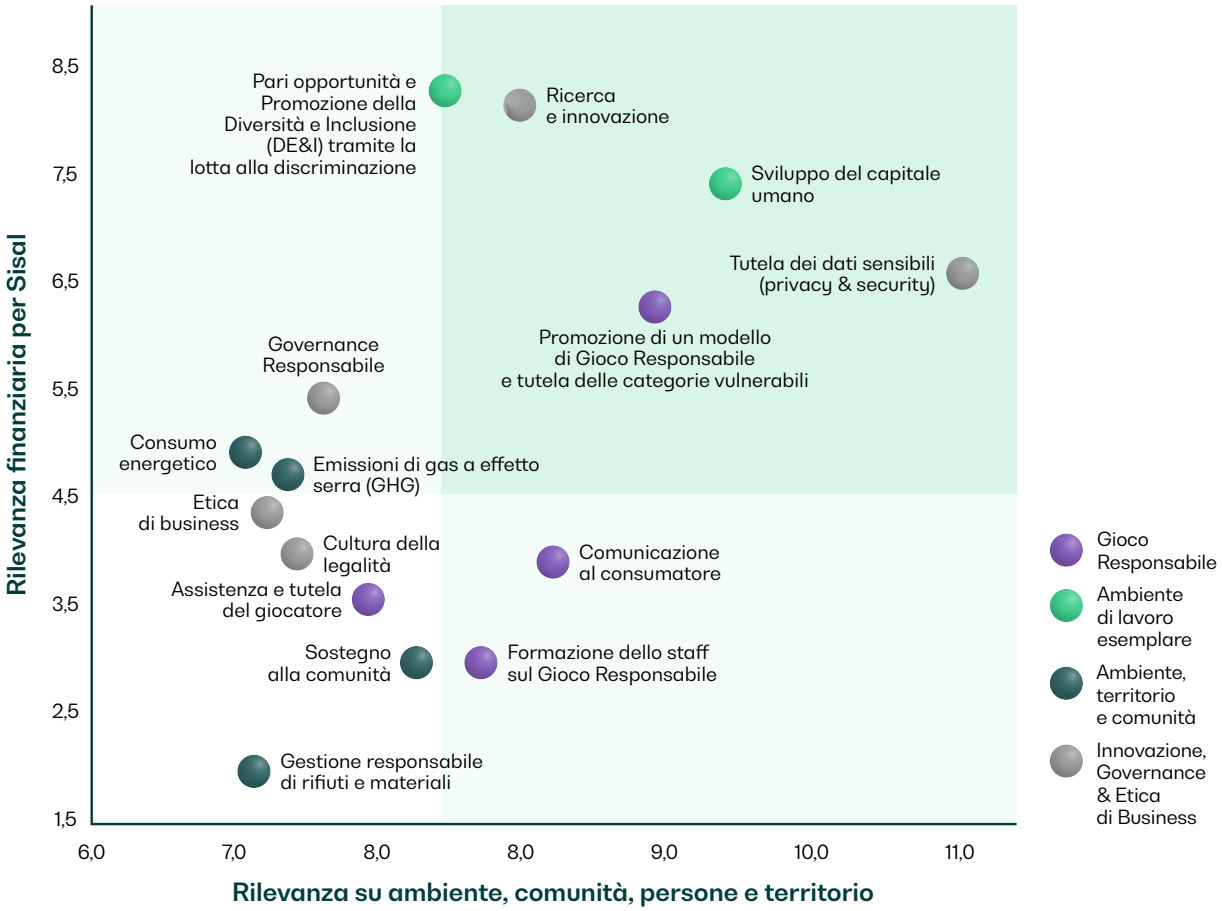
- **Interviste one-to-one per la materialità finanziaria**
  Sono state infine effettuate delle interviste con figure manageriali, con competenze relative all'ambito finance e risk management, per identificare i possibili effetti positivi e/o negativi (i rischi e le opportunità finanziariamente rilevanti) connessi alle tematiche di sostenibilità definite materiali.

Categorie di stakeholder			
Associazioni di categoria	Azionisti	Business community	Clienti
Comunità finanziaria	Comunità locale ed enti non profit	Dipendenti	Enti regolatori e istituzioni
Fornitori	Media	Rete distributiva	Università e ricerca

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

Matrice di doppia materialità

Accorpando le valutazioni emerse dalle precedenti analisi, in particolare i punteggi ottenuti per ogni tematica tramite la media dei rischi e delle opportunità contenuti al suo interno è stata costruita la seguente **matrice riassuntiva**, inserendo la **rilevanza finanziaria** lungo l'asse delle ordinate (verticale) e la **rilevanza su ambiente**, **comunità**, **persone e territorio** su quello delle ascisse (orizzontale).
Per identificare, inoltre, i temi con maggior priorità per Sisal sono stati evidenziati quelli con un punteggio superiore alla mediana[17] rispetto ad entrambi gli ambiti considerati.



Temi prioritari

Promozione di un modello di Gioco Responsabile e tutela delle categorie vulnerabili	Tutela dei dati sensibili (privacy & security) Ricerca e innovazione	Pari Opportunità e Promozione della Diversità e Inclusione (DE&I) tramite la lotta alla discriminazione Sviluppo del capitale umano

Per maggiori dettagli sul processo di analisi di materialità e l'elenco completo degli impatti individuati, si rimanda all'appendice dedicata a pag. 171. Le informazioni relative alla "materialità finanziaria" non sono oggetto di limited assurance da parte di KPMG S.p.A.

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

Rating ESG

Sisal: prima azienda del settore secondo il rating ESG di Morningstar Sustainalytics

Nel mese di agosto 2023 Sisal ha ottenuto da Morningstar Sustainalytics un rating di rischio ESG pari a **8.9**, che corrisponde ad un **rischio trascurabile** ("negligible") di subire impatti a causa di fattori ESG, il più basso nella scala composta da 5 livelli di rischio. **Morningstar Sustainalytics** è l'azienda leader nella ricerca, nei rating e nei dati ESG che supporta gli investitori di tutto il mondo nello sviluppo e nell'implementazione di strategie di investimento responsabili.

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

Sisal si posiziona al **primo posto al mondo nel settore "Casinos and Gaming"** su 85 aziende analizzate, al secondo posto nella industry "Consumer Services" e rientra nella top 150 su 15.438 aziende valutate da Sustainalytics a livello globale, migliorando la valutazione dell'anno precedente.

All'interno della strategia di sostenibilità implementata da Sisal, è stata riconosciuta particolare attenzione e miglioramento nelle performance ambientali, di business ethics e governance e nell'attenzione alle persone (*listening culture*).

L'importante risultato attribuito all'azienda avvalora il percorso di sostenibilità che Sisal sta portando avanti e che si configura in linea con le migliori pratiche nazionali ed internazionali, sviluppando un framework capace di tenere insieme le diverse dimensioni ESG, con l'obiettivo di costruire un futuro più responsabile, digitale e inclusivo.

Sisal ha inoltre ottenuto due badge:

Industry top rated

Nel 2023 Sisal è stata riconosciuta da Sustainalytics come top ESG performer su un panel che conta oltre 15.000 aziende valutate a livello mondiale, ottenendo il 2023 Industry Top-Rated Badge.

Regional* top rated

Questo premio di Sustainalytics sottolinea la robustezza del commitment ESG di Sisal che la identifica come azienda top performer nella sua regione.

* Le regioni sono definite da Sustainalytics come Africa/Medio Oriente, Stati Uniti e Canada, Caraibi e America Latina, Europa e Asia/Pacifico.

Sisal Sustainability Month

Dal 23 ottobre al 24 novembre 2023 si è svolto il Sustainability Month di Sisal, un mese intero dedicato alla cultura e alla strategia di sostenibilità in Sisal, per dare la possibilità a tutta la popolazione aziendale di esplorare e approfondire temi relativi a Gioco Responsabile, empowerment e inclusione, innovazione sociale, riduzione degli impatti ambientali, progetti a supporto della comunità, etica di business.

È stata un'opportunità per scoprire di più riguardo la strategia e l'impegno di sostenibilità di Sisal, gli obiettivi e le azioni messe in campo per raggiungerli, aprire uno spazio di dialogo e ispirazione con persone esperte e leader di sostenibilità, oltre a comprendere come poter dare il proprio contributo per promuovere un futuro più responsabile.

Durante il Sustainability Month si sono svolti **14 event**i che hanno coinvolto **più di 3.000 persone** in workshop in presenza, webinar, **3 attività di gamification** e **5 di volontariato** nell'ambito del programma WeDo[18]. Tra le attività più significative:

Oltre 100 colleghe e colleghi a Milano hanno dedicato qualche ora per confezionare **43.200** razioni di cibo, destinate al Programma di Scolarizzazione dello Zimbabwe e sufficienti per nutrire **200 tra bambine e bambini per un anno**.

Oltre 80 colleghe e colleghi a Roma hanno partecipato a un evento di "cleaning up" del Parco della Caffarella e delle aree circostanti. Grazie al loro lavoro, sono stati raccolti **oltre 600 kg di rifiuti,** in prevalenza plastica e vetro.

14 tra colleghe e colleghi di Sisal Şans Turchia hanno partecipato a un evento di "cleaning up" presso la spiaggia di Sile a Istanbul. Grazie all'attività di volontariato sono stati raccolti **450 kg di rifiuti**.

Un gruppo di **16 colleghe e colleghi** del Digital Hub in Albania ha collaborato per piantare **40 alberi** all'interno del Parco Nazionale di Tirana. L'attività ha contribuito alla **riforestazione** locale ed è servita a **sensibilizzare** i colleghi sui temi inerenti ai cambiamenti climatici.

4 colleghi dell'hub di Tirana hanno condiviso le loro abilità di coding con ragazze e ragazzi del Tumo Digital Center, all'interno di una giornata dedicata a stimolare la curiosità delle nuove generazioni verso **le materie STEM** e le nuove professioni digitali.

I dipendenti Sisal hanno partecipato a un quiz benefico: ogni risposta corretta ha finanziato Coopi, sostenendo il reinserimento psicosociale ed economico di **33 ragazze madri vittime di guerra** nella Repubblica Democratica del Congo.

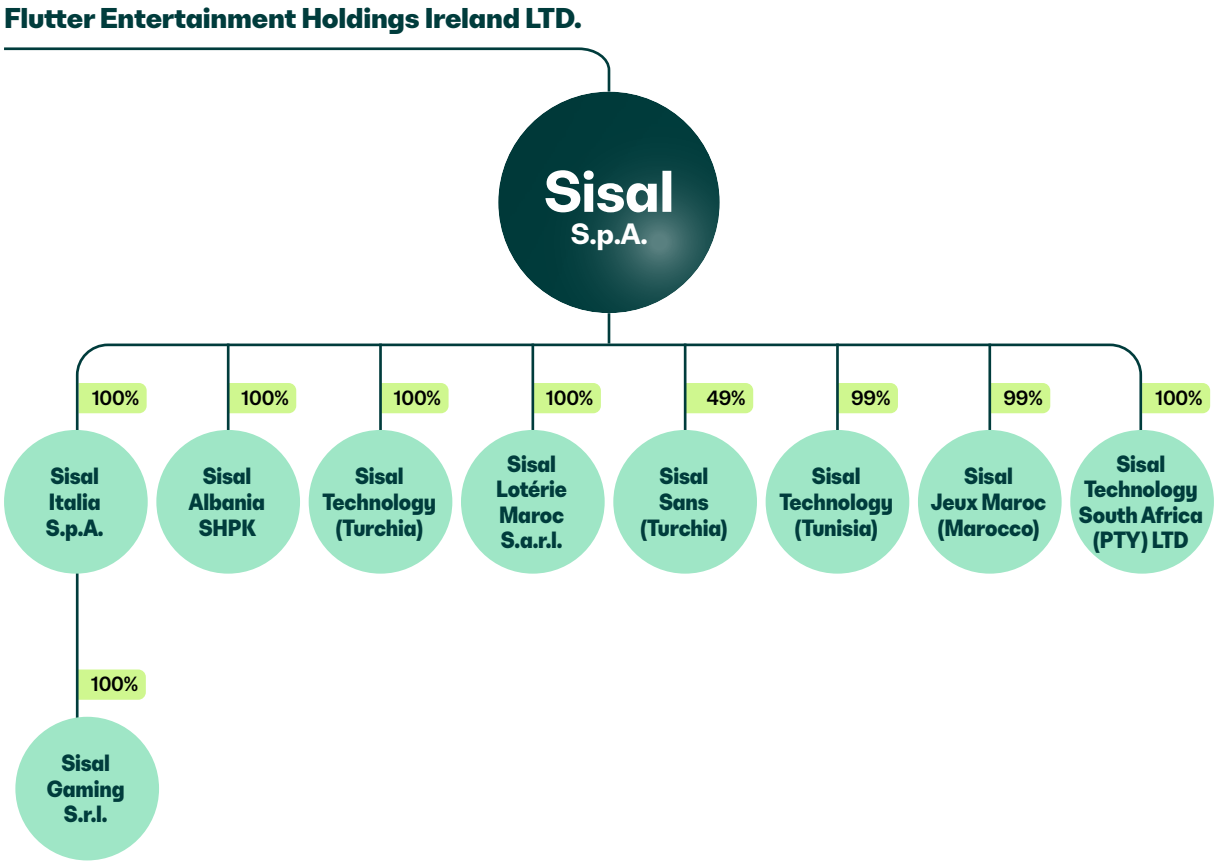
18 Maggiori informazioni sul programma di volontariato aziendale WeDo a pag. 136.

La Corporate Governance

La nostra organizzazione[19]

Il Gruppo Sisal fa parte di Flutter Entertainment plc, il più grande operatore mondiale online di scommesse sportive e giochi con vincita in denaro. Flutter Entertainment plc ha un portafoglio di marchi riconosciuti a livello mondiale ed è quotata alla Borsa di Londra (FTSE 100 index) nell'Indice LSE e, da gennaio 2024, anche alla Borsa di New York (New York Stock Exchange).

Sisal S.p.A. e le sue controllate operano nel settore dei giochi, sulla base di concessioni rilasciate da ADM (Agenzia delle Dogane e dei Monopoli) in Italia, SGLN (Société de Gestion de la Loterie Nationale) e MDJS (La Marocaine des Jeux et des Sports) in Marocco, TWF (Türkiye Wealth Fund) in Turchia e Promosport in Tunisia.



19 Per maggiori dettagli sulla struttura societaria si rimanda al sito web La struttura societaria | Sisal. Il societogramma è aggiornato alla data di pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità 2023.

Il sistema di governance

Il sistema di governo societario di Sisal si pone quale obiettivo primario la **creazione di valore per gli azionisti e tutti gli stakeholder**, nella consapevolezza della rilevanza della **trasparenza sulle scelte e sulla formazione delle decisioni aziendali**, nonché della necessità di aver un **efficace sistema di controllo interno**. L'organizzazione di Sisal S.p.A. è basata sul modello di amministrazione e controllo organizzativo tradizionale di cui agli artt. 2380-bis e seguenti del Codice Civile ed è così articolata:

- **Assemblea degli azionisti**: è competente a deliberare in sede ordinaria e straordinaria su quanto ad essa riservato dalla legge o dallo statuto sociale.
- **Consiglio di Amministrazione**: è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società con facoltà di compiere tutti gli atti opportuni per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali, ad esclusione di quanto di competenza dell'Assemblea.
- **Collegio Sindacale**: ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione e sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della Società, oltre che sul suo concreto funzionamento. Requisiti, funzioni e responsabilità del Collegio Sindacale sono regolati dalla legge.
- **Società di Revisione**: l'attività di revisione legale dei conti viene svolta da una società specializzata, ai sensi di legge, appositamente nominata dall'Assemblea degli azionisti su proposta motivata del Collegio Sindacale.
- **Organismo di Vigilanza**: la Società ha adottato un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi dell'art. 6 del D. Lgs. 231/01, volto, tra l'altro, ad assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, ed è dotata di un Organismo di Vigilanza (OdV) con il compito di vigilare sull'osservanza e sul funzionamento del Modello, sulla sua conoscenza all'interno della Società nonché sul relativo aggiornamento, nel contesto del generale miglioramento del sistema di controllo interno che la Società costantemente persegue in termini di efficacia ed efficienza.

Consiglio di Amministrazione di Sisal S.p.A.[20]

- Aurelio Regina, Presidente del Consiglio di Amministrazione (non esecutivo);
- Francesco Durante, Amministratore Delegato;
- Emilio Petrone, Consigliere di Amministrazione (non esecutivo);
- Roberto Di Fonzo, Consigliere di Amministrazione;
- Rob Coldrake, Consigliere di Amministrazione (non esecutivo)[21].

Collegio sindacale

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

Organismo di Vigilanza

- Emiliano Nitti, coordinatore per Sisal S.p.A.
- Iole Anna Savini, coordinatore per Sisal Italia e Sisal Gaming
- Simona Paccioretti, componente

Comitati manageriali

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

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

Sustainability Committee

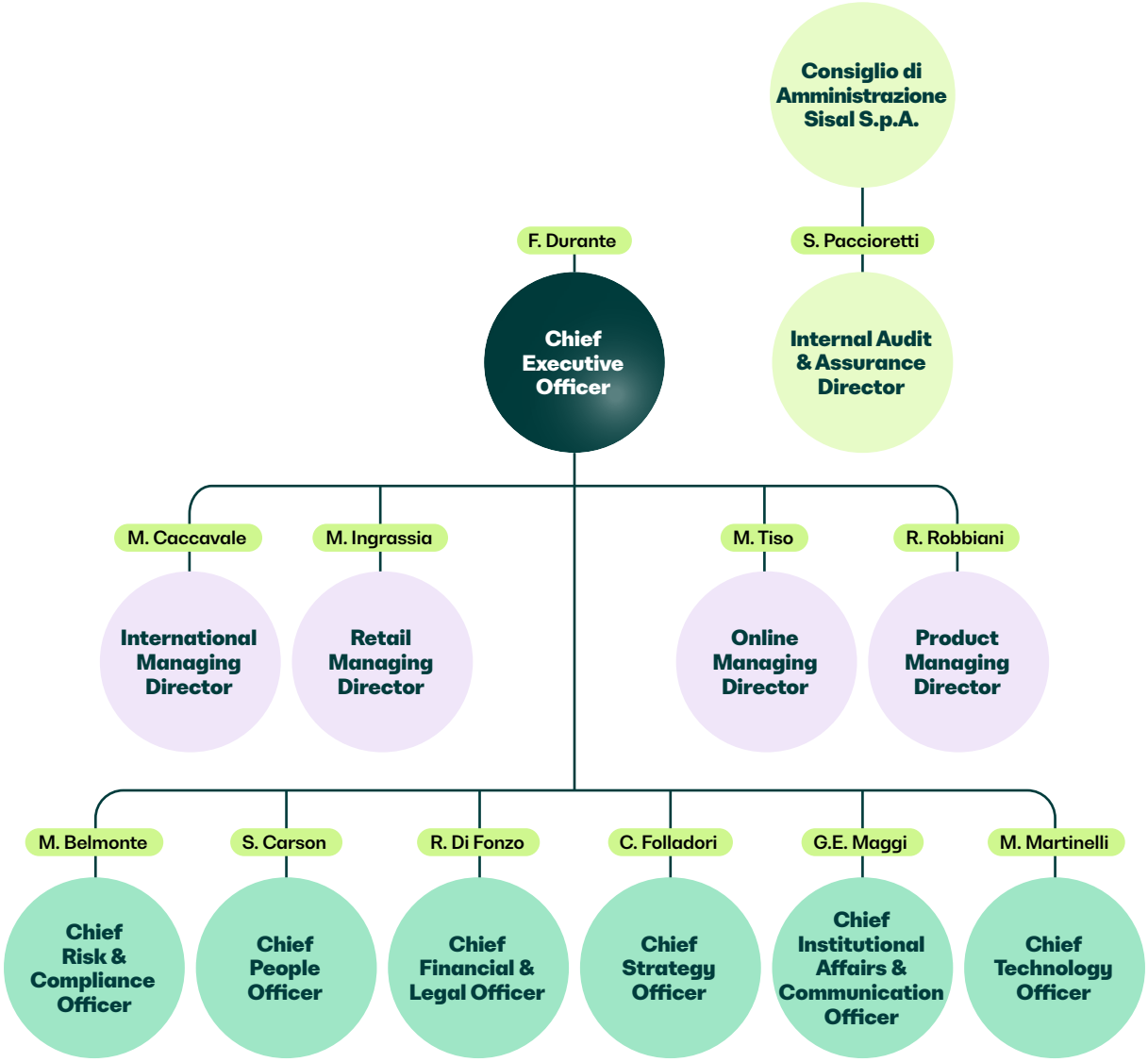
È un Comitato manageriale costituito dall'AD e dai Managing Director / Chief Officer dei diversi Business, Mercati e Direzioni di Sisal, sotto il coordinamento del Chief Institutional Affairs & Communication Officer. Definisce e presidia il modello di Sostenibilità di Sisal in termini di condivisione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

20 Il Consiglio di Amministrazione è stato nominato dall'Assemblea degli Azionisti in data 20 aprile 2023 e ha durata annuale come da accordi con l'azionista (Flutter). Nessun membro risulta indipendente, con riferimento ai requisiti previsti in materia da leggi, regolamenti o codici di comportamento.
21 Rob Coldrake ricopre la carica di CFO di Flutter International e rappresenta quindi Flutter all'interno del CdA di Sisal.

La struttura interna

La struttura organizzativa di Sisal è articolata su tre mercati – **Retail** Italia, **Online** Italia e **International** – e su una struttura di **Prodotto**, che ha il compito di sviluppare la migliore offerta per competere con successo nei diversi mercati; le strutture Corporate supportano, sia in Italia che all'estero, lo sviluppo del business nella creazione di valore in modo equilibrato e sostenibile, coerentemente con i valori basati su responsabilità, persone ed innovazione.

Di seguito è rappresentato l'organigramma del Leadership Team.



Risk Management

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

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

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

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

Governance dei rischi

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

- l'attribuzione alla funzione Internal Audit di compiti di assurance in ordine all'adeguatezza, all'efficacia e all'affidabilità del Framework nel suo complesso;
- l'attribuzione alla funzione Risk Management di un ruolo di coordinamento nella gestione complessiva del processo di governo del rischio di Gruppo, definendo strategie, politiche e processi univoci per i vari presidi;
- l'attribuzione ai singoli Risk Owner di specifiche responsabilità nell'identificazione e valutazione dei rischi connessi alle loro attività e nell'individuazione delle eventuali azioni a mitigazione dei rischi identificati.

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

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

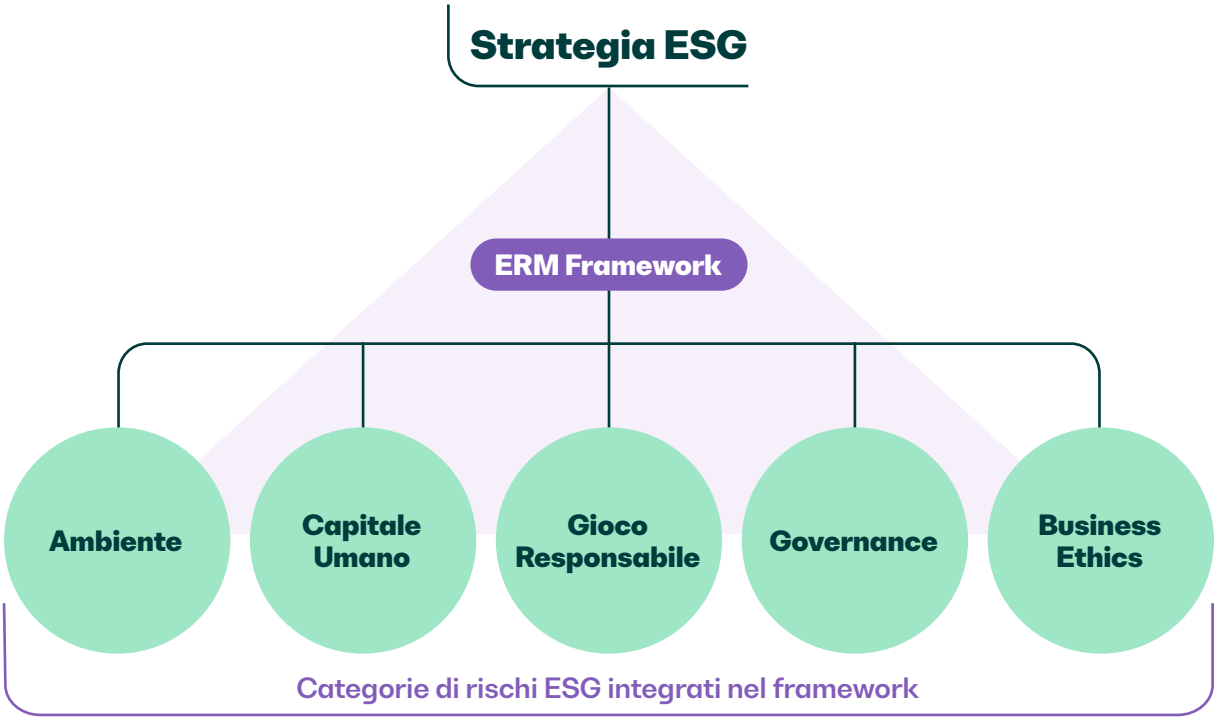
Valutazione dei rischi ESG e di Business Ethics

Sisal promuove il rispetto dei **valori etici**, **di integrità e trasparenza** definiti dall'organizzazione nel Codice Etico e nell'insieme di **policy**, **processi e procedure interne**. Per questo abbiamo previsto, all'interno del framework ERM, anche una specifica valutazione dei rischi in ambito ESG e di tipo etico. L'integrazione dei rischi connessi a fattori ambientali, sociali e di governance e dei rischi etici risulta fondamentale per una sempre migliore comprensione del contesto in cui l'organizzazione opera, una più diffusa e consapevole assunzione del rischio e, in definitiva, una maggiore capacità di dare risposta alle esigenze di tutti i nostri stakeholder.

La mancata gestione di tali rischi può infatti incidere negativamente:

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

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



Rischi "Ambiente"

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

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

Rischi Fisici	Rischi di Transizione
• Minori ricavi a causa dell'interruzione dell'attività di business dei punti vendita. • Aumento dei costi operativi per attività di manutenzione straordinaria. • Minori ricavi dovuti all'interruzione dell'attività di business per danneggiamento dei sistemi IT. • Aumento dei costi assicurativi relativi agli asset. • Danni ai dipendenti come conseguenza di un fenomeno atmosferico acuto.	• Svalutazione degli asset. • Investimenti elevati per iniziative/progetti strategici da attuare per l'efficientamento energetico e la riduzione delle emissioni GHG, ai fini del raggiungimento degli obiettivi ambientali fissati. • Evoluzione della normativa di riferimento applicabile al business, con particolare riferimento all'inserimento di obblighi ambientali più stringenti. • Perdita di quote di mercato per incapacità di anticipare il Market Sentiment su tematiche ambientali.

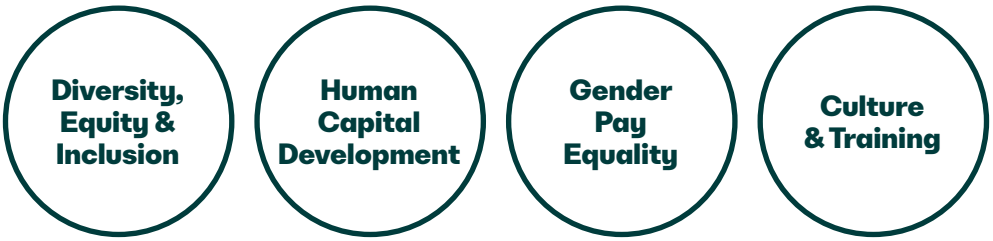
Sisal dispone inoltre di specifiche coperture assicurative per danni derivanti da catastrofi naturali.

Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo ***Riduzione degli impatti ambientali.***

Rischi "Capitale Umano"

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

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



Per limitare tali rischi, Sisal ha adottato azioni relative ad azioni volte a promuovere la Diversità, Equità e Inclusione (DEI), la formazione, la crescita e lo sviluppo de talenti e il benessere delle persone in azienda.

Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo ***Ambiente di Lavoro Esemplare***.

Rischi "Gioco Responsabile"

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

Per contrastare tali rischi, ci siamo dotati di un **programma strutturato di Gioco Responsabile** che garantisce la tutela dei giocatori, in particolare delle fasce più vulnerabili, attraverso iniziative di informazione, prevenzione dei fenomeni di gioco problematico, educazione a comportamenti di Gioco Responsabile e supporto per i giocatori a rischio, nonché di gruppi di lavoro operativi che coinvolgono le diverse funzioni aziendali e di un Comitato Prodotti per verificare il rispetto dei requisiti di responsabilità e sicurezza by design.

Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo ***Gioco Responsabile.***

Rischi *"Governance"*

La presenza di un sistema di governo societario adeguato risulta fondamentale sia per predisporre un **efficace sistema di controllo interno**, sia per assicurare la **creazione di valore per gli azionisti**, dimostrandosi trasparenti nell'intero processo decisionale. Per tale ragione abbiamo allineato, su base volontaria e in alcuni specifici ambiti, il nostro sistema di governo societario alle disposizioni di legge regolamentari vigenti, tenendo inoltre conto delle best practice internazionali.

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

Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo ***La Corporate Governance***.

Rischi *"Business Ethics"*

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

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

Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo ***Business Ethics***.

Controllo interno

L'**Internal Auditing** è un'attività indipendente e obiettiva di assurance e consulenza, finalizzata al miglioramento dell'efficacia, dell'efficienza e dell'integrità dell'organizzazione. Assiste il Consiglio di Amministrazione, il Collegio Sindacale, l'Organismo di Vigilanza e il Top Management di Sisal nel perseguimento degli obiettivi aziendali tramite un approccio professionale sistematico, che genera valore aggiunto finalizzato a **valutare e migliorare i processi di controllo, di gestione dei rischi e di Corporate Governance**.
Nel corso del 2023, al fine di allineare la funzione Internal Audit di Sisal alla metodologia di Flutter, la stessa è stata suddivisa in:

- un **team dedicato alle attività di Internal Audit**, che svolge attività di assurance e advisory in linea con la metodologia di Flutter basata sugli standard internazionali di internal audit Assurance Audit Plan Risk-Based, Follow-up activities, High Risk Review e progetti di advisory;
- un **team dedicato alle attività di Assurance**, che svolge controlli in ambito Retail, continuous auditing su regolamenti e requisiti concessori e supporto all'Organismo di Vigilanza per le attività previste dal D.Lgs. 231/01.

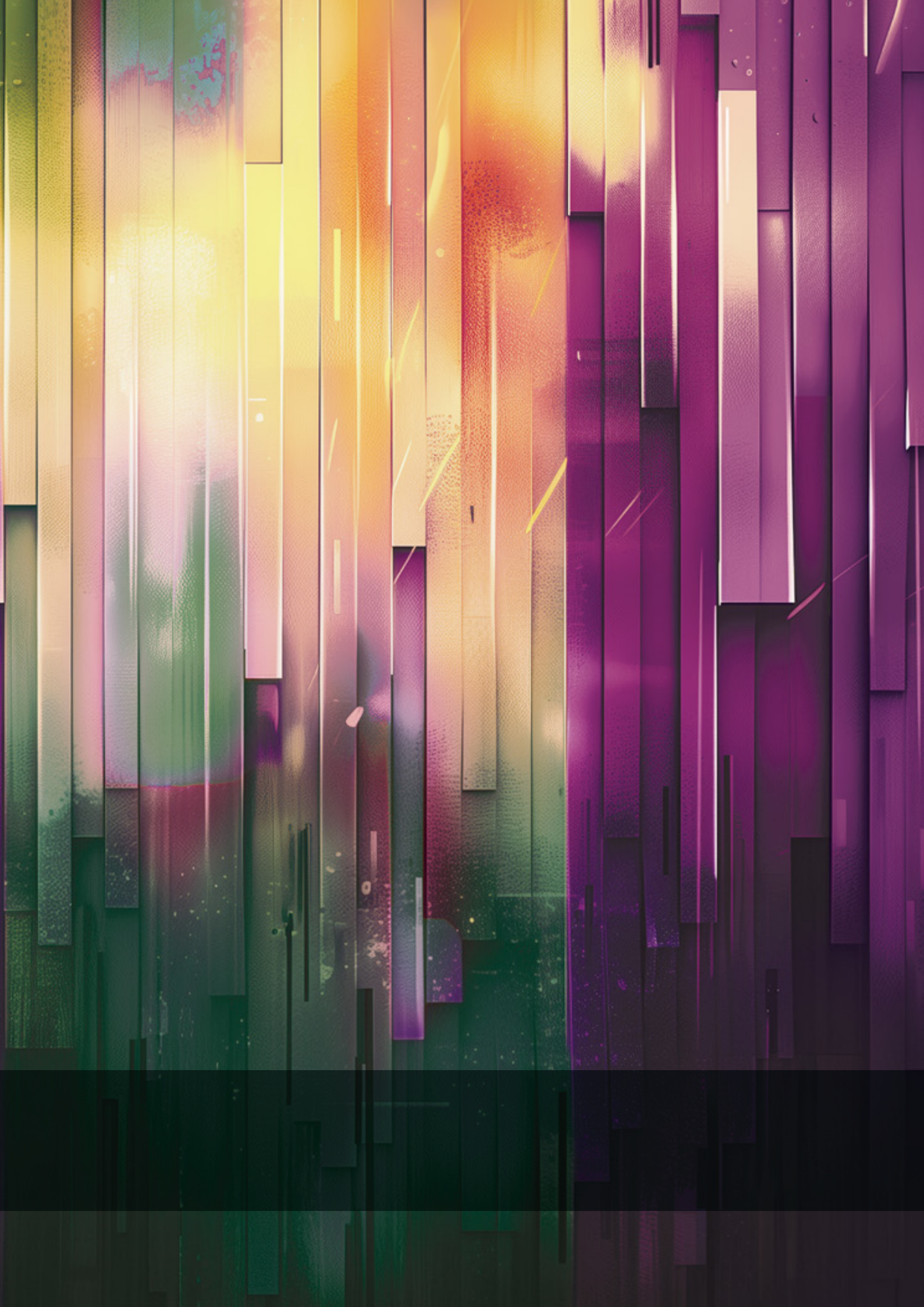
Data la natura internazionale del Team, la funzione di Internal Audit ha sviluppato un **Piano di audit risk-based** per l'esercizio 2023, costituito da 22 progetti da realizzare in 3 diversi Paesi (Italia, Marocco, Turchia). Inoltre, la funzione Flutter Group Internal Audit ha svolto 4 progetti di Advisory principalmente relativi a tematiche di tipo IT.

La funzione Assurance ha pianificato, sempre attraverso un approccio risk-based, lo svolgimento di 33 progetti legati principalmente ad attività di continuous auditing su regolamenti/requisiti concessori e su processi High Risk, supporto all'Organismo di Vigilanza per le attività previste dal D.Lgs. 231/01. Inoltre, la funzione Assurance ha svolto visite ispettive in 257 punti vendita nel corso del 2023, concentrandosi principalmente sulla compliance con le politiche e le procedure interne e sulle più importanti norme nazionali applicabili in materia di gioco.

Entrambi i piani sono stati definiti utilizzando la Metodologia ERM, garantendo il controllo da parte del Team di tutti i processi caratterizzati da maggior esposizione al rischio e beneficiando, inoltre, del supporto di consulenti esterni in merito alle norme maggiormente rilevanti che interessano il settore (e.g. antiriciclaggio, anticorruzione, protezione dei dati personali – GDPR, Legge 231/01 in materia di anticorruzione, salute, sicurezza e ambiente, e Legge 81/08).

L'Internal Audit & Assurance Department effettua annualmente un'ampia analisi sugli aspetti di compliance in riferimento a dette normative.

Il valore economico generato



I mercati di riferimento

Il Gruppo Sisal opera nel **mercato dei giochi con vincite in denaro**, ovvero l'offerta di gioco regolamentata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) e dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM) in Italia ed i regolatori locali nei paesi esteri.

Il Mercato dei Giochi in Italia[22]

Il trend 2020 - 2023

€ mln	2020	2021	2022	2023	CAGR
Raccolta Totale*	**88.214**	**111.133**	**136.025**	**147.643**	**18,7%**

* Sono esclusi i dati relativi ai comma 7 – Apparecchi senza vincite in denaro.

La raccolta totale del Mercato dei Giochi[23], a seguito degli anni caratterizzati dalla pandemia, prosegue nella crescita, raggiungendo la cifra record di oltre 147 mld € e presenta un CAGR[24] (ovvero il tasso medio annuo di crescita) del +18,7%, questo per via della continua crescita del comparto Online Italia e anche grazie alla crescita del comparto scommesse.

La Spesa mostra un andamento positivo nel periodo del 17,7%, sfiorando i 21 miliardi di euro complessivi. Il prelievo erariale si conferma in linea con questo dato, presentando un CAGR del 17%. Il valore del Payout risulta in crescita in virtù della forte crescita del comparto Online Italia, che notoriamente presenta Payout più elevati rispetto al comparto Retail Italia, ne deriva che l'incidenza della Spesa reale del pubblico sulla Raccolta lorda si è stabilizzata intorno al 14,2% nel 2023, tale dato è molto inferiore ai livelli rilevati prima del Covid-19 dove si assestava tra il 17% e il 18% ed è destinato a continuare a seguire questo trend.

€ mln	2020	2021	2022	2023
Raccolta Totale	100,0%	100,0%	100,0%	**100,0%**
Payout*	85,4%	86,2%	85,3%	**85,8%**
Spesa reale del pubblico (GGR)**	14,6%	13,8%	14,7%	**14,2%**
Erario su spesa reale	**52,0%**	**50,0%**	**51,8%**	**51,3%**

* Vincite realizzate dai giocatori.
** GGR (Gross Gaming Revenue), calcolata come Raccolta meno vincite realizzate dai giocatori (Payout).

