

Sostenibilità

/so·ste·ni·bi·li·tà·/

Persone, ambiente, imprese ed economia che si muovono insieme per il benessere e la crescita collettiva.

Bilancio 2019

/Sisal
Responsible
culture/



Bilancio di Sostenibilità 2019

- 4 Lettera agli stakeholder
- 5 Highlights 2019
- 6 La storia Sisal

Chi siamo

/Identità/

- 11 Missione, visione e valori
- 12 La nostra offerta

/Impegno/

- 17 Engagement e materialità
- 19 Matrice di materialità
- 20 L'impegno di Sisal per gli SDGs
- 21 Il nostro approccio strategico alla sostenibilità

/Organizzazione/

- 25 La nostra organizzazione
- 27 Il sistema di governance
- 27 La struttura interna
- 29 Controllo interno e gestione dei rischi
- 30 La funzione antiriciclaggio

/Valore/

- 33 Il valore del nostro business
- 35 I fornitori

Responsabilità

/Gioco/

- 39 Il gioco responsabile
- 40 Educazione al gioco equilibrato e consapevole
- 42 Tutela dei giocatori
- 44 Prevenzione del gioco minorile
- 44 La certificazione di gioco responsabile
- 45 La legalità nel gioco: prevenzione e contrasto al gioco illegale
- 46 La rete Sisal: divertimento con responsabilità

/Persone/

- 51 Le persone di Sisal
- 52 Engagement
- 53 Sviluppo e formazione
- 55 Diversità e inclusione
- 56 Benessere, salute e sicurezza
- 57 I nostri numeri

/Vicinanza/

- 63 La vicinanza al territorio
- 64 Sport
- 65 Innovazione e talenti
- 65 La rete: solidarietà sociale

/Pianeta/

- 67 Il rispetto per l'ambiente
- 67 Gestione degli impatti ambientali
- 70 La carta in Sisal

- 74 Nota metodologica
- 75 GRI Content index
- 81 Relazione di revisione limitata sul Bilancio di sostenibilità

Lettera agli stakeholder

UNA NUOVA SISAL

Cari Stakeholder,

il 2019 è stato un anno di grande cambiamento per la nostra Azienda che ha visto il completamento della separazione del business dei pagamenti e l'avvio del business internazionale.

Il successo del processo di diversificazione nel business dei pagamenti, sostenuto negli ultimi 10 anni, ha portato alla creazione di una Newco costituita da SisalPay, il brand dei servizi di pagamento di Sisal e Banca 5, la banca di prossimità del Gruppo Intesa Sanpaolo che offre servizi di incasso, pagamento e prodotti bancari. La separazione dei due business consentirà a Sisal di focalizzare tutte le risorse sul business del gaming e di accelerare il percorso di sviluppo fondato su tre direttrici strategiche: la Responsabilità, l'Innovazione Digitale e l'Internazionalizzazione.

La **Responsabilità** è radicata in Sisal sin dalle origini nel 1946. Negli anni abbiamo declinato questo valore fondante in programmi concreti a favore dei nostri consumatori, delle nostre persone, delle comunità in cui operiamo e del pianeta.

La **tutela dei consumatori** rappresenta il nostro primo impegno di responsabilità e la sfida più rilevante per il nostro business, fulcro della nostra corporate purpose. Abbiamo negli anni strutturato un completo programma di Gioco equilibrato e responsabile che ci ha permesso di ottenere i più elevati standard di responsible gaming internazionali della European Lotteries (EL) e della World Lottery Association (WLA). La rilevanza e la centralità del tema ci hanno portato ad avviare un processo strategico di revisione del nostro programma con l'obiettivo di valorizzare la nostra esperienza e le nostre competenze per promuovere un modello di business sostenibile, basato sull'informazione e la sensibilizzazione dei giocatori sui rischi correlati al gioco e sulla tutela delle categorie più vulnerabili.

Consideriamo **le persone** la più importante risorsa aziendale. E' anche per questo che investiamo costantemente sulla loro crescita, sullo sviluppo delle competenze e sul loro benessere. Coltiviamo la cultura della diversità, una risorsa fondamentale per la progettazione di soluzioni creative ed innovative e con il progetto Wise - Women in Sisal experience promuoviamo parità di genere. Inoltre, Will, la nostra piattaforma per il volontariato aziendale, offre la possibilità di aiutare il terzo settore dedicando parte del tempo lavorativo alle associazioni più sentite.