22 Il periodo analizzato va dal 2020 al 2023. I valori nelle tabelle che seguono sono espressi in milioni di euro, salvo ove diversamente indicato. I dati relativi al mercato dei giochi per l'anno 2023 sono stime basate su dati ADM.
23 Fonte Agenzia dei Monopoli (ADM). Tutti i dati sono presentati escludendo i dati relativi al comma 7 ed includendo il canone concessorio ADI e Legge di Stabilità 2015.
24 Compounded Average Growth Rate degli ultimi 3 anni.

Analizzando i diversi segmenti che compongono il Mercato dei Giochi, si denota un'importante crescita in tutti i comparti, in particolare nel betting retail (con un CAGR pari a 28,9%). Queste crescite sono spiegate soprattutto dal fatto che la raccolta del 2020 e del 2021 è pesantemente condizionata dalle restrizioni dovute al Covid-19.

In questo contesto è importante sottolineare la crescita del comparto Online (CAGR + 18,8%) che è continuata anno dopo anno anche dopo gli effetti pandemici.

In un contesto di mercato dinamico, la raccolta complessivamente gestita da Sisal nell'intero anno 2023 nei diversi comparti, circa 14 miliardi di euro, ha consuntivato una crescita rispetto al precedente esercizio di circa l'8%.

La crescita di Sisal è maggiormente evidente nel comparto Online dove fa registrare una raccolta di 7,8 miliardi di euro (+14,8% vs. 2022) e si conferma leader di mercato, con una quota di mercato calcolata sulla spesa del 12,7%.

Lotterie & Bingo canale fisico

Il segmento Lotterie presenta un CAGR nell'arco temporale di riferimento del +12,1%, raggiungendo nel 2023 il valore di 22,9 mld €.

Scommesse canale fisico (Betting Retail)

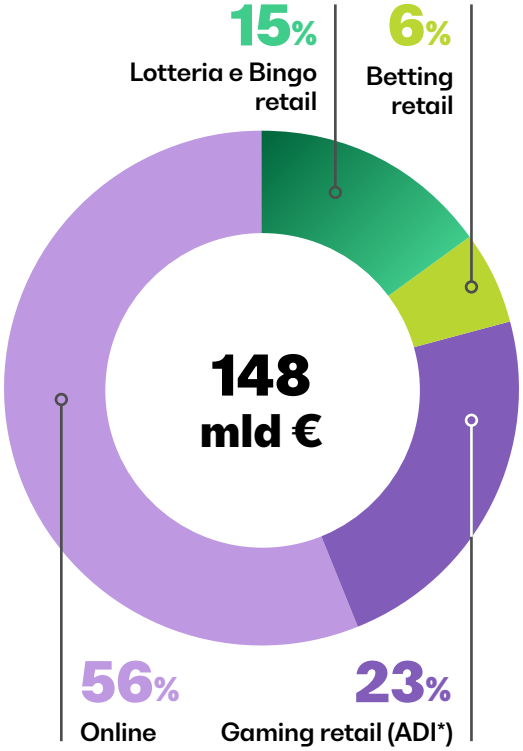
Il comparto Scommesse Sportive, canale fisico, evidenzia una crescita complessiva media nel periodo 2020-2023 del 28,9%. La raccolta dell'ultimo anno si attesta a 8,4 miliardi di euro complessivi, in aumento rispetto al 2022 del 14,9%.

Il segmento ippico ha vissuto un'importante risalita dopo gli anni di profonda crisi, ma continua ad essere piuttosto marginale rispetto al passato.

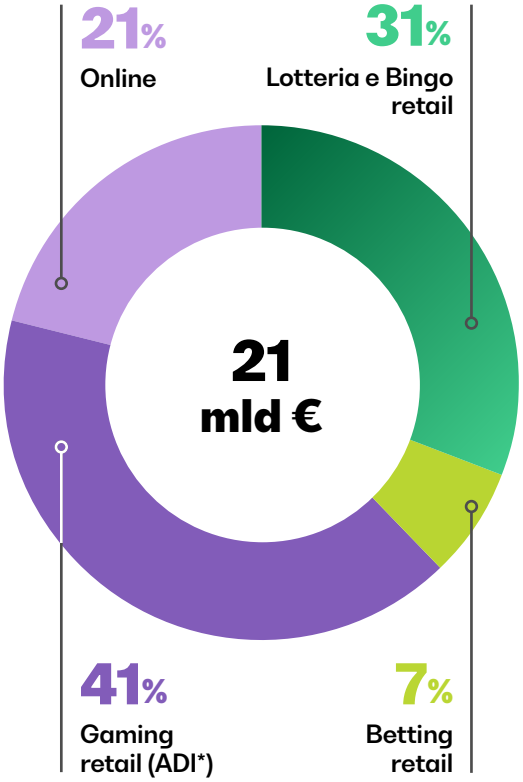
Il tradizionale settore del Totocalcio (qui citato come CPS: concorsi a pronostico sportivo) è l'unico che presenta un trend negativo nel periodo (CAGR -10,6%) e si trova a ricoprire un ruolo di secondo piano all'interno del comparto betting.

Il settore delle Virtual Races si conferma in grande salute con una raccolta di 2,9 mld € nell'ultimo anno e con il miglior CAGR del comprato nel periodo analizzato (+38,6%).

Raccolta



Gross Gaming Revenue



* ADI: Apparecchi da intrattenimento.

ADI (Slot e VLT)

Il comparto ADI rappresenta oltre un quinto della raccolta del mercato dei giochi. La raccolta complessiva lorda di questo settore è stata di circa 33,8 miliardi di euro, tale dato risulta leggermente inferiore al 2022, tuttavia il CAGR nel periodo analizzato presenta una crescita significativa (+21,5%), questa crescita è dovuta principalmente alle misure restrittive presenti nel periodo 2020-2021 per via del Covid-19.

Le AWP, nel 2023, fanno registrare un calo della raccolta del 2,6% rispetto all'anno precedente, mentre le VLT sono in crescita del 2,7% a dimostrazione che l'effetto dell'introduzione della tessera sanitaria, che aveva avuto un impatto significativo, sembra ormai superato.

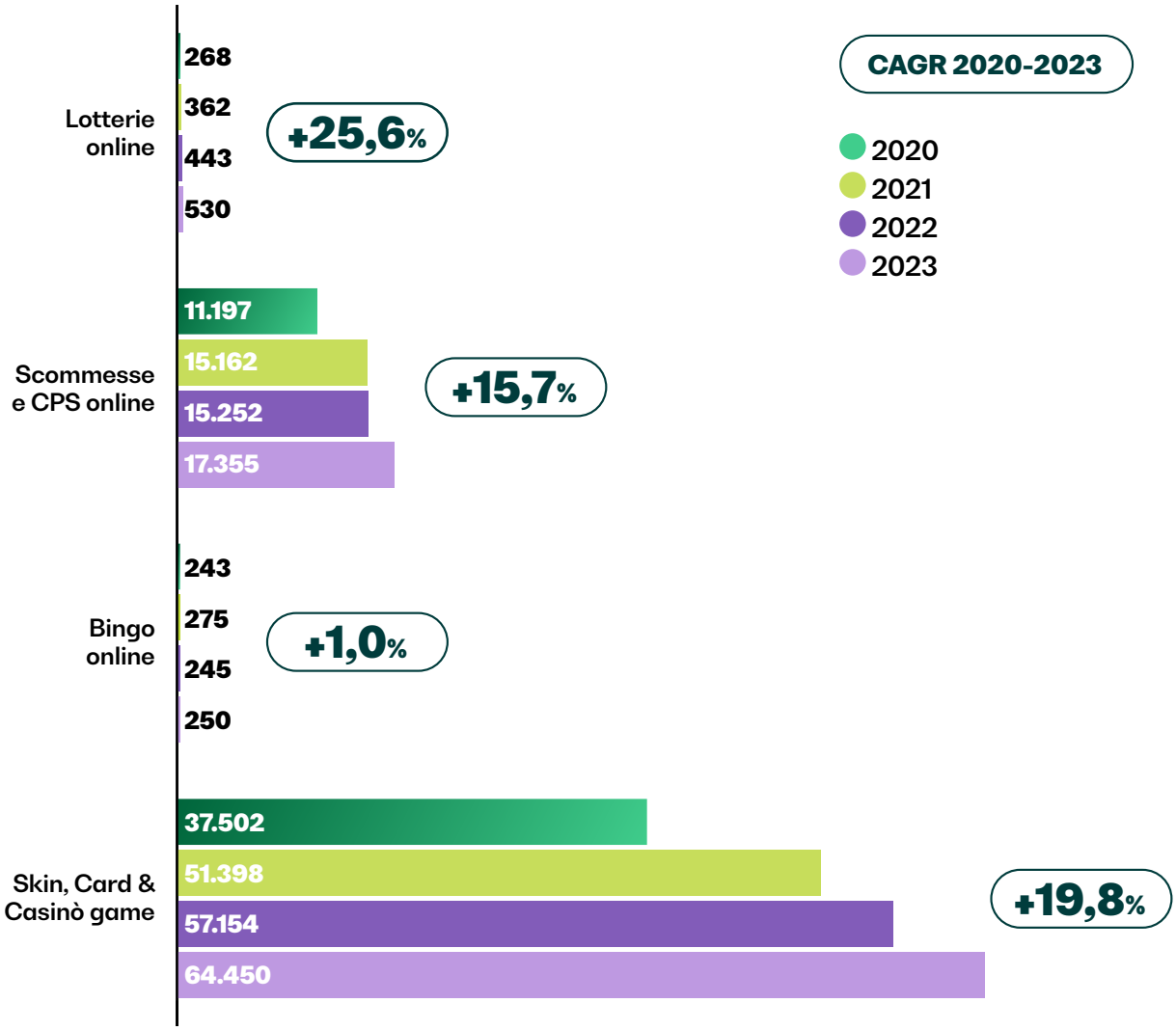
Mercato online

Il comparto del gioco online continua il trend di forte crescita, migliorando le sue performance anno dopo anno.

Il CAGR nel periodo analizzato è del +18,8% complessivamente il comparto rappresenta circa il 56% dell'intero mercato. La crescita dell'online è trasversale in tutti i comparti, ma quello che presenta un aumento più significativo nel periodo è il comparto Lotteries (CAGR + 25,6%).

La parte più consistente della raccolta del mercato online è rappresentata da Skill Games e giochi di Casinò, questi ultimi soprattutto hanno saputo attrarre nuovi giochi e nuove funzionalità negli ultimi anni.

Mercato online Italia



Il Mercato dei Giochi internazionale

Turchia

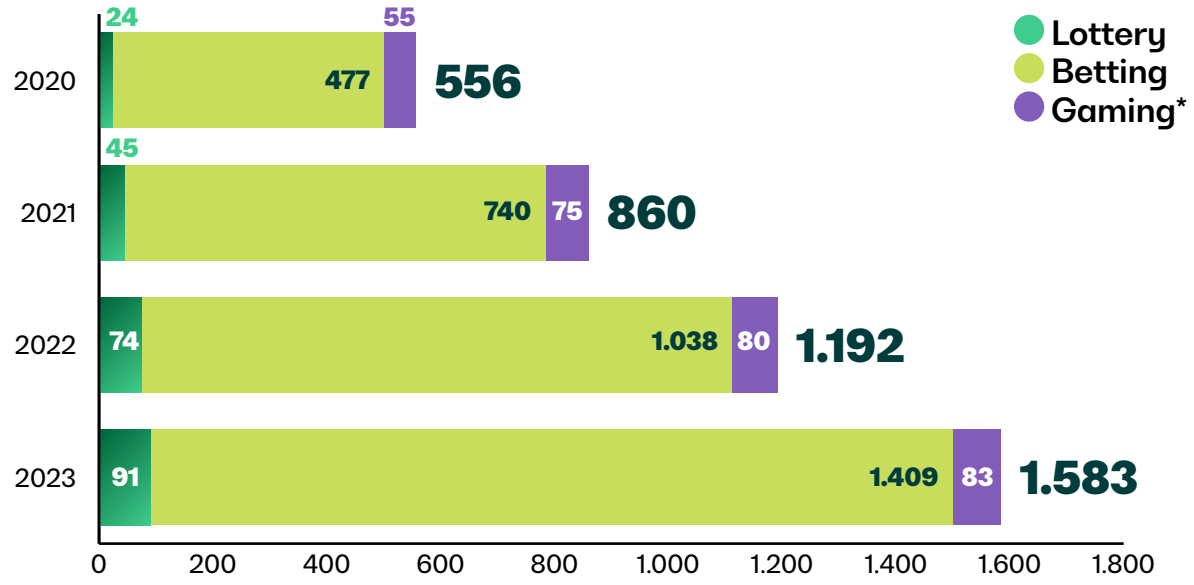
In Turchia le lotterie, le scommesse ippiche e quelle sportive sono regolamentate attraverso monopoli governativi o affiliati.

La concessione delle lotterie è sotto l'autorità del Turkish Wealth Fund (TWF), quella delle scommesse sportive è gestita da IDDAA – sotto il Ministero dello Sport – ed operata da Şans Girişim Ortak Girişimi A.S, mentre il Turkish Jockey Club (TJC) detiene il monopolio delle scommesse ippiche. Negli ultimi anni la Turchia sta vivendo fenomeni inflazionistici estremi con picchi dell'80%, questo fa sì che le stime di mercato siano piuttosto instabili soprattutto alla luce dei tassi di cambio TL/€ estremamente variabili di giorno in giorno.

Secondo le stime di H2 Gambling Capital, riviste nel corso del 2023, il mercato del gioco turco ha generato GGR per euro 1,6 miliardi, dato in costante crescita nel periodo. La crescita nel corso degli ultimi anni è stata trainata dal mercato Online, che si sta sviluppando costantemente e rappresenta ormai oltre il 60% del mercato complessivo. Continua ad esistere un mercato online offshore seppur relativamente piccolo.

In termini di suddivisione per prodotto, la maggior parte dei ricavi è generata dall'attività di betting, che rappresenta oltre l'80% di tutta l'attività di gioco d'azzardo. Si segnala che i ricavi derivanti dalle Virtual Races sono inclusi nella linea di scommesse piuttosto che nelle previsioni relative al segmento Lottery.

GGR Turchia per prodotto (Mln di euro)



* Con Gaming si intendono sia le ADI che il gioco Online.

Marocco

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

Un totale di sette casinò offre slot machine e video poker, oltre a giochi da tavolo e poker. Le strutture di slot con licenza sono legali. Le scommesse sportive sul calcio e su altri eventi sportivi sono legali, fatte salve alcune eccezioni. Le scommesse a totalizzatore on-track sono accettate presso i circuiti autorizzati. Il gioco d'azzardo interattivo è vietato al di fuori delle attività delle licenze statali. Tuttavia, ci sono poche restrizioni sul gioco d'azzardo dei giocatori attraverso siti web offshore. La Loterie Nationale paga le imposte statali e le commissioni di licenza, nonché una quota di ricavi GGR al suo partner operativo. Il surplus della Marocaine des Jeux viene diffuso per finanziare programmi sportivi nazionali.

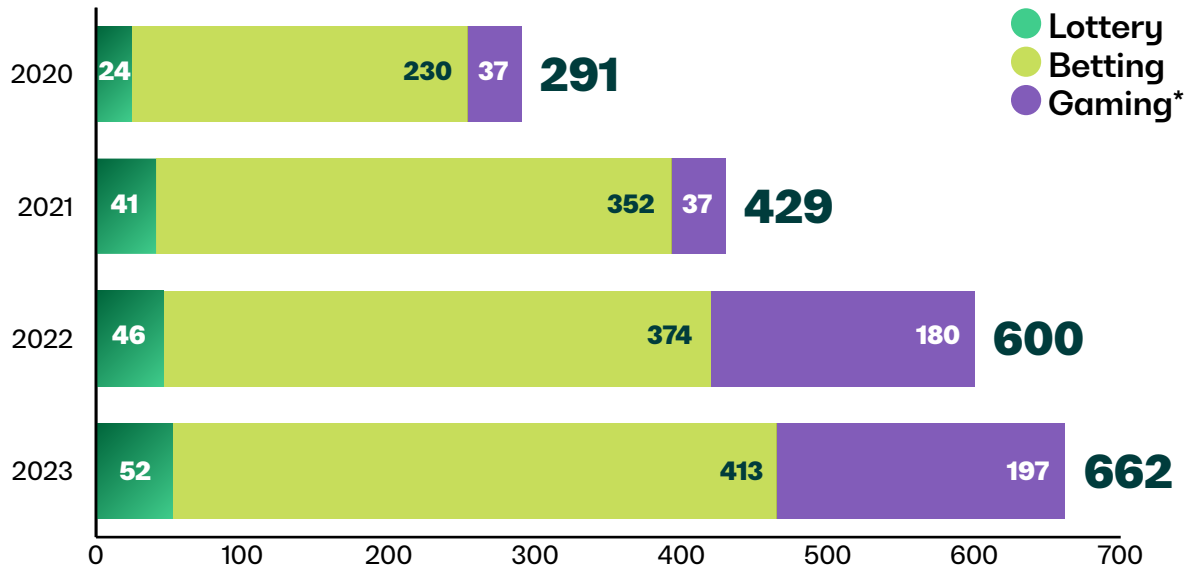
Secondo le stime di H2 Gambling Capital, riviste nel corso del 2023, il mercato del gioco d'azzardo marocchino ha generato euro 662 milioni di GGR nel 2023, in costante crescita negli anni presi in considerazione.

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

Il mercato al dettaglio in Marocco è storicamente caratterizzato dalle scommesse. Questo comparto rappresenta, infatti, oltre il 60% di tutte le attività di gioco d'azzardo nel Paese, le scommesse ippiche sono le preferite dei giocatori marocchini; tuttavia, le scommesse sportive sono in costante crescita e rappresentano circa il 17,6% del mercato.

Negli ultimi due anni le lotterie hanno fatto registrare una crescita molto interessante fino a raggiungere un valore stimato di 197 milioni € nel 2023.

GGR Marocco per prodotto (Mln di euro)



* Con Gaming si intendono sia le ADI che il gioco Online.

I principali risultati economici

I risultati del Gruppo Sisal sono principalmente ascrivibili a:

- La performance del settore Online Italia, che conferma la costante crescita già iniziata nel corso dell'esercizio precedente, principalmente trainata dal segmento Betting. Tali risultati sono dovuti ad una crescita del GGR (Gross Gaming Revenue) rispetto all'esercizio precedente, trainata dal forte incremento del numero medio dei giocatori attivi, che ha permesso al gruppo di accrescere ulteriormente la propria posizione di leadership nel settore sul mercato italiano.
- La performance del settore Retail Italia, che risulta essersi stabilizzato nel corso del precedente esercizio, a seguito dell'abrogazione delle restrizioni per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da Covid-19.
- Lo sviluppo del settore Internazionale, che ha registrato un incremento, trainato dalla forte crescita del mercato turco sia nel segmento online che retail, nonostante i dati siano inficiati dall'andamento del tasso di cambio Euro/Lira Turca.

La politica in materia fiscale

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

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

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

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

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

Il nostro impegno di sostenibilità

Gioco Responsabile **82**
La strategia di Gioco Responsabile 86
Il Programma di Gioco Responsabile Sisal 88
Investimento nella ricerca scientifica *89*
Sviluppo di strumenti di player protection *90*
Educazione a un gioco bilanciato e consapevole *93*
Supporto ai giocatori *95*
Sistema di misurazione della performance *96*
Declinazione della strategia nelle controllate estere *96*
Approfondimento: il gioco problematico 97
Ambiente di lavoro esemplare **98**
People strategy: le persone protagoniste 102
Diversità, Equità e Inclusione (DEI) 104
La nostra Cultura Inclusiva *104*
I nostri focus sulla DEI *108*
Formazione, crescita e sviluppo dei talenti 112
Formazione e crescita professionale *112*
Sviluppo e valorizzazione del talento *114*
Pieno benessere delle persone 117
SisalCare, il corporate wellbeing in Sisal *117*
Salute e sicurezza 121
Impatto positivo sulla comunità **122**
Sostenere la crescita e il benessere della collettività 126
Social Innovation 127
GoBeyond: la piattaforma di innovazione responsabile *128*
Solidarietà aziendale 130
WeDo: il programma di solidarietà aziendale *130*
Riduzione degli impatti ambientali **136**
Strategia per il contrasto del cambiamento climatico 140
Principali iniziative di efficientamento energetico e riduzione delle emissioni GHG *141*
Emissioni e consumi energetici *144*
Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare *150*
Business Ethics **154**
Business Integrity 158
Lotta alla corruzione *158*
Gestione del conflitto d'interessi *159*
Pratiche commerciali etiche e trasparenti *159*
Rispetto dei diritti umani e non discriminazione *159*
Segnalazione delle violazioni *160*
Contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo *160*
Data Ethics 161
Presidi di data ethics *161*
Security 163
Security governance *163*
Cybersecurity culture *164*
Security enforcement *164*
Un sistema di gestione integrato 165
Gestione responsabile della catena di fornitura 166

Gioco Responsabile

Per noi promuovere un Gioco Responsabile è essenza stessa del fare business, attraverso una strategia che guarda al settore gioco in un'ottica di lungo periodo

Abbiamo sviluppato un modello di Gioco Responsabile basato su avanzati studi, ricerche e strumenti per individuare e prevenire eventuali fenomeni di problematicità. Grazie allo sviluppo di tecnologie e strumenti di Intelligenza Artificiale, combinati con approfondite analisi socio-comportamentali, investimenti in strumenti di formazione continua destinati ai nostri punti vendita e alla rete dei rivenditori, abbiamo definito un programma che ha l'obiettivo di aumentare la consapevolezza dei giocatori, riducendo al contempo i rischi associati. Inoltre, grazie al nostro modello omnicanale, abbiamo posto al centro i giocatori e costruito intorno ad essi una rete informativa e di supporto per promuovere e garantire comportamenti sani, sicuri e responsabili.

Le tappe del 2023

Sviluppo e brevetto dell'algoritmo A.D.A.
per l'individuazione dei giocatori problematici
(pag. 93)

1.453 ore di formazione erogate
internamente sul Gioco Responsabile
(pag. 96)

30.000 giocatori coinvolti
nelle nostre attività di ricerca
(pag. 91)

Promozione del
primo Dottorato di ricerca sul Gioco Responsabile
in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano
(pag. 92)

Creazione della
Fondazione FAIR
per promuovere lo sviluppo di cultura e strumenti di prevenzione al gioco problematico ponendo il Gioco Responsabile al centro dei cambiamenti del settore
(pag. 8)

Certificazione dell'approccio di Sisal al Gioco Responsabile in Italia
dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi
(pag. 94)

I nostri obiettivi

3 SALUTE E BENESSERE · 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA · 16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	Valore obiettivo	Anno di riferimento	Avanzamento 2023	
Giocatori che utilizzano Play Well tool* (Italia)	94%	2024	**94%**	
Rivenditori specializzati che hanno ricevuto training (Italia)	100%	2024	**100%**	

* Play Well tool: strumenti a supporto e tutela dei giocatori, per la prevenzione del gioco problematico.

Target raggiunto | Progresso in linea con il target | Nuovo Target

PLAY WELL

Sisal contribuisce, inoltre, al pilastro "**Play Well**" del **Positive Impact Plan** di **Flutter**, che rappresenta l'impegno del Gruppo a "mettere i clienti al centro di tutto, facendo vivere loro un'esperienza di divertimento positiva".
L'obiettivo del Gruppo è quello di **estendere l'utilizzo dei Play Well tool al 75% dei giocatori entro il 2030**.

Contributo di Sisal

94%
di giocatori utilizzano Play Well tool in Italia

100%
rivenditori formati nel Gioco Responsabile

Play Well: Obiettivo

75%
dei giocatori dovranno usare un Play Well tool entro il 2030

La strategia di Gioco Responsabile

L'attuale contesto economico e sociale spinge verso una profonda revisione delle strategie finora adottate dal settore, attraverso la promozione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi.

Diventa quindi fondamentale **una presa di posizione proattiva** che coinvolge l'intera struttura aziendale e mira a identificare gli elementi e le azioni per un modello di Gioco Responsabile capace di prevenire le derive problematiche potenzialmente insite nell'offerta, garantendo la sicurezza dei giocatori e favorendo comportamenti di gioco sani e consapevoli.

Questo permette, da un lato, di assicurare la continuità di spesa da parte dei consumatori attuali e potenziali in ottica di sostenibilità di medio-lungo termine, dall'altro, di **impattare direttamente sulla reputazione stessa del settore e delle singole società**, riportando il gioco al concetto di divertimento.

Il Gioco Responsabile rappresenta quindi il cuore della strategia di sostenibilità di Sisal. Per garantire un'efficace integrazione delle nostre iniziative nel contesto più ampio dell'ecosistema di gioco, ci confrontiamo all'interno del Gruppo con le best practice a livello internazionale e collaboriamo strettamente con Flutter Entertainment, integrando il nostro Programma di Gioco Responsabile con il **pilastro Play Well del Positive Impact Plan (PIP)**. Questa sinergia ci consente di massimizzare l'impatto delle nostre azioni e di promuovere una cultura del gioco responsabile su scala più ampia.

In linea con il Purpose aziendale, Sisal intende offrire la miglior esperienza di gioco, generando valore per la società e le persone, con l'obiettivo di qualificarsi come azienda leader a livello internazionale nel Gioco Responsabile.

Per questo ci siamo posti l'obiettivo di avere il **94% di giocatori che utilizzano un Play Well tool entro il 2024**, per portare avanti il nostro impegno che si ispira ai più elevati standard internazionali e ai seguenti principi guida: la cura, il rispetto, l'ascolto e la tutela dei consumatori.

Il nostro obiettivo è quello di portare un vero cambiamento all'interno del settore e generare valore economico e sociale per l'azienda, per la catena del valore di cui facciamo parte e per la collettività.

15
working group attivi

Ascolta l'intervista a
Stefano De Vita, Responsible Gaming & Global Research Director
Il Gioco Responsabile in Sisal

Per realizzare questo percorso, in Sisal abbiamo creato una **funzione dedicata** che si occupa della definizione della strategia di Gioco Responsabile e del relativo sviluppo, implementazione, monitoraggio nonché del continuo aggiornamento del **Programma di Gioco Responsabile**.

La governance del nostro impegno nel Gioco Responsabile è affidata direttamente all'Amministratore Delegato, che detiene l'autorità finale sull'approvazione del piano strategico annuale di Gioco Responsabile e sulla supervisione dell'implementazione di tali strategie.

Sulla base dei risultati delle ricerche e dei rischi attuali e potenziali identificati, abbiamo inoltre costituito **12 working group in Italia e tre all'estero**, operativi e cross-funzionali, attraverso cui il Gioco Responsabile diventa parte integrante del business. I working group operano nell'ambito delle proprie aree di responsabilità ed elaborano anche soluzioni pilota finalizzate allo sviluppo di nuovi strumenti di player protection. Il monitoraggio degli indicatori di performance e delle azioni chiave viene discusso su base trimestrale con il Leadership Team in Comitato di Sostenibilità, oltre che in meeting periodici con i working group.

Per garantire una governance continuativa e di valore per lo sviluppo di un percorso strategico innovativo, abbiamo scelto inoltre di avvalerci di un **Comitato di Coordinamento sul Gioco Responsabile**, composto da esperti esterni di diverse aree (da quella informatica, alla comunicazione, a quella clinica), che contribuisce a definire le linee guida evolutive di Sisal sul Gioco Responsabile.

Il Comitato esercita anche il ruolo di supervisione e controllo delle ricerche effettuate garantendone un alto standard qualitativo.

Certificazioni sul Gioco Responsabile

Dal 2011 certifichiamo il nostro programma di Gioco Responsabile in linea con i massimi standard di European Lotteries (EL) e World Lottery Association (WLA). Tali standard identificano e raggruppano in undici sezioni i temi rilevanti sui quali gli operatori del settore di gioco devono impegnarsi al fine di promuovere un gioco responsabile.

Nel 2023 è stato conseguito il rinnovo delle certificazioni per la quinta volta consecutiva al massimo livello (4°). In particolare, per EL aderiamo agli standard con il massimo punteggio in sette sezioni: governance del gioco responsabile, punti vendita, game design, educazione dei giocatori, ingaggio degli stakeholder, ricerca e apparecchi da intrattenimento.

Seguendo un percorso di allineamento a livello internazionale, le controllate estere stanno avviando delle attività per raggiungere adeguati livelli di compliance rispetto ai più alti standard internazionali attraverso la condivisione delle linee guida Sisal di Gioco Responsabile. In particolare, Sisal Sans in Turchia ha ottenuto il livello 2 della WLA a dicembre 2022, mentre Sisal Loterie Maroc in Marocco contribuisce attraverso le proprie aree di attività alla certificazione di SGLN (Société de Gestion de la Loterie Nationale) secondo lo standard EL.

Il Programma di Gioco Responsabile Sisal

Il nostro **Programma di Gioco Responsabile**, in linea con il Purpose e alla base della stessa strategia di business, tutela i giocatori in particolare delle fasce più vulnerabili attraverso iniziative di informazione, prevenzione dei fenomeni di gioco problematico e supporto in caso di criticità legate al gioco.

"**Responsabili Insieme**" è la sintesi del nostro approccio, che è integrato con tutte le aree di business e tutti i canali, si fonda su un coinvolgimento allargato di tutti gli stakeholder rilevanti – dai dipendenti ai rivenditori, dai giocatori agli enti di ricerca - ed è allineato con i principali standard internazionali del settore.

Investimento nella ricerca scientifica

In partnership con enti universitari, per comprendere i comportamenti di gioco e sviluppare un modello predittivo dei fenomeni di problematicità.

Monitoriamo e analizziamo la percezione e la sensibilità sulle tematiche del Gioco Responsabile attraverso studi e ricerche, allo scopo di comprendere approfonditamente come cambiano i modelli di comportamento dei giocatori e proporre risposte adeguate al fenomeno del gioco problematico.

Tutte le nostre attività in tema di gioco partono infatti da ricerche sociali volte a comprendere le caratteristiche e i comportamenti dei nostri clienti.

Nel 2022 è stato consolidato un progetto integrato di monitoraggio del giocatore problematico, con l'obiettivo di tracciare su base continuativa il comportamento di gioco online e nel territorio e poter così profilare i nostri giocatori in base ai livelli di rischio, all'atteggiamento e al vissuto verso il gioco, oltre alla compresenza di eventuali patologie.
Questo grazie alla somministrazione a tutta la customer-base di un questionario basato sulle rigorose indicazioni internazionali del Problem Gambling Severity Index (PGSI)[25], integrate con un setting di domande sociodemografiche.

Più di
1.000
giocatori con meno di 25 anni hanno scelto di rispondere spontaneamente a domande sul gioco

Oltre
30.000
clienti coinvolti nelle attività di ricerca nel 2023

Sono stati coinvolti oltre 30.000 nostri clienti in due distinti momenti, andando a costruire un database informativo ricco e articolato, che ha consentito di comprendere ulteriormente le caratteristiche del giocatore Sisal e identificare una serie di azioni di protezione dei giocatori coerenti con il livello di rischio degli stessi.

Tale dataset alimenta i nostri working group, che costituiscono l'ossatura del programma di Gioco Responsabile coinvolgendo direttamente le singole funzioni aziendali, e l'apprendimento dell'algoritmo di Intelligenza Artificiale A.D.A., consentendo così un suo sviluppo evolutivo e un miglioramento continuo della performance. Grazie alla ricerca condotta è stato così possibile sviluppare, in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, un nuovo modello di analisi del PGSI volto a definire una diversa e più approfondita classificazione dei giocatori problematici in tre cluster, sulla base di comportamenti di gioco e motivazioni psicologiche, e individuare gli indicatori di rischio per un intervento tempestivo e personalizzato. Abbiamo inoltre incluso nel modello specifiche aree di mitigazione, in linea con le caratteristiche del nostro portafoglio prodotti e il network di vendita[26].

25 Il Problem Gambling Severity Index (PGSI) è uno strumento standardizzato utilizzato per valutare la gravità del gioco d'azzardo problematico e patologico, ampiamente riconosciuto come il principale riferimento nel campo del gioco d'azzardo responsabile a livello internazionale. Fornisce una misurazione affidabile e oggettiva dei comportamenti legati al gioco d'azzardo e consente agli operatori e agli enti di regolamentazione di identificare i giocatori che potrebbero necessitare di supporto o intervento. La sua importanza deriva dalla sua validità scientifica e dalla sua capacità di fornire dati utili per la progettazione e l'implementazione di programmi efficaci di prevenzione e trattamento del gioco d'azzardo problematico.
26 Si rimanda all'approfondimento per maggiori dettagli (pag. 97).

I risultati del nuovo modello di ricerca sono stati validati scientificamente con la pubblicazione del paper "Drawing Problem Gamblers' Profile in Italy: A Comprehensive Categorization from a Behavioral, Psychological, and Socio-demographic Perspective"[27]. Il dialogo con i giocatori viene alimentato anche attraverso un processo di feedback che alimenta la fiducia degli stessi. L'83% dei giocatori che hanno preso parte alla ricerca, infatti, sceglie di ricevere i risultati delle analisi condotte sui comportamenti di gioco e i rischi ad essi connessi. In un solo caso sono state avanzate critiche in merito ai risultati, che dimostra il progressivo sviluppo di una consapevolezza in merito ai rischi legati ai propri comportamenti di gioco.

83%
dei partecipanti alle attività di ricerca sceglie di ricevere i risultati delle nostre analisi

Promozione del primo dottorato di ricerca sul Gioco Responsabile

In collaborazione con l'Università Cattolica di Milano, abbiamo avviato il primo dottorato di ricerca dedicato al Gioco Responsabile. Interamente finanziato da Sisal e con l'avallo del Comitato Etico dell'Università Cattolica, nel 2023 è stato formalizzato il primo Dottorato di ricerca all'interno del settore dedicato al Gioco Responsabile. Con un minimo di tre pubblicazioni nell'arco di tre anni, intende promuovere analisi comportamentali comparate tra l'Italia e gli altri Paesi sui modelli di gioco, sulle attività di gioco responsabile implementate e sulla loro efficacia. Si tratta di un importante passo per superare lo stereotipo legato al settore e potersi rivolgere ai tavoli legislativi e all'opinione pubblica con la stessa autorevolezza di altri settori reputati meno critici. Il dottorato si sviluppa tra progetti di ricerca in università e attività di laboratorio in Sisal.

Sviluppo di strumenti di player protection

Attraverso l'innovazione tecnologica e l'Intelligenza Artificiale, oltre che grazie ad una comunicazione trasparente.

Valutazione del rischio nello sviluppo dei giochi

Monitoriamo la rischiosità dei nostri giochi dal 2010 con GAM-GaRD, uno strumento in grado di fornire 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 e 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.

Abbiamo inoltre revisionato la procedura sul Game Design di Sisal introducendo, sin dalla fase di studio e progettazione del prodotto, una classificazione del rischio associato ai prodotti di gioco, che tiene conto dei principi e dei fattori del nostro programma di Gioco Responsabile.

27 Fonte: Micro & Macro Marketing (ISSN 1121-4228).

Presidi nei canali online

Miglioriamo costantemente l'esperienza di gioco sui nostri portali e applicazioni digitali, attraverso tecnologie all'avanguardia che garantiscono modalità di gioco sicure, vietate ai minori e mirate a promuovere sempre un comportamento di gioco consapevole ed equilibrato.

Il nostro impegno sulla sicurezza digitale consiste in particolare nell'implementazione di tecnologie e strumenti in grado di impedire l'accesso dei minorenni all'offerta di gioco online, anche attraverso controlli interni a partire dal processo di registrazione per l'apertura di un conto gioco.

Effettuiamo anche accertamenti appoggiandoci ai sistemi centrali dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, per verificare in tempo reale i dati anagrafici dei giocatori (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. Assicuriamo inoltre un'esperienza di gioco sicura ed equilibrata sui nostri canali digitali anche grazie a[28]:

- Il test di autovalutazione "Che giocatore sei?", ridefinito nel 2022 in collaborazione con l'Hub EngageMind dell'Università Cattolica, sviluppando nuove aree di indagine e includendo variabili di tipo socio-comportamentale e psicologiche, per profilare con grande precisione e dettaglio la nostra clientela, informare così il consumatore in tempo reale sulle eventuali situazioni di problematicità.
- Il "Decalogo del Giocatore Responsabile" e i "Consigli utili per un Gioco Responsabile", finalizzati a sviluppare un approccio consapevole e informato al gioco.
- Strumenti di controllo che consentono di monitorare il proprio estratto conto, rendendo disponibili le entrate e le uscite fino agli ultimi tre mesi all'interno della sezione "Il mio conto" dell'area personale del giocatore.
- Strumenti di autolimitazione e autoesclusione temporanea o permanente del giocatore. Abbiamo per esempio ridotto significativamente il limite di deposito dei conti di gioco, con una conseguente diminuzione del livello di rischio a cui i giocatori si espongono, e introdotto la pausa dal gioco.
- Strumenti per 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 dei nostri siti web.
- Strumenti di prevenzione, come l'innovativa procedura di gestione della clientela a rischio nel canale online, basata su precisi indicatori che consentono di determinare e prevenire comportamenti potenzialmente problematici.

A.D.A: l'Intelligenza Artificiale a supporto del Gioco Responsabile

Grazie ai nostri studi, alle collaborazioni con esperti del settore informatico e alle tecnologie disponibili per raccogliere e analizzare i dati provenienti dalle diverse piattaforme di gioco, abbiamo investito nello sviluppo di strumenti di Intelligenza Artificiale al fine di definire i nuovi cluster dei giocatori ed essere in grado di garantire l'individuazione predittiva dei comportamenti di gioco a rischio.

A.D.A
7x
sette volte più preciso rispetto alla versione precedente

28 Strumenti implementati per il contesto italiano ed estesi dal 2024 anche a Marocco e Turchia.

Sisal ha ottenuto il brevetto per l'Italia del proprio metodo di Gioco Responsabile

A febbraio 2024 abbiamo ottenuto il brevetto per l'Italia del nostro metodo di Gioco Responsabile per il riconoscimento automatico e la mitigazione dei comportamenti di rischio legati al gioco. Rilasciato dall'Ufficio Italiano Brevetti e Marchi, **riconosce l'unicità del nostro approccio e la sua capacità di offrire una soluzione concreta per prevenire il gioco problematico**.