Siamo consapevoli del **ruolo sociale del nostro business**. Per questo motivo ci siamo impegnati a supportare e promuovere l'innovazione, la condivisione e l'integrazione sociale. Nel 2019, per il secondo anno consecutivo, abbiamo realizzato il progetto GoBeyond che mira a supportare start up che sviluppano idee innovative in ambito sociale. Infine, promuoviamo la **sostenibilità ambientale** per un mondo più pulito e green, attraverso le iniziative e le azioni di risparmio energetico per la riduzione delle emissioni e la salvaguardia delle risorse naturali, in particolare della carta.

L'**innovazione digitale** rappresenta un ulteriore elemento portante della nostra strategia e nel corso del 2019 abbiamo raggiunto dei risultati molto positivi sul business Online, arrivando a ricoprire una posizione di leadership nel mercato italiano. Nei prossimi anni aumenteremo ulteriormente gli investimenti sull'innovazione digitale e per questo abbiamo anche deciso di rafforzare le strutture organizzative dedicate allo sviluppo tecnologico ed al business online. Nel corso del 2020, in controtendenza rispetto alle dinamiche occupazionali, assumeremo oltre 200 persone per accrescere l'esperienza mobile e per raccogliere le opportunità offerte dall'intelligenza artificiale.



Francesco Durante
Amministratore Delegato Sisal

Il 2019 è stato anche l'anno in cui il processo di **Internazionalizzazione** dell'Azienda si è tradotto in nuove attività di business e in nuove opportunità di sviluppo e di diversificazione geografica. Il 1° gennaio 2019 abbiamo avviato l'attività di raccolta di gioco in Marocco e nel corso dell'anno abbiamo poi iniziato l'attività online in Spagna e ci siamo aggiudicati la gara per la gestione delle lotterie in Turchia.

In un mercato sempre più globale, il processo di Internazionalizzazione diventa ancora più strategico e pone nuove sfide. Dovremo considerare le esigenze e le peculiarità delle realtà in cui operiamo per gestire al meglio i diversi mercati, garantendo allo stesso tempo la coerenza con i nostri valori, la nostra identità e le nostre origini.

Sono orgoglioso di essere alla guida di un'azienda che ha reagito con responsabilità all'emergenza causata dalla pandemia globale del Covid-19. Abbiamo affrontato l'emergenza proteggendo la salute di tutte le persone che collaborano con noi, contribuendo a sostenere, anche con il coinvolgimento della nostra rete di ricevitorie, iniziative a favore della Protezione Civile e di altre organizzazioni del terzo settore e garantendo la continuità del business e dei progetti strategici.

La pandemia ha segnato profondamente e irreversibilmente il nostro modo di vivere, pensare e lavorare. L'emergenza sanitaria e la crisi che tutt'ora affligge l'intero pianeta ci hanno spinto a ripensare i valori e priorità personali e collettive, trend globali e locali, modelli e strumenti di lavoro e, in generale di vita, modificando gli equilibri fino ad oggi conosciuti.

I cambiamenti in atto rafforzano ulteriormente la nostra volontà di perseguire la nostra strategia di crescita a lungo termine basata sulla responsabilità, consapevoli che solo una gestione del business ispirata da una corporate purpose chiara e forte, ci consentirà di perseguire una crescita sostenibile in grado di generare valore condiviso e diffuso per tutti gli Stakeholder.