Il sistema brevettato prevede l'utilizzo integrato del **dataset** raffigurante le transazioni di gioco di un soggetto in un periodo specifico, dell'**analisi comportamentale**, dell'**algoritmo di Intelligenza Artificiale** e dell'eventuale attivazione di **azioni di mitigazione** specificatamente individuate con il supporto di esperti.

Tale metodo è stato inoltre presentato **come caso studio all'evento ONU di Cannes** da parte della società di consulenza ServicePlan che ne ha curato la comunicazione.

In particolare, l'**A.D.A. (Anti Dependence Algorithm)** è un sistema di Intelligenza Artificiale che nasce dalla forte attenzione di Sisal all'innovazione tecnologica e alla ricerca comportamentale. Basato sul nostro modello socio-comportamentale definito in collaborazione con l'Università Cattolica e alimentato da dati reali, frutto delle esperienze di gioco di oltre 600.000 clienti ogni mese, l'algoritmo è in grado di analizzare i comportamenti dei giocatori evidenziando eventuali segnali di problematicità e prevedendo comportamenti e profili di rischio in modo 7 volte più preciso rispetto alla versione precedente.

Questo strumento rappresenta un chiaro esempio di interazione tra investimento nell'innovazione digitale e impegno verso un business responsabile, oltre che la nostra soluzione per poter fornire un'esperienza di gioco che sia veramente sicura.

Presidi nel canale retail

Elevati standard di protezione dei nostri giocatori sono garantiti anche sul canale retail, grazie al ruolo fondamentale dei nostri punti vendita nell'informazione e nella sensibilizzazione verso comportamenti di gioco sicuri e consapevoli.

All'interno dei nostri store sono presenti materiali informativi in merito al divieto di gioco ai minori, ai regolamenti e alle probabilità di vincita, ai rischi provocati dal gioco e ai centri di supporto disponibili, oltre ai riferimenti per effettuare il test "**Che giocatore sei?**", che permette di valutare il proprio profilo di rischio.

È stato inoltre sviluppato e reso disponibile sui terminali di gioco il "**Safety Button**", un nuovo strumento che rende più accessibile ed efficace la comunicazione dei servizi a supporto della clientela a rischio.

I nostri rivenditori partecipano a corsi di formazione ad hoc sul Gioco Responsabile, volti a sensibilizzare il personale circa i rischi connessi al gioco d'azzardo, fornendo indicazioni e strumenti utili per supportare adeguatamente il giocatore con problematicità.

La formazione, la corretta esposizione dei materiali informativi e l'adeguata conoscenza ed applicazione degli strumenti di player protection, sono requisiti imprescindibili anche per l'ottenimento della **Certificazione sul Gioco Responsabile** (si veda il box dedicato). Un punto di partenza in un processo di miglioramento continuo volto a garantire il rispetto e la tutela dei giocatori, creando sempre nuove best pratice in materia di Gioco Responsabile.

In ambito ADI, è stato esteso il progetto pilota di player protection, avviato nel 2022, che punta all'introduzione di limiti di tempo e spesa su Slot Machine e Videolottery in un campione di nostri punti vendita, un'applicazione che si configura come uno dei più avanzati modelli di prevenzione applicato agli apparecchi di intrattenimento in Italia.

La Certificazione "Gioco Sicuro" dei nostri store

L'obiettivo di garantire la massima tutela dei clienti è parte integrante della nostra identità aziendale. Per questo motivo siamo il primo concessionario di gioco ad avere implementato un progetto di **Certificazione dei nostri store** con l'obiettivo di renderli riconoscibili dall'opinione pubblica e dai consumatori come presidio di legalità e di eccellenza per la gestione del Gioco Responsabile.

A partire dal 2022, abbiamo avviato un complesso percorso di adozione di standard e best practice in materia di Gioco Responsabile che si concretizza non solo nella corretta esposizione della cartellonistica, ma anche mediante un'adeguata formazione dei responsabili ed un'appropriata conoscenza degli strumenti di Player Protection. Il progetto ha implicato il coinvolgimento di un Ente di Certificazione esterno accreditato, che verifica annualmente il rispetto dei requisiti contenuti all'interno di un apposito Disciplinare Tecnico, nonché la corretta implementazione del sistema di controlli interno.[29]

Ad aprile 2023 sono stati certificati 527 punti vendita della nostra rete, diretti e specializzati.

Educazione a un gioco bilanciato e consapevole

A partire dalla formazione delle persone che lavorano in Sisal fino ai rivenditori e ai clienti per promuovere una cultura e comportamenti di gioco responsabili tra i nostri clienti.

L'educazione dei giocatori

Il nostro primo impegno di responsabilità è verso la diffusione di una cultura del gioco come divertimento e lontano dagli eccessi. Per questo pianifichiamo e strutturiamo momenti di informazione ed educazione sull'utilizzo dei nostri prodotti, promuovendo comportamenti di gioco consapevoli ed equilibrati in tutti i canali di gioco.

Le attività di sensibilizzazione dei giocatori vengono svolte a diversi livelli e in modo coordinato su tutti i canali di contatto, allo scopo di assicurarci che il messaggio sia diffuso in modo capillare su tutto il territorio, arrivando così ai nostri clienti e ai potenziali giocatori, attraverso la rete distributiva fisica e i canali digitali. La nostra rete di punti vendita ha quindi un ruolo fondamentale per l'informazione e la sensibilizzazione dei giocatori, oltre ad essere un importante punto di riferimento sul territorio. I rivenditori sono infatti dotati di un kit con tutti gli strumenti e informazioni sul Gioco Responsabile, fruibili sui materiali di gioco, sui customer display (lo schermo del terminale rivolto verso i giocatori) e sui diversi allestimenti. Tali materiali non contengono 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 anche fornita visibilità in tutte le comunicazioni riguardo il **divieto di gioco per i minori**, l'avvertimento sui **rischi provocati dal gioco problematico** e le informazioni in merito alle **probabilità di vincita**.

Nel 2023 in particolare è stata totalmente rinnovata la sezione di Gioco Responsabile sui siti e sulle app di gioco online di Sisal, sia dal punto di vista grafico che testuale per dare un supporto sempre più efficace a tutti i giocatori e informarli sugli strumenti di protezione che Sisal applica.

29 Per maggiori informazioni è possibile consultare il Regolamento della Certificazione nella sezione Certificazioni Settoriali - Docs di Settore. Certificati rilasciati da ITALCERT in base al Disciplinare Tecnico di Sisal per la certificazione Gioco Responsabile dei Punti di Vendita SISAL.

Abbiamo sviluppato nuovi contenuti, descritto i servizi e le funzionalità di Player Protection, invitando all'azione attraverso l'accesso diretto per gli utenti già loggati. Inoltre, nella sezione ci sono informazioni differenziate per prodotto, per un'esperienza di gioco responsabile lontano dagli eccessi.

La formazione dei punti vendita

La nostra rete ci rappresenta sul territorio: per questo promuoviamo programmi di formazione dedicati a tematiche relative al gioco, con particolare riguardo agli aspetti normativi e alla tutela dei clienti.

Fin dal 2008 utilizziamo una piattaforma di e-learning che permette a tutti i nostri punti vendita italiani di accedere ai corsi online in qualsiasi momento (24 ore al giorno, 7 giorni su 7). Nel 2023 abbiamo introdotto due ulteriori nuovi percorsi di formazione obbligatoria destinati a tutta la rete di vendita, coinvolgendo oltre 26.850 rivenditori sul territorio. In particolare, il 100% dei punti vendita specializzati in Italia hanno completato il training online. Attraverso lezioni audio-video, illustrazioni ed esercitazioni, i rivenditori hanno avuto accesso a contenuti di immediata applicazione pratica. È stata svolta inoltre un'attività di sensibilizzazione specifica sul divieto di gioco ai minori e sulla tutela dei cluster più vulnerabili.

Valutiamo inoltre costantemente il livello di consapevolezza dei punti vendita sulle tematiche legate al Gioco Responsabile attraverso un'indagine di mistery inspector.

26.850
punti vendita sono stati formati sul Gioco Responsabile

La sensibilizzazione del personale

La sensibilizzazione e la formazione di colleghe e colleghi sul Gioco Responsabile e sui rischi connessi sono centrali nella nostra strategia.

Il personale di Sisal riceve formazione obbligatoria sul 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 delle persone partecipanti. Colleghe e colleghi ricevono inoltre aggiornamenti sulle aree di intervento e sulle novità introdotte attraverso i canali di comunicazione interna, così da diffondere una sempre maggiore consapevolezza del ruolo centrale del programma e di svilupparne una forte adesione ai relativi principi e valori.

Tutto il personale dipendente riceve formazione e supporto attraverso incontri con esperti ed esperte in ambito clinico e psicologico con specializzazione sul tema della prevenzione e della cura del gioco patologico.

1.129
dipendenti formati nel 2023

1.453
ore di formazione interna erogate nel 2023

Durante il Sustainability Month, organizzato tra ottobre e novembre 2023, colleghi e colleghe di Sisal hanno avuto l'opportunità di partecipare a due seminari della Luiss Business School, focalizzati sul tema del Gioco Responsabile. Questi incontri hanno offerto una preziosa occasione per esaminare approfonditamente le dinamiche legate al design, alla gestione e alla comunicazione di un prodotto responsabile.

Il concetto di prodotto responsabile è stato enfatizzato come un elemento di fondamentale importanza all'interno di un'impresa sostenibile. Tale prodotto non solo genera un impatto economico positivo, ma contribuisce anche in modo significativo alla sostenibilità ambientale e sociale, promuovendo allo stesso tempo la fiducia degli stakeholder nel business, nell'impresa e nel suo marchio. Per garantire la responsabilità del prodotto, si è sottolineata l'importanza di passare dalla mera conformità all'assunzione di un impegno concreto, coinvolgendo attivamente l'intera azienda.

Ciò implica una revisione completa del processo produttivo sotto la lente della sostenibilità, attraverso le fasi di progettazione, produzione, marketing e distribuzione, nonché la gestione della relazione con il cliente.

Attraverso un impegno concreto e un approccio olistico alla responsabilità del prodotto, Sisal si propone di contribuire in modo tangibile alla promozione di un settore del gioco più sostenibile e responsabile.

Supporto ai giocatori

Un'attenzione ai consumatori che va oltre alle pratiche di gioco, restando al loro fianco anche quando il gioco non è più divertimento.

La nostra responsabilità verso i giocatori va dalla fase di design del gioco fino alla mitigazione dei potenziali impatti negativi dello stesso, promuovendo un supporto esperto e competente a coloro che possono aver sviluppato un disturbo da gioco attraverso due principali canali:

- **Il servizio di terapia online totalmente gratuito a cura di FeDerSerD** (Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze), sostenuto interamente da Sisal. Grazie al sostegno di terapeuti esperti, è possibile intraprendere un percorso di cura concordato in base alle esigenze individuali.
  - **al sito www.gioca-responsabile.it**
- **Il Numero Verde Nazionale per le problematiche legate al gioco d'azzardo (TVNGA) dell'Istituto Superiore di Sanità**, dove un team di professionisti, nel rispetto dell'anonimato, offre consulenza e orientamento alle persone che hanno sviluppato problemi dovuti agli eccessi da gioco e ai loro familiari.
  - **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 inoltre indicati i centri di supporto e i riferimenti per verificare il proprio profilo di rischio con il test "Che giocatore sei?".

Sistema di misurazione della performance

Basato sugli studi sviluppati e sulla nostra esperienza nel settore.

Abbiamo definito una scorecard per la misurazione periodica dei risultati, potendo così valutare i progressi raggiunti rispetto agli obiettivi di Gioco Responsabile. I principali KPI sono aggiornati attraverso una rilevazione mensile delle performance e valutati dal Leadership team per verificare l'efficacia del Programma e attivare eventuali azioni correttive.

Declinazione della strategia nelle controllate estere

Coinvolgiamo i team delle società estere perché siano protagonisti nel promuovere la strategia nei differenti contesti di riferimento.

All'interno del percorso di internazionalizzazione di Sisal, ci impegniamo a promuovere in tutti i Paesi in cui siamo presenti il nostro approccio al Gioco Responsabile. Questo significa non solo diffondere per quanto applicabili le pratiche e gli strumenti sviluppati per il mercato italiano, ma anche promuovere una cultura condivisa di gioco come forma di divertimento, lontano dagli eccessi.

Ogni Paese ha regole e costumi di gioco differenti: per questo è necessario coinvolgere tutte le persone che compongono i nostri team locali, renderli protagonisti della promozione della strategia di Gioco Responsabile e proattivi nel proporre e sviluppare azioni ed iniziative adeguate alle normative vigenti e allo specifico contesto di riferimento.

Di seguito alcuni esempi di come il nostro Programma di Gioco Responsabile è stato sviluppato durante il 2023 all'interno delle controllate estere.

- **Implementazione di politiche di gioco responsabile**: le controllate estere di Sisal hanno adottato politiche specifiche volte a promuovere un comportamento di gioco responsabile tra i propri clienti. Ciò include l'adozione di limiti di deposito giornalieri e/o settimanali, strumenti di autoesclusione e controlli per identificare e assistere i giocatori con comportamenti problematici.

- **Formazione del personale**: le controllate estere di Sisal hanno investito nella formazione del proprio personale per garantire una migliore comprensione e gestione del gioco responsabile. Il percorso formativo si è concentrato sui temi di sensibilizzazione sui segnali del gioco problematico, nonché suggerimenti e best practice per la gestione di situazioni complesse in modo empatico ed efficace.

- **Collaborazioni con organizzazioni locali**: sono state avviate interlocuzioni con enti locali, quali centri di consulenza per il supporto in caso di gioco problematico e istituti di ricerca accademica, per sviluppare partnership e implementare programmi di prevenzione e sostegno.

- **Monitoraggio e valutazione dei risultati**: le controllate estere di Sisal hanno implementato sistemi di monitoraggio e valutazione per misurare l'efficacia delle iniziative di gioco responsabile. In particolare, analisi dei dati di gioco, sondaggi sulla soddisfazione dei clienti e feedback del personale per identificare aree di miglioramento e best practice.

Questi esempi illustrano l'impegno del Gruppo Sisal nel continuo sviluppo e miglioramento del proprio Programma di Gioco Responsabile durante il 2023, con l'obiettivo di garantire un'esperienza di gioco sicura e responsabile per tutti i clienti.

Approfondimento: il gioco problematico

Il gioco problematico si caratterizza per la difficoltà a porre limiti (di spesa, di tempo, all'impulso stesso di giocare), nonostante questo comporti conseguenze negative non solo sul giocatore ma anche sui suoi familiari.

Il gioco problematico, se non riconosciuto e gestito, può trasformarsi in **gioco patologico**, un disturbo clinico caratterizzato da una vera e propria dipendenza dal gioco che può arrivare a compromettere lo stato di salute fisica e psichica e la socialità stessa della persona affetta.

I comportamenti di gioco problematico

Tra i principali comportamenti correlati al gioco problematico, possono essere individuati:

- Necessità di giocare quantità crescenti di denaro o bisogno di rigiocare immediatamente dopo una perdita nell'illusione di recuperare.
- Ricorso al gioco perché annoiati, ansiosi o ci si sente in colpa o depressi.
- Gioco su più tavoli o a una varietà di giochi per rincorrere potenziali vincite.
- Ripetuti tentativi falliti di smettere di giocare, a volte correlati a stati di forte irritabilità.
- Negazione di essere un giocatore o messa in atto di misure per nascondere le giocate.
- Presunzione di poter fare affidamento sugli altri per risollevare la propria situazione finanziaria compromessa dal gioco (con conseguente richiesta di denaro).
- Messa in pericolo o perdita di relazioni importanti, opportunità di studio o di carriera a causa del gioco.

Le categorie di giocatori problematici secondo il modello Sisal

All'interno dello studio condotto in collaborazione con l'Università Cattolica di Milano[30], pubblicato nel 2023, abbiamo definito tre differenti categorie di giocatori problematici in base alle loro caratteristiche uniche, considerando specificità demografiche, comportamentali, psicologiche e fisiologiche.

1. **"The Relax Seekers"**: giocatori che vedono il gioco d'azzardo come un modo per distendersi e rilassarsi, una distrazione dalle preoccupazioni che influenzano negativamente il loro umore.
2. **"The Disappointed Gain-Oriented"**: giocatori guidati principalmente dal desiderio di vincere e che tendono a peggiorare il loro stato emotivo dopo aver giocato, nonostante abbiano una forte percezione della gravità del gioco problematico.
3. **"The Adrenaline-Filled"**: giocatori guidati principalmente dalla ricerca di eccitazione e forti emozioni, che mostrano comportamenti impulsivi e non sembrano riconoscere alcun rischio né prima né dopo aver giocato.

30 Sesini, G., Castiglioni, C., De Vita, S., Cesti, B., Graffigna, G., *Drawing Problem Gamblers' Profile in Italy: A Comprehensive Categorization from a Behavioral, Psychological, and Socio-demographic Perspective*, <<MICRO & MACRO MARKETING>>, 2023; (Early access): 1-23. [doi:10.1431/108162] https://hdl.handle.net/10807/255515.

Ambiente di lavoro esemplare

Ci impegniamo per liberare il pieno potenziale delle persone rendendo Sisal un luogo in cui crescere e prosperare

Le persone rappresentano il cuore pulsante per la crescita e la generazione di valore a lungo termine all'interno dell'azienda. Il nostro obiettivo è creare un ambiente di lavoro che sia esemplare e tangibilmente misurabile, facendo leva sull'ascolto attivo e sull'approccio collaborativo di co-creazione insieme ai diversi team di Sisal.

Al centro di questa visione c'è l'importanza di integrare profondamente nei nostri valori e nella nostra cultura la Diversità, l'Equità e l'Inclusione (DEI), promuovendola a ogni livello, sia in Italia che nei vari Paesi in cui siamo presenti, rispettando le diverse realtà locali. Siamo profondamente consapevoli che l'effetto delle nostre politiche sulle nostre persone si estende ben oltre i confini dell'azienda, influenzando positivamente le famiglie e le comunità di appartenenza delle nostre persone.

Questa consapevolezza ci spinge a impegnarci incessantemente per il loro sviluppo professionale e il loro benessere, puntando alla valorizzazione oggettiva dei talenti individuali e assicurando un sano equilibrio tra lavoro e vita privata.

Le tappe del 2023

-3,4% Gender Pay Gap
(-2,8 p.p. rispetto al 2022)
Raggiunto l'obiettivo al 2025 con un anno di anticipo
(pag. 110)

Prima partecipazione di Sisal al
Milano Pride
con una delegazione aziendale
(pag. 109)

Trattenere i talenti
-3 p.p. turnover volontario
(pag. 112)

Redazione delle linee guida
Expected Behaviours[31]
per una corretta comunicazione interculturale
(pag. 108)

Oltre 2 mln di euro
erogati alle nostre persone attraverso welfare bonus e iniziative di wellbeing
(pag. 119)

Ricevuto il Premio di Fondazione Libellula
Inspiring Company 2023
per l'impegno di Sisal in ambito di violenza di genere
(pag. 112)

31 Comportamenti attesi.

I nostri obiettivi

3 SALUTE E BENESSERE · 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ · 5 PARITÀ DI GENERE · 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	Valore obiettivo	Anno di riferimento	Avanzamento 2023	
Gender Pay Gap - media	-5%	2025	-3,4%	
	0%	2030		
Donne in ruoli di top leadership	40%	2026	36%	
Ore medie annuali di formazione per dipendente	16	2025	17,1	
Partecipanti coinvolti nel talent program Discover Your Talent*	25%	2025	25%	
Partecipanti coinvolti nel talent program Boost Your Leadership**	20%	2025	24%	

* L'obiettivo si riferisce al dato cumulato per gli anni 2022-2025 e agli under 32 con almeno un anno di anzianità. Discover Your Talent è un programma rivolto agli under 32 che facilita l'identificazione del potenziale dei giovani e lo sviluppo delle competenze.
** L'obiettivo si riferisce al dato cumulato per gli anni 2022-2025. Boost Your Leadership è un programma che facilita lo sviluppo delle competenze manageriali dei middle manager.

Target raggiunto | Progresso in linea con il target | Nuovo Target

WORK BETTER

Sisal contribuisce, inoltre, al pilastro "**Work Better**" del **Positive Impact Plan** di **Flutter**, che rappresenta l'impegno del Gruppo a "costruire un ambiente di lavoro equo, inclusivo e capace di dare valore alle diversità".
L'obiettivo del Gruppo è quello di avere il **40% di donne in ruoli di leadership entro il 2026**.

Work Better: Obiettivo

40%
di donne in ruoli di leadership entro 2026

Contributo di Sisal

36%
donne in ruoli di top leadership nel 2023

18%
aumento nel 2023

People strategy: le persone protagoniste

Crediamo che il senso di appartenenza si possa sviluppare soltanto promuovendo un **ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso** dove la diversità è vista come un valore, in tutte le diverse sfere, integrandosi nella cultura aziendale. Implementiamo processi e sistemi basati sui dati e sull'ascolto per assumere, premiare, coinvolgere e trattenere i migliori talenti. Sisal, infatti, si pone l'ambizione di essere il polo naturale per i talenti ("Exemplary Employer of Choice").

Allo stesso tempo mettiamo al centro le persone e la loro autonomia in ambito formazione, per far sì che sviluppino **competenze mirate alla loro occupabilità** nel tempo e si sentano protagoniste della gestione del proprio percorso di crescita. Nel processo di internazionalizzazione di Sisal diventa sempre più centrale la **trasformazione digitale**, come strumento per migliorare il modello organizzativo e relazionale e permettere a tutte e tutti di connettersi e collaborare in modo efficace e coinvolgente.

Siamo sempre in ascolto di colleghe e colleghi e favoriamo iniziative di co-creazione e ideazione "bottom-up", coinvolgendo attivamente le persone per capire i loro bisogni e mettere a frutto le loro idee.

La trasformazione digitale come catalizzatore della People Strategy di Sisal

La trasformazione digitale è un catalizzatore potente per migliorare i processi all'interno di un'azienda, portando a una maggiore efficacia, produttività e competitività sul mercato. Sisal investe in innovazione in tutti gli ambiti (per maggiori dettagli si veda capitolo Innovazione): sia come leva strategica di business, sia come alleata per migliorare l'organizzazione lavorativa e favorire un ambiente all'avanguardia, che faciliti e ottimizzi il lavoro delle persone, soprattutto in un contesto aziendale sempre più internazionale e complesso com'è quello di Sisal.

Dalle piattaforme di learning, alla modalità di accesso ai dati sempre più immediata, fino alle soluzioni tecnologiche per favorire la connessione, la collaborazione e una user experience positiva tra le persone: tutto questo viene messo al servizio di chi lavora in Sisal, a tutti i livelli, per muoversi con più efficacia e soddisfazione nelle complessità del lavoro contemporaneo. Marocco contribuisce attraverso le proprie aree di attività alla certificazione di SGLN (Société de Gestion de la Loterie Nationale) secondo lo standard EL.

Ascolta l'intervista a
Sian Carson, Chief People Officer
La People Strategy di Sisal

- I nostri team rappresentano la diversità delle comunità in cui viviamo e lavoriamo
- L'inclusione è costantemente messa in pratica e sperimentata in azienda
- La nostra cultura di ascolto e il senso di appartenenza consentono alle persone di dare il meglio di se stesse e di esprimere le proprie opinioni e idee

- Favoriamo l'occupabilità delle persone investendo nello sviluppo di competenze
- Le nostre persone hanno gli strumenti e il supporto per gestire il proprio percorso di crescita
- La nostra cultura di apprendimento e innovazione consente alle persone di crescere e raggiungere continuamente i propri obiettivi

- Puntiamo all'efficienza organizzativa per favorire e investire sulla crescita
- Comunichiamo, collaboriamo e creiamo connessioni tra i diversi Paesi in cui operiamo
- La nostra cultura potenzia la capacità dei nostri leader e delle nostre persone di orientarsi nella complessità e guidare la trasformazione

Diversità, Equità e Inclusione (DEI)

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

Negli ultimi anni Sisal ha intrapreso un percorso di cambiamento culturale orientato all'inclusione e al rispetto delle diversità come elementi centrali nella cultura del Gruppo e nei progetti, con attenzione a diversi ambiti della DEI: **Gender, Disability (Accessibility), LGBTQIA+, Generations e Multiculturalism**. Questo percorso è stato implementato con un approccio di co-creazione, ascoltando le esigenze di colleghe e colleghi e dando vita a un gruppo di lavoro trasversale, l'Inclusion Team. Il nostro impegno nella promozione di comportamenti e attività sempre più attenti alle tematiche DEI è costante e **riprende la nostra vision e gli obiettivi 2030**. L'entrata nel Gruppo Flutter ha rafforzato questi impegni, che sono prioritari anche nel loro Positive Impact Plan.

DEI: i nostri primi passi

Sisal ha mosso i suoi primi passi verso la DEI da prima della pandemia, integrando nelle sue strategie specifiche iniziative volte a supportare e includere bisogni legati alla diversità generazionale, ai cambiamenti di vita legati alla genitorialità e alla salute mentale. Iniziare a lavorare in maniera sistemica sulle tematiche DEI è stato un passaggio successivo, iniziato nel 2021 con un dialogo aperto tra HR, Leadership Team e le persone.

L'**Inclusion Team di Sisal**, fondato nel 2021 e sponsorizzato dal Leadership Team, è formato da 35 colleghi e colleghe che insieme hanno deciso di contribuire attivamente al cambiamento, iniziando un percorso che li ha resi portavoce del nuovo modello comportamentale in azienda.

Nel 2022, il team si è occupato di identificare e formalizzare le **Inclusion Guidelines** per vivere e lavorare in un ambiente sempre più equo, collaborativo e inclusivo: indicano le azioni e i comportamenti che tutti e tutte noi siamo chiamati a seguire per comprendere, rispettare e valorizzare ogni identità, promuovere l'inclusione e l'integrazione di ogni identità e incoraggiare il cambiamento.

Negli ultimi due anni abbiamo compiuto passi importanti e abbiamo posto attenzione sull'impegno della nostra leadership nella definizione e nel raggiungimento di obiettivi specifici, nonché su iniziative mirate per l'apprendimento, l'employer branding, la comunicazione, l'istruzione e la consapevolezza.

La nostra Cultura Inclusiva

Promuovere una cultura del rispetto e dell'inclusione significa permettere alle persone di migliorarsi e di apprendere strumenti nuovi per supportarle in questi ambiti, imparando anche a relazionarsi nel modo migliore sul luogo di lavoro e non solo. Per questo, anche in questo ambito, la formazione e la sensibilizzazione su diversità e inclusione sono di primaria importanza in Sisal.

Dal 2021 abbiamo realizzato diverse iniziative così suddivise:

- **Policy e Procedure**
- **Formazione e Sensibilizzazione**
- **DEI Active Actions**

Policy e Procedure

- **Procedura HR**:
  abbiamo lavorato sui diversi processi HR al fine di integrare approcci e comportamenti inclusivi e di equità. Ad esempio, equa rappresentazione di genere nel processo di reclutamento a tutti i livelli organizzativi: sempre il 50% di donne presenti nella rosa dei candidati per la stessa posizione aziendale a parità di competenze.

- **Policy Whistleblowing**:
  abbiamo sviluppato una policy ad hoc per la gestione di casi sul whistleblowing che legifera il processo di denuncia attraverso l'uso di una piattaforma come canale automatizzato che permette di effettuare e gestire le segnalazioni interne in sicurezza, e traccia tutte le diverse fasi del processo, garantendo la sicurezza e la riservatezza dell'identità del segnalante.

  - **Speak Up**:
    garantiamo a tutti e tutte di poter segnalare in modo sicuro, anche anonimamente, comportamenti non in linea con i nostri valori e le nostre aspettative attraverso il portale dedicato alle segnalazioni[32].

- **Policy Smart Working**:
  ascoltando le esigenze delle nostre persone, abbiamo aumentato il numero di giorni disponibili di smart working per i neogenitori (neopapà e neomamme) fino al 18° mese di età del bambino. Estensione anche per i genitori adottivi e per i familiari sostenitori di persone disabili.

- **Policy Diritti Umani e Antidiscriminazione**:
  abbiamo pubblicato questa policy che ha ulteriormente definito gli obiettivi, gli impegni e le modalità attraverso cui Sisal si impegna a promuovere i principi di diversità, inclusione e parità di trattamento e opportunità, nonché l'impegno per garantire il diritto a condizioni di lavoro rispettose della persona e della sua dignità.

Continueremo il nostro percorso di impegno nel condividere e formalizzare i comportamenti attesi, sia dalle nostre persone sia dai partner con cui collaboriamo, anche in altri ambiti di inclusione, ad esempio introducendo una policy olistica sulla DEI e una dedicata all'Anti-harassment & bullying.

Formazione e Sensibilizzazione

- **Inclusion Team Trainings**:
  il nostro Inclusion Team ha partecipato a diversi incontri formativi sulle tematiche DEI e collaborato con il team HR per lo sviluppo di iniziative di promozione attiva dentro e fuori l'azienda. Le persone del team sono state nostre ambassador presenziando a eventi esterni sviluppati dalle associazioni nostre partner, che hanno permesso loro di acquisire una maggior conoscenza dei temi e di portare le nostre testimonianze. **Una giornata è stata dedicata al linguaggio inclusivo**. Che impatto ha il linguaggio nelle nostre interazioni con gli altri e le altre? Quanto siamo consapevoli degli stereotipi insiti nelle cose che diciamo? L'obiettivo è stato quello di tradurre questa consapevolezza in azioni quotidiane ed essere d'impatto sulla vita di tutti e tutte, oltre a diffondere la cultura del linguaggio di inclusione a tutti i livelli dell'organizzazione.

- **Includere per Crescere**:
  abbiamo realizzato nel 2021, in collaborazione con Wise Growth, un **percorso strutturato in 4 ambiti tematici**, per un totale di 20 video-pillole, per **apprendere il valore delle diversità**, con esempi concreti di comportamenti da evitare o, al contrario, fare propri per contribuire a rendere l'ambiente di lavoro equo e inclusivo per tutti e tutte. Tra i temi trattati:

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

  Ad oggi, questo percorso è parte integrante dell'onboarding di tutte le nuove persone assunte e conta la partecipazione del 100 % dei collaboratori e collaboratrici di Sisal in Italia.

- **DEI Talk - awareness program**:
  dal 2023 abbiamo sviluppato un **programma chiamato DEI Talk**, una serie di webinar e panel che affronta di puntata in puntata, con l'affiancamento di esperti, le tematiche DEI partendo dai perché, dai costrutti storici fino a comprendere meglio cosa e come possiamo

32 Per dettagli si rimanda al paragrafo a pag. 160.

fare come individui e come organizzazione per impegnarci attivamente nella co-costruzione di un ambiente inclusivo e rispettoso. Ad oggi abbiamo realizzato più di 9 webinar con una partecipazione che oscilla dai 300 ai 400 partecipanti per webinar. Nel 2024 continueremo questo percorso offrendo le nuove proposte di questo Webinar a tutto il Gruppo, in particolare nelle aree di Gender Equity e Accessibility.

- "**The culture of respect**" videofiction:
  nel 2023 abbiamo realizzato anche una serie di videofiction su "La Cultura del Rispetto": gli episodi raccontano **scene di vita quotidiana** in azienda ed **esplorano i comportamenti di rispetto sul luogo di lavoro**, dimostrando come anche una singola parola può fare la differenza. Con questa videofiction, abbiamo iniziato il nostro percorso verso una Cultura del Rispetto diffusa in tutto il nostro Gruppo, che continuerà nel 2024.

- **DEI Magazine & Intranet**:
  sono stati messi a disposizione di tutti i colleghi e colleghe, il DEI Magazine e una sezione intranet dedicata a temi quali disabilità visibili e invisibili, violenza contro le donne, multiculturalità, LGBTQIA+ e differenze generazionali.

- **DEI Managerial Trainings**:
  oltre ai percorsi di learning e webinar destinati a tutta la popolazione aziendale, eroghiamo **training specifici rivolti ai manager**, portavoce del cambiamento ("change agents") all'interno dei propri team e prime persone a dover dare il giusto esempio **su leadership inclusiva**, **sulla gestione delle disabilità, della multiculturalità e delle complessità generazionali**.

- "**Sisal Talk**" **dal titolo Dialogo e Confronto**:
  abbiamo concluso il 2023 con un "Sisal Talk" dal titolo Dialogo e Confronto, il nostro format di eventi pensato per creare sinergie e avviare un confronto e dialogo sulla sostenibilità e sull'innovazione. Questo incontro è stato dedicato a discutere di come le nuove tecnologie possano e debbano essere veicoli di inclusione e sostenibilità. Realizzato in collaborazione con DiverCity Mag, ha coinvolto esperti, ricercatori e imprenditori che si occupano di tematiche DEI e ha visto la partecipazione di 90 utenti online e 60 ospiti in presenza.

DEI Active Actions

- **Multiculturalità**:
  con **37 differenti nazionalità** rappresentate all'interno delle nostre sedi e Digital Hub, il dialogo e la capacità di collaborare tra le persone dei diversi Paesi in cui operiamo è una leva fondamentale per lo sviluppo del business. Da questa consapevolezza sono state sviluppate le

Stato	HC	
Italia	2.182	**68%**
Albania	697	**32%**
Turchia	250	
Marocco	76	
Totale (WD)	**3.205**	
SJM*	64	
Tunisia*	16	
Totale	**3.285**	

* L'organico di SJM e Tunisia non è ancora presente in Workday, e viene riportato separatamente. Per Tunisia (5 Lottery; 11 Technology Hub) il personale è assunto dall'agenzia HH.

linee guida di buona comunicazione **Expected Behaviours** (**Comportamenti attesi**) redatte dall'Inclusion Team: un vademecum di buone pratiche e abitudini da evitare per garantire un approccio relazionale rispettoso e collaborativo, capace di valorizzare e accogliere le diversità e le peculiarità locali in un contesto, quello di Sisal, sempre più multiculturale e internazionale. Tramite una comunicazione interna tutte le nostre persone sono anche state invitate ad allineare **il calendario con le festività** dei Paesi di riferimento, come segno di rispetto e unione tra colleghe e colleghi di tutte le sedi. Ogni Paese porta, inoltre, avanti ulteriori iniziative a seconda delle differenti esigenze del contesto, come ad esempio soluzioni per favorire la celebrazione del Ramadan nei Paesi di religione musulmana.

- **LGBTQIA+**:
  nel 2023 Sisal ha **partecipato per la prima volta al Milano Pride con una delegazione aziendale ufficiale** guidata dall'Inclusion Team. Essere presenti pubblicamente è stata una concreta manifestazione di supporto non solo verso le colleghe e i colleghi, ma anche verso il più ampio tema del rispetto e della piena inclusione nella società delle persone gay, lesbiche, bi+, transgender e non-binary, asessuali, intersex, queer e ogni altra identità. Inoltre, a giugno 2023, il tradizionale mese del Pride, sono stati organizzati una serie di incontri sull'importanza della diversità come valore aggiunto e sulla storia del movimento, dai Moti di Stonewall a oggi, con l'obiettivo di incoraggiare il cambiamento.

Nel 2024 ci proponiamo di continuare nel nostro percorso attraverso le iniziative di alto impatto già sviluppate, di introdurne delle nuove per un'azienda sempre più inclusiva e di allargare sempre di più l'impegno a tutto il Gruppo. Daremo particolar rilevanza a:

- **Gender**:
  continueremo le iniziative con oggetto l'empowerment femminile, a cui si affiancheranno eventi dedicati a questo tema (tra cui i DEI Talk) anche in collaborazione con il gruppo Flutter, in linea con i format già sviluppati e di ingaggio cross-countries. Sarà dato particolare risalto al coinvolgimento della componente maschile attraverso programmi di allyship per lo sviluppo di un'alleanza tra uomini e donne, con l'obiettivo di fare leva e portare a un significativo cambio di mindset, cruciale per arrivare ad un'effettiva parità di genere. In particolare, per quanto riguarda il **Parenthood** (in sinergia con il nostro pillar Benessere), continuerà il nostro percorso a sostegno della genitorialità sostenibile. Proseguiremo il percorso formativo multidisciplinare realizzato nel 2023 in collaborazione con MeFirst, aprendo le porte sia agli uomini che alle donne, per sviluppare una sempre maggior consapevolezza sul tema.

- **Accessibility**:
  amplieremo il percorso iniziato nel 2022/2023 con interventi volti ad aumentare la consapevolezza sui temi di disabilità visibili e invisibili e ci attiveremo per capire cosa possiamo fare noi come organizzazione, assieme ai nostri manager, per creare un ambiente sempre più accogliente e inclusivo. Svolgeremo un assessment di gruppo per valutare il nostro grado di maturità in questo ambito e sviluppare un action plan omnicomprensivo e pluriennale. Rafforzeremo il nostro intento e commitment definendo, diffondendo e formalizzando i comportamenti attesi a tutti i livelli dell'organizzazione. Inoltre, partirà una campagna di comunicazione orientata a generare e sostenere un dialogo con le nostre persone, così da facilitarle nella condivisione dei propri bisogni e poter ricevere una risposta proattiva. Ci impegneremo sempre di più a reclutare persone con disabilità rafforzando il nostro processo di selezione inclusivo e predisponendo un inserimento e gestione delle persone con disabilità idonea.

- **Advocacy & Inclusive Leadership**:
  il nostro impegno vuole essere anche una cassa di risonanza sia interna che esterna a Sisal. I nostri e le nostre leader parteciperanno a programmi formativi e progetti di trasformazione dedicati alla leadership inclusiva, sviluppando obiettivi e commitment consistenti e specifici che scaleranno all'interno dell'organizzazione. Saranno ambassador nel diffondere i principi, valori e comportamenti caratterizzanti la cultura di Sisal, anche durante eventi esterni pensati per costruire e consolidare collaborazioni interaziendali, utili nel nostro percorso di apprendimento condiviso.

I nostri *focus* sulla DEI

Parità di genere

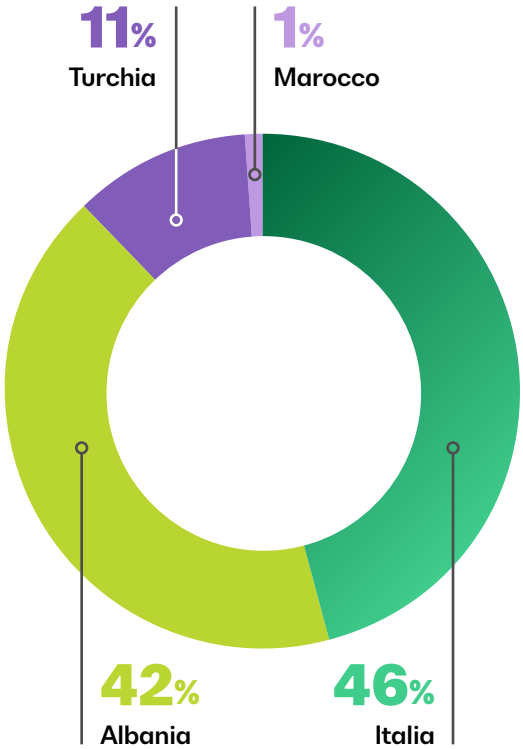
La gestione delle persone e dei processi HR sottostanti è disciplinata da comportamenti e procedure interne che prevedono **parità di accesso e di risorse fra uomini e donne per ogni posizione, incluse le posizioni manageriali e apicali**.

Tra le azioni attivate per garantire la parità di genere ai diversi livelli dell'organizzazione, svolgono un ruolo fondamentale anche l'empowerment femminile e le iniziative di employer branding per attrarre sempre di più talenti femminili.

Per raggiungere il nostro obiettivo di **Zero Gender Pay Gap al 2030**, monitoriamo costantemente l'andamento di tale indicatore e poniamo in essere le azioni opportune per ridurre progressivamente le differenze retributive fra uomini e donne a parità di complessità di ruolo e di meritocrazia. Monitoriamo, infine, l'andamento delle promozioni per assicurare che le donne abbiano parità di accesso e di adeguata rappresentanza rispetto alle funzioni manageriali. Nel 2023, abbiamo registrato un miglioramento nel gender pay gap medio di Gruppo (riduzione di 2,8 punti percentuali rispetto al 2022), in particolare: una riduzione di 2,4 punti percentuali in Italia, 3,2 punti percentuali in Albania (riduzione di 4 punti percentuali rispetto al 2021) e 3,8 punti percentuali in Turchia. La crescita di 2,5 punti percettuali in Marocco risente, invece, dei cambi significativi nella composizione dell'organico dati dall'ingresso di una nuova entità legale.

Presenza donne 2023

% donne in ruoli tech



Gender Pay Gap Sisal - Roadmap				
2021	2022	2023	Target 2025	Target 2030
-10,9%	-6,2%	-3,4%	-5%	0

Gender Pay Gap per Paese								
	Italia		Albania		Marocco		Turchia	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Media	-7,7%	**-5,3%**	-12%	**-8,8%**	39%	**41,5%**	7,5%	**3,7%**
Mediana	-3,0%	**-0,8%**	-6%	**-8%**	125%	**36,4%**	0%	**1,4%**

Le certificazioni per la parità di genere

Sisal ha ricevuto nel 2022 la certificazione sulla parità di genere di Winning Women Institute, un'associazione impegnata sul tema della gender equity che si pone l'obiettivo di diffondere il principio della parità di genere all'interno del mondo del lavoro, per superare e prevenire qualsiasi forma di diseguaglianza basata sul genere. La certificazione è stata rilasciata da WWI a seguito di un percorso di analisi strutturato e oggettivo.

Sisal ha ottenuto nel 2022 anche la certificazione UNI/Pdr 125:2022 sulla parità di genere, rinnovata a Dicembre 2023, con un punteggio complessivo dell'84%. La certificazione, riconosciuta da Certifica Sistemi, ente terzo accreditato Accredia, attesta l'efficacia delle politiche e delle misure organizzative adottate in Sisal in ambiti quali: conciliazione vita-lavoro, bigenitorialità e condivisione delle responsabilità di cura della famiglia tra uomini e donne, valorizzazione del benessere delle donne, eccellenza nei programmi di mentoring; partnership specifiche con associazioni e università, webinar e formazione differenziata per livello di seniority e ruolo, partecipazione a programmi dedicati come il Target Gender Equality Accelerator del Global Compact delle Nazioni Unite; continuità nel ridurre il gender pay gap.

Women Empowerment Program

Nell'ambito del nostro percorso di consapevolezza e valorizzazione della DEI, continuiamo il nostro programma dedicato alle donne che si pone l'obiettivo di fornire strumenti utili ad affrontare i pregiudizi cognitivi e gli ostacoli che le circondano, per favorire la loro crescita personale e professionale. Da maggio 2022, data di avvio del programma, sono state coinvolte più di 200 donne attraverso numerosi workshop online e offline che hanno permesso loro di acquisire strumenti e approcci utili per:

- confrontarsi sui meccanismi di esclusione/auto-esclusione del genere femminile dal mondo lavorativo;
- riconoscere ed eliminare gli stereotipi di genere;
- approfondire gli stili di leadership manageriali basati sulle differenze di genere;
- promuovere il personal branding e il networking.

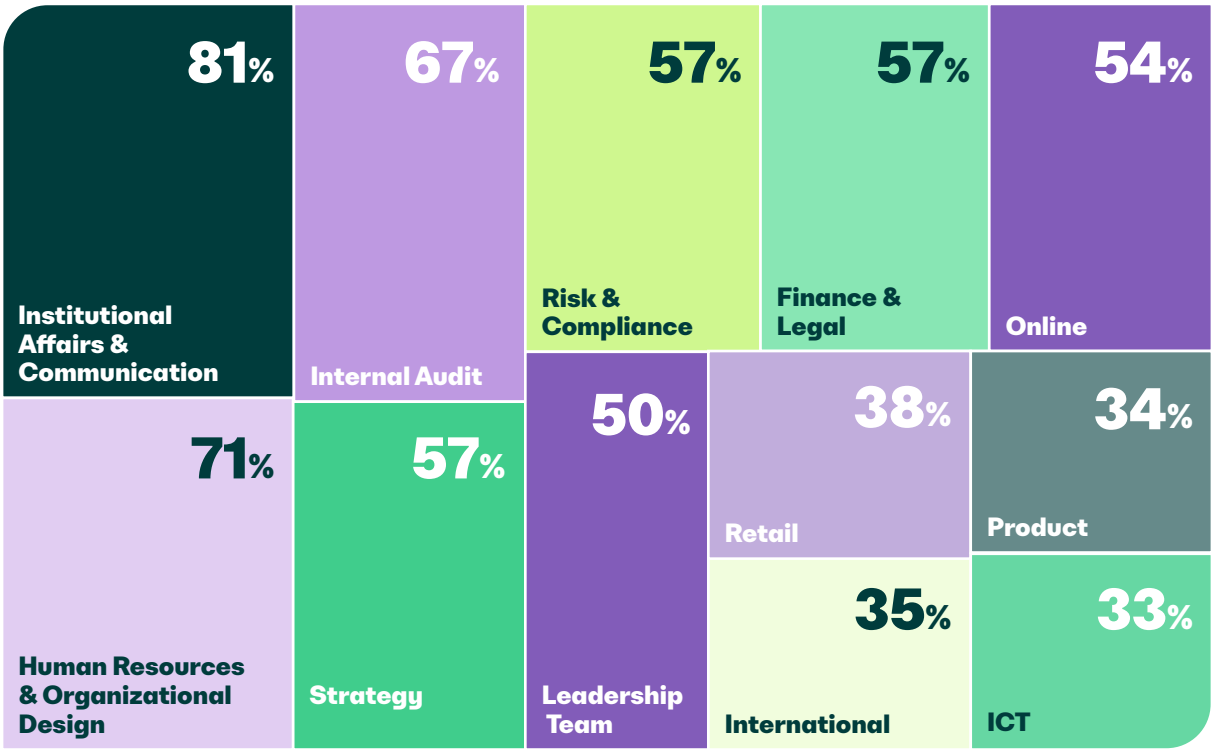
Inoltre, tra il 2022 e il 2023 abbiamo partecipato al Flutter Female Mentoring Program dedicato alle donne manager per sostenere e incoraggiare le colleghe a sviluppare competenze e percorsi di carriera attraverso una struttura costruita sulla fiducia e sul rapporto tra mentor e mentee.

Donne in ruoli di top leadership - Roadmap			
2021	2022	2023	Target 2026
Non calcolato	33%	36%	40%

Le nostre colleghe in Sisal

Il grafico sotto raffigura la distribuzione delle dipendenti Sisal all'interno dei vari dipartimenti, dimostrando ulteriormente come per Sisal non esistano percorsi professionali o aree di business precluse al genere femminile.

% di donne per dipartimento



Contro la violenza sulle donne

Il **progetto** "**Against Women Violence**" di Sisal, nato nel 2022, ha un duplice scopo: aprire una finestra di dialogo, generando consapevolezza tra i colleghi con la diffusione di strumenti, reti e servizi per contrastare la violenza sulle donne e dare supporto a colleghe e colleghi in situazioni a rischio, anche attraverso il sostegno ad associazioni impegnate sul tema. Tra queste, WeWorld Onlus, organizzazione italiana che da oltre 50 anni si impegna per garantire i diritti delle donne in Italia e in altri 27 Paesi nel mondo, e Fondazione Libellula, impresa sociale fondata da Zeta Service per promuovere cultura contro la violenza sulle donne e la discriminazione di genere e, soprattutto, per ispirare un cambiamento positivo e generare un effetto-domino di consapevolezza.

In particolare, Fondazione Libellula ha riconosciuto la presa di responsabilità di Sisal su questi temi conferendole il premio di **Inspiring Company 2023**, riservato alle aziende che si sono distinte per la concretezza e l'impatto delle proprie iniziative per prevenire la violenza di genere e promuovere l'inclusione. Questo riconoscimento rafforza ulteriormente l'impegno nello sviluppo di un piano di attività che mira a promuovere il rispetto reciproco, contrastare ogni forma di discriminazione e violenza e valorizzare le diversità.

Il progetto "Against Women Violence" è supportato dall'Affinity Team, gruppo costituitosi nel novembre 2023 con l'adesione volontaria di 29 persone che hanno dato vita a una "Ambassador Community". L'Affinity Team svolge un ruolo attivo nella promozione di un ambiente di lavoro consapevole e inclusivo, definendo, progettando e gestendo attività ad hoc a beneficio delle persone che lavorano in Sisal per rafforzare l'impegno preventivo e il superamento degli stereotipi di genere. Il gruppo, anche attraverso il supporto di professionisti specializzati sul tema, sta definendo un piano d'azione concreto da attuare nel corso del 2024 con l'intenzione di diventare un ERG contro la discriminazione e l'uguaglianza di genere.

Le nostre partnership e collaborazioni in Italia

Target Gender Equality (TGE) del Global Compact delle Nazioni Unite

Abbiamo partecipato alla seconda edizione dell'acceleratore del Global Compact delle Nazioni Unite dedicato alla gender equality. Il programma mira a fornire alle aziende aderenti, tramite un percorso di nove mesi, le competenze necessarie per fissare e raggiungere ambiziosi obiettivi aziendali per l'uguaglianza di genere, in un'ottica di accrescimento dell'impatto sull'SDG 5 dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. I due focus principali dell'edizione 2023, che ha coinvolto 34 aziende italiane, sono stati il potenziamento della leadership femminile nei luoghi di lavoro e la riduzione del gender pay gap, al fine di garantire politiche salariali che assicurino pari livelli retributivi per uguali mansioni, a prescindere dal genere.

STEM by Women

Con l'adesione a STEM by Women vogliamo dare il nostro contributo per promuovere gli studi e le carriere femminili in area STEM. L'associazione si impegna in attività di sensibilizzazione, ricerca, formazione e sviluppo di competenze STEM, finalizzate alla valorizzazione del ruolo delle donne nell'ambito delle professioni ad alto contenuto tecnico-scientifico, fondamentali per il progresso della società, la trasformazione culturale, l'innovazione e lo sviluppo tecnologico. Sisal, come membro dell'Associazione, ha contribuito insieme ad altre aziende alla definizione della prima edizione del master "HumanAIze: le scienze umane e sociali per l'Intelligenza Artificiale" del Politecnico di Torino.

Premio Ingenio al Femminile

Nel 2023, siamo stati ambassador del Premio "Tesi di Laurea - Ingenio al Femminile", una iniziativa promossa dal Consiglio Nazionale degli Ingegneri e supportata da quasi 30 aziende e 14 università. Il bando ha lo scopo di valorizzare il ruolo delle donne in ambito tecnico premiando le migliori tesi delle laureate in ingegneria a supporto dello sviluppo sostenibile. Oltre a incoraggiare e mettere in luce questi talenti, il riconoscimento vuole favorirne l'ingresso nelle aree professionali tecniche e digitali. Oltre ad avere fornito testimonianze di role model aziendali, abbiamo partecipato al comitato di valutazione delle migliori tesi di laurea e avuto accesso ai curricula delle laureate per valutare potenziali inserimenti in azienda.

Disabilità e accessibilità

Una cultura aziendale inclusiva mette al centro l'accessibilità e il coinvolgimento delle persone con disabilità, garantendo loro parità di accesso e di opportunità e rappresentazione a tutti i livelli. Forte anche dell'impegno di Flutter sul tema, Sisal desidera rafforzare questo ambito tramite un approccio sistemico fondato su:

- **Misurazione e compliance**: stabilire parametri di riferimento e standard di conformità per monitorare e garantire il raggiungimento dei nostri obiettivi di accessibilità.
- **Experience & Accessibility**: migliorare il nostro ambiente di lavoro per garantire un'esperienza inclusiva e accessibile alle persone con disabilità.
- **Rappresentazione e reputazione**: accelerare i progressi verso una maggiore rappresentanza in tutta l'organizzazione.
- **Educazione e consapevolezza**: fornire l'accesso per tutti a programmi di formazione e sensibilizzazione sulla disabilità, promuovendo una cultura lavorativa realmente inclusiva e accessibile.

Nel 2024 proseguirà il nostro impegno attraverso lo sviluppo di percorsi per accompagnare i colleghi e le colleghe con disabilità in fase di assunzione e onboarding e promuoverne l'integrazione. Saranno sviluppate anche iniziative di sensibilizzazione cross-gruppo, con valenza sia interna sia esterna all'azienda.

Formazione, crescita e sviluppo dei talenti

Investire sulle persone attraverso percorsi di formazione e di crescita equi e trasparenti significa creare valore per l'azienda attraverso il contributo decisivo di ciascuna di esse.

Formazione e crescita professionale

Sisal offre a ognuno la possibilità di investire sulla propria crescita tramite una proposta formativa innovativa, puntando sull'employability e sul self development delle persone e su una cultura diffusa dell'apprendimento.

Il successo di un'organizzazione è intimamente connesso alla crescita e al valore delle persone che ne fanno parte.
Con questa visione, ci dedichiamo a creare un ambiente di apprendimento dinamico (indirizzando i bisogni di oggi e con uno sguardo ai bisogni del futuro) e stimolante per le nostre persone, progettato per affrontare le sfide e cogliere le opportunità del mondo moderno. Attraverso una varietà di piattaforme di formazione online, offriamo numerose opportunità di training a livello internazionale, accessibili a chiunque.

Promuoviamo percorsi di apprendimento flessibili, sia autonomi che collaborativi, favorendo il dialogo e la collaborazione tra il personale e i loro responsabili. Attraverso le nostre linee guida FlexiLearning, incoraggiamo un approccio responsabile e continuativo allo sviluppo personale, attraverso raccomandazioni sul tempo minimo da dedicare all'apprendimento individuale e sulle modalità più efficaci. Questa iniziativa, lanciata nel 2023, mira a soddisfare i feedback e le esigenze espresse dalle nostre persone riguardo alla gestione dei momenti dedicati alla formazione, conformemente ai nostri principi e alla nostra People Strategy.

Programmi e iniziative di formazione

- **FlexiLearning**: è l'iniziativa che permette di dedicare del tempo alla crescita professionale. In accordo con il proprio team, si ha la possibilità di fissare autonomamente in calendario almeno 4 ore al mese da destinare alla formazione.

- **OpenCafé**: la piattaforma di Sisal per la formazione, pensata per sviluppare competenze tecniche, digitali e soft skills. Sono presenti sia i corsi di formazione obbligatoria sia quelli pensati per lo sviluppo professionale del singolo, anche in versione internazionale per i colleghi delle nostre sedi estere.

- **GoFluent**: la piattaforma che propone corsi in 12 diverse lingue (italiano, inglese, cinese, francese, tedesco, spagnolo, portoghese, russo, olandese, arabo, giapponese e coreano). È fruibile sia dal web che attraverso un'app per smartphone e offre a ognuno anche la possibilità di invitare gratuitamente un ospite esterno. Ogni semestre viene implementato un sistema di gamification che mette in palio dei workshop individuali in una delle lingue disponibili.

8.667
ore totali di formazione sulla piattaforma OpenCafé

9.377
ore totali di formazione sulla piattaforma GoFluent

- **Formazione manageriale**: corsi, eventi e incontri per manager, pensati per supportarli nel loro percorso formativo e fornire maggiori spazi di interazione e confronto con i propri peer. Queste iniziative mirano ad abilitare i people manager, aumentando le loro competenze di leadership e accrescendo la consapevolezza del loro ruolo di guida delle persone, nonché offrirgli indicazioni sui comportamenti chiave per affrontare le sfide e le complessità di oggi e di domani.

- **Talent Programs**: un programma con l'obiettivo di anticipare e accelerare la crescita delle persone in sinergia ai bisogni organizzativi e di business. Prevedono percorsi formativi su misura che fungono da slancio per la crescita professionale[33].

- **Trainee Bootcamp**: il programma dedicato agli stagisti, per accompagnarli durante i primi passi nella propria carriera professionale. I diversi incontri si focalizzano su temi sempre attuali e utili a identificare le competenze chiave per il loro percorso di apprendimento e sviluppo.

- **LevelUp School**: il programma pensato per i giovani dai 18 ai 30 anni, per supportarli nel miglioramento delle competenze chiave per il loro sviluppo professionale. Fornisce gli strumenti utili ad approcciarsi alla complessa realtà aziendale, permettendo ai partecipanti di integrarsi e adattarsi alle sfide lavorative costantemente emergenti.

- **DEI & Wellbeing**: le attività formative dedicate alla DEI vogliono assicurare che valori come l'equità, l'inclusione e il rispetto per la diversità siano elementi centrali della cultura aziendale di Sisal. Legate a queste, le attività formative dedicate al Wellbeing promuovono e supportano il benessere mentale, fisico, emotivo e sociale delle persone.

A partire dal 2024 OpenCafé Web verrà sostituito da **Learn**, il nuovo spazio digitale dedicato all'apprendimento in Sisal. Uno spazio unico, accessibile e inclusivo che permetterà alle nostre persone di gestire al meglio il proprio tempo e integrare il proprio percorso di sviluppo con contenuti innovativi e aggiornati. L'obiettivo è continuare a costruire esperienze uniche che facilitino il perseguimento di percorsi sostenibili e accessibili a tutte le persone del Gruppo, arricchendo costantemente le funzionalità della piattaforma Learn e integrando nuove pillole formative.

33 Maggior informazioni sono disponibili nella sezione successiva sotto Talent Management.

Sviluppo e valorizzazione del talento

Un ambiente di lavoro equo si basa sulla trasparenza e l'equità in ogni decisione, dalle procedure alla valutazione delle performance. Ciò significa chiarezza e trasparenza nei processi decisionali e nei criteri di valutazione, necessari per guidare le persone verso i propri obiettivi e quelli strategici dell'azienda.

Sulla base di questi principi, in Sisal ci impegniamo ad agire con equità e trasparenza nella distribuzione delle responsabilità, nel trattamento economico e nei percorsi di crescita. Riconosciamo il merito e le opportunità di carriera in base alle prestazioni e al potenziale di crescita di ciascun individuo, alle loro aspirazioni, con una costante attenzione alle best practice del settore e ai benchmark di mercato. Questo approccio ha l'obiettivo di promuovere un clima di fiducia e rispetto reciproco all'interno dell'azienda, nonché di attrarre e trattenere talenti, contribuendo così al successo e alla sostenibilità a lungo termine del nostro business.

Global Performance Management

Il sistema di valutazione della performance è uno dei principali strumenti che garantisce una **crescita professionale guidata da dati oggettivi annuali** e che facilita il processo decisionale in termini di carriera, sviluppo e salary review. Il nuovo sistema di Performance Management è stato avviato nel 2021 con lo scopo di valorizzare le persone e **promuovere la cultura del miglioramento e del feedback continuo**.
È un processo trasparente che permette il monitoraggio della prestazione annuale rispetto agli obiettivi raggiunti (aziendali e individuali) e alle competenze messe in atto dai singoli rispetto al **Modello delle Competenze di Sisal**. È diffuso nelle countries estere così da **garantire un approccio omogeneo per tutte le persone**.

Il **Global Performance Management** è il processo che sta alla base del sistema di incentivazione di Sisal, cui tutta la popolazione aziendale ha accesso (bonus aziendali e MBO a seconda dell'inquadramento professionale) e che è legato anche a obiettivi di sostenibilità.
La popolazione che non ha accesso all'MBO può partecipare al **Global Recognition Program**, il programma che premia gli Employee NO MBO che si sono contraddistinti durante l'anno con valutazioni eccellenti, sia per gli obiettivi raggiunti che per le competenze dimostrate, con una serie di iniziative quali: la partecipazione a un evento esclusivo in compagnia del top management per celebrare i successi e favorire la conoscenza tra i top performer dell'anno; un voucher da utilizzare per scegliere, tra un'ampia gamma di proposte, le esperienze e i servizi basati su gusti e interessi personali, accedendo alla piattaforma dedicata; il Birthday Day Off, ovvero un giorno di ferie extra in occasione del compleanno; la possibilità di partecipare a team building, canvass o a eventi internazionali all'interno del Gruppo, per vivere appieno l'esperienza aziendale e ampliare il proprio network, oltre che coltivare un momento celebrativo.

Talent Management

In Sisal **riconosciamo il talento e creiamo le condizioni per coltivarlo**. Il nostro talent management è un processo continuo e inclusivo, avente lo scopo di riconoscere le persone performanti e con alto potenziale che desiderano investire sul proprio sviluppo, in sinergia con i bisogni organizzativi, assicurando loro l'aggiornamento necessario e lo sviluppo di nuove competenze. Sono tre i **programmi di Talent Management avviati**, divisi per tre fasce di popolazione aziendale. Nell'arco del 2024 prevediamo di integrare e consolidare il nostro approccio al talento con quello del Gruppo Flutter, con un particolare focus su strumenti oggettivi per identificare il talento e piani di successione, nonché far evolvere i nostri programmi di sviluppo per dare una risposta a ogni esigenza di crescita.

Questo ci consentirà di:

- sfruttare al meglio le opportunità interne di talento e liberare il pieno potenziale delle nostre persone;
- identificare i nostri talenti e creare una conoscenza condivisa della nostra pipeline di leadership;
- sviluppare piani per far crescere i nostri talenti;
- conoscere la nostra forza di successione, le lacune, i rischi e identificare le azioni necessarie;
- aumentare la diversità nella nostra pipeline di talenti e costruire piani di crescita collettiva e individuale mirati, soprattutto nell'ambito dell'experiential learning.

Discover your talent	Il programma per under 32 con 1 o 2 anni di anzianità aziendale per scoprire il proprio potenziale. Prevede un assessment online di misura del potenziale, "palestre" per l'allenamento delle soft skill e incontri di coaching mirati all'orientamento attitudinale e professionale.	**Discover your Talent ci ha permesso di sviluppare il potenziale del 33% degli Under 32 di Sisal** • 77 persone coinvolte nel 2022 • 106 persone convolte nel 2023
Boost Your Leadership	Il programma per sviluppare le competenze manageriali dei middle manager. Prevede un Assessment Center per il bilancio delle competenze abbinato a un percorso di formazione di gruppo su capacità manageriali. Il programma fornisce ai partecipanti l'opportunità di collaborare tra colleghi di diverse funzioni aziendali.	**Boost Your Leadership ci ha permesso di sviluppare le competenze manageriali del 25% dei middle manager di Sisal** • 52 persone coinvolte nel 2022 • 65 persone coinvolte nel 2023
Great Talents Grow Together	Il programma per Senior Manager e Head of Director per sviluppare la leadership del futuro. Prevede un Assessment di sviluppo e ispirazione collegato alle sfide future dell'azienda. Inoltre, i partecipanti sono coinvolti in eventi e attività formative collettive ad hoc.	**Great Talents Grow Together ci ha permesso di coinvolgere il 51% dei Senior Manager e Head of Director di Sisal** • 22 persone coinvolte nel 2022 • 20 persone coinvolte nel 2023

Career Management

In Sisal, il career management è disegnato **per coltivare il talento e offrire adeguate prospettive di sviluppo**, facilitando il percorso di crescita personale e professionale. Il modello adottato si pone l'obiettivo di:

- identificare e trattenere le persone di valore per Sisal (alte performance e per cui il loro mancato coinvolgimento sarebbe una perdita per l'organizzazione);
- differenziare i percorsi di carriera e di sviluppo;
- identificare e trattenere le persone che possono diventare successori per ruoli chiave nell'organizzazione.

I fattori che abilitano tale **percorso di crescita equo, trasparente e strutturato** riguardano dimensioni legate sia alla persona che al ruolo e prevedono **criteri ben dettagliati e comunicati** per abilitare la crescita delle persone in Sisal.

Il framework utilizzato è il **Job Banding**, che permette di classificare i ruoli organizzativi in "bande" o categorie di posizioni lavorative in base a **responsabilità e complessità del ruolo**, **impatto sull'organizzazione**, **competenze richieste**, **livello di seniority** e altri fattori rilevanti. Questo sistema aiuta a gestire in modo più efficace diversi aspetti organizzativi, dalla struttura delle retribuzioni, alla progressione di carriera fino allo sviluppo del personale, e di comparare le posizioni in modo coerente. Si articola nelle seguenti fasi:

1. **Responsabilità di ruolo (Banding system)**: a seguito della pesatura delle posizioni, effettuata tramite il Banding System, vengono individuate le posizioni il cui grading[34] è aumentato a livello organizzativo e possono essere prese in considerazione le valutazioni dei passaggi di banda per le singole persone.
2. **Solidità professionale (Performance system)**: si considera il passaggio di carriera solo quando la performance degli ultimi uno/due anni risulta essere almeno superiore a well[35].
3. **Competenze (Readiness evaluation)**: accertata la presenza dei prerequisiti di Banding e di Performance, nel caso specifico di ruoli Manageriali, la persona è coinvolta in un percorso di valutazione della Readiness Manageriale che si pone l'obiettivo di certificarla attraverso un metodo di valutazione trasparente e condiviso; individuare i punti di forza e le aree di miglioramento manageriale; sviluppare il potenziale manageriale attraverso piani personalizzati e implementati secondo le esigenze emerse/espresse.

Nel 2024, Sisal allineerà il proprio sistema di Job Banding con il framework di Willis Tower Watson. Anche il career framework verrà, di conseguenza, aggiornato identificando due percorsi di carriera in Technical/Mastery (capacità critiche) e Managerial path. L'introduzione di questo modello permetterà a Sisal di gestire in modo omogeneo i percorsi di carriera proposti alle persone, oltre che di estenderne i criteri gradualmente a tutte le countries nell'arco dell'anno attraverso l'utilizzo di strumenti di analisi (assessment) e learning path in linea con quelli del Gruppo Flutter.

34 Grading: livello di classificazione dei ruoli o delle posizioni all'interno dell'organizzazione in base ai criteri definiti per il Job Banding.
35 Well: Performance che soddisfa le aspettative. Messa in campo di un'abilità giudicata efficace nel gestire le attività e i risultati attesi nell'esercizio del presidio del proprio know-how. Questo livello di prestazione permette al collaboratore di dimostrare affidabilità nella gestione delle attività assegnate.

Pieno benessere delle persone

Promuoviamo il benessere fisico e mentale delle persone che lavorano in Sisal, con un impatto positivo sull'ambiente di lavoro e sul più ampio contesto sociale.

Crediamo che il benessere vada ben oltre la mera assenza di malattia o stress sul posto di lavoro. Al contrario, nel promuovere il pieno benessere delle persone ci proponiamo di **abbracciare ogni aspetto della loro vita professionale e personale**, riconoscendo l'interconnessione tra **salute fisica**, **benessere emotivo**, **soddisfazione professionale** e **senso di appartenenza**.

Lavorare su questi aspetti porta con sé un triplice beneficio. Per le **persone** coinvolte, rappresenta la libertà di esprimere appieno il proprio potenziale, sia sul piano individuale che in relazione agli altri. Per l'**azienda**, investire nel benessere si traduce in un miglioramento delle performance complessive e nella capacità di attrarre e trattenere i talenti più qualificati e motivati.

Per la **collettività**, un ambiente lavorativo sano contribuisce a generare un impatto sociale misurabile, migliorando la qualità della vita e promuovendo una cultura di responsabilità sociale che si estende ben oltre i confini dell'azienda stessa.

SisalCare, il corporate wellbeing in Sisal

Alla luce del contesto macroeconomico e delle nuove richieste espresse delle nostre persone, abbiamo deciso di adottare una strategia di corporate wellbeing pensata per andare oltre un modello tradizionale di welfare, attraverso un approccio olistico che mira a creare una cultura organizzativa orientata al benessere in tutti i suoi aspetti. Ci impegniamo, quindi, a definire un perimetro strategico d'insieme all'interno del quale inserire in modo sinergico policy, iniziative, strumenti e benefit.

Oltre
2 mln
di euro erogati alle nostre persone tramite welfare bonus e iniziative di wellbeing nel 2022

Area del benessere fisico e psichico (stili di vita)

Benessere Fisico

Sisal ha nel suo DNA lo sport e vuole promuovere uno stile di vita sano e attivo, volto alla prevenzione delle principali malattie. Per questo offre a tutte le sue persone l'accesso convenzionato a un **network di centri sportivi** (con la possibilità di praticare più di 500 diverse attività) e di accedere a decine di **centri benessere per il proprio relax** con un prezzo scontato in tutto il territorio italiano. Nel nuovo headquarter di Milano è anche presente una palestra aziendale, la Sisal Gym, e una wellness room dove specialisti osteopati e fisioterapisti si alternano per erogare un servizio di prossimità a chi lo richiede.

A settembre 2023 è stata, inoltre, promossa una settimana dedicata ai temi della nutrizione, con webinar specifici e la possibilità di richiedere un consulto dal nutrizionista online e seguire una dieta equilibrata, in linea con i prodotti offerti all'interno delle sedi.

WePlay

Sisal ha organizzato un torneo sportivo per tutta la popolazione aziendale con sede in Italia da aprile a giugno 2023. Dal 17 aprile al 26 maggio si è tenuta la fase a gironi a Milano e Roma per calcio, padel, beach volley e tennis, che ha coinvolto circa 350 colleghi e colleghe all'interno di 83 squadre, mentre le finali si sono svolte a Riccione dal 9 all'11 giugno.

Tirana Marathon

30 dipendenti del Digital Hub albanese hanno partecipato alla Tirana Marathon, il più grande evento sportivo cittadino con più di 5.000 partecipanti, non solo dall'Albania, giunto alla settima edizione. La manifestazione è dedicata a promuovere uno stile di vita sano e sostenibile e una cultura del benessere, non solo tra i corridori ma all'interno dell'opinione pubblica.

Per il 2024 vogliamo consolidare l'offerta, con l'introduzione di nuovi servizi specialistici di prossimità presso le sedi più popolate, la realizzazione di webinar legati all'alimentazione consapevole e la promozione di alimenti salutari, oltre a replicare le iniziative di maggior successo come il torneo aziendale multi-disciplina.

Benessere mentale

Sisal crede che il benessere mentale favorisca una maggiore soddisfazione personale, la riduzione di stress e ansia e il miglioramento delle relazioni interpersonali e dell'engagement verso l'azienda e il proprio lavoro.

Per questo è attiva in Italia, da 3 anni, un'importante **collaborazione con Mindwork** finalizzata all'offrire consulenza psicologica online one to one tramite 5 incontri annuali con un professionista. Viene, inoltre, organizzato a cadenza trimestrale un Webinar su tematiche inerenti alla salute psicologica, attraverso il contributo di esperti e la possibilità di mettere a fattor comune le proprie esperienze.

Nel 2023 sono stati offerti dall'azienda 234 colloqui con uno psicologo e 2 webinar dedicati, per un valore pari a 30.000 euro. Alcune delle persone che hanno utilizzato il servizio hanno deciso di proseguire in autonomia nel proprio percorso, dandoci il polso della bontà del servizio.

Anche le nostre sedi all'estero si stanno impegnando in questa direzione, offrendo percorsi di supporto psicologico alle proprie persone, webinar e iniziative collettive e sociali per diffondere l'importanza della tematica.

Area della salute e prevenzione

Assicurazione sanitaria

In Italia, Sisal offre una **copertura assicurativa sanitaria integrativa** a quella contrattuale per tutte le proprie persone. A seconda della banda manageriale, la copertura è estesa al nucleo familiare e offre la possibilità di usufruire di un **pacchetto prevenzione**, con esami senza la necessità di prescrizione medica, con l'intento di monitorare lo stato di salute generale e prevenire eventuali patologie in fase di insorgenza.

Visite Mediche e Specialisti della salute

Nel nostro Headquarter è possibile effettuare la **visita medica sportiva**, **non agonistica**, con elettrocardiogramma refertato. È anche possibile prenotare **visite con altri specialisti della salute**, come osteopata, fisioterapista e nutrizionista, che forniscono piani personalizzati per le diverse esigenze di benessere.

Per il 2024 stiamo sondando la possibilità di offrire ulteriori servizi di prevenzione legati a tumore al seno e diabete, attraverso webinar dedicati e l'offerta (diretta o in convenzione) di servizi che offrano prestazioni di prossimità alle sedi.

Area del benessere relazionale

Genitori & Caregiver

Sisal da sempre dimostra attenzione nei confronti delle tematiche legate alla genitorialità, con uno specifico percorso di supporto che si è concretizzato negli ultimi 8/9 anni.
A partire nel 2015 dal primo progetto pilota in tema di smart working, gli interventi sono diventati sempre più organici, fino a costruire un vero e proprio filone di "**Genitorialità Sostenibile in azienda**" che vive di iniziative, confermate nel tempo e nuove, che arricchiscono di valore l'esperienza di essere genitori in Sisal.

Gli strumenti messi a disposizione possono essere racchiusi in tre macro-aree:

- **Congedi Parentali / Permessi**: ricerchiamo soluzioni migliorative rispetto a quanto previsto contrattualmente e che più si avvicinano ai bisogni che le nostre persone ci hanno segnalato. Abbiamo innalzato a 20 giorni il congedo parentale per i neopapà, e abbiamo contribuito a sostenere la retribuzione complessiva durante la maternità facoltativa delle neomamme.

- **Contributi economici**: abbiamo sviluppato dei contributi ad hoc per sostenere le spese economiche durante le varie fasi di crescita dei figli. Dai primi anni, con un contributo per le neomamme che rientrano al lavoro a sostegno, ad esempio, delle spese dell'asilo nido, fino al sostegno durante tutto il percorso scolastico dei figli, con un contributo per il rimborso dei libri di testo e l'attivazione di borse di studio per l'università.
  Abbiamo anche lanciato l'iniziativa Sisal Summer Camp, che ha previsto due differenti tipologie di supporto. Ai nostri colleghi con figli dai 3 ai 15 anni, abbiamo offerto un credito di 400 euro per portare a rimborso le spese per i campus estivi. Per quelli con figli dai 15 ai 18 anni, abbiamo, invece, messo in palio[36] 10 soggiorni in campus nei pressi di Londra, interamente pagati dall'azienda[37] e della durata di 2 settimane.

- **Formazione e Supporto**: pensiamo che diventare genitori sia una sfida, anche nell'ottica di conciliare famiglia e lavoro, che debba essere supportata con strumenti concreti e attraverso la condivisione di esperienze. Per questo promuoviamo momenti di formazione, di accrescimento di competenze genitoriali e di confronto con colleghi. Il ritorno da parte delle persone è stato molto positivo, e il poter parlare apertamente sia dei momenti positivi che delle difficoltà ha sicuramente aiutato molti colleghi a gestire situazioni personali, a volte complesse.

Nel 2023, abbiamo avviato anche la **collaborazione con MEFirst**, il primo metodo di Mom Empowerment e Self Coaching dedicato al benessere dei genitori. Sono stati organizzati 6 incontri virtuali che hanno coinvolto mediamente 100 colleghi a webinar.

36 I 10 soggiorni sono stati assegnati sulla base della graduatoria delle domande per ISEE (dal più basso al più alto).
37 Campus del valore di circa 4.000 euro.

60
persone hanno usufruito del congedo per i neopapà, esteso di ulteriori 10 giorni rispetto a quanto previsto contrattualmente

10.000
euro erogati come contributi extra alle neomamme

45.000 €
previsti per i soggiorni all'estero e i campus estivi

30.000 €
erogati in borse di studio per i figli delle nostre persone, che coprono fino a 3.000 euro di spese per cinque anni

Nel 2024 continueremo ad arricchire la nostra offerta andando a integrare nuovi servizi in base alle ulteriori esigenze che emergeranno dal costante dialogo con le nostre persone, oltre che sulla base anche dei trend del contesto esterno. Andremo, inoltre, a consolidare i nostri obiettivi, comportamenti attesi e offerta in questo ambito all'interno di una singola policy aziendale, fruibile a tutta l'organizzazione.

Smart Working

Sisal ha introdotto lo smart working come modalità di lavoro ben prima che l'emergenza sanitaria lo rendesse necessario. In particolare, nel 2015 abbiamo lanciato in via sperimentale il primo progetto pilota di smart working, che nella sua accezione più ampia puntava a migliorare la flessibilità e diminuire i tempi casa-lavoro, così da favorire una gestione sinergica degli impegni lavorativi e privati. Con lo scoppio della pandemia, l'obiettivo è diventato allargare il più possibile il perimetro delle figure coinvolte in questa modalità lavorativa, sempre nel rispetto degli obiettivi di business e facendo leva sul senso di responsabilità delle persone.