Highlights 2019



oltre
6,8 milioni
di clienti



+600.000
giocatori su
piattaforma
online Sisal.it



oltre
39.000
punti vendita



9,8
miliardi di euro
di turnover
(+11% vs 2018)



+800
giochi online



oltre
40.000
fan su facebook



oltre
39.000
follower
su linkedin

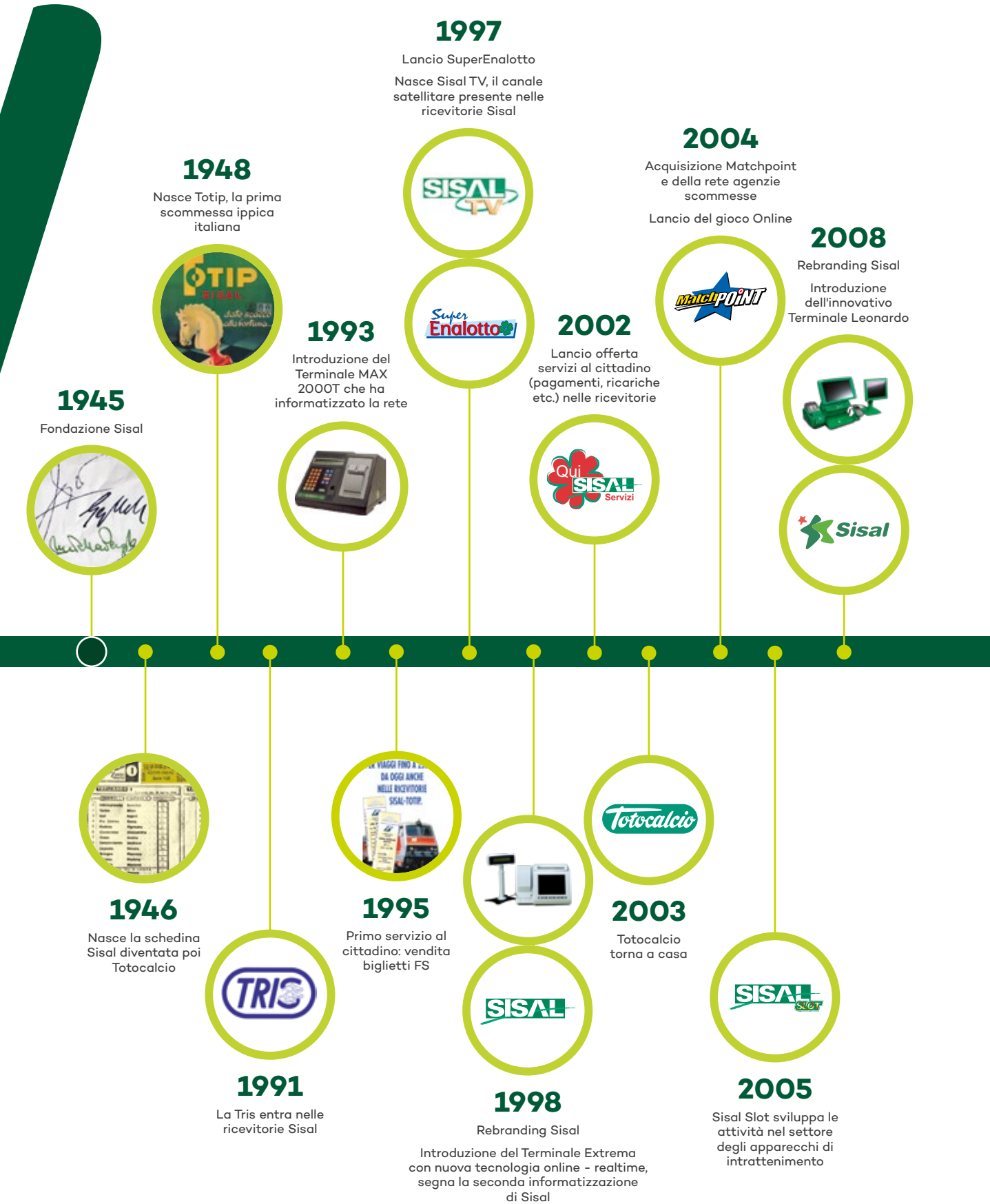


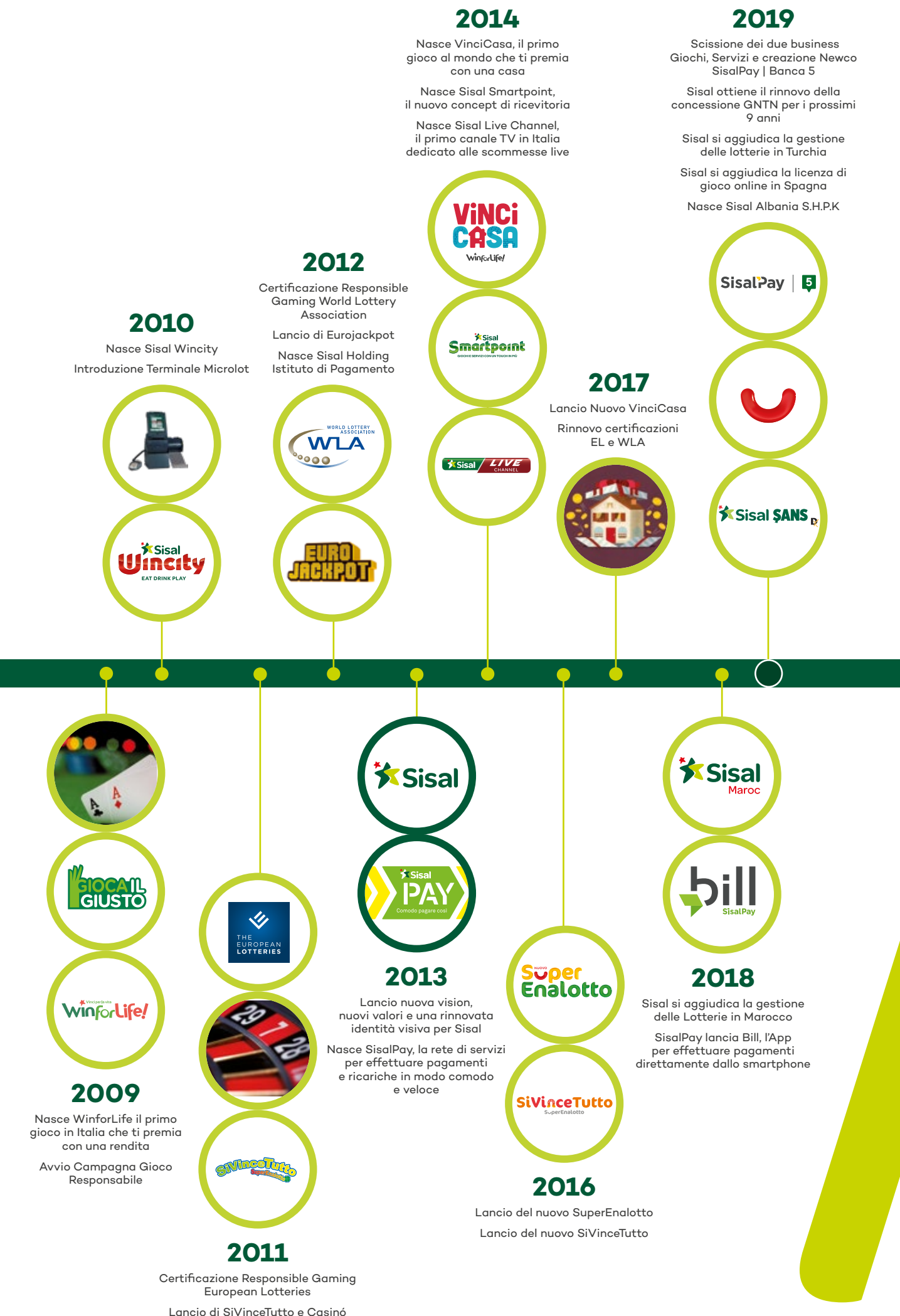
1.848
dipendenti*



40%
donne

La storia Sisal







1. **Chi siamo**



Identità

/i·den·ti·tà/

Personalità. Insieme di caratteristiche che da sempre identificano chi siamo.

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

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

Come da oltre 70 anni, perseguiamo l'obiettivo di offrire il miglior intrattenimento possibile, responsabile e sostenibile. Custodiamo i valori di sempre ricercando l'innovazione per accompagnare l'evoluzione del Paese.