1.144
persone che utilizzano regolarmente lo smart working

Oltre
2,9 mln
di km di spostamenti evitati grazie allo smart working

Salute e sicurezza

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

La Salute e la Sicurezza delle persone sono per Sisal fattori imprescindibili e obiettivi di primaria importanza nella conduzione del business, in coerenza con il Purpose e i valori aziendali, i codici di condotta e la strategia di sostenibilità del Gruppo.

Nell'ambito del più ampio impegno al rispetto dei diritti umani, infatti, ci impegniamo a sviluppare e promuovere una solida **cultura della sicurezza**, che garantisca un ambiente di lavoro sano e privo di pericoli per tutti coloro che lavorano con e per il Gruppo.

1. Politiche e Pratiche Aziendali

L'impegno costante di ognuno, l'integrazione della sicurezza nei processi e nella formazione, la segnalazione e l'analisi degli eventi, il rigore nella selezione e nella gestione delle ditte appaltatrici, i continui controlli sulla qualità, la condivisione delle esperienze e il confronto con i top player internazionali sono gli elementi fondanti della cultura della sicurezza. In linea con quanto espresso nella Politica Salute e Sicurezza, il Gruppo si impegna a gestire le proprie attività nel rispetto delle prescrizioni legali e della normativa vigente, ad ottimizzare i processi aziendali e ad efficientare il consumo delle risorse, anche attraverso l'adozione dei migliori standard e la condivisione delle esperienze. Nel perseguire il nostro impegno per la Salute e la Sicurezza, abbiamo implementato politiche e pratiche aziendali mirate a tutelare la Sicurezza nei nostri luoghi di lavoro e a garantire il benessere delle nostre risorse. Queste includono:

- sviluppo e adozione di un **Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sui luoghi di lavoro, in conformità allo standard UNI EN ISO 45001:2018**, che definisce le procedure da implementare per la gestione dei rischi, l'adempimento alle normative e per supportare il miglioramento continuo, anche attraverso verifiche e audit periodici, contribuendo ad una definizione sempre più efficace dei processi e delle iniziative di coinvolgimento del personale[38].
- Programmi di formazione e iniziative di awareness periodiche al fine di sensibilizzare colleghi e colleghe sui rischi specifici della loro mansione e sulle misure preventive da adottare.
- L'effettuazione regolare di sopralluoghi, identificazione e costante analisi dei rischi ed individuazione delle opportune azioni di mitigazione dei pericoli sui luoghi di lavoro, attraverso un **approccio risk-based**.

62%
di persone nel perimetro aziendale coperto da sistemi di gestione certificati ISO 45001 (91% in Italia)

2. Coinvolgimento degli Stakeholder

Coinvolgiamo attivamente la popolazione aziendale e le parti interessate nel processo di gestione della Salute e Sicurezza attraverso:

- consultazioni regolari con i rappresentanti del personale per raccogliere opinioni, suggerimenti, identificare eventuali problematiche e collaborare alla risoluzione delle stesse;
- campagne di sensibilizzazione e iniziative di coinvolgimento per promuovere comportamenti sicuri nei luoghi di lavoro e segnalazione di incidenti/quasi incidenti.

3. Prospettive Future

Ci impegniamo per un miglioramento continuo delle nostre pratiche e per la promozione di un ambiente di lavoro sempre più sicuro e salutare. Le nostre priorità includono:

- l'implementazione di nuove tecnologie e/o metodologie per l'identificazione e la mitigazione dei rischi;
- il potenziamento dei programmi di formazione e delle iniziative di awareness;
- la collaborazione con gli stakeholder interni ed esterni per mantenere sempre elevati i nostri standard in materia di Salute e Sicurezza.

38 Perimetro della certificazione: Sisal Italia S.p.A., Sisal S.p.A.

Impatto positivo sulla comunità

Manteniamo un dialogo aperto con i nostri territori di riferimento e vogliamo diffondere una cultura della solidarietà sociale, dove ognuno possa diventare agente del cambiamento.

Collaboriamo con il terzo settore e sosteniamo l'innovazione e l'integrazione sociale per supportare una crescita sostenibile e inclusiva per la collettività. Nella progettazione delle nostre attività a sostegno della comunità valutiamo attentamente l'impatto sul territorio prendendo in considerazione le necessità e i problemi sociali dei contesti in cui operiamo, per costruire valore condiviso.

Sisal ambisce a diffondere al proprio interno, in tutti i Paesi in cui opera, una **cultura della solidarietà**, coinvolgendo in primis la popolazione aziendale affinché ogni persona possa essere agente del cambiamento, mettendo a disposizione il proprio tempo, le proprie competenze, la propria sensibilità personale.

Le tappe del 2023

Ore di volontariato aziendale

+78%

(rispetto al 2022)

(pag. 127)

Personale coinvolto nel programma WeDo

+57%

(rispetto al 2022)

(pag. 132)

886.200 euro

Destinati ad attività con impatto sulla comunità (+38% rispetto al 2022)

(pag. 132)

10.298

vite migliorate nel biennio 2022-2023

(pag. 127)

79 progetti di volontariato

attivi nel corso del 2023

(pag. 132)

1.249 ore

dedicate alle attività di volontariato

(pag. 127)

I nostri obiettivi

3 SALUTE E BENESSERE · 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA · 16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE	Valore obiettivo	Anno di riferimento	Avanzamento 2023	
Numero di vite migliorate dal 2022*	30.000	2024	**10.298**	→
Ore di volontariato aziendale nel periodo 2022-2025	2.500	2025	**1.949**	→
Dipendenti del Gruppo Sisal coinvolti nel volontariato aziendale nel periodo 2022-2025*	1.000	2025	**589**	→

* Dato aggregato 2022 e 2023.

Target raggiunto | Progresso in linea con il target | Nuovo Target

DO MORE

Sisal contribuisce, inoltre, al pilastro "**Do More**" del **Positive Impact Plan** di **Flutter**, che rappresenta l'impegno del Gruppo a "restituire qualcosa alla comunità in cui viviamo, lavoriamo e ci divertiamo".
L'obiettivo del Gruppo è quello di migliorare la vita di **10 milioni di persone entro il 2030**.

Contributo di Sisal

10.298
Vite migliorate (dal 2022)

1.249
Ore di volontariato nel 2023

Do More: Obiettivo

Migliorare la vita di
10 mln
di persone entro il 2030

Sostenere la crescita e il benessere della collettività

La nostra strategia a impatto positivo si sviluppa su due ambiti principali: **Social Innovation**, attraverso progetti di lungo termine per supportare e valorizzare l'ecosistema delle startup e le competenze imprenditoriali e tecnologiche, e **Solidarietà Aziendale**, per costruire progetti e relazioni di valore a supporto di buone cause e situazioni emergenziali, in partnership con associazioni ed enti non profit[39].

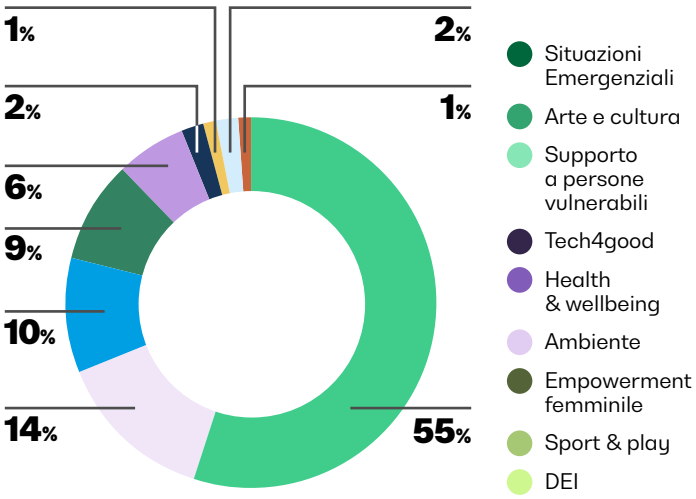
Non si tratta solo di un sistema di "giving back", ma di un modo per Sisal di rimanere connesso alle realtà in cui opera e di costruire relazioni con l'esterno, investendo nella crescita inclusiva e nel benessere collettivo. I due ambiti d'impatto risultano perfettamente allineati con il pilastro Do More del Positive Impact Plan di Flutter, così da contribuire in modo efficace e sinergico alla strategia di Gruppo.

Do More - Generare valore condiviso per le comunità

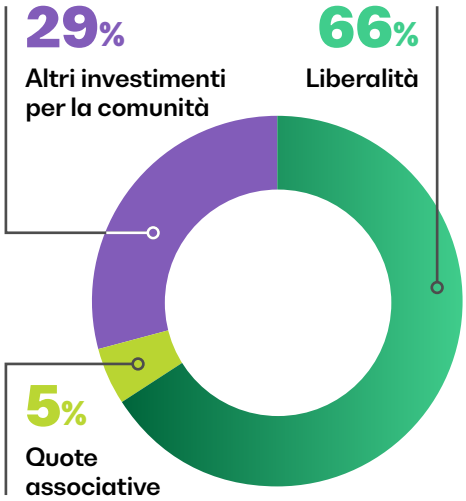
Sport & play	Health & wellbeing	Tech4good
Solidarietà Aziendale		*Social Innovation*
• Maratone solidali	• WeWorld, COOPI, Fondazione Libellula • Donazioni • Fundraising	• GoBeyond • Collaborazioni con startup a impatto sociale e ambientale (Gamindo, Develhope, ReLearn)

Colleague engagement	Emergency Relief
• 4 ore lavorative al mese da dedicare ad attività di volontariato	Supporto a: • Emilia Romagna • Turchia

Investimenti nella comunità per ambito



Investimenti nella comunità per tipologia



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

Social Innovation

La Social Innovation è per Sisal una risorsa strategica, quale fonte di trasformazione sociale e motore di cambiamento. Agiamo per apportare risposte concrete e costruttive a problemi di ordine economico e sociale, con l'obiettivo di **contribuire allo sviluppo della società in modo innovativo**.

GoBeyond Startup

ReLearn

Nel 2023 abbiamo deciso di collaborare con ReLearn per monitorare i rifiuti prodotti nei nostri uffici, per ridurre il nostro impatto ambientale e diffondere una cultura della sostenibilità tra dipendenti. Grazie al prodotto Nando, un sensore plug-and-play installato sui normali cestini, ReLearn raccoglie dati accurati per analizzare la produzione di rifiuti e il tasso di qualità della differenziazione. Questa misurazione abilita la startup e il cliente a fare report di sostenibilità più rigorosi e ad aumentare la consapevolezza della propria community. Abbiamo, quindi, avviato un pilota installando i sensori presso le sedi più popolate: l'headquarter di Milano e il piano terra della sede di Roma.

gamindo

Abbiamo collaborato con Gamindo durante il Sustainability Month lanciato da Sisal nel 2023. Abbiamo quindi ideato un *Daily Quiz* a tema sostenibilità, un gioco pensato per sensibilizzare e coinvolgere la popolazione aziendale in maniera divertente ma anche per generare valore per le comunità: ogni risposta corretta data dai colleghi, infatti, corrispondeva ad una donazione erogata da Sisal. Hanno preso parte alla sfida oltre 430 colleghe e colleghi da Italia, Albania, Turchia e Marocco. Le oltre 5.000 risposte corrette hanno contribuito a una donazione di 15.000 euro a COOPI, un'organizzazione che interviene nei contesti più vulnerabili accompagnando le comunità verso la ripresa e lo sviluppo duraturo.

DEVELHOPE

A fine 2023 abbiamo individuato con Develhope una sinergia progettuale nell'ambito dell'innovazione sociale. Ad aprile 2024 è stata quindi lanciata una partnership grazie alla quale Sisal impatterà positivamente sulla vita di oltre 1.000 persone, sponsorizzando corsi di formazione introduttivi e assegnando 20 borse di studio, per lo sviluppo di nuove competenze in ambito tech, a studenti residenti prevalentemente nel Sud Italia, coprendo per intero il costo del corso.

Premio tesi di laurea Ingenio al femminile

Il Premio tesi di laurea Ingenio al femminile è promosso dal Consiglio Nazionale degli Ingegneri per premiare le migliori tesi in ingegneria delle neolaureate. Abbiamo deciso di essere Ambassador del Premio per valorizzare il talento delle laureate in ingegneria e per favorire l'ingresso di figure femminili in aree tecniche e digitali. Il tema individuato per la terza edizione del Premio era "Engineering for People": l'ingegneria a supporto delle "5P" individuate dalle Nazioni Unite come driver di sviluppo sostenibile: *People, Peace, Prosperity, Partnership, Planet*. 286 sono stati i lavori presentati ed esaminati dalla commissione scientifica per individuare le tre tesiste a cui assegnare i premi per proseguire con la loro ricerca.

Positive Impact Plan - Tech4Good Award

Flutter ALPHA HUB Tech4Good Award

A luglio 2023, Flutter ha lanciato la prima edizione del "Tech4Good Award" in collaborazione con Alpha Hub, la piattaforma che connette le startup al mondo Flutter. L'obiettivo del premio è quello di sostenere le startup che utilizzano la tecnologia per affrontare grandi sfide sociali e per il bene della collettività. Sisal ha fornito supporto al programma, condividendo la propria esperienza maturata attraverso sette edizioni della Call for Ideas di GoBeyond, e ha offerto alle sei startup selezionate un workshop finalizzato all'acquisizione degli strumenti necessari per valutare e misurare l'impatto della propria tecnologia.

GoBeyond: la piattaforma di innovazione responsabile

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

Nato nel 2017 come contest per startup, nel 2023 GoBeyond è diventato un **programma strutturato** che si basa su **tre pilastri strategici**: la **Call for Ideas**, l'**Academy** e la **Community**.

Call for ideas | Academy | Community

7
edizioni da record dal 2017

+1.600
Startup candidate

440.000 €
di grant erogati in 7 edizioni

27
partner

La settima edizione della **Call for Ideas**, tenutasi nel 2023, ha visto la partecipazione record di **oltre 450 startup** (+29% rispetto al 2022) che operano in settori ad alto impatto sociale, come healthcare, ICT, clean technology, food & beverage, fashion, education e lifestyle. Tra le startup presenti, il **35% erano a leadership femminile**, dato ben al di sopra della media nazionale, e il **40% offrivano un prodotto/servizio già attivo** o comunque pronto per essere immesso sul mercato.

In questa **edizione record**, sono state premiate complessivamente **17 startup**. A vincere il premio dell'edizione 2023 è stata **MgShell**, una startup che sviluppa un prodotto pensato per rivoluzionare l'approccio terapeutico in campo oftalmico: un dispositivo intraoculare e biodegradabile a rilascio di un farmaco in grado di replicare l'attuale pratica clinica senza la necessità di procedure chirurgiche, aumentando così l'aderenza dei pazienti al trattamento e riducendo i costi sanitari. Per il primo anno è stato anche riconosciuto un premio speciale per le startup concept-only (realtà imprenditoriali non ancora costituite e senza un prodotto o servizio testato): sono tre le startup che si sono aggiudicate l'accesso gratuito allo Startup Builder, il percorso di incubazione online di Startup Geeks.

La **GoBeyond Academy** ha inoltre proseguito il proprio impegno nella formazione erogando **tre workshop gratuiti** per acquisire e mettere in campo le competenze utili alla generazione, sviluppo e imple-

I numeri dell'edizione 2023

15 partner

17 startup premiate

€ 50.000 di grant equity free

456 startup di cui **35%** a leadership femminile, **40%** con idee pronte o già attive sul mercato (+29% rispetto al 2022)

+130.000 persone raggiunte con il live streaming su "La Repubblica" durante la Call for Ideas 2023

mentazione di un'idea imprenditoriale a impatto sociale e ambientale. **71 partecipanti** (il 39% dei quali ha partecipato a più di un workshop) hanno potuto approfondire la metodologia del *design-thinking*, del *business model canvas* e tecniche di *public speaking* per accelerare i propri progetti. Infine, attraverso la nostra **Community**, ispiriamo i GoBeyonders del futuro e creiamo contenuti ed eventi per dare la visibilità necessaria alle startup per crescere e fare networking. Abbiamo organizzato **3 eventi** per coinvolgere e connettere partner, startupper e l'Innovation Community di Sisal su temi rilevanti quali l'Intelligenza Artificiale generativa, il fallimento come motore dell'innovazione e il bilanciamento vita-lavoro per uno startupper. In occasione del **primo community event** di GoBeyond, abbiamo collaborato con Regusto, startup innovativa finalista della Call for Ideas 2022, per recuperare le eccedenze alimentari e ridurre l'impatto ambientale generato dall'evento. In particolare, abbiamo ottenuto: 4.000 pasti equivalenti, 2.000 kg di CO_2e evitata, 4.000 m^3 di acqua risparmiata e 6.000 m^2 di suolo risparmiato.

GoBeyond Academy & Community 2023

3 eventi per la Community
live talks
workshop

+1800 persone coinvolte

18 ore di formazione promossa

Solidarietà aziendale

Sisal investe costantemente in progetti e iniziative di Solidarietà Aziendale, per **costruire relazioni di valore con la comunità** in cui opera e **promuovere una crescita inclusiva e il benessere collettivo**. Ci impegniamo in favore di cause sociali e ambientali o a supporto di situazioni emergenziali, attraverso progetti di volontariato aziendale, donazioni e iniziative di fundraising, partnership con associazioni e organizzazioni non profit. Nel 2023, Sisal ha stanziato **886.200 euro su progetti e iniziative a supporto della comunità**.

WeDo: il programma di solidarietà aziendale

Nel 2023 sono aumentate in maniera significativa le persone coinvolte nel programma WeDo e il numero di ore che hanno dedicato al volontariato: un successo significativo per il progetto, ideato dalle persone di Sisal stesse, che contribuisce a generare impatto sociale sul territorio.

886.200 euro
investiti a supporto della comunità

WeDo è il nostro programma di solidarietà aziendale: un'idea nata nel 2018 per consentire alle nostre persone di dedicare ore lavorative ad iniziative di volontariato, assecondando un desiderio di aiutare e sentirsi utili. Un progetto che rientra pienamente nell'approccio che ci contraddistingue da sempre: **integrare la responsabilità sociale all'interno della cultura aziendale**, in un'ottica di vera sostenibilità. Negli anni WeDo si è trasformato in un programma sempre più articolato e finalizzato ad individuare e soddisfare i bisogni della nostra comunità di appartenenza e di prossimità. Questo grazie alla **creazione di un ampio network di non profit presenti e attive sul territorio e il coinvolgimento diretto delle nostre persone** a supporto dei progetti delle tante associazioni che contribuiscono a fare del bene al Paese, rafforzando il senso di appartenenza all'azienda e alla comunità più in generale. I **tre pilastri** del programma WeDo sono:

- **Volontariato aziendale**, sia individuale che di gruppo.
- **Supporto alle comunità locali**.
- **Sostegno economico** attraverso donazioni e raccolte fondi.

I numeri del portale WeDo nel 2023 – Italia

79
progetti di volontariato attivati nel corso dell'anno

37
associazioni non profit registrate

10
associazioni non profit sostenute

Il programma si basa sulla possibilità, per ciascun collega, di utilizzare **fino a 4 ore lavorative al mese** per fare volontariato attraverso la **piattaforma aziendale WeDo**, un portale mobile & user friendly che connette i colleghi alle associazioni che hanno scelto di aderire al nostro network. Sul portale è possibile scoprire le iniziative sostenute da Sisal, i volontariati di gruppo svolti dai colleghi di altre funzioni, eventuali raccolte fondi e donazioni in corso, oltre ad aggiornarsi su quanto accade nel mondo della solidarietà e segnalare associazioni o cause da sostenere. Nel corso del 2023, si è dedicata particolare attenzione all'organizzazione di attività di gruppo con l'obiettivo di avvicinare un numero crescente di colleghi al mondo del non profit e del volontariato. Nell'ambito di WeDo anche le consociate estere del Gruppo hanno promosso iniziative di solidarietà, volontariato e charity nei Paesi in cui Sisal opera. Un modo concreto per rendere tutti i team parte attiva delle comunità di appartenenza e per unirli virtualmente in una filosofia di aiuto concreto ai propri territori di riferimento.

Le associazioni sostenute nel 2023

Comunità Oklahoma
Onlus che si occupa di minori che attraversano periodi di fragilità o gravi problemi familiari, tramite l'accoglienza e l'offerta di percorsi educativi che li conducono al reinserimento sociale.

Playmore! Ssd
Organizzazione sportiva non profit che promuove attività rivolte a tutti, in particolare a persone in condizioni di fragilità, per favorire un sano scambio costruttivo tra i partecipanti attraverso la promozione di sport, salute e integrazione.

Susan G. Komen Italia
Organizzazione basata sul volontariato, in prima linea nella lotta ai tumori del seno, attraverso il sostegno alla ricerca, alla prevenzione e alla promozione della tutela della salute femminile.

Rise Against Hunger Italia
Onlus impegnata a combattere la fame nel mondo attraverso la distribuzione di cibo e altri aiuti umanitari alle popolazioni in gravi condizioni di emergenza.

Plastic Free Odv Onlus
Organizzazione di volontariato che ha l'obiettivo di informare e sensibilizzare più persone possibili sulla pericolosità dell'inquinamento da plastica, attraverso l'organizzazione di eventi di clean up, di interventi sul territorio e di attività nelle scuole e nei Comuni.

L'Arte nel Cuore Onlus
Onlus che supporta l'integrazione dei ragazzi con disabilità attraverso l'espressione delle loro qualità artistiche, in un percorso formativo che li aiuti concretamente nello sviluppo delle loro potenzialità.

Fondazione Cesvi Onlus
Onlus che opera in tutto il mondo per supportare le popolazioni più vulnerabili favorendo lo sviluppo sostenibile, attraverso la promozione dei diritti umani, l'attenzione alla salute e benessere e la creazione delle condizioni per permettere loro di raggiungere le proprie aspirazioni.

WeWorld Onlus
ONG che si impegna in favore dell'ambiente e dei diritti fondamentali di ogni essere umano, in particolare di donne e bambini, attraverso il contrasto alla povertà, alla violenza e alle ingiustizie e la promozione di percorsi di sviluppo sostenibile nel rispetto dell'ambiente.

WorldRise Onlus
Organizzazione non-profit che agisce per la conservazione efficace dei mari italiani, facilitando un cambiamento positivo che riconnetta le persone al mare, crei consapevolezza circa l'importanza dell'oceano e si concretizzi in un impegno collettivo per la sua salvaguardia.

Coopi – Cooperazione Internazionale
Organizzazione umanitaria il cui scopo è quello di interrompere il ciclo della povertà e aiutare le popolazioni colpite da guerre, crisi socioeconomiche o calamità naturali a raggiungere ripresa e sviluppo durevole.

Le iniziative di volontariato del 2023

Milano Relay Marathon

In partnership con: **PlayMore! e Comunità Oklahoma**

Oltre 70 colleghi hanno partecipato all'edizione 2023 della Milano Relay Marathon, la staffetta non competitiva il cui obiettivo è raccogliere fondi in favore delle associazioni non profit che aderiscono al Charity Program legato all'evento. I colleghi si sono attivati anche individualmente sul portale Rete Del Dono, raccogliendo oltre 1.700€ che si sommano alla donazione devoluta da Sisal alle due organizzazioni non profit partner di questo evento: PlayMore! e Comunità Oklahoma.

72 partecipanti Sisal	**18** squadre	**Oltre 9.000 euro** raccolti e donati

Race for the Cure Roma

In partnership con: **Susan G. Komen Italia**

La squadra WeDo - la Solidarietà in Sisal, composta da un gruppo di colleghi romani, ha partecipato alla Race for the Cure, la grande manifestazione per la lotta ai tumori del seno che si svolge a Roma, al Circo Massimo, sotto l'Alto Patronato del Presidente della Repubblica. L'evento aveva l'obiettivo di sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza della prevenzione e di raccogliere fondi per sostenere progetti di ricerca, prevenzione e sostegno. La partecipazione dei colleghi alla tradizionale ed emozionante corsa di 5 km nelle vie del centro di Roma è stata possibile anche grazie al contributo che Sisal ha devoluto all'associazione organizzatrice dell'evento, Komen Italia.

36 partecipanti Sisal	**5 km** percorsi	**1.000 euro** donati

Confezionamento Razioni Alimentari

In partnership con: **Rise Against Hunger Italia**

Oltre 100 colleghi hanno lavorato in squadre per preparare migliaia di razioni alimentari composte da 5 semplici ingredienti: riso, soia, verdure disidratate, vitamine e sali minerali. Le razioni, destinate al Programma di Scolarizzazione dello Zimbabwe, sono state distribuite agli studenti delle scuole locali, aiutando così a combattere la malnutrizione e incoraggiando la frequenza scolastica. Questo intervento in particolare ha potuto sostenere 200 bambini per un intero anno scolastico.

102 partecipanti Sisal	**42.000 razioni** di cibo preparate	**200 bambini** sostenuti per un intero anno scolastico	**22.500 euro** donati

Environmental Cleaning

In partnership con:
Plastic Free

Circa 80 colleghi della sede romana hanno partecipato ad una attività di pulizia e raccolta rifiuti contribuendo alla riqualificazione di un'area del Parco della Caffarella di Roma. Grazie al loro lavoro, sono stati raccolti oltre 600 kg di rifiuti, in prevalenza plastica e vetro. Tutti i rifiuti raccolti sono stati correttamente differenziati e smaltiti grazie alla collaborazione con Ama - Azienda Municipale Ambiente di Roma.

79 partecipanti Sisal	**600 kg** di rifiuti raccolti	**9.200 euro** donati

Piantumazione alberi a Tirana

Parco nazionale di Tirana

Un gruppo di 16 colleghi del Digital Hub Albania ha lavorato insieme per piantare 40 alberi all'interno del Parco nazionale di Tirana. L'attività non solo ha contribuito alla riforestazione locale, ma è servita anche a sensibilizzare i colleghi sui temi inerenti ai cambiamenti climatici e sulle azioni che possiamo attuare per contrastarli.

16 partecipanti Sisal	**40 alberi** piantati	**32 ore** per condurre l'attività	**1.500 euro** donati

Tecnologie sostenibili e green coding

Tumo Digital Center di Tirana

Alcuni colleghi dell'hub albanese hanno condiviso le loro abilità di coding con ragazze e ragazzi del Tumo Digital Center di Tirana. Una giornata dedicata all'uso sostenibile degli strumenti digitali, per stimolare la curiosità delle nuove generazioni verso le materie STEM e le nuove professioni digitali e accompagnarle negli studi e nella loro futura carriera.

4 partecipanti Sisal	**1 giornata** dedicata alla formazione STEM delle nuove generazioni

Clean Up a Istanbul

Istanbul, spiaggia di Sile

Un gruppo di colleghi di Sisal Şans ha partecipato ad un evento di "clean up" presso la spiaggia di Sile, a Istanbul, organizzato dal nostro partner Demiroren, insieme a dipendenti di altre aziende del Gruppo turco: nelle due ore dedicate all'attività di volontariato sono stati raccolti 450 kg di rifiuti.

14 partecipanti Sisal	**450 kg** di rifiuti raccolti

Le donazioni devolute da Sisal nel 2023

Emergenza Freddo in Ucraina

A sostegno di: **CESVI**

Sostegno al progetto Emergenza Freddo in Ucraina di CESVI, che offre un aiuto concreto e tempestivo per l'inverno a oltre 20.000 persone, garantendo accesso agli Heating Points - rifugi caldi, sicuri e dignitosi - durante i mesi più freddi a Bucha in Ucraina. Si tratta di unità fisse e mobili allestite in prossimità delle scuole in collaborazione con il Governo locale, per garantire un punto riscaldato, cibo, servizi igienici e shelter di protezione in caso di attacchi missilistici. Il contributo di Sisal ha garantito cibo e beni di prima necessità per circa 2.400 persone per 2 mesi in 3 strutture.

circa 2.400 persone
hanno ricevuto cibo e beni di prima necessità per 2 mesi in 3 strutture

Quiz Solidale con Gamindo

A sostegno di: **Coopi**

Durante il Sustainability Month, i colleghi di tutti i Paesi sono stati coinvolti in un quiz solidale: per ogni risposta corretta, Sisal ha contribuito con una donazione a Coopi – Cooperazione Internazionale, sostenendo il progetto di reinserimento psicosociale ed economico di 33 ragazze madri vittime di guerra nella Repubblica Democratica del Congo. L'intervento mira a migliorare le condizioni di vita delle madri adolescenti e dei loro figli nati da stupro attraverso assistenza fisica, psicologica e materiale, con l'obbiettivo di aiutare le vittime e le loro famiglie affinché superino il danno subito, conducano una vita dignitosa e partecipino alla riconciliazione e al consolidamento della pace all'interno delle comunità.

33 ragazze madri vittime di guerra
della Repubblica Democratica del Congo hanno effettuato
un percorso di reinserimento psicosociale ed economico

Helpline

A sostegno di: **WeWorld**

Sisal ha avviato una partnership con WeWorld, attivando una helpline dedicata alle donne in situazioni di difficoltà. Attraverso questo primo contatto, una psicologa può farsi carico delle richieste di aiuto e indirizzare le donne secondo le loro necessità.

21
contatti telefonici

8 donne
iscritte al programma di sostegno WeWorld

Inclusione attraverso la recitazione	*A sostegno di:* **Associazione Arte nel Cuore**

È proseguito anche nel 2023 il sostegno all'Associazione Arte nel Cuore e al loro percorso formativo nella disciplina della Recitazione, dedicato a ragazzi con disabilità e non. Ha l'obiettivo di migliorarne la qualità della vita attraverso l'arte, intesa come linguaggio universale privo di barriere, e di promuoverne l'inclusione sociale e lavorativa tramite la formazione artistica.

200 ragazzi
sostenuti nel percorso formativo

"No Plastic More Fun"	*A sostegno di:* **WorldRise**

Il punto vendita Sisal Wincity di Milano ha aderito al progetto collettivo "No Plastic More Fun" promosso da Worldrise, avendo dimostrato di possedere gli standard di sostenibilità ambientale necessari.
Il Punto vendita è entrato a far parte di una rete di locali impegnati a non utilizzare la plastica monouso in favore di soluzioni più sostenibili, come materiali riutilizzabili o stoviglie compostabili. Una decisione che consolida le scelte intraprese: da tempo, infatti, il punto di vendita predilige l'uso di vetro, alluminio e materiali compostabili o riciclabili.

Plastic Free
punto vendita Sisal Wincity di Milano

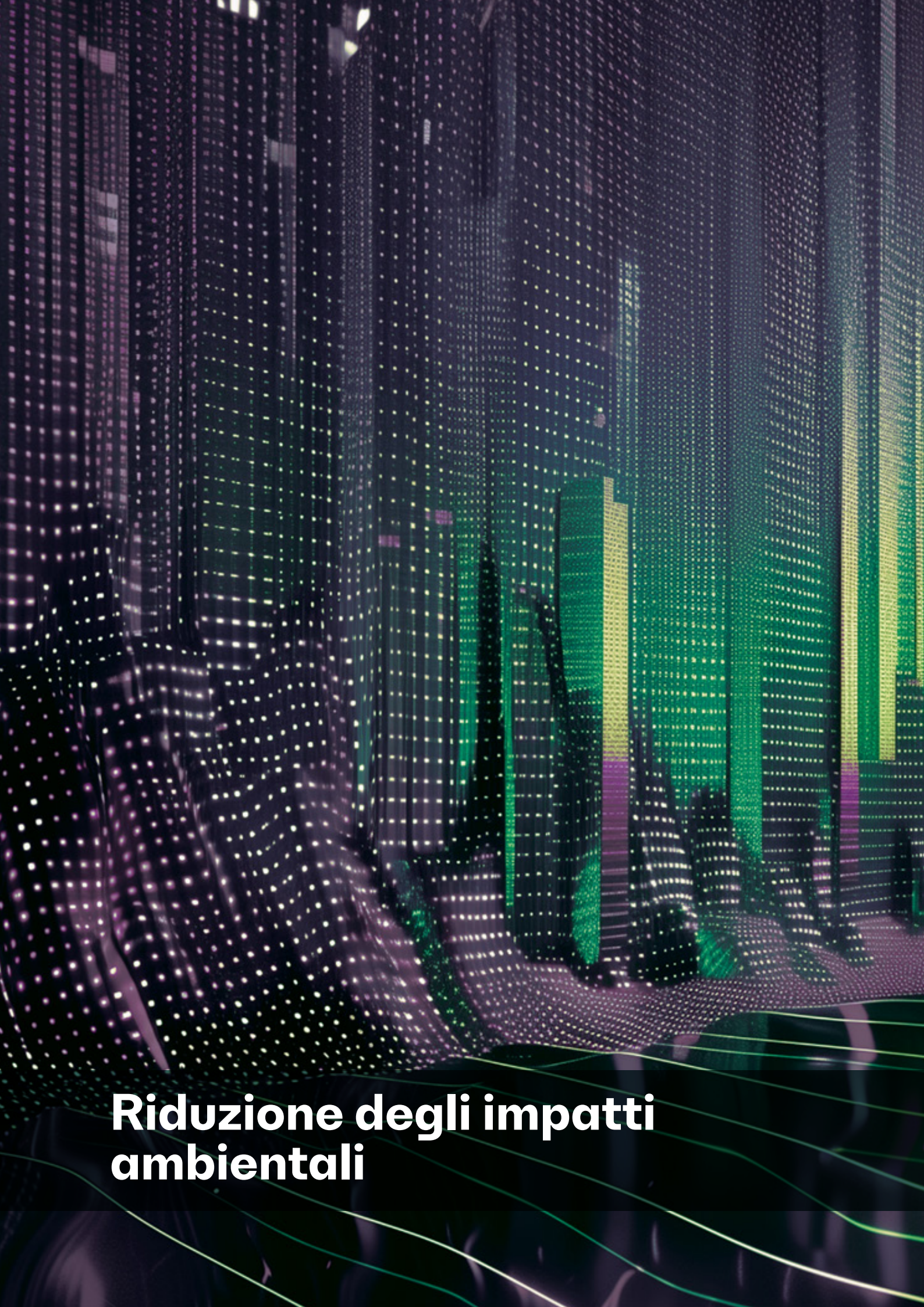
Supporto alle situazioni d'emergenza

Terremoto in Turchia

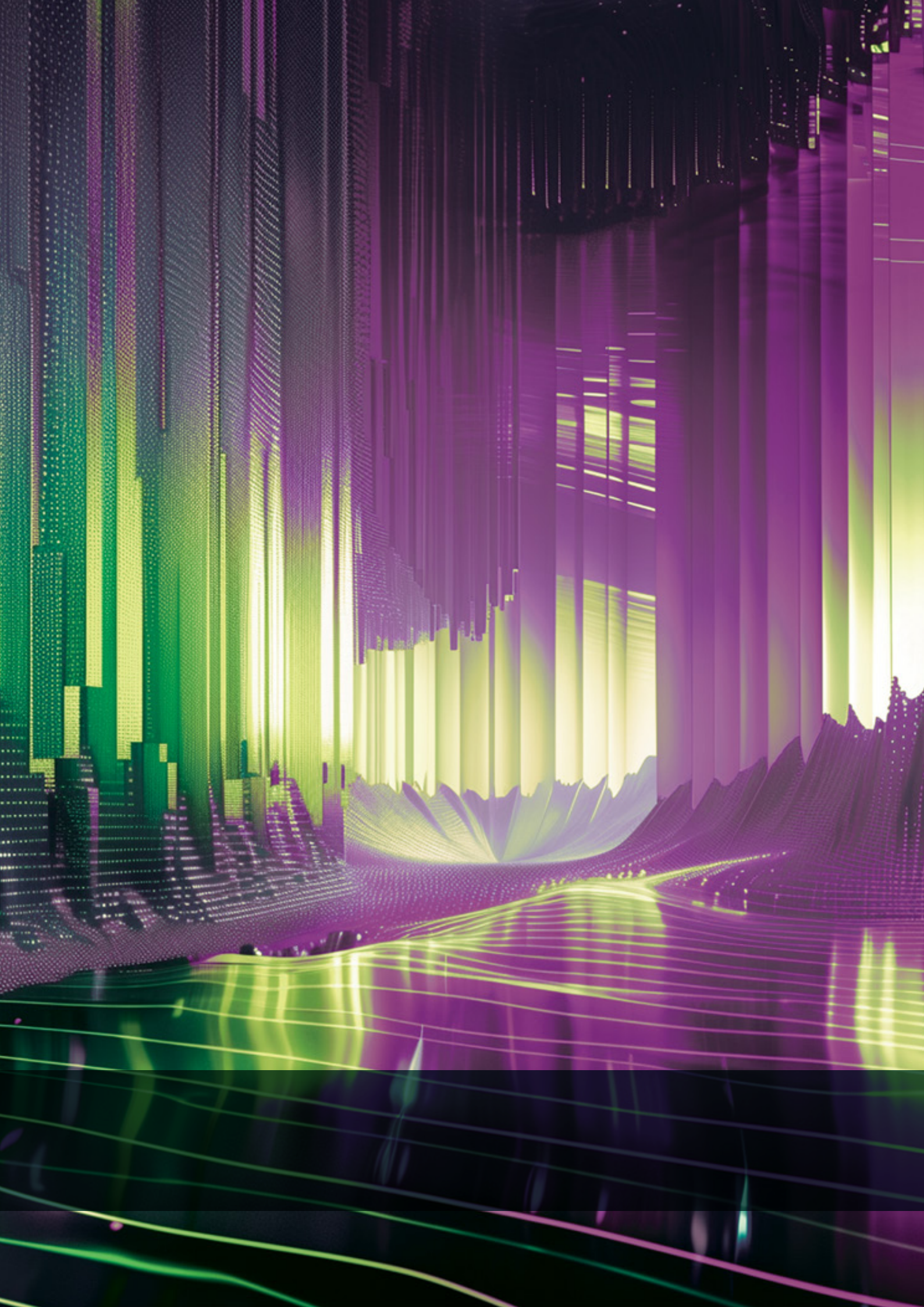
Sisal Sans (Turchia) ha raccolto e donato 367.000 euro per sostenere le necessità di alloggio nel sud-est della Turchia a seguito del terremoto. Sono state realizzate e consegnate 90 case container destinate all'AFAD (Presidenza per la Gestione dei Disastri e delle Emergenze - Ministero dell'Interno). Sono stati erogati anche ulteriori 165.000 euro a supporto dei ricevitori colpiti dal sisma.

Alluvione in Emilia-Romagna

A seguito dell'approvazione del Decreto-legge 1° giugno 2023, n. 61 ("Decreto Alluvione"), Sisal ha realizzato una quarta estrazione settimanale aggiuntiva del SuperEnalotto, i cui proventi sono stati interamente devoluti alla gestione dell'emergenza. In particolare, quanto raccolto è stato destinato in parte ad interventi di recupero di edifici con funzioni sociali e in parte ad associazioni attive sul territorio colpito dall'alluvione.



Riduzione degli impatti ambientali



Sisal sta portando avanti un piano di azioni per tutelare l'ambiente, ridurre il consumo di risorse naturali e creare valore sostenibile.

Per contrastare e mitigare gli effetti delle nostre attività sul clima e sull'ecosistema, in Sisal ci impegniamo a guidare il cambiamento nel nostro settore, agendo per **ridurre il nostro impatto ambientale**, **ma anche per ispirare gli altri a fare lo stesso**, siano essi partner o concorrenti. Abbiamo strutturato un **percorso per comprendere**, **mappare e misurare i nostri impatti ambientali** lungo l'intera catena del valore, in termini di emissioni, consumi energetici e utilizzo delle materie prime in un'ottica di economia circolare, e abbiamo **fissato obiettivi di riduzione a breve e lungo termine**.

Stiamo inoltre investendo in tecnologie che ci consentano di monitorare con precisione e comunicare pubblicamente i nostri progressi e in soluzioni innovative che favoriscano la transizione verso un'economia low carbon.
Nel 2023 il percorso di decarbonizzazione di Sisal ha avuto un forte impulso, con la decisione di allineare i nostri obiettivi di riduzione delle emissioni GHG al Science Based Target del Gruppo Flutter.

In particolare, vogliamo raggiungere le **Zero emissioni nette di CO_2 equivalente entro il 2035**.

Le tappe del 2023

-15% di consumi energetici

attraverso illuminazione LED[40] (rispetto al 2022)

Raggiunto l'obiettivo al 2024 con un anno di anticipo

(pag. 141)

-13% di consumi energetici

dell'intero Gruppo Sisal (rispetto al 2022)

(pag. 148)

100% di energia elettrica

certificata da fonti rinnovabili

(pag. 143)

-15% di carta consumata

(rispetto al 2022)

(pag. 152)

3.472 ton di CO_2eq evitate

grazie ad acquisto di certificati di Garanzia d'Origine (GO) e Energy Attribute Certificates (EACs)

(pag. 143)

1.758 ton di emissioni digitali

Neutralizzate con progetti certificati di stoccaggio della CO_2e

(pag. 150)

40 100% degli uffici e punti vendita diretti in Italia.

I nostri obiettivi

9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE · 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI · 13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO · 15 VITA SULLA TERRA	Valore obiettivo	Anno di riferimento	Avanzamento 2023	
Riduzione delle emissioni GHG (scope 1, 2 market based e 3)*	-50%	2030	**18%*** **	+
Emissioni GHG (scope 1, 2 market based e 3)*	0	2035	**32.684 ton CO_2e**	+
Riduzione dei consumi energetici attraverso illuminazione LED (100% degli uffici e punti vendita diretti in Italia)**	-5%	2024	**-15%**	

* Baseline 2022. Include l'utilizzo di strumenti di compensazione.
** Baseline 2022.
*** Nel 2023 Sisal ha potenziato la rendicontazione delle emissioni di Scope 3, il parco auto della flotta aziendale è aumentato del 2% comportando l'aumento delle emissioni Scope 1, il numero di punti vendita partner è aumentato del 3%, il numero di dipendenti è aumentato dell'8%. Infine, l'estensione della presenza di Sisal nei mercati esteri ha comportato l'acquisto di asset il cui impatto emissivo ha contribuito alle emissioni Scope 3.

I target di riduzione delle emissioni GHG sono stati ridefiniti per allinearci agli obiettivi Net Zero di Flutter.

Target raggiunto | Progresso in linea con il target | Nuovo Target

GO ZERO

Sisal contribuisce, inoltre, al pilastro "**Go Zero**" del **Positive Impact Plan** di **Flutter,** che rappresenta l'impegno del Gruppo ad agire sul clima e mitigare l'impatto ambientale, riducendo a zero le emissioni nette di carbonio.

Go Zero: Obiettivo

NET ZERO
entro il 2035

Contributo di Sisal

100%
Energia da fonte rinnovabile

-13%
di consumi energetici del Gruppo nel 2023

Strategia per il contrasto del cambiamento climatico

Sisal consolida ogni giorno il proprio impegno a ridurre le emissioni climalteranti, mitigare o ridurre i rischi legati al cambiamento climatico e a favorire la transizione verso un'economia a basse emissioni di carbonio, soprattutto attraverso la ricerca e l'implementazione di soluzioni innovative anche attraverso il coinvolgimento attivo di fornitori e partner. L'azione contro il cambiamento climatico riveste un ruolo fondamentale per il futuro del pianeta e della società e per questo la nostra gestione degli impatti ambientali si basa su **criteri di prevenzione**, **protezione**, **informazione e partecipazione**.

Da sempre consideriamo parte integrante della nostra strategia per il contrasto al cambiamento climatico la **governance sui temi ambientali**, **guidata dal Comitato di Sostenibilità**, la **gestione dei rischi climatici** integrati nell'Enterprise Risk Management, lo sviluppo di un'adeguata offerta a supporto della transizione verso un'economia ecosostenibile, il monitoraggio di **metriche e obiettivi** per misurare e gestire le performance ambientali, i rischi e le opportunità, nonché la diffusione delle conoscenze e la formazione in ambito ESG e *climate change*.

Nel 2023 abbiamo rafforzato ulteriormente le metodologie di **analisi e misurazione** per la rendicontazione delle nostre *performance* ambientali, con l'obiettivo di **ampliare e consolidare l'inventario delle emissioni GHG** derivanti dalle nostre attività.

Considerata l'importanza dei dati e delle informazioni ambientali, proseguiremo nel migliorare la qualità della nostra reportistica attraverso l'implementazione a cura di Flutter di **Salesforce Net Zero Cloud**, un tool che consentirà a tutto il gruppo di semplificare la gestione dei dati ambientali, la rendicontazione e il monitoraggio delle attività di riduzione.

Sulla base delle analisi condotte, abbiamo ridefinito i nostri **obiettivi di riduzione delle emissioni GHG dirette** e indirette in linea con il **Positive Impact Plan** di **Flutter**, su cui lavoreremo coinvolgendo i nostri fornitori e clienti per ridurre le emissioni lungo l'intera catena del valore, e abbiamo aggiornato la baseline al 2022 rispetto alla quale valutare il raggiungimento degli obiettivi[41].

Il nostro impegno si sviluppa in sinergia con quello di Flutter, che ha presentato **un obiettivo di riduzione delle emissioni climalteranti approvato dalla Science Based Target initiative (SBTi) ad aprile 2024**.

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

Principali iniziative di efficientamento energetico e riduzione delle emissioni GHG

Aree di intervento			
Macrotema	**Indicatore**	**Iniziativa/Azione**	**Benefici/Performance**
Retail & Building	• Consumi energetici • Emissioni dirette e indirette GHG (Scope 1 e 2)	Sostituzione di impianti di climatizzazione obsoleti con l'installazione di sistemi di riscaldamento e condizionamento più efficienti	• Risparmio di energia elettrica consumata[1] • Emissioni di CO_2 equivalente evitate grazie a minor presenza di perdite di gas refrigerante o a perdite di gas refrigerante più *green*, ovvero con GWP[2] inferiore
	• Consumi energetici • Emissioni indirette GHG (Scope 2)	Le sedi e i negozi a gestione diretta di Sisal utilizzano il 100% di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili (coperti da certificati Garanzia di Origine per l'Italia e Certificati di Attribuzione Energetica per le controllate estere)	• **3.472 tonnellate di CO_2 equivalente evitate** nel 2023
		Prosecuzione del progetto di relamping, con la sostituzione dei corpi illuminanti a incandescenza con illuminazione LED, già avviato negli scorsi anni	• Risparmio energetico totale pari a **oltre 600.000 KWh** entro il 2025, pari a **oltre 150 tonnellate di CO_2 equivalente evitate**
		Installazione di un impianto solare (fotovoltaico) per l'autoproduzione di energia elettrica da fonti rinnovabili, entro il 2025, presso il punto vendita di Firenze, via Livorno	• **Oltre 20.000 KWh** di energia elettrica dalla rete **risparmiati** • Circa **8 tonnellate di CO_2 equivalente evitate** entro il 2026 (stimate)
		Implementazione su sedi e/o Punti Vendita di un BMS (Building Management System) per il monitoraggio centralizzato dei consumi energetici.	• **Misurazione dettagliata** dei consumi **energetici** in tempo reale • Partizione dell'impianto (generale, condizionamento e illuminazione) anche per monitorare i dispositivi più energivori e identificare in tempo utile eventuali perdite lungo la rete

(1) Il risparmio energetico ivi menzionato è da intendersi riferito al solo progetto di sostituzione degli impianti di climatizzazione obsoleti, al netto di potenziali eventuali aumenti dei consumi di energia elettrica correlati ad altre azioni/attività/impianti.
(2) *Global Warming Potential*, potenziale di riscaldamento globale. Fattore di caratterizzazione che descrive l'impatto in termini di forzante radiativo di un'unità basata sulla massa di un dato gas a effetto serra in relazione a quello dell'anidride carbonica durante un certo periodo di tempo.

Aree di intervento			
Macrotema	**Indicatore**	**Iniziativa/Azione**	**Benefici/Performance**
Retail & Building		Esternalizzazione CED (Centro Elaborazione Dati) nella sede di Roma, Sacco e Vanzetti	• Risparmio energetico
		Regolazione sistema di illuminazione interno con dimmerazione 0-100%	• Risparmio energetico
	• Consumi energetici • Emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Sisal utilizza **Green Data Center** per garantire affidabilità per tutte le esigenze informatiche aziendali e ottenere risultati di alta efficienza energetica	• In Italia i Green Data Center utilizzano il **100% di energia elettrica da fonti rinnovabili**, per un totale di **emissioni evitate pari a circa 380 emissioni di CO_2 equivalente** nel 2023. A livello globale, oltre il 62% di energia elettrica utilizzata dai Green Data Center proviene **da fonti rinnovabili**
		Clausola Green per i Punti Vendita a gestione indiretta: i partner dovranno impegnarsi ad attivare un contratto di fornitura di energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile	• Risparmio energetico • Riduzione emissioni Scope 3 • Sensibilizzazione dei partner
		Offerta **tariffa green** per energia da fonti rinnovabili: offriamo ai partner la possibilità di attivare contratti green a tariffe vantaggiose	• Risparmio energetico • Riduzione emissioni Scope 3 • Sensibilizzazione dei partner
		Avviato pilota per l'implementazione di requisiti ambientali nelle gare d'appalto	• Selezione di fornitori con forte commitment in termini di riduzione delle emissioni di CO_2 equivalente (es. target Net Zero) • Riduzione emissioni Scope 3 • Sensibilizzazione delle terze parti

Aree di intervento			
Macrotema	**Indicatore**	**Iniziativa/Azione**	**Benefici/Performance**
Processi interni	• Consumi Energetici • Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Prosegue la transizione della flotta aziendale con modelli ibridi ed elettrici, escludendo quelli termici	• Ridurre le emissioni dirette di CO_2 equivalente di circa il 5-10% entro il 2025 (a parità di n. di veicoli)
	• Emissioni Digitali	Misurazione della carbon footprint delle emissioni digitali 2022 della piattaforma Sisal.it. La misurazione proseguirà anche nel 2023	• **1.758 tonnellate di CO_2 equivalente** compensate nel 2023 attraverso progetti di stoccaggio della CO_2e certificati
		Avviato progetto di efficientamento ed ottimizzazione dei consumi energetici della piattaforma Sisal.it	• Riduzione emissioni digitali • Sensibilizzazione dei clienti
Processi interni	• GHG Carbon Inventory	Nel 2023 Sisal ha rafforzato le metodologie e il perimetro di rendicontazione della Carbon Inventory, allineandosi anche al Positive Impact Plan e al *Science Based Target* di Flutter	• Aggiornamento della baseline (2022) rispetto alla quale valutare il raggiungimento degli obiettivi • Aggiornamento dei target di riduzione Net Zero • Rendicontazione di n. 1 ulteriore categoria Scope 3

Abbiamo inoltre avviato **7 gruppi di lavoro cross-funzionali** con l'obiettivo di mappare, coordinare, promuovere ed implementare tutte le iniziative e i progetti che mirano all'efficientamento energetico, alla riduzione delle emissioni di CO_2 equivalente e alla riduzione e all'utilizzo consapevole delle materie prime.

Gruppi di lavoro cross-funzionali

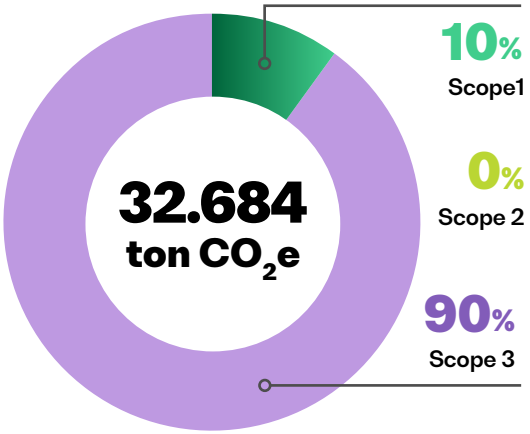
Dematerialization	Sustainable Technologies	Sustainable Store	Green Mobility
Sustainable Procurement	Thermal Paper	Digital Sustainability	

Emissioni e consumi energetici

Emissioni GHG

Per il calcolo delle emissioni dei gas a effetto serra, Sisal si basa sul **GHG Protocol Corporate Standard**, con applicazione di fattori di emissione specifici per geografia e attività.

Nel 2023 abbiamo ulteriormente potenziato ed affinato la rendicontazione delle emissioni Scope 3, introducendo nel calcolo una ulteriore categoria pertinente al settore.

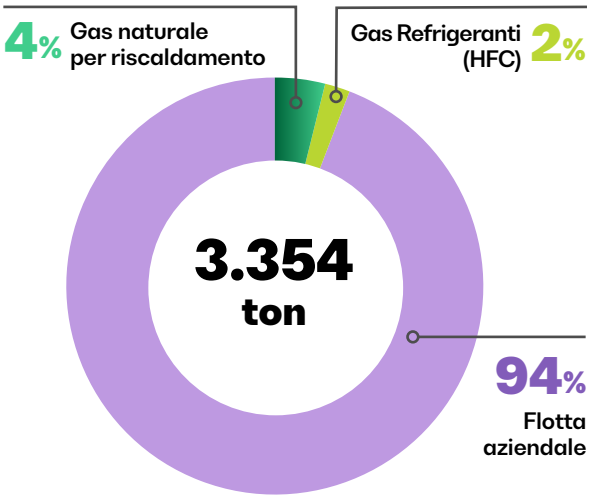


Le emissioni GHG totali sono pari a 32.684 t di CO_2e (+18% rispetto al 2022), risultano essere originate da emissioni dirette Scope 1 (10%) ed emissioni indirette Scope 3 (90%). Le emissioni indirette Scope 2 associate ai consumi di energia elettrica da fonti non rinnovabili sono pari allo 0%, in quanto il 100% dell'energia elettrica acquistata è coperta da Certificati di Garanzia d'Origine (GO), per l'Italia, e Energy Attribute Certificates (EACs)[42] per le controllate estere.

L'incremento delle emissioni nel 2023 è dovuto principalmente ai seguenti fattori:

- potenziamento della rendicontazione delle emissioni di Scope 3;
- aumento del +2% del parco auto della flotta aziendale;
- aumento del 3% del numero di punti vendita partner;
- aumento dell'8% del numero di dipendenti rispetto al 2022;
- acquisto di asset per estensione di Sisal nei mercati esteri, il cui impatto emissivo ha contribuito alle emissioni Scope 3.

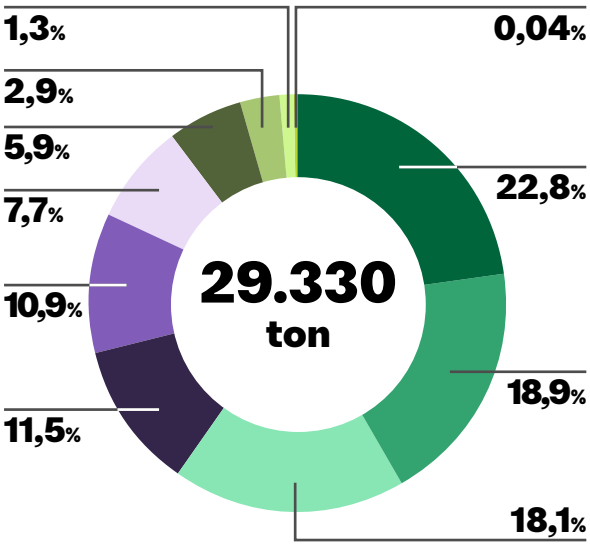
Emissioni Scope 1 per fonte



Le emissioni GHG Scope 1 sono pari a 3.354 t di CO_2e (+1% rispetto al 2022), risultano essere originate principalmente dalle emissioni associate al consumo di carburante della flotta aziendale (94%), dal consumo di gas naturale per il riscaldamento, che ha avuto una riduzione del -24% rispetto al 2022 grazie alla dismissione della caldaia della sede di Roma, viale Sacco e Vanzetti, sostituita con un impianto a pompa di calore alimentato al 100% da energia elettrica. Il consumo di gas refrigeranti contribuisce invece per il 2%.

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

Emissioni Scope 3 per fonte



- Consumo elettrico Punti Vendita indiretti (Tecnologie)
- Consumo elettrico Punti Vendita indiretti (Edifici)
- Acquisto di macchinari
- Logistica affidata a fornitori esterni
- Acquisto di carta
- Viaggi di lavoro
- Spostamenti casa lavoro dipendenti
- Consumi energetici non già compresi in Scope 1 e 2
- Data center
- Rifiuti prodotti nelle attività

Nel 2023 abbiamo ulteriormente esteso la rendicontazione delle **emissioni indirette (Scope 3) considerando le seguenti nove categorie:**

- **Purchased goods and services**: acquisto di carta e consumi energetici delle infrastrutture IT (Data center) affidate a fornitori esterni.
- **Capital goods**: acquisto di tecnologie (es. cabinet, terminali, monitor, etc.).
- **Fuel- and energy-related activities**: consumi non già inclusi in Scope 1 e 2, correlati al trasporto e distribuzione dell'energia.
- **Waste generated in operations**: produzione di rifiuti speciali, tra cui i RAEE, e di rifiuti urbani.
- **Business travel**: viaggi di lavoro effettuati con mezzi non aziendali: treni e aerei.
- **Employee commuting**: spostamenti casa-lavoro del personale dipendente.
- **Upstream leased asset**: consumi energetici degli edifici dei punti vendita indiretti[43].
- **Servizi di Logistica in outsourcing**: servizi di logistica affidati a fornitori esterni.
- **Downstream leased assets**: consumi energetici delle tecnologie presenti nei punti vendita indiretti[43].

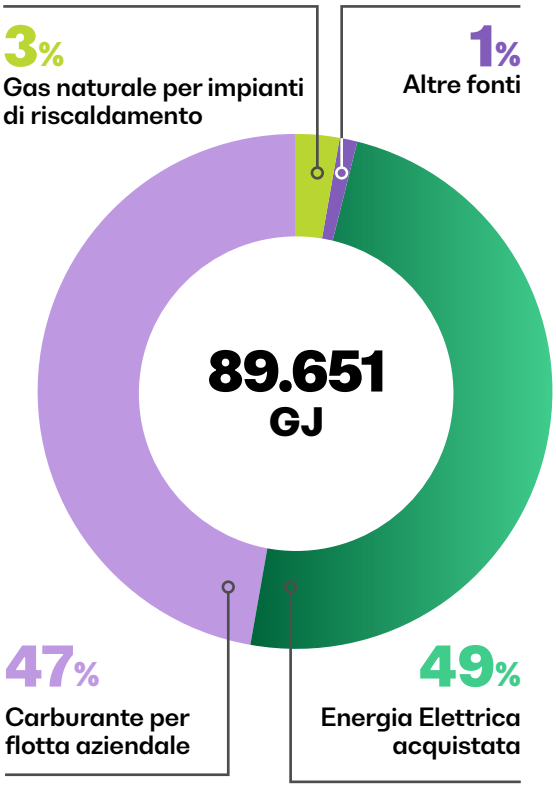
43 **Modello di stima per i Punti Vendita Specializzati**: il consumo di energia elettrica è stato calcolato sommando i consumi dell'immobile ai consumi delle macchine (terminali di gioco) in uso. Poiché il 35% dei Punti Vendita Specializzati coinvolti via survey ha dichiarato di utilizzare Energia Elettrica proveniente da fonti rinnovabili, le emissioni GHG sono calcolate applicando un fattore correttivo di riduzione pari alla suddetta percentuale, ottenendo un valore totale di 5.531 ton di CO_2eq.
Modello di stima per i Punti Vendita Generalisti: il consumo di energia elettrica è stato calcolato considerando i soli consumi delle macchine (terminali di gioco) in uso. Poiché il 39% dei Punti Vendita Generalisti coinvolti via survey ha dichiarato di utilizzare Energia Elettrica proveniente da fonti rinnovabili, le emissioni GHG sono calcolate applicando un fattore correttivo di riduzione pari alla suddetta percentuale, ottenendo un valore totale di 3.157 ton di CO_2eq. Ad oggi Sisal non ha richiesto evidenze documentali a supporto di quanto dichiarato dai Punti Vendita (es. Certificati Garanzia d'Origine o contratti attestanti la fornitura di Energia Elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili), pertanto il dato è da considerarsi stimato sulla base delle dichiarazioni fornite dagli intervistati.

Consumi Energetici

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

Nel 2023 abbiamo portato avanti i progetti avviati nel 2022 e pianificato nuove iniziative aventi lo scopo di ridurre i nostri consumi energetici, grazie all'efficientamento degli edifici che ospitano le nostre attività e delle tecnologie utilizzate nei nostri punti vendita, e ridurre gli impatti emissivi derivanti dal consumo di carburante dei veicoli termici.

Consumi Energetici per fonte



Consumi energetici: 89.651 GJ (-8% rispetto al 2022), di cui:

- consumo di energia elettrica acquistata: 44.121 GJ, pari a 12,26 GWh (-13% rispetto al 2022), di cui il 100% da fonti rinnovabili;
- carburante per la flotta aziendale: 42.689 GJ (+3,6% rispetto al 2022);
- consumo di gas naturale: 2.826 GJ, pari a 79.972 m^3 (-24% rispetto al 2022), utilizzato per riscaldamento;
- altre fonti: 412 GJ, (-68% rispetto al 2022).

Iniziative di Autoproduzione Energetica

Nel 2023 è stata completata l'installazione di **due impianti fotovoltaici** per l'autoproduzione di energia elettrica presso i siti di Roma e Peschiera Borromeo, che copriranno rispettivamente circa il 10% e il 45% del fabbisogno energetico degli edifici. È in corso lo studio di fattibilità del progetto per l'installazione di un impianto fotovoltaico presso il punto vendita di Firenze, che potrebbe essere completato ed avviato nel 2025.

Transizione verde della flotta aziendale

La flotta aziendale di Sisal in Italia si compone di circa 400 veicoli, utilizzati soprattutto per tratte miste (urbane ed extra-urbane). Ridurre l'impatto ambientale connesso alla mobilità del personale dipendente è una nostra priorità in quanto la flotta aziendale contribuisce al 94% delle emissioni dirette (Scope 1).

100% della flotta italiana
composta da modelli ibridi e Full Electric entro il 2025

Grazie all'accordo siglato nel 2022 per rinnovare la flotta aziendale sostituendo con modelli ibridi e elettrici i veicoli con motore termico, che sarà completata entro il 2025, ad oggi la flotta ricomprende 124 veicoli ibridi (31%) e 20 veicoli elettrici (5%).

L'accelerazione alla transizione *green* della nostra flotta interessa anche le infrastrutture di ricarica. Nel 2022 Sisal ha siglato una **partnership con uno dei principali operatori del mercato** e sta procedendo con l'implementazione di ulteriori punti di ricarica presenti presso le sedi principali e presso l'abitazione di coloro che hanno scelto modelli elettrici, riducendo in tal modo il divario a livello di autonomia che ancora esiste fra elettrico e termico, impattando principalmente sulle figure commerciali, chiamate a percorrere migliaia di km all'anno.

Energia rinnovabile per la rete dei Punti Vendita indiretti

Con l'obiettivo di sensibilizzare i nostri partner sui temi della transizione energetica e ridurre gli impatti emissivi di Scope 3[44] correlati ai consumi di energia elettrica dei punti vendita indiretti, nel 2023 abbiamo attuato due iniziative riservate ai partner:

39 Punti Vendita
hanno aderito all'offerta sottoscrivendo contratti per energia green

Offerta Energia Green

Riservata ai partner in Italia iscritti alla rete MySisal[45]. A novembre 2023 abbiamo sottoscritto una partnership con uno dei principali provider energetici in Italia, per offrire ai nostri rivenditori la possibilità di attivare **contratti per la fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili** a tariffe vantaggiose, sia presso il punto vendita che presso la propria abitazione.

44 Rif. categorie Upstream leased assets e Downstream leased asset.
45 MySisal è un progetto a supporto dei partner caratterizzato da un ricco portafoglio di servizi studiati su misura per i rivenditori, tra cui: corsi di formazione, materiali di comunicazione, sconti, esperienze, assicurazione personale e molto altro.

Nel 2024, al fine di contribuire in maniera fattiva alla decarbonizzazione del Paese, Sisal ha ampliato ulteriormente la propria offerta, includendovi un servizio di installazione di impianti fotovoltaici per l'autoproduzione energetica presso l'abitazione dei propri partner.

Clausola "Green" e l'impegno espresso nel nuovo Codice Etico

Nel quarto trimestre del 2023, abbiamo introdotto una clausola "green" nei nostri contratti con i partner: in linea con il nuovo Codice Etico di Sisal, che riconosce la tutela dell'ambiente come valore primario, sensibilizzando i gestori della rete di vendita ad adottare soluzioni e comportamenti per ridurre i consumi energetici dei punti vendita, i partner dovranno impegnarsi ad attivare un contratto di fornitura di energia elettrica proveniente da fonte rinnovabile, ove non già attivo.

Abbattimento delle emissioni digitali

Nel 2023, spinti dalla costante volontà di coniugare sostenibilità e innovazione digitale, abbiamo intrapreso uno studio per misurare la Digital Carbon Footprint[46] della nostra piattaforma di gioco www.sisal.it.

I risultati dello studio hanno costituito il primo passo del percorso di carbon neutrality delle soluzioni digitali di Sisal, fornendo dettagli sulle performance di emissione delle principali pagine del sito, per consentirci di:

- individuare le fonti di maggior impatto e identificare opportune misure di riduzione, mediante efficientamento ed ottimizzazione della piattaforma;
- neutralizzare dette emissioni, in attesa di attuare gli interventi di riduzione individuati, supportando il progetto Valle Cà Pisani, in prossimità del Delta del Po.

Mediante l'acquacoltura naturale, il progetto riesce a massimizzare la cattura della CO_2 nel substrato algale: le emissioni vengono trasportate sul fondale marino, dove si depositano, immagazzinando in modo permanente la CO_2 catturata.

1.758 ton di CO_2e
sono state abbattute supportando il progetto Valle Cà Pisani

46 Relativa ai dati di utilizzo del 2022.

Ulteriori iniziative di riduzione dell'impatto emissivo

	Evento a impatto zero con Up2You Il 19 e 20 luglio si è svolto il Canvass Retail 2023 a cui hanno partecipato 235 persone. In linea con gli obiettivi aziendali di sostenibilità, l'evento è stato 100% Carbon neutral: tutte le emissioni di CO_2 prodotte dall'evento sono state compensate sostenendo il progetto Blue Carbon Valle Cà Pisani per la salvaguardia e lo sviluppo degli ecosistemi costieri.	Primo Evento Sisal **100% carbon neutral**
	La prima foresta di Sisal con Treedom Nella cornice del Sustainability Month e in occasione della Giornata Nazionale degli Alberi 2023, abbiamo creato la prima foresta di Sisal, composta da 1000 alberi piantati in varie regioni d'Italia in collaborazione con Treedom. Gli alberi svolgono un ruolo fondamentale dal punto di vista ambientale perché assorbono CO_2, migliorano la qualità dell'aria e favoriscono la conservazione della biodiversità.	**1000 alberi piantati** per la Giornata Nazionale degli Alberi 2023
	Un frutteto digitale con Biofarm Nel 2023 abbiamo adottato un frutteto Biofarm con l'obiettivo di sostenere le piccole realtà agricole italiane, supportare una filiera corta e sostenibile e contribuire all'assorbimento della CO_2 attraverso gli alberi adottati. Anche una piccola azione può contribuire a creare valore in modo responsabile e riflettere le nostre scelte di sostenibilità.	**100 alberi** coltivati nel frutteto di Sisal **6 ton di CO_2** assorbite ogni anno

Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare

In un contesto di crescente valore delle risorse naturali e della loro limitata disponibilità, diventa fondamentale adottare pratiche sostenibili e responsabili lungo l'intero ciclo di vita dei prodotti. Questo include le fasi di acquisto, sviluppo, produzione, distribuzione, utilizzo e smaltimento.

Un **modello di economia circolare** rappresenta il fondamento a cui ogni organizzazione, in ogni settore, dovrebbe tendere. Le **iniziative di sostenibilità di Sisal** riconducibili al modello economico circolare rientrano nei seguenti ambiti, tra loro interconnessi:

Utilizzo di carta certificata FSC per carta da gioco e carta termica.

Utlizzo di energia elettrica certificata da fonti rinnovabili.

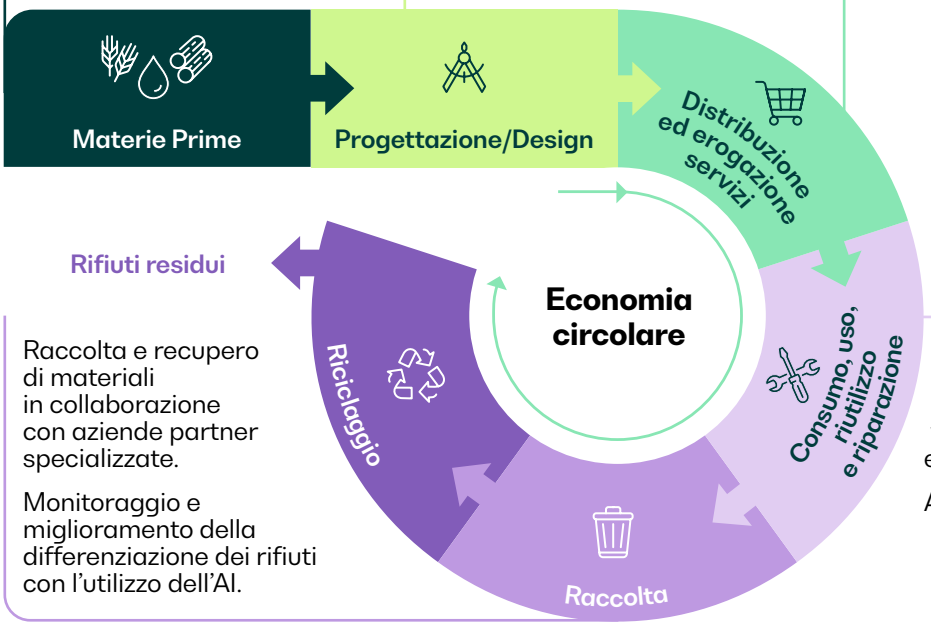
Impegno a non utilizzare la plastica monouso in favore di soluzioni più sostenibili, come materiali riutilizzabili o stoviglie compostabili.

Progettazione delle app in una logica di green design.

Efficientamento energetico di cabinet e terminali di gioco.

Efficientamento energetico ed ottimizzazione della piattaforma di gioco Sisal.it

Ottimizzazione degli strumenti di gestione della logistica e introduzione di una Checklist Ambientale di dettaglio per le categorie di fornitura più rilevanti in termini di volume d'acquisto e impatti ambientali.



Rifiuti residui

Raccolta e recupero di materiali in collaborazione con aziende partner specializzate.

Monitoraggio e miglioramento della differenziazione dei rifiuti con l'utilizzo dell'AI.

Acquisto di cabinet usati (AWP e VLT) dai competitor che vengono ricondizionati e customizzati da Sisal.

Attività di riparazione e ricondizionamento di apparecchi elettronici.

Il consumo di carta

Da sempre ci impegniamo a ridurre l'impatto derivante dal consumo di **carta**, che risulta essere tra i materiali maggiormente consumati, dato il suo notevole utilizzo, principalmente nei punti vendita per l'erogazione dei servizi Sisal.

Cerchiamo, quindi, di preservare la disponibilità delle risorse naturali, prediligendo **soluzioni digitali**, l'impiego di **materiali rinnovabili** e **riciclabili** e l'utilizzo di **carta certificata FSC**, proveniente da foreste gestite in maniera responsabile. Promuoviamo, inoltre, comportamenti responsabili tra le nostre persone con l'obiettivo di ridurre il consumo di carta anche nei nostri uffici.

Biodiversità

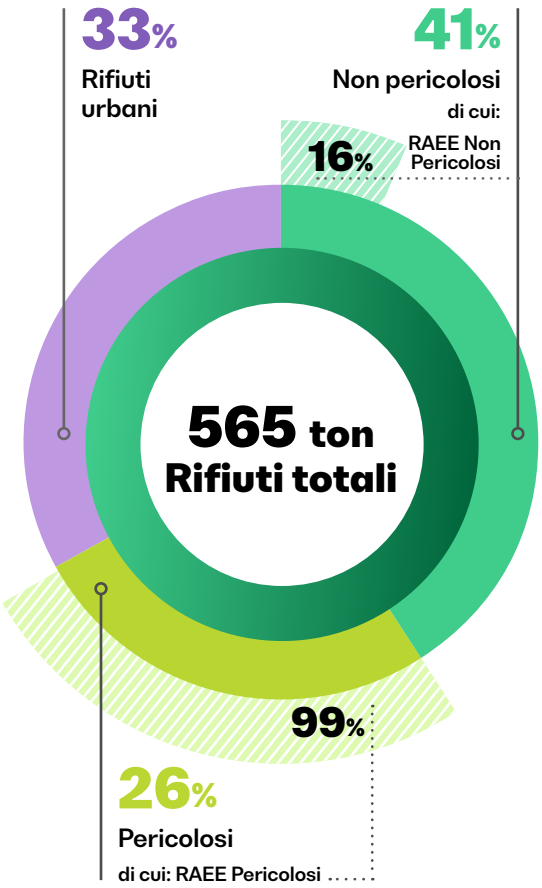
Oltre a mettere in atto il nostro impegno per affrontare il cambiamento climatico, cerchiamo anche di contribuire attivamente alla protezione della biodiversità per limitare l'impatto dei nostri servizi. Per questo, considerando l'importanza della carta nelle attività di Sisal, ci impegniamo nella protezione delle foreste acquistando carta certificata FSC. FSC® è un'organizzazione internazionale non governativa, indipendente e senza scopo di lucro nata nel 1993 per promuovere la gestione responsabile di foreste e piantagioni. La certificazione FSC è uno strumento fondamentale per la tutela degli ecosistemi forestali, minacciati dallo sfruttamento intensivo.

100%
di carta da gioco e carta termica **certificata FSC** in Italia (73% nel Gruppo)

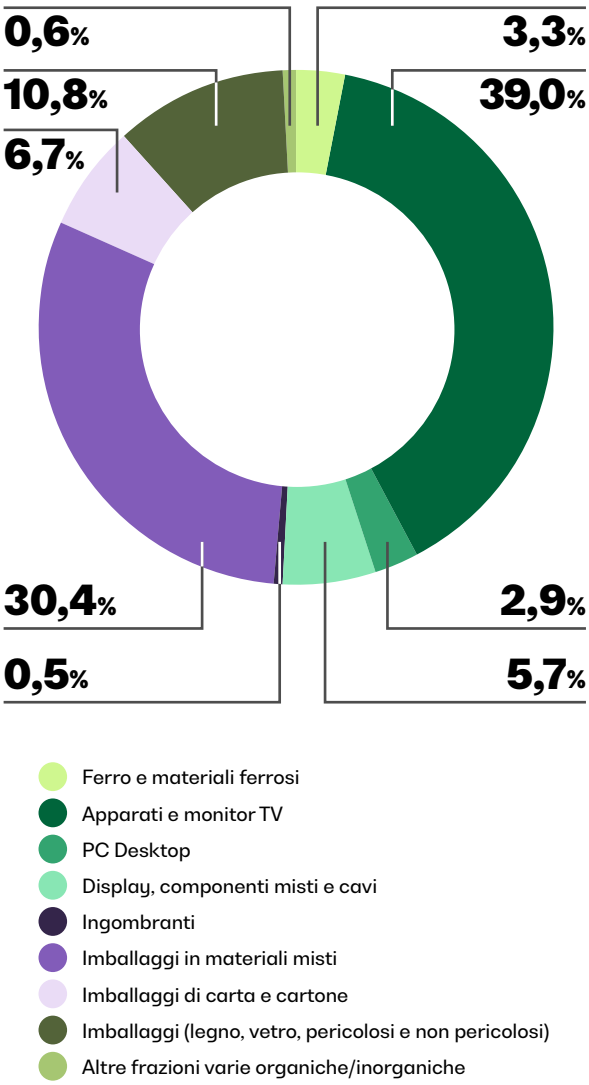
Gestione dei rifiuti

Una **corretta gestione dei rifiuti** non solo riduce gli impatti sull'ambiente e sulla salute pubblica, ma favorisce anche lo sviluppo di un modello di economia circolare. Questo approccio considera i materiali di scarto come risorse preziose da recuperare e riutilizzare allungandone il fine vita.