**/Sisal
Responsible
culture/**

Missione, visione e valori

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

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

Mission

/ Offrire la miglior proposta di intrattenimento, in modo responsabile e sostenibile nel tempo

Vision

/ Rendere più divertente la vita delle persone

Valori

/ **Giochiamo di squadra**
Ognuno di noi dà il massimo per vincere insieme

/ **Abbiamo cura e rispetto dei nostri clienti**
La soddisfazione e la fiducia dei Clienti sono il nostro premio più ricco

/ **Crediamo nelle persone e nella loro diversità**
Il valore delle Persone e la ricchezza della loro diversità sono la nostra combinazione vincente

/ **Siamo responsabili ed eccellenti**
La Sostenibilità e il rispetto delle regole sono per noi l'ambiente dove raggiungere l'eccellenza

/ **Innoviamo per crescere**
Puntiamo su innovazione e sviluppo. Un'azienda che crede nella ricerca investe sul suo futuro

La nostra offerta

LOTTERY

NUOVO
Super
Enalotto

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

EURO
JACKPOT

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

Vinci per la vita
WinforLife!

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

ViNCiCASA
WinforLife!

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

SiVinceTutto
SuperEnalotto

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

ONLINE GAMING



È la piattaforma Sisal che offre, in totale sicurezza e in un ambiente 'consumer friendly', oltre 800 giochi online (Scommesse e Virtual Race, Lotterie e Bingo, Poker e altri giochi di carte, Casinò, Slot e Quick Games) disponibili anche sui dispositivi mobili con applicazioni dedicate.



Canale innovativo basato sul modello "Eat, Drink and Play" che coniuga gioco, ristorazione e intrattenimento. 30 punti vendita nelle principali città tra cui Milano, Roma, Torino, Brescia, Pescara, Firenze, Catania, Bologna.



Canale dedicato all'offerta completa dei prodotti Sisal, con un focus speciale sulle scommesse ippiche e sportive e le Virtual Race. Conta oltre 390 punti vendita e più di 1.300 corner.

RETAIL GAMING



Lanciato nel 2014, propone ai clienti un'esperienza unica e distintiva guidata dalla tecnologia e gestita da un personale altamente professionale.

LO SVILUPPO INTERNAZIONALE

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

Facendo leva sulla nostra storia nella gestione delle lotterie, sulle competenze trasversali maturate negli anni e sull'approccio sempre volto all'**innovazione di prodotto** e alla **centralità del consumatore**, abbiamo intrapreso un percorso che ci porta a diversificare la nostra presenza anche nei **mercati internazionali**.



SPAGNA

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



MAROCCO

SISAL LOTERIE MAROC

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





TURCHIA
SISAL ŞANS

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

Effective date (& length):
1st of August 2020 (10 years duration)

Impegno

/im·pé·gno/

*Impiego incondizionato delle proprie forze
nello svolgere un compito individuale o collettivo.*

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

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

**/Sisal
Responsible
culture/**

Engagement e materialità

Il **dialogo con gli stakeholder** è uno dei passaggi fondamentali nella definizione delle priorità strategiche di sostenibilità, perché ci permette di focalizzare la nostra attenzione e il nostro **impegno** sulle tematiche che consentono uno sviluppo del business in linea non solo con le nostre esigenze ma anche con le **aspettative** di tutte le categorie di stakeholder che si interfacciano quotidianamente con Sisal.