Rifiuti prodotti



Recupero di materia in Italia (di cui circa il 51% RAEE)



Sisal adotta la gerarchia della gestione dei rifiuti[47], privilegiando la prevenzione, la riduzione, il riutilizzo e il riciclaggio nelle proprie operazioni. Considerando i servizi offerti, prettamente digitali, l'aspetto più significativo è quello relativo ai **rifiuti** derivanti dal fine della vita delle **apparecchiature elettriche ed elettroniche** (RAEE), che comprendono sia le dotazioni IT del personale Sisal sia i terminali e le apparecchiature di gioco presenti nei punti vendita. Sisal possiede inoltre diversi **laboratori dedicati ad attività di riparazione/ricondizionamento** di apparecchi elettronici (tra cui display, computer, stampanti, tastiere e altri device elettronici) in cui vengono svolte molteplici attività: configurazione software, riparazione hardware ed utilizzo di specifiche *spare parts*, saldature, test di funzionalità, pulizia dei *device*, *retrofit*/cannibalizzazioni e attività di ingaggio dei rispettivi produttori per la gestione delle garanzie.

372 ton
di rifiuti speciali inviati a **recupero**

Nel 2024 Sisal ha avviato operazioni di riparazione interna delle spare parts anche per il comparto VLT. I dati relativi alle attività condotte saranno, pertanto, disponibili a partire dalla rendicontazione 2025. Gli apparecchi elettronici non recuperabili vengono gestiti attraverso consorzi specializzati. Gli strumenti e i device che, ancorché tecnologicamente validi, non rispondono appieno ai requisiti necessari, vengono talvolta donati ad associazioni, scuole, parrocchie e comunità locali.

AEE (Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)*

circa 33.400	circa 93%	fino al 87%
apparecchiature elettriche ed elettroniche sono state **riparate** o **ricondizionate** per essere riutilizzate	degli apparecchi elettronici danneggiati sono stati riparati e ricondizionati	di **materie recuperate**, grazie alla collaborazione con aziende partner per la corretta gestione dei rifiuti

* Dati 2023.

Progetto pilota con ReLearn

Nel 2023 abbiamo deciso di collaborare con **ReLearn**, una startup innovativa fondata nel 2021 con l'obiettivo di utilizzare l'Intelligenza Artificiale per gestire e monitorare i rifiuti, con l'obiettivo di ridurre il nostro impatto ambientale e promuovere una **cultura della sostenibilità** tra i dipendenti in modo intelligente e innovativo. Utilizzando il prodotto *Nando*, un sensore plug-and-play installato sui normali cestini, ReLearn raccoglie dati precisi per analizzare la produzione di rifiuti e la qualità della differenziazione.

+50%
di aumento della qualità del riciclo

Questa misurazione consente alla startup e al cliente di generare report di sostenibilità più accurati e di aumentare la consapevolezza delle persone. Abbiamo, quindi, avviato un progetto pilota installando i sensori nel nostro headquarter di Milano e in un piano della sede di Roma, i due uffici più popolati, per monitorare la differenziazione dei **rifiuti urbani**. Dopo due mesi dall'installazione, il *people score* (metrica che descrive la qualità del riciclo e il comportamento della comunità) è aumentato del 22% arrivando al 49%. Dopo cinque mesi, il punteggio è salito al **60%**.

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

No Plastic More Fun

Sempre nel 2023, in collaborazione con **Worldrise**, abbiamo perseguito il nostro impegno per la sostenibilità e la salvaguardia dell'ambiente aderendo al progetto collettivo "No Plastic More Fun" con il punto vendita Sisal Wincity di Milano. Il Sisal Wincity Piazza Diaz è così entrato a far parte di una rete di locali impegnati a **non utilizzare la plastica monouso** in favore di **soluzioni più sostenibili**, come materiali riutilizzabili o stoviglie compostabili. Una decisione che consolida le scelte intraprese: da tempo, infatti, il punto vendita predilige l'uso di vetro, alluminio e materiali compostabili o riciclabili.
Essere eco-friendly significa essere coscienti che il rispetto e la cura dell'ambiente possono contribuire a salvare il pianeta, trasformandolo in un luogo migliore per il presente e anche per il futuro.

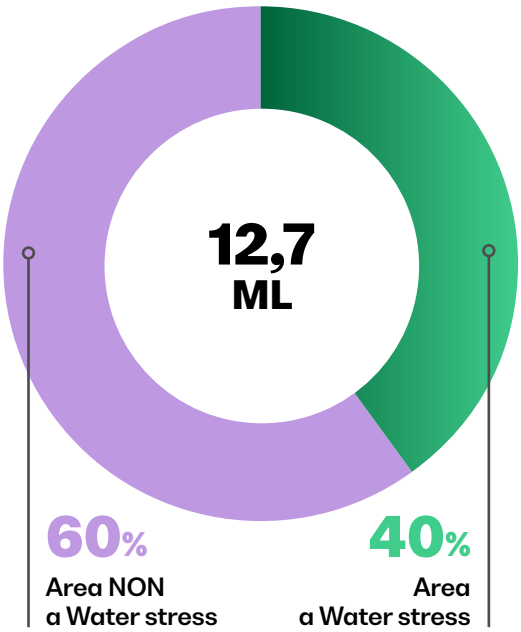
Consumo delle risorse idriche

Davanti alla crescente pressione sulle **risorse idriche** causata dai cambiamenti climatici, Sisal comprende l'importanza di preservare la disponibilità di acqua e di gestirla in modo sostenibile, soprattutto nelle regioni soggette a *stress idrico*[48]. Sebbene il nostro consumo di acqua non sia significativo rispetto alle nostre attività, riconosciamo l'importanza di un approccio responsabile verso questa risorsa fondamentale.

Sistemi di Gestione

L'adozione e la certificazione dei Sistemi di Gestione conformi alle norme ISO 14001 e 50001 sono fondamentali per il conseguimento dei nostri obiettivi strategici e rappresentano uno dei principali driver per coinvolgere il personale e migliorare i processi. Sisal, attraverso il Risk Based Approach, analizza regolarmente le potenziali criticità e identifica azioni di mitigazione appropriate per mantenere un livello di rischio residuo accettabile.

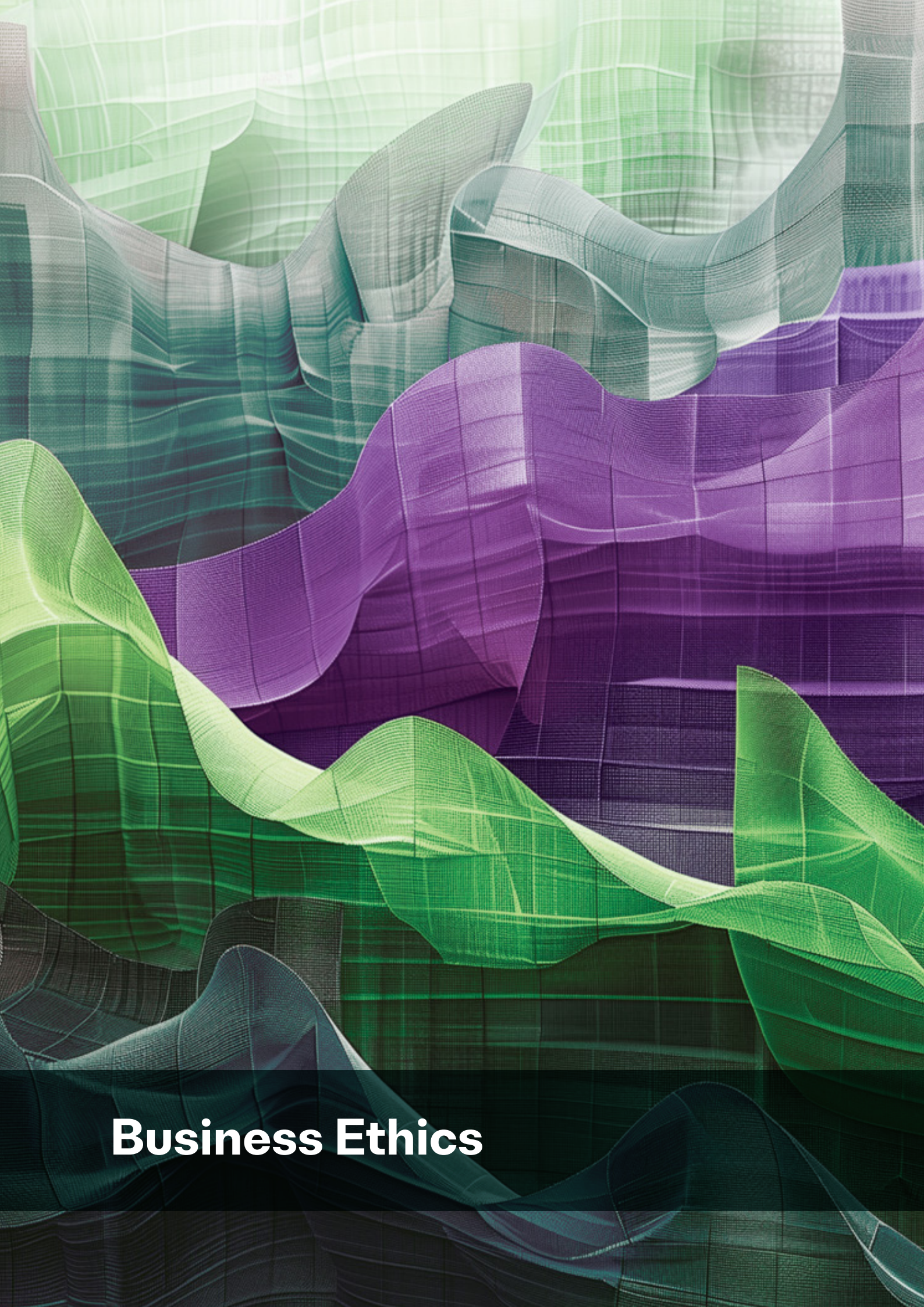
Prelievi idrici



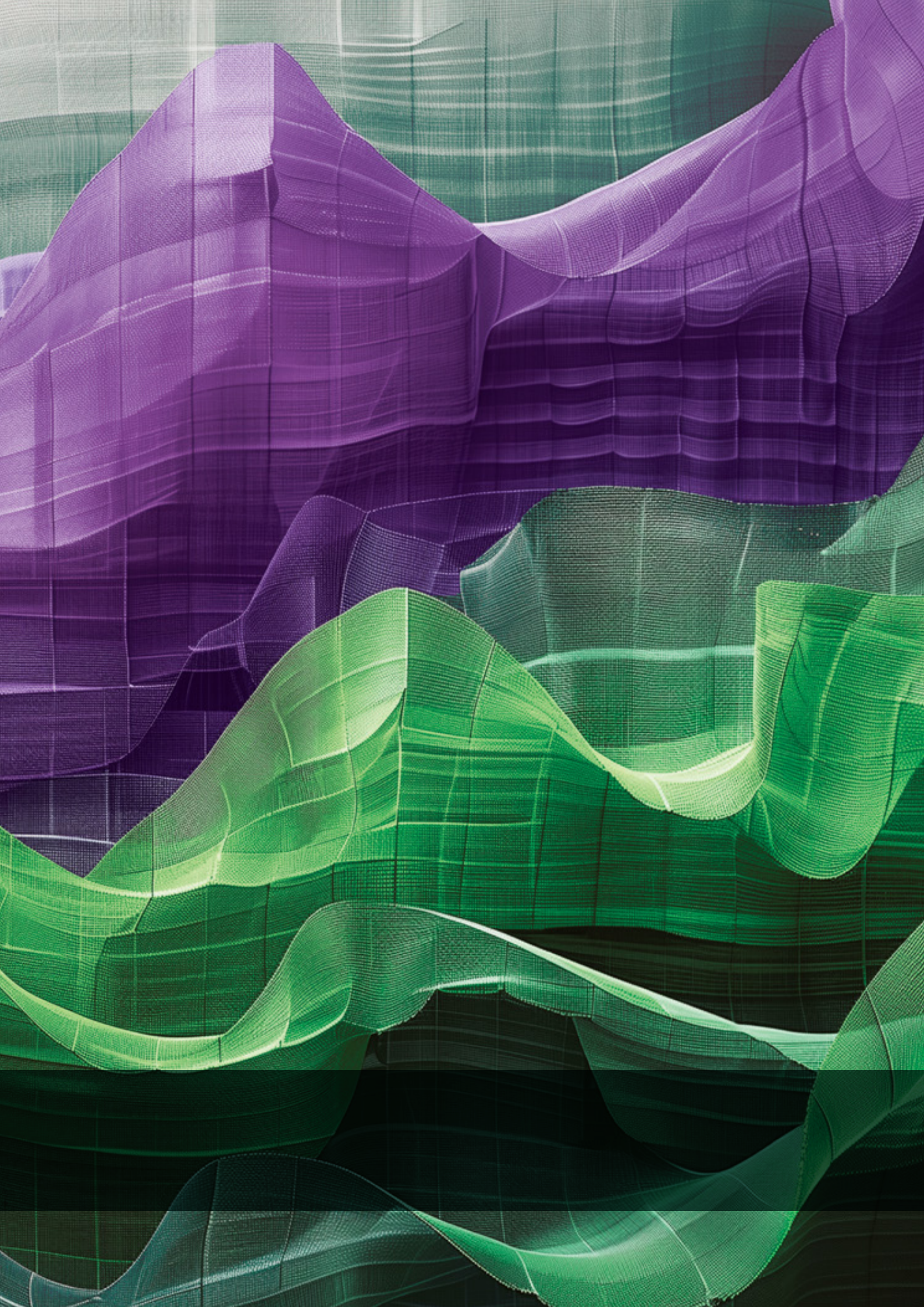
Certificazioni	
Sistema di gestione ambientale (UNI EN ISO 14001)	**Sistema di gestione dell'energia (UNI CEI EN ISO 50001)**
Perimetro: Sisal Italia S.p.A., Sisal S.p.A. Il nostro Sistema di Gestione Ambientale si focalizza su una gestione del rischio integrata e una visione sistemica. Attraverso progetti e iniziative, miriamo a promuovere una cultura della tutela ambientale e una maggiore consapevolezza delle sfide in atto, a beneficio di clienti, stakeholder e di coloro che lavorano all'interno delle nostre sedi. La certificazione ISO 14001 costituisce un ulteriore strumento per consolidare il nostro impegno nella salvaguardia delle risorse naturali e nella prevenzione dell'inquinamento.	**Perimetro: Sisal Italia S.p.A., Sisal S.p.A.** L'implementazione di un Sistema di Gestione dell'Energia implica una gestione efficiente delle risorse energetiche e una conoscenza approfondita dei nostri impianti e processi. Questo ci permette di perseguire un percorso di ottimizzazione energetica e riduzione dei costi, con l'obiettivo di raggiungere i nostri target di riduzione delle emissioni di gas serra.

NOTA: Le sedi certificate ISO 14001 e ISO 50001 sono quattro e il numero di dipendenti operanti in tali sedi è pari a 1.334.

48 Calcolato con tool Water Risk Filter.



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.

Target raggiunto | Progresso in linea con il target | Nuovo Target

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 natura[49], 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 indipendenza[50]. 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 attenersi 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-SCS[51]. 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 continuativamente sessioni di awareness tramite diverse modalità di comunicazione e ne testa l'efficacia anche simulando scenari di attacco per verificare che l'organizzazione sia in grado di reagire adeguatamente.

- **Security Training**: 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 materia[52].

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.

1.743
fornitori

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 web[54], 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 disabilità[55].

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 *ESG*[56] *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 CO_2 equivalente come ad esempio un Science Based Target[57]). 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 CO_2 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.

Appendici

Nota metodologica **170**
Nota metodologica sull'analisi di materialità 171
Tabelle di performance 2021-2023 **182**
Impatti sociali 182
Impatti ambientali 195
Impatti di business ethics e economici 197
GRI content index **198**
SASB content index **209**
Relazione di revisione limitata **210**

Nota metodologica

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

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è stato redatto seguendo le linee guida GRI Sustainability Reporting Standards (di seguito anche "GRI Standards") pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2016 e aggiornati al 2021, secondo l'opzione "in accordance with" ed è pubblicato con frequenza annuale.

Perimetro e processo di reporting

Tutti i dati, le iniziative e i progetti si riferiscono al periodo compreso tra il 01/01/2023 e il 31/12/2023, salvo diversamente indicato, e fanno riferimento alla società Sisal S.p.A. e alle relative controllate, sia italiane che estere.

L'unica eccezione è rappresentata da alcuni indicatori sociali che si riferiscono al solo perimetro Italia, come specificato nelle relative note.

La funzione responsabile della predisposizione di questo documento è Sustainability & ESG reporting, nell'ambito della Direzione Corporate Communication & Sustainability.

Principi di rendicontazione e materialità

Equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità.

Nel 2023, la società ha determinato la "materialità d'impatto", in accordo a quanto previsto dai GRI Standards 2021, ed ha effettuato a titolo volontario la determinazione della "materialità finanziaria", in via anticipata rispetto all'applicazione della "doppia materialità" prevista dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). La metodologia adottata e le attività realizzate sono riportate all'interno dell'appendice dedicata, in coda alla seguente nota metodologica.

I contenuti del Bilancio di Sostenibilità sono quindi stati definiti in base alle risultanze dell'analisi di doppia materialità (finanziaria e d'impatto). In aggiunta, sono considerati anche altri principi di rendicontazione indicati dalle linee guida dei GRI Standards, in particolare: inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza.

Il Bilancio di Sostenibilità descrive l'approccio allo stakeholder engagement e considera le risultanze delle attività sviluppate annualmente. I contenuti si concentrano sui temi materiali e forniscono una rappresentazione completa del contesto di sostenibilità in cui opera Sisal.

Il Bilancio di Sostenibilità offre una visione delle performance sia positive sia negative, garantendo equilibrio nella rappresentazione dei contenuti che sono espressi attraverso un linguaggio il più possibile chiaro e comprensibile. Al fine di garantire affidabilità, accuratezza e tempestività dei contenuti, per la raccolta dei dati e l'elaborazione del documento è stato utilizzato il sistema informativo interno che ha visto coinvolti, ciascuno per il proprio ruolo e competenze, i referenti delle diverse funzioni aziendali competenti.

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

Il Bilancio di Sostenibilità è sottoposto a revisione limitata da parte della società indipendente KPMG. La relazione di revisione che descrive il dettaglio dei principi adottati, le attività svolte e le relative conclusioni è riportata in Appendice. Le informazioni relative alla "materialità finanziaria" non sono invece oggetto di limited assurance da parte di KPMG.

Infine, il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Sisal S.p.A. in data 24 maggio 2023.

Nota metodologica sull'analisi di materialità

Nel 2023, Sisal ha sviluppato un'analisi di doppia materialità, che tiene conto sia della materialità d'impatto (prospettiva inside-out), sia della materialità finanziaria (prospettiva outside-in), in linea con le nuove richieste dei GRI Standards (2021) e delle indicazioni degli European Sustainability Reporting Standards (ESRS). La determinazione della materialità finanziaria è stata effettuata a titolo volontario e in via anticipata rispetto all'applicazione della "doppia materialità" prevista dalla Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Le informazioni relative alla "materialità finanziaria" non sono oggetto di limited assurance da parte di KPMG S.p.A. Il percorso implementato è stato sviluppato come di seguito descritto:

1. Analisi di contesto per l'individuazione della rosa di tematiche potenzialmente rilevanti.
2. Valutazione della rilevanza delle tematiche da parte del top management e di un panel rappresentativo degli stakeholder di riferimento tramite survey e focus group.
3. Valutazione degli impatti, positivi e negativi, connessi alle tematiche tramite survey e focus group. Le risultanze sono state utilizzate per definire la materialità d'impatto.
4. Valutazione degli impatti finanziari, positivi e negativi, connessi alle tematiche tramite interviste one-to-one con alcuni esponenti del Management aziendale. Le risultanze sono state utilizzate per definire la materialità finanziaria.
5. Creazione della matrice di doppia materialità dall'aggregazione dei risultati dei precedenti step.

Analisi di contesto

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

Sono stati analizzati i principali studi di settore del mondo Gaming & Gambling, gli Standard Setter e le fonti normative di maggior rilievo. Allo stesso tempo sono stati tenuti in considerazione i documenti elaborati dai principali competitor e dai peer di settore, compreso il Gruppo Flutter, ed è stata svolta una sentiment analysis per approfondire la percezione diffusa tra i media circa l'impegno e le performance di sostenibilità del Gruppo, al fine di comprendere i principali megatrend di sostenibilità che interessano più da vicino il settore. Oltre allo studio di tali fonti esterne, sono state considerate anche le fonti interne a Sisal, quali documenti aziendali vigenti a livello di Gruppo, tra cui policy, procedure e impegni presi dall'organizzazione.

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

Gioco Responsabile	Promozione di un modello di Gioco Responsabile e tutela delle categorie vulnerabili	Promozione di un modello di business che crei valore in modo sostenibile e responsabile, garantendo la tutela dei giocatori tramite iniziative preventive a contrasto della dipendenza dal gioco d'azzardo. Impegno concreto in iniziative di informazione, formazione, prevenzione dei fenomeni di gioco problematico e contrasto delle criticità legate al gioco. Applicazione rigorosa e concreta del rispetto dell'età minima per giocare alle piatteforme fisiche e online, superando i limiti imposti dalle attuali piattaforme.
	Assistenza e tutela del giocatore	Implementazione di pratiche volte a fornire una serie di strumenti di assistenza e di tutela per i giocatori problematici – quali un numero verde, dei sistemi di autovalutazione e dei percorsi di riabilitazione.
	Formazione dello staff sul Gioco Responsabile	Formazione e preparazione – per tutto il personale all'interno dei punti vendita – a riconoscere comportamenti problematici tra i giocatori e ad essere in grado di prestare supporto in caso di necessità, informando il giocatore o allontanandolo dalla sala se necessario.
	Comunicazione al consumatore	Comunicazione chiara e trasparente di informazioni al consumatore in modo da permettergli di giocare nell'ambito della legalità e di un gioco sano e consapevole, informandolo su rischi e pericoli del gioco d'azzardo ed evitando di promuovere il gioco come alternativa al lavoro o come mezzo di fuga da una cattiva situazione finanziaria, non promettendo vincite e non concentrandosi su particolari target di utenti (etnia, età...).

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

Stakeholder engagement

Survey

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

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

Focus Group Multistakeholder

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

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

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

Interviste one-to-one con il Management

Sono infine state effettuate interviste one to one con alcuni esponenti del Management aziendale allo scopo di identificare i possibili impatti positivi e/o negativi (rischi e opportunità finanziariamente rilevanti) connessi alle tematiche di sostenibilità definite materiali. È stata quindi verificata, a partire dall'ERM Framework di Gruppo, l'esistenza di fattori scatenanti effetti finanziari, definiti come segue:

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

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

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

Risultati della materialità

Matrice di doppia materialità

Accorpando le valutazioni emerse dalle due analisi precedenti, in particolare i punteggi ottenuti per ogni tematica tramite la media dei rischi e delle opportunità contenuti al suo interno, è stata costruita la matrice riassuntiva di "doppia materialità" che tiene in considerazione entrambi gli aspetti. Tale matrice rappresenta la rilevanza finanziaria per Sisal lungo l'asse delle ordinate (verticale) e la rilevanza su ambiente, comunità, persone e territorio sull'asse delle ascisse (orizzontale).

L'area in grigio del grafico rappresenta la soglia di materialità dell'analisi svolta, identificata come la mediana delle valutazioni ricevute, pari a 8,08 per la "materialità d'impatto" e a 4,75 per la "materialità finanziaria". Per la valutazione della rilevanza degli impatti (gravità o beneficio dell'impatto; probabilità dell'impatto) è stata utilizzata una scala di valutazione da 1 (bassa) a 4 (alta), oltre alla possibilità di non esprimere un giudizio. In linea con quanto suggerito dalle linee guida dell'EFRAG, sono stati considerati come rilevanti i temi che superano la soglia per almeno uno degli aspetti considerati. La matrice è pubblicata a pagina 59 del presente documento.

Materialità d'impatto e finanziaria: elenco di dettaglio

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabelle di performance 2021-2023

Impatti sociali

GRI 2-7 General disclosure sui dipendenti

Dipendenti per genere e tipologia di contratto

Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		D	I	Totale	D	I	Totale	D	I	Totale
Uomini	n.	98	1.467	**1.565**	111	1.717	**1.828**	77	1.891	**1.968**
Donne	n.	70	921	**991**	64	1.064	**1.128**	42	1.195	**1.237**
Totale	**n.**	**168**	**2.388**	**2.556**	**175**	**2.781**	**2.956**	**119**	**3.086**	**3.205**

Dipendenti per Paese e tipologia di contratto

Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		D	I	Totale	D	I	Totale	D	I	Totale
Italia	n.	162	1.777	**1.939**	173	1.898	**2.071**	118	2.064	**2.182**
Spagna	n.	5	6	**11**	2	10	**12**	0	0	**0**
Marocco	n.	0	71	**71**	0	72	**72**	0	76	**76**
Albania	n.	0	415	**415**	0	612	**612**	0	697	**697**
Turchia	n.	1	119	**120**	0	189	**189**	1	249	**250**
Totale	**n.**	**168**	**2.388**	**2.556**	**175**	**2.781**	**2.956**	**119**	**3.086**	**3.205**

D = Contratto a tempo determinato.
I = Contratto a tempo indeterminato.

Dipendenti per genere e tipologia di contratto

Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		FT	PT	Totale	FT	PT	Totale	FT	PT	Totale
Uomini	n.	1.517	48	**1.565**	1.780	48	**1.828**	1.922	46	**1.968**
Donne	n.	814	177	**991**	982	146	**1.128**	1.101	136	**1.237**
Totale	**n.**	**2.331**	**225**	**2.556**	**2.762**	**194**	**2.956**	**3.023**	**182**	**3.205**

Dipendenti per Paese e tipologia di contratto										
Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		FT	PT	Totale	FT	PT	Totale	FT	PT	Totale
Italia	n.	/	/	/	1.877	194	**2.071**	2.000	182	**2.182**
Spagna	n.	/	/	/	12	0	**12**	0	0	**0**
Marocco	n.	/	/	/	72	0	**72**	76	0	**76**
Albania	n.	/	/	/	612	0	**612**	697	0	**697**
Turchia	n.	/	/	/	189	0	**189**	250	0	**250**
Totale	**n.**	**/**	**/**	**/**	**2.762**	**194**	**2.956**	**3.023**	**182**	**3.205**

FT = Full-time.
PT = Part-time.

GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti

Lavoratori non dipendenti per genere							
Parametro	Unità	2021		2022		2023	
		Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Interinali	n.	/	/	7	3	14	5
Stagisti	n.	/	/	21	31	10	9
Totale	**n.**	**/**	**/**	**28**	**34**	**24**	**14**

Lavoratori non dipendenti per Paese										
Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		Interinali	Stagisti	Totale	Interinali	Stagisti	Totale	Interinali	Stagisti	Totale
Italia	n.	25	26	**51**	10	52	**62**	19	16	**35**
Spagna	n.	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Marocco	n.	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Albania	n.	0	0	**0**	0	0	**0**	0	0	**0**
Turchia	n.	0	0	**0**	1	0	**1**	0	3	**3**
Totale	**n.**	**25**	**26**	**51**	**11**	**52**	**63**	**19**	**19**	**38**

GRI 401-1 Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti

Nuove assunzioni per Paese e fascia d'età

Parametro	Unità	2021				2022				2023			
		<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.
Italia	n.	111	170	10	**291**	171	279	38	**488**	142	214	12	**368**
Spagna	n.	4	7	0	**11**	3	0	1	**4**	0	0	0	**0**
Marocco	n.	6	14	0	**20**	4	13	0	**17**	12	8	0	**20**
Albania	n.	203	176	1	**380**	186	198	0	**384**	159	159	0	**318**
Turchia	n.	14	23	0	**37**	45	57	1	**103**	43	50	1	**94**
Totale	**n.**	**338**	**390**	**11**	**739**	**409**	**547**	**40**	**996**	**356**	**431**	**13**	**800**

Tasso d'assunzione per Paese e fascia d'età

Parametro	Unità	2021				2022				2023			
		<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.
Italia	%	45	12	3	**15**	66	19	11	**24**	51	14	3	**17**
Spagna	%	80	117	0	**100**	75	0	100	**33**	/	/	/	**/**
Marocco	%	43	25	0	**28**	29	23	0	**24**	60	15	0	**26**
Albania	%	86	99	100	**92**	66	60	0	**63**	56	38	0	**46**
Turchia	%	100	22	0	**31**	88	43	20	**54**	60	29	13	**38**
Totale	**%**	**66**	**23**	**4**	**29**	**67**	**27**	**11**	**34**	**55**	**20**	**3**	**25**

Nuove assunzioni per Paese e genere

Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	170	121	**291**	318	170	**488**	223	145	**368**
Spagna	n.	6	5	**11**	2	2	**4**	0	0	**0**
Marocco	n.	15	15	**30**	13	4	**17**	16	4	**20**
Albania	n.	233	147	**380**	223	161	**384**	180	138	**318**
Turchia	n.	26	11	**37**	68	35	**103**	59	35	**94**
Totale	**n.**	**450**	**299**	**749**	**624**	**372**	**996**	**478**	**322**	**800**

Tasso d'assunzione per Paese e genere

Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	%	15	16	**15**	25	21	**24**	17	17	**17**
Spagna	%	100	100	**100**	29	40	**33**	/	/	**/**
Marocco	%	25	125	**42**	20	50	**24**	27	25	**26**
Albania	%	90	94	**92**	63	63	**63**	45	46	**46**
Turchia	%	33	28	**31**	50	67	**54**	35	44	**38**

Turnover per Paese e fascia d'età

Parametro	Unità	2021				2022				2023			
		<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.
Italia	n.	55	164	21	**240**	98	217	41	**356**	59	165	33	**257**
Spagna	n.	0	0	0	**0**	2	1	0	**3**	4	7	1	**12***
Marocco	n.	0	8	0	**8**	4	12	0	**16**	4	11	1	**16**
Albania	n.	43	29	0	**72**	102	85	0	**187**	108	125	0	**233**
Turchia	n.	10	21	1	**32**	6	27	0	**33**	10	22	1	**33**
Totale	**n.**	**108**	**222**	**22**	**352**	**212**	**342**	**41**	**595**	**185**	**330**	**36**	**551**

* Chiusura del business in Spagna nel 2023, i dati per il turnover sono quindi relativi all'uscita di tutti i dipendenti presenti nel Paese.

Tasso di turnover per Paese e fascia d'età

Parametro	Unità	2021				2022				2023			
		<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.
Italia	%	22	12	7	**12**	38	15	12	**17**	21	11	9	**12**
Spagna	%	0	0	0	**0**	50	14	0	**25**	/	/	/	**/**
Marocco	%	0	15	0	**11**	29	21	0	**22**	20	20	100	**21**
Albania	%	18	16	0	**17**	36	26	0	**31**	38	30	0	**33**
Turchia	%	71	20	33	**27**	12	20	0	**17**	14	13	13	**13**
Totale	**%**	**21**	**13**	**7**	**14**	**35**	**17**	**12**	**20**	**28**	**15**	**10**	**17**

Turnover per Paese e genere										
Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	140	100	**240**	215	141	**356**	146	111	**257**
Spagna	n.	0	0	**0**	2	1	**3**	7	5	**12***
Marocco	n.	6	2	**8**	14	2	**16**	14	2	**16**
Albania	n.	47	25	**72**	128	59	**187**	136	97	**233**
Turchia	n.	18	14	**32**	16	17	**33**	25	8	**33**
Totale	**n.**	**211**	**141**	**352**	**375**	**220**	**595**	**328**	**223**	**551**

* Chiusura del business in Spagna nel 2023, i dati per il turnover sono quindi relativi all'uscita di tutti i dipendenti presenti nel Paese.

Tasso di turnover per Paese e genere										
Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	%	12	13	**12**	17	17	**17**	11	13	**12**
Spagna	%	0	0	**0**	29	20	**25**	/	/	**/**
Marocco	%	10	17	**11**	22	25	**22**	23	13	**21**
Albania	%	18	16	**17**	36	23	**31**	34	32	**33**
Turchia	%	23	35	**27**	12	33	**17**	15	10	**13**

GRI 401-3 Congedo parentale

Dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale, per genere										
Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	/	/	**/**	/	/	**/**	1.339	843	**2.182**
Marocco	n.	/	/	**/**	/	/	**/**	60	16	**76**
Albania	n.	/	/	**/**	/	/	**/**	398	299	**697**
Turchia	n.	/	/	**/**	/	/	**/**	171	79	**250**
Totale	**n.**	**/**	**/**	**/**	**/**	**/**	**/**	**1.968**	**1.237**	**3.205**

Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale, per genere										
Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	8	42	**50**	11	59	**70**	9	73	**82**
Marocco	n.	/	/	/	/	/	/	3	1	**4**
Albania	n.	/	/	/	/	/	/	1	13	**14**
Turchia	n.	/	/	/	/	/	/	4	1	**5**
Totale	**n.**	/	/	/	/	/	/	**17**	**88**	**105**

Dipendenti che sono tornati al lavoro nel periodo di riferimento dopo la fine del congedo parentale, per genere										
Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	/	/	/	/	/	/	9	28	**37**
Marocco	n.	/	/	/	/	/	/	3	1	**4**
Albania	n.	/	/	/	/	/	/	0	11	**11**
Turchia	n.	/	/	/	/	/	/	4	0	**4**
Totale	**n.**	/	/	/	/	/	/	**16**	**40**	**56**

GRI 403-9 Infortuni sul lavoro

Infortuni sul lavoro (dati per Paese)				
Parametro	Unità	2021	2022	2023
Italia				
Ore di lavoro totali	Ore	2.833.478	3.389.560	3.454.200
Tasso d'infortunio	%	2,1	1,2	2,9
Totale infortuni registrati	n.	6	4	10
Incidenti con gravi conseguenze (esclusi quelli mortali)	n.	0	0	0
Incidenti mortali	n.	0	0	0

Infortuni sul lavoro (dati per Paese)				
Parametro	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Marocco				
Ore di lavoro totali	Ore	/	118.080	175.909
Tasso d'infortunio	%	/	0	0
Totale infortuni registrati	n.	/	0	0
Incidenti con gravi conseguenze (esclusi quelli mortali)	n.	/	0	0
Incidenti mortali	n.	/	0	0
Albania				
Ore di lavoro totali	Ore	/	1.003.680	1.309.977
Tasso d'infortunio	%	/	0	0,8
Totale infortuni registrati	n.	/	0	1
Incidenti con gravi conseguenze (esclusi quelli mortali)	n.	/	0	0
Incidenti mortali	n.	/	0	0
Turchia				
Ore di lavoro totali	Ore	/	376.488	514.632
Tasso d'infortunio	%	/	0	0
Totale infortuni registrati	n.	/	0	0
Incidenti con gravi conseguenze (esclusi quelli mortali)	n.	/	0	0
Incidenti mortali	n.	/	0	0
Totale				
Ore di lavoro totali	Ore	/	4.887.808	5.454.718
Tasso d'infortunio	%	/	0,8	2
Totale infortuni registrati	n.	/	4	11
Incidenti con gravi conseguenze (esclusi quelli mortali)	n.	/	0	0
Incidenti mortali	n.	/	0	0

GRI 404-1 Ore medie di formazione per dipendente

Ore medie di formazione non obbligatoria per dipendente, per genere				
Parametro	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Italia				
Uomini	n.	15,6	13,7	13
Donne	n.	16,3	17	20,1
Marocco				
Uomini	n.	/	/	1,4
Donne	n.	/	/	2,1
Albania				
Uomini	n.	/	/	7
Donne	n.	/	/	8,6
Turchia				
Uomini	n.	/	/	18,9
Donne	n.	/	/	23,3

Ore medie di formazione non obbligatoria per dipendente, per categoria professionale				
Parametro	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Italia				
Apprendisti	n.	33,7	0	0
Operai	n.	2,6	11,8	0,4
Impiegati	n.	15,7	13,4	16,3
Quadri	n.	24,3	30,6	33,7
Dirigenti	n.	10,6	20,3	29,5

Ore totali di formazione non obbligatoria per dipendente, per genere (NON GRI)				
Parametro	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Italia				
Uomini	n.	18.148	17.314	17.445
Donne	n.	12.633	13.702	16.951
Totale	**n.**	**30.781**	**31.016**	**34.396**
Marocco				
Uomini	n.	/	/	83
Donne	n.	/	/	33
Totale	**n.**	**/**	**/**	**116**
Albania				
Uomini	n.	/	/	2.768
Donne	n.	/	/	2.572
Totale	**n.**	**/**	**/**	**5.340**
Turchia				
Uomini	n.	/	/	3.231
Donne	n.	/	/	1.837
Totale	**n.**	**/**	**/**	**5.068**

Ore totali di formazione non obbligatoria per dipendente, per categoria professionale (NON GRI)				
Parametro	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Italia				
Apprendisti	n.	641	1	0
Operai	n.	250	1.224	140
Impiegati	n.	25.293	23.247	25.164
Quadri	n.	4.109	5.507	7.251
Dirigenti	n.	488	1.037	1.504
Totale	**n.**	**30.781**	**31.016**	**34.058**

Ore totali di formazione (obbligatoria e non obbligatoria) per Paese (NON GRI)				
Parametro	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Italia	n.	/	46.897	41.938
Marocco	n.	/	405	227
Albania	n.	/	247	6.578
Turchia	n.	/	839	5.932
Totale	**n.**	**/**	**48.397**	**54.676**

Ore medie di formazione (obbligatoria e non obbligatoria) per dipendente, per Paese (NON GRI)				
Parametro	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Italia	n.	/	22,6	19,2
Marocco	n.	/	5,6	3
Albania	n.	/	0,4	9,4
Turchia	n.	/	4,4	23,7
Totale	**n.**	**15,2**	**16,4**	**17,1**

Formazione erogata per ambito (NON GRI)			
Parametro	**Unità**	**Dipendenti coinvolti**	
		2022*	**2023***
Health and Safety (sicurezza dei lavoratori)	n.	412	332
Business ethics, integrity and anticorruption (D.Lgs. 231/2001 Modelli Organizzativi)	n.	1.395	914
Anti-Money Laundering (antiriciclaggio)	n.	480	763
Gioco Responsabile	n.	493	358
Data privacy	n.	442	419**
Security	n.	444	1.775**
DEI e Antidisciminazione (non obbligatoria)	n.	/	478

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

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

Diversità degli organi di governo - Consiglio di Amministrazione

Parametro	Unità	2021				2022				2023			
		<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.
Uomini	n.	0	2	4	**6**	0	1	4	**5**	0	1	4	**5**
Donne	n.	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**

Dipendenti per genere e fascia d'età

Parametro	Unità	2021				2022				2023			
		<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.
Uomini	n.	/	/	/	/	361	1.255	212	**1.828**	386	1.355	227	**1.968**
Donne	n.	/	/	/	/	249	737	142	**1.128**	265	827	145	**1.237**
Totale	**n.**	/	/	/	/	**610**	**1.992**	**354**	**2.956**	**651**	**2.182**	**372**	**3.205**

Dipendenti per Paese e genere

Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia	n.	1.162	777	**1.939**	1.265	806	**2.071**	1.339	843	**2.182**
Spagna	n.	6	5	**11**	7	5	**12**	/	/	/
Marocco	n.	59	12	**71**	64	8	**72**	60	16	**76**
Albania	n.	258	157	**415**	355	257	**612**	398	299	**697**
Turchia	n.	80	40	**120**	137	52	**189**	171	79	**250**
Totale	**n.**	**1.565**	**991**	**2.556**	**1.828**	**1.128**	**2.956**	**1.968**	**1.237**	**3.205**

Dipendenti per Paese e fascia d'età

Parametro	Unità	2021				2022				2023			
		<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.
Italia	n.	246	1.389	304	**1.939**	259	1.467	345	**2.071**	276	1.544	362	**2.182**
Spagna	n.	5	6	0	**11**	4	7	1	**12**	/	/	/	/
Marocco	n.	14	55	2	**71**	14	56	2	**72**	20	55	1	**76**
Albania	n.	237	177	1	**415**	282	329	1	**612**	283	413	1	**697**
Turchia	n.	14	103	3	**120**	51	133	5	**189**	72	170	8	**250**
Totale	**n.**	**516**	**1.730**	**310**	**2.556**	**610**	**1.992**	**354**	**2.956**	**651**	**2.182**	**372**	**3.205**

Dipendenti per categoria professionale e genere

Parametro	Unità	2021			2022			2023		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Italia										
Apprendisti	n.	10	9	**19**	0	0	**0**	0	0	**0**
Operai	n.	87	10	**97**	95	9	**104**	255	118	**373**
Impiegati	n.	916	692	**1.608**	1.020	716	**1.736**	910	633	**1.543**
Quadri	n.	116	53	**169**	113	67	**180**	141	74	**215**
Dirigenti	n.	33	13	**46**	37	14	**51**	33	18	**51**
Totale	**n.**	**1.162**	**777**	**1.939**	**1.265**	**806**	**2.071**	**1.339**	**843**	**2.182**
Spagna										
Apprendisti	n.	/	/	/	0	0	**0**	/	/	/
Operai	n.	/	/	/	0	0	**0**	/	/	/
Impiegati	n.	/	/	/	6	5	**11**	/	/	/
Quadri	n.	/	/	/	0	0	**0**	/	/	/
Dirigenti	n.	/	/	/	1	0	**1**	/	/	/
Totale	**n.**	/	/	/	**7**	**5**	**12**	/	/	/
Marocco										
Apprendisti	n.	/	/	/	0	0	**0**	0	0	**0**
Operai	n.	/	/	/	0	0	**0**	2	1	**3**
Impiegati	n.	/	/	/	57	5	**62**	53	12	**65**
Quadri	n.	/	/	/	3	3	**6**	2	3	**5**
Dirigenti	n.	/	/	/	4	0	**4**	3	0	**3**
Totale	**n.**	/	/	/	**64**	**8**	**72**	**60**	**16**	**76**
Albania										
Apprendisti	n.	/	/	/	0	0	**0**	0	0	**0**
Operai	n.	/	/	/	0	0	**0**	149	105	**254**
Impiegati	n.	/	/	/	343	253	**596**	240	189	**429**
Quadri	n.	/	/	/	11	4	**15**	8	5	**13**
Dirigenti	n.	/	/	/	1	0	**1**	1	0	**1**
Totale	**n.**	/	/	/	**355**	**257**	**612**	**398**	**299**	**697**
Turchia										
Apprendisti	n.	/	/	/	0	0	**0**	0	0	**0**
Operai	n.	/	/	/	0	0	**0**	1	2	**3**
Impiegati	n.	/	/	/	107	31	**138**	140	50	**190**
Quadri	n.	/	/	/	24	15	**39**	22	16	**38**
Dirigenti	n.	/	/	/	6	6	**12**	8	11	**19**
Totale	**n.**	/	/	/	**137**	**52**	**189**	**171**	**79**	**250**

Dipendenti per genere e fascia d'età

Parametro	Unità	2021				2022				2023			
		<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.	<30	30-50	>50	Tot.
Italia													
Apprendisti	n.	11	8	0	**19**	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
Operai	n.	8	71	18	**97**	2	75	27	**104**	44	232	97	**373**
Impiegati	n.	227	1.140	241	**1.608**	256	1.208	272	**1.736**	231	1.089	223	**1.543**
Quadri	n.	0	142	27	**169**	1	154	25	**180**	1	189	25	**215**
Dirigenti	n.	0	28	18	**46**	0	30	21	**51**	0	34	17	**51**
Totale	**n.**	**246**	**1.389**	**304**	**1.939**	**259**	**1.467**	**345**	**2.071**	**276**	**1.544**	**362**	**2.182**
Spagna													
Apprendisti	n.	/	/	/	/	0	0	0	**0**	/	/	/	/
Operai	n.	/	/	/	/	0	0	0	**0**	/	/	/	/
Impiegati	n.	/	/	/	/	4	6	1	**11**	/	/	/	/
Quadri	n.	/	/	/	/	0	0	0	**0**	/	/	/	/
Dirigenti	n.	/	/	/	/	0	1	0	**1**	/	/	/	/
Totale	**n.**	/	/	/	/	**4**	**7**	**1**	**12**	/	/	/	/
Marocco													
Apprendisti	n.	/	/	/	/	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
Operai	n.	/	/	/	/	0	0	0	**0**	0	3	0	**3**
Impiegati	n.	/	/	/	/	14	46	2	**62**	19	45	1	**65**
Quadri	n.	/	/	/	/	0	6	0	**6**	1	4	0	**5**
Dirigenti	n.	/	/	/	/	0	4	0	**4**	0	3	0	**3**
Totale	**n.**	/	/	/	/	**14**	**56**	**2**	**72**	**20**	**55**	**1**	**76**
Albania													
Apprendisti	n.	/	/	/	/	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
Operai	n.	/	/	/	/	0	0	0	**0**	97	157	0	**254**
Impiegati	n.	/	/	/	/	282	314	0	**596**	186	243	0	**429**
Quadri	n.	/	/	/	/	0	15	0	**15**	0	13	0	**13**
Dirigenti	n.	/	/	/	/	0	0	1	**1**	0	0	1	**1**
Totale	**n.**	/	/	/	/	**282**	**329**	**1**	**612**	**283**	**413**	**1**	**697**
Turchia													
Apprendisti	n.	/	/	/	/	0	0	0	**0**	0	0	0	**0**
Operai	n.	/	/	/	/	0	0	0	**0**	2	1	0	**3**
Impiegati	n.	/	/	/	/	50	88	0	**138**	69	120	1	**190**
Quadri	n.	/	/	/	/	1	37	1	**39**	1	35	2	**38**
Dirigenti	n.	/	/	/	/	0	8	4	**12**	0	14	5	**19**
Totale	**n.**	/	/	/	/	**51**	**133**	**5**	**189**	**72**	**170**	**8**	**250**

Dipendenti con disabilità per categoria professionale				
Parametro	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Apprendisti	n.	0	0	0
Operai	n.	1	1	3
Impiegati	n.	43	49	56
Quadri	n.	0	0	1
Dirigenti	n.	0	0	0
Totale	**n.**	**44**	**50**	**60**

GRI 405-2 Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini

Rapporto tra lo stipendio base delle donne e quello degli uomini per ogni categoria di dipendenti					
Categoria	**Unità**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**
Italia					
Blue collars (Operai)	%	-9,1	-3,6	-12,1	-8,3
White collars (Impiegati)	%	-6,7	-6,4	-5,2	-4,7
Middle managers (Quadri)	%	-6,9	-4,7	-3,1	-1,5
Senior managers (Dirigenti)	%	4	2,8	-11,9	-10,3
Marocco					
Blue collars (Operai)	%	/	/	/	-1
White collars (Impiegati)	%	/	/	/	20
Middle managers (Quadri)	%	/	/	/	130
Senior managers (Dirigenti)	%	/	/	/	-100
Albania					
Blue collars (Operai)	%	/	/	/	-8
White collars (Impiegati)	%	/	/	/	-9
Middle managers (Quadri)	%	/	/	/	-6
Senior managers (Dirigenti)	%	/	/	/	100
Turchia					
Blue collars (Operai)	%	/	/	/	-23
White collars (Impiegati)	%	/	/	/	-24
Middle managers (Quadri)	%	/	/	/	13
Senior managers (Dirigenti)	%	/	/	/	-34

Impatti ambientali

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

GRI 302 Energia

Consumi Energetici all'interno dell'organizzazione (GRI 302-1)	Unità	2021	2022	2023
Energia non rinnovabile consumata	**GJ**	**7.488**	**4.993**	**2.841**
Metano	GJ	4.452	3.718	2.826
Gasolio per produzione di energia e/o calore	GJ	-	22	15
Energia per il riscaldamento acquistato in outsourcing	**GJ**	**3.036**	**1.253**	**0**
Gasolio	GJ	3.036	1.112	-
Metano	GJ	-	141	-
Energia Elettrica	**GJ**	**42.630**	**50.949**	**44.121**
Energia elettrica da fonte convenzionale	GJ	1.481	-	-
Energia elettrica da fonte rinnovabile	GJ	41.149	50.949	44.121
Combustibili per flotta aziendale	**GJ**	**32.647**	**41.186**	**42.689**
Consumo di Benzina	GJ	3.502	4.661	6.107
Consumo di Gasolio	GJ	29.145	36.525	36.582
Totale	**GJ**	**82.765**	**97.128**	**89.651**

GRI 305 Emissioni

Emissioni di CO_2e (GRI 305-1/2/3)	Unità	2021	2022	2023
Emissioni dirette (Scope 1)	t	2.669	3.329	3.354
Emissioni indirette (Scope 2 - market based)	t	398	90	0
Emissioni indirette (Scope 2 - location based)	t	3.206	3.638	3.097
Altre emissioni indirette (Scope 3)	t	26.180	24.849*	29.330
Totale Scope 1, 2 market-based, 3	**t**	**29.247**	**28.268***	**32.684**
Totale Scope 1, 2 location-based, 3	**t**	**32.055**	**31.816***	**35.781**

* I dati sono stati aggiornati considerando un affinamento della metodologia di calcolo dei dati inerenti al Business Travel (Scope 3) forniti dall'agenzia di viaggi contrattualizzata da Sisal.

GRI 306 Rifiuti

Rifiuti prodotti (GRI 306-3)	Unità	2021	2022	2023
Non pericolosi	**t**	**360**	**574**	**233**
di cui RAEE Non Pericolosi	t	56	86	36
Pericolosi	**t**	**103**	**96**	**149**
di cui RAEE Pericolosi	t	102	95	148
Totale dei rifiuti prodotti (pericolosi e non pericolosi)	**t**	**462**	**670**	**382**
Rifiuti Urbani	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Totale	**t**	**-**	**-**	**183**
Totale Rifiuti Urbani	t	-	-	183
Rifiuti non destinati a smaltimento (GRI 306-4)	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Totale	**t**	**-**	**-**	**372**
Totale rifiuti inviati ad operazioni di recupero*	t	-	-	372
Rifiuti destinati allo smaltimento (GRI 306-5)	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Totale	**t**	**-**	**-**	**10**
Totale rifiuti destinati allo smaltimento*	t	-	-	10

* Nel quantitativo totale di rifiuti inviati ad operazioni di recupero o smaltimento sono stati conteggiati solamente i rifiuti speciali (pericolosi e non pericolosi) ed esclusi i rifiuti urbani che sono stati gestiti attraverso le società municipalizzate.

GRI 301 Materiali

Materiali utilizzati (GRI 301-1)	Unità	2021	2022	2023
Materiali rinnovabili utilizzati	**t**	**3.350**	**4.134**	**3.527**
Carta normale per stampanti	t	44	35	31
Carta termica normale	t	1.338	1.753	1.831
Carta per advertising nei PV diretti e indiretti	t	28	40	29
Carta da gioco	t	1.940	2.307	1.637
Materiali non rinnovabili utilizzati	**t**	**0**	**0**	**0**

GRI 305 Acqua

Prelievo idrico (GRI 303-3)*	Unità	2021	2022	2023
Totale	**Megalitri**	**14,6**	**13,1**	**12,7**
Risorse idriche di terze parti	Megalitri	14,6	13,1	12,7
Prelievi da aree a stress idrico	*Megalitri*	*/*	*3,4*	*5,1*
Prelievi da aree non a stress idrico	*Megalitri*	*/*	*9,7*	*7,6*
Consumi idrici (GRI 303-5)**	**Unità**	**2021**	**2022**	**2023**
Totale	**Megalitri**	**14,6**	**13,1**	**12,7**

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

Impatti di business ethics ed economici

GRI 2-16 Communication of critical concerns

Segnalazioni ricevute per ambito	Unità	2021	2022	2023
Conflitto di interessi	n.	/	0	1
Corruzione	n.	/	0	0
Privacy / Data Security	n.	/	0	2
Discriminazione	n.	/	1	0
Molestie	n.	/	1	0
Violazione Procedure Interne	n.	/	2	2
HSE	n.	/	0	1
Selezione, gestione e sviluppo del personale	n.	/	0	0
Relazioni con i fornitori	n.	/	0	0
Codice Etico / Codice di Condotta	n.	/	0	9
Altro (reclami di giocatori non rilevanti ai sensi 231/01)*	n.	/	43	22
Totale	**n.**	**/**	**47**	**37**

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

GRI Content index

Statement of use	Sisal S.p.a. rendiconta **in accordance with GRI Standards** per il periodo **dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023**
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	Nessun standard GRI di settore

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
INFORMATIVA GENERALE - GRI 2		
2-1 Organizational details	La nostra organizzazione (pag. 64)	
2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	La nostra organizzazione (pag. 64) Nota metodologica (pag. 170)	
2-3 Reporting period, frequency and contact point	Nota metodologica (pag. 170)	
2-4 Restatements of information	Nota metodologica (pag. 170)	
2-5 External assurance	Relazione di revisione limitata (pag. 210)	
2-6 Activities, value chain and other business relationships	Profilo e offerta di intrattenimento (pag. 16) Gestione responsabile della catena di fornitura (pag. 166)	
2-7 Employees	Ambiente di lavoro esemplare (pag. 98) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti sociali (pag. 182)	
2-8 Workers who are not employees	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti sociali (pag. 182)	
2-9 Governance structure and composition	Il sistema di governance (pag. 65)	*All'interno del CdA non sono presenti membri facenti parte di gruppi sociali sottorappresentati in quanto non richiesto dalla legge italiana né dallo statuto della società.* *Per i Consiglieri di Amministrazione è possibile ricercare sul Registro Imprese – tramite visura camerale – gli incarichi quali Consiglieri e/o membri del Collegio Sindacale che dovessero avere in altre società italiane.* **OMISSION** **Informazione non disponibile** ("Competencies relevant to the impacts of the organization" in quanto non definite per i membri del CdA).
2-10 Nomination and selection of the highest governance body		*In quanto società non quotata, la nomina dei membri del Consiglio di Amministrazione spetta all'azionista (Flutter) che presenta specifica lista al momento del rinnovo delle cariche.*
2-11 Chair of the highest governance body	Il sistema di governance (pag. 65)	*Il Presidente del Consiglio di Amministrazione non è anche un senior executive.*

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts		*Il Consiglio di Amministrazione riceve periodicamente comunicazioni e reportistica in materia di sostenibilità, oltre ad approvare formalmente la Strategia, le policy ESG, l'analisi di materialità e il Bilancio di Sostenibilità.*
2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	Il sistema di governance (pag. 65)	*Sisal, nel contesto di un più ampio progetto di riorganizzazione del sistema di controllo e di Governance, ha approvato la costituzione al proprio interno di Comitati Manageriali, tra cui il Sustainability Committee che si occupa formalmente di definire e presidiare la Strategia di sostenibilità e riportare periodicamente sulle atttività implementate e sull'avanzamento rispetto agli obiettivi prefissati al CdA.*
2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	Nota metodologica (pag. 170)	
2-15 Conflicts of interest	Gestione del conflitto d'interessi (pag. 159)	*Presente anche sezione dedicata all'interno del Codice etico e della Policy anticorruzione (recentemente aggiornate).*
2-16 Communication of critical concerns	Segnalazione delle violazioni (pag. 160) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti di business etichs ed economici (pag. 197)	
2-17 Collective knowledge of the highest governance body		*L'Amministratore Delegato presenta a cadenza mensile al CdA una presentazione sulle Performance di Business che include kpi ESG, aspetti di Gioco Responsabile e Key strategic Initiatives.*
2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body		*In quanto società non quotata e in assenza di formale richiesta da parte dell'azionista (Flutter), non viene ad oggi effettuata alcuna attività di autovalutazione.*
2-19 Remuneration policies		*In quanto società non quotata e controllata da Flutter al 100%, non abbiamo obblighi legislativi in merito e non è stata quindi redatta una specifica Policy in materia di remunerazione né pubblicata diclosure in merito alla retribuzione dei principali organi di Governo.*
2-20 Process to determine remuneration		*In quanto società non quotata e controllata da Flutter al 100%, non abbiamo obblighi legislativi in merito e non è stata quindi redatta una specifica Policy in materia di remunerazione né pubblicata diclosure in merito alla retribuzione dei principali organi di Governo.*
2-21 Annual total compensation ratio		*In quanto società non quotata e controllata da Flutter al 100%, non abbiamo obblighi legislativi in merito e non è stata quindi redatta una specifica Policy in materia di remunerazione né pubblicata diclosure in merito alla retribuzione dei principali organi di Governo.*

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
2-22 Statement on sustainable development strategy	Lettera agli stakeholder (pag. 2) La strategia di sostenibilità (pag. 52)	
2-23 Policy commitments	Risk management (pag. 67) Policy Whistleblowing (La nostra cultura inclusiva, pag. 104) Politica salute e sicurezza (Salute e sicurezza, pag. 121) Politica per la Prevenzione della Corruzione (Lotta alla corruzione, pag. 158) Human Rights & Anti-Discrimination Policy (Rispetto dei diritti umani e non discriminazione, pag. 159) Policy Anti-Money Laundering (Contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, pag. 160) Presidi di Data Ethics (pag. 161) Un sistema di gestione integrato (pag. 165)	
2-24 Embedding policy commitments	Risk management (pag. 67) Policy Whistleblowing (La nostra cultura inclusiva, pag. 104) Politica salute e sicurezza (Salute e sicurezza, pag. 121) Politica per la Prevenzione della Corruzione (Lotta alla corruzione, pag. 158) Human Rights & Anti-Discrimination Policy (Rispetto dei diritti umani e non discriminazione, pag. 159) Policy Anti-Money Laundering (Contrasto al riciclaggio e al finanziamento del terrorismo, pag. 160) Presidi di Data Ethics (pag. 161) Un sistema di gestione integrato (pag. 165)	
2-25 Processes to remediate negative impacts	Risk management (pag. 67) Sviluppo di strumenti di player protection (pag. 90) Business integrity (pag. 158) Security (pag. 163)	*Sisal ha sviluppato numerosi strumenti per prevenire possibili impatti negativi controllabili dall'azienda legati ai propri prodotti di gioco, di player protection e supporto ai giocatori problematici e di segnalazione e gestione delle altre criticità legate a impatti negativi dovuti alle pratiche di business.*
2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Segnalazione delle violazioni (pag. 160)	
2-27 Compliance with laws and regulations		*Nessun caso significativo di non conformità a leggi e regolamenti durante il periodo di rendicontazione.*

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
2-28 Membership associations		*Le principali associazioni di categoria con cui il Gruppo si relaziona sono:* • *European Lotteries (EL) e World Lottery Association (WLA);* • *Sistema Gioco Italia (SGI).* *Le principali associazioni di cui il Gruppo è membro, impegnate in ambiti connessi alla sostenibilità e alla promozione del patrimonio storico-culturale, sono:* • *United Nations Global Compact;* • *Valore D, Parks Liberi e Uguali, Donna Professione STEM;* • *Cotec, Civita, Museimpresa.*
2-29 Approach to stakeholder engagement	Analisi di materialità (pag. 58) Nota metodologica sull'analisi di materialità (pag. 171)	
2-30 Collective bargaining agreements		*Il 100% dei dipendenti in Italia sono coperti da contratto collettivo nazionale. Negli altri Paesi non sono presenti accordi collettivi vigenti.*
TEMI MATERIALI - GRI 3		
3-1 Process to determine material topics	Analisi di materialità (pag. 58) Nota metodologica sull'analisi di materialità (pag. 171)	
3-2 List of material topics	Analisi di materialità (pag. 58)	
Promozione di un modello di Gioco Responsabile e tutela delle categorie vulnerabili		
3-3 Management of material topics	La strategia di gioco responsabile (pag. 86)	
Customer health and safety - GRI 416		
416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	Sviluppo di strumenti di player protection (pag. 90)	
Altri criteri non GRI		
Certificazioni sul Gioco Responsabile ottenute dalla Società	Il Programma di Gioco Responsabile Sisal (pag. 88)	
Attività di monitoraggio del punto vendita	Profilo e offerta di intrattenimento (pag. 16) Sviluppo di strumenti di player protection (pag. 90)	
Numero di nuovi giochi per cui è stata effettuata una valutazione di rischio sul totale di nuovi giochi prodotti dalla Società	Sviluppo di strumenti di player protection (pag. 90)	*Tutti i giochi Sisal sono valutati tramite GAM-GaRD.*
Numero di nuovi giochi che hanno ottenuto la certificazione Game Gard sul totale nuovi giochi prodotti dalla Società	Sviluppo di strumenti di player protection (pag. 90)	*Tutti i giochi Sisal sono valutati tramite GAM-GaRD.*

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
Tipologia di meccanismi previsti per il contenimento dei rischi connessi al gioco	Sviluppo di strumenti di player protection (pag. 90)	
Assistenza e tutela del giocatore		
3-3 Management of material topics	Supporto ai giocatori (pag. 95)	
Altri criteri non GRI		
Numero e tipologia di Istituzioni/Organizzazioni per l'assistenza/gestione delle patologie connesse al gioco con cui la Società collabora	Supporto ai giocatori (pag. 95)	
Tipologia di servizi offerti per il contenimento delle patologie connesse al gioco	Supporto ai giocatori (pag. 95)	
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 ai giocatori (pag. 95)	
Formazione dello staff sul Gioco Responsabile		
3-3 Management of material topics	Educazione a un gioco bilanciato e consapevole (pag. 93)	
Altri criteri non GRI		
Modalità di comunicazione al personale dei punti vendita dei servizi offerti dalla Società per l'assistenza/gestione delle patologie connesse al gioco	Supporto ai giocatori (pag. 95) Educazione a un gioco bilanciato e consapevole (pag. 93)	
Tipologia di informazioni sul Gioco Responsabile veicolate dalla Società	Educazione a un gioco bilanciato e consapevole (pag. 93)	
Numero e tipologia di attività informative e formative rivolte ai punti vendita	Educazione a un gioco bilanciato e consapevole (pag. 93)	
Comunicazione al consumatore		
3-3 Management of material topics	L'educazione dei giocatori (pag. 93)	
Customer health and safety - GRI 417		
417-1 Requirements for product and service information and labeling	L'educazione dei giocatori (pag. 93) Presidi nei canali online (pag. 91) Presidi nel canale retail (pag. 92)	
417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling		*Nessun incidente riscontrato nel 2023.*

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications		*Nessun incidente riscontrato nel 2023.*
Altri criteri non GRI		
Codici di condotta/ Standard adottati dalla Società a regolamentazione della comunicazione/ pubblicità sui giochi	Il Programma di Gioco Responsabile Sisal (pag. 88)	
Tipologia di materiale informativo distribuito presso i punti vendita	Presidi nel canale retail (pag. 92)	
Tipologia di informazioni presenti sulle piattaforme di gioco on-line	Presidi nei canali online (pag. 91)	
Modalità di diffusione delle informazioni sul Gioco Responsabile	Presidi nei canali online (pag. 91) Presidi nel canale retail (pag. 92)	
Tipologia di iniziative per la diffusione della conoscenza in merito ai problemi causati dal gioco attivate nell'anno	Investimento nella ricerca scientifica (pag. 89)	
Modalità di diffusione e frequenza delle comunicazioni in merito al programma di Gioco Responsabile adottato dalla Società	L'educazione dei giocatori (pag. 93) Presidi nei canali online (pag. 91) Presidi nel canale retail (pag. 92)	
Pari Opportunità e Promozione della Diversità e Inclusione (DE&I) tramite la lotta alla discriminazione		
3-3 Management of material topics	Diversità, Equità e Inclusione (pag. 104)	
Diversity and equal opportunity - GRI 405		
405-1 Diversity of governance bodies and employees	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti sociali (pag. 182)	
405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti sociali (pag. 182)	**OMISSION** **Informazione incompleta** (disclosure disponibile solo per basic salary e non per remuneration). Stimiamo di poter fornire disclosure completa in merito entro il 2027.
Non-discrimination - GRI 406		
406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Rispetto dei diritti umani e non discriminazione (pag. 159) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti di business ethics ed economici (pag. 197)	*Nessun incidente in materia di discriminazione riscontrato nel 2023.*
Sviluppo del capitale umano		
3-3 Management of material topics	Formazione, crescita e sviluppo dei talenti (pag. 114)	

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
Employment - GRI 401		
401-1 New employee hires and employee turnover	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti sociali (pag. 182)	
401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	SisalCare, il corporate wellbeing in Sisal (pag. 117)	
401-3 Parental leave	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti sociali (pag. 182)	**OMISSION** **Informazione incompleta** (perimetro non omogeneo dato dall'esclusione delle legal entity estere). Stimiamo di poter fornire disclosure completa in merito entro il 2027.
Training and education - GRI 404		
404-1 Average hours of training per year per employee	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti sociali (pag. 182)	
404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Sviluppo e valorizzazione del talento (pag. 114)	
404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Formazione e crescita professionale (pag. 112)	
Emissioni di gas a effetto serra (GHG)		
3-3 Management of material topics	Strategia per il contrasto del cambiamento climatico (pag. 140)	
Emissions - GRI 305		
305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Emissioni GHG (pag. 144) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 195)	*Fonte dei fattori di emissione: Greenhouse Gas Protocol UK Defra*
305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Emissioni GHG (pag. 144) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 195)	*Fonte dei fattori di emissione: AIB - SUPPLIER MIX 2021, ISPRA 2021, TERNA - CONFRONTI INTERNAZIONALI 2019*
305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	Emissioni GHG (pag. 144) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 195)	*Fonte dei fattori di emissione: EPA - EMISSION FACTORS, Quantis Scope 3 Evaluator UK Defra, UK Gov BEI - Defra 2019*
305-5 Reduction of GHG emissions	Emissioni GHG (pag. 144)	
305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)		*Tipologia di emissioni non presente.*
305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions		*Tipologia di emissioni non presente.*

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
Gestione responsabile di rifiuti e materiali		
3-3 Management of material topics	Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare (pag. 150)	
Materials - GRI 301		
301-1 Materials used by weight or volume	Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare (pag. 150) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 195)	
301-2 Recycled input materials used	Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare (pag. 150)	
Waste - GRI 306		
306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare (pag. 150)	
306-2 Management of significant waste-related impacts	Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare (pag. 150)	
306-3 Waste generated	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 195)	
306-4 Waste diverted from disposal	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 195)	
306-5 Waste directed to disposal	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 195)	
Consumo energetico		
3-3 Management of material topics	Consumi energetici (pag. 146)	
Energy - GRI 302		
302-1 Energy consumption within the organization	Consumi energetici (pag. 146) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 195)	
302-2 Energy consumption outside of the organization	Consumi energetici (pag. 146)	
302-4 Reduction of energy consumption	Consumi energetici (pag. 146)	
Sostegno alla comunità		
3-3 Management of material topics	Sostenere la crescita e il benessere della collettività (pag. 126)	
Indirect economic impacts - GRI 203		
203-2 Significant indirect economic impacts	Sostenere la crescita e il benessere della collettività (pag. 126)	
Ricerca e Innovazione		
3-3 Management of material topics	Innovazione (pag. 36)	
Altri criteri non GRI		
Attività d'innovazione sviluppate	Progetti d'innovazione (pag. 44)	
Attività di promozione dell'innovazione e dello sviluppo digitale sul territorio	Social Innovation (pag. 127)	

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
Tutela dei dati sensibili (privacy & security)		
3-3 Management of material topics	Data ethics (pag. 161)	
Customer privacy - GRI 418		
418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Educazione a un gioco bilanciato e consapevole (pag. 93)	*Grazie al continuo miglioramento dei sistemi di sicurezza e fraud prevention e detection implementati (quali, ad esempio, quelli preposti al monitoraggio e analisi di eventuali accessi anomali ai conti di gioco online), nel 2023 è stato possibile rilevare e gestire prontamente due eventi di data breach che hanno comportato una fuga di dati dei clienti. Ove previsto dalla normativa vigente, si è quindi proceduto con la notifica alle autorità competenti.*
Cultura della legalità		
3-3 Management of material topics	Business integrity (pag. 158)	
Anti-corruption - GRI 205		
205-1 Operations assessed for risks related to corruption	Lotta alla corruzione (pag. 158)	
205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Lotta alla corruzione (pag. 158)	
205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti di business ethics ed economici (pag. 197)	*Nessun incidente in materia di corruzione rilevato.*
Tax - GRI 207		
207-1 Approach to tax	La politica in materia fiscale (pag. 79)	
207-2 Tax governance, control, and risk management	La politica in materia fiscale (pag. 79)	
207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	La politica in materia fiscale (pag. 79)	
Governance Responsabile		
3-3 Management of material topics	Il sistema di governance (pag. 65)	
Etica di business		
3-3 Management of material topics	Business integrity (pag. 158)	
Anti-competitive behavior - GRI 206		
206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Pratiche commerciali etiche e trasparenti (pag. 159)	*Sisal non è incorsa nel 2023 in azioni legali, riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche.*

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
Supplier environmental assessment - GRI 308		
308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	Gestione responsabile della catena di fornitura (pag. 166)	
Supplier social assessment - GRI 414		
414-1 New suppliers that were screened using social criteria	Gestione responsabile della catena di fornitura (pag. 166)	
ALTRI INDICATORI GRI		
Water and effluents - GRI 303		
303-3 Water withdrawal	Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare (pag. 150) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 195)	**OMISSION** Classificazione dei prelievi idrici per freshwater / other water: **Informazione non disponibile**. Stimiamo di poter fornire disclosure completa in merito entro il 2027.
303-5 Water consumption	Consumo responsabile delle materie prime ed economia circolare (pag. 150) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 195)	**OMISSION** Classificazione dei prelievi idrici per freshwater / other water: **Informazione non disponibile**. Stimiamo di poter fornire disclosure completa in merito entro il 2027.
Labor/management relations - GRI 402		
402-1 Minimum notice periods regarding operational changes		*Sisal rispetta i termini di preavviso contrattualmente previsti in Italia e all'estero. Ad integrazione, in caso di riorganizzazioni strutturali, l'Azienda prevede dei piani per accompagnare e supportare i dipendenti.*
Occupational health and safety - GRI 403		
403-1 Occupational health and safety management system	Salute e sicurezza (pag. 121)	
403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Risk management (pag. 67) Salute e sicurezza (pag. 121)	
403-3 Occupational health services	SisalCare, il corporate wellbeing in Sisal (pag. 117) Salute e sicurezza (pag. 121)	
403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Salute e sicurezza (pag. 121)	
403-5 Worker training on occupational health and safety	Salute e sicurezza (pag. 121) Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti sociali (pag. 182)	

Standard Disclosure	Page reference	Comments/Omissions
403-6 Promotion of worker health	SisalCare, il corporate wellbeing in Sisal (pag. 117) Salute e sicurezza (pag. 121)	
403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	Salute e sicurezza (pag. 121)	
403-9 Work-related injuries	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti sociali (pag. 182)	
Public policy - GRI 415		
415-1 Political contributions		*Evitiamo sempre il coinvolgimento politico per conto di Sisal e non eroghiamo contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, ai loro rappresentanti e candidati.*

SASB Content Index

Casinos & Gaming Standard

Topic	Code	Metric	GRI Reference	Page Reference
Energy Management	SV-CA-130a.1	1. Total energy consumed 2. Percentage grid electricity 3. Percentage renewable	GRI 302-1	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti ambientali (pag. 197)
Responsible Gaming	SV-CA-260a.1	Percentage of gaming facilities that implement the Responsible Gambling Standards and Criteria for Venues	NON GRI	Gioco Responsabile (pag. 82)
	SV-CA-260a.2	Percentage of online gaming operations that implement the Responsible Gambling Council (RGC) Standards and Criteria for iGaming	NON GRI	Gioco Responsabile (pag. 82)
Smoke-free Casinos	SV-CA-320a.1	Percentage of gaming floor where smoking is allowed	NON GRI	7.192 mq (25%)
	SV-CA-320a.2	Percentage of gaming staff who work in areas where smoking is allowed	NON GRI	n.a.*
	SV-CA-510a.1	Description of anti-money laundering policies and practices	GRI 205	Lotta alla corruzione (pag. 160)
Internal Controls on Money Laundering	SV-CA-510a.2	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with money laundering	GRI 205	Tabelle di performance 2021-2023 - Impatti di business ethics ed economici (pag. 197)

* Il requisito non è applicabile. Il personale, infatti, opera solamente nelle aree non fumatori e si sposta, su richiesta/necessità, nelle aree fumatori, dove permane solamente il tempo necessario alla risoluzione della richiesta. Detto tempo, variabile a seconda della specifica necessità, non risulta pertanto quantificabile.

Activity metrics	Code	Disclosure
Number of tables	SV-CA-000.A	n.a.*
Number of slots	SV-CA-000.B	2.108
Number of active online gaming customers	SV-CA-000.C	2.677.739
Total area of gaming floor	SV-CA-000.D	28.766

* Nei punti vendita di Sisal non sono presenti tavoli da gioco.

Relazione di revisione limitata

KPMG

Gruppo Sisal

Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2023

(con relativa relazione della società di revisione)

KPMG S.p.A.

14 giugno 2024

KPMG S.p.A.
Revisione e organizzazione contabile
Via Vittor Pisani, 25
20124 MILANO MI
Telefono +39 02 6763.1
Email it-fmauditaly@kpmg.it
PEC kpmgspa@pec.kpmg.it

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della
Sisal S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") del bilancio di sostenibilità del Gruppo Sisal (di seguito anche "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il bilancio di sostenibilità

Gli Amministratori della Sisal S.p.A. (di seguito anche "la Capogruppo") sono responsabili per la redazione del bilancio di sostenibilità in conformità ai "*Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*" definiti dal GRI - *Global Reporting Initiative* ("GRI *Standards*").

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

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

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

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

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Management 1* (ISQM Italia 1) in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

KPMG S.p.A. è una società per azioni di diritto italiano e fa parte del network KPMG di entità indipendenti affiliate a KPMG International Limited, società di diritto inglese.

Ancona Bari Bergamo
Bologna Bolzano Brescia
Catania Como Firenze Genova
Lecce Milano Napoli Novara
Padova Palermo Parma Perugia
Pescara Roma Torino Treviso
Trieste Varese Verona

Società per azioni
Capitale sociale
Euro 10.415.500,00 i.v.
Registro Imprese Milano Monza Brianza Lodi
e Codice Fiscale N. 00709600159
R.E.A. Milano N. 512867
Partita IVA 00709600159
VAT number IT00709600159
Sede legale: Via Vittor Pisani, 25
20124 Milano MI ITALIA

Gruppo Sisal
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2023

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del bilancio di sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI *Standards*. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*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 e 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 analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;

2 comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel bilancio di sostenibilità.

   In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Sisal S.p.A. e delle società controllate Sisal Italia S.p.A. e Sisal Gaming S.r.l. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del bilancio di sostenibilità.

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

- a livello di Capogruppo e società controllate:
  a) con riferimento alle informazioni qualitative, 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 le seguenti società, Sisal Italia S.p.A. (sede di Roma) e Sisal Gaming S.r.l. (punto vendita Wincity Piazza Armando Diaz 7 Milano), che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali 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.

Gruppo Sisal
Relazione della società di revisione
31 dicembre 2023

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Sisal relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI *Standards*.

Altri aspetti

I bilanci di sostenibilità per gli esercizi chiusi al 31 dicembre 2021 e al 31 dicembre 2022, i cui dati sono presentati a fini comparativi, sono stati sottoposti a un esame limitato da parte di un altro revisore che, rispettivamente in data 17 giugno 2022 e in data 29 maggio 2023, ha espresso su tali bilanci una conclusione senza rilievi.

Milano, 14 giugno 2024

KPMG S.p.A.

Alain Rigamonti
Socio

Headquarter
Sisal S.p.A.
Via Ugo Bassi, 6
20159 Milano, Italia
Tel. +39 02.8868534
www.sisal.com

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

Visita il sito del Bilancio di Sostenibilità 2023