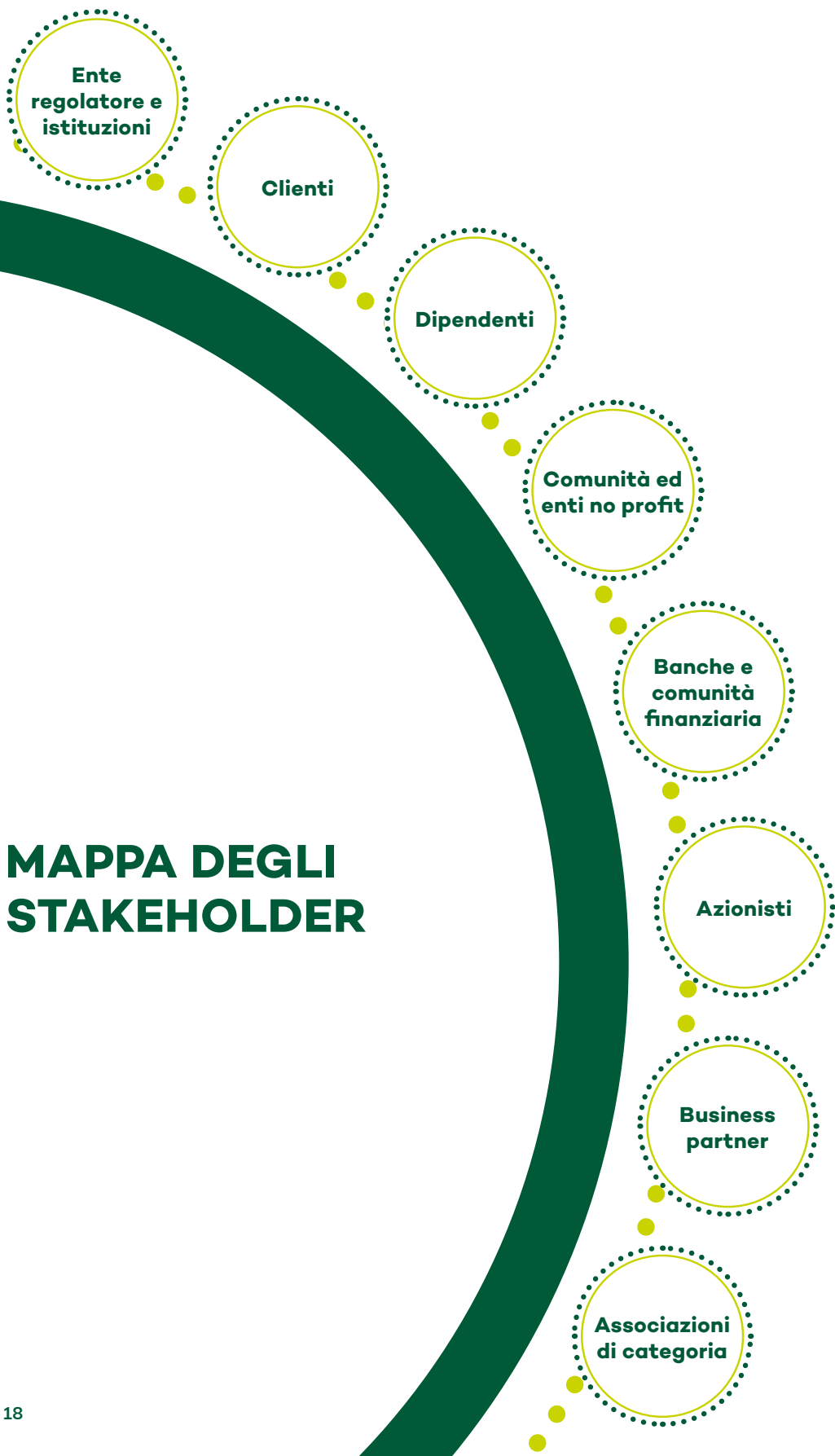
STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Il primo passo nel processo di definizione delle priorità di sostenibilità è definire quali siano i temi rilevanti per il business. Partendo dallo studio di fonti interne (documenti societari, informazioni comparative con le principali società di riferimento ecc.) e dal lavoro svolto negli anni precedenti dal Comitato di Sostenibilità, sono stati individuati **18 temi di sostenibilità** considerati **rilevanti** per Sisal, raggruppati in **sette aree d'interesse**.

Area	Temi di sostenibilità	
Responsible Gaming	/ Tutela del consumatore	
People	/ Diversity / Sviluppo professionale e valorizzazione talenti / Welfare e work-life balance / Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro	
Filiera	/ Centralità Rete di Vendita / Gestione sostenibile della catena di fornitura	
Ambiente	/ Materie prime (carta) / Impatti ambientali (emissioni, consumi energetici, gestione dei rifiuti)	
Innovazione	/ Innovazione Tecnologica e consumer experience	
Relazioni con il territorio e le Istituzioni	/ Relazioni Istituzionali / L'impegno verso la comunità	
Governance e Compliance normativa	/ Risk Management e Controllo Interno / Lotta alle frodi / Information Security	/ Contrasto all'illegalità e antiriciclaggio / Rispetto degli obblighi concessori / Tutela della privacy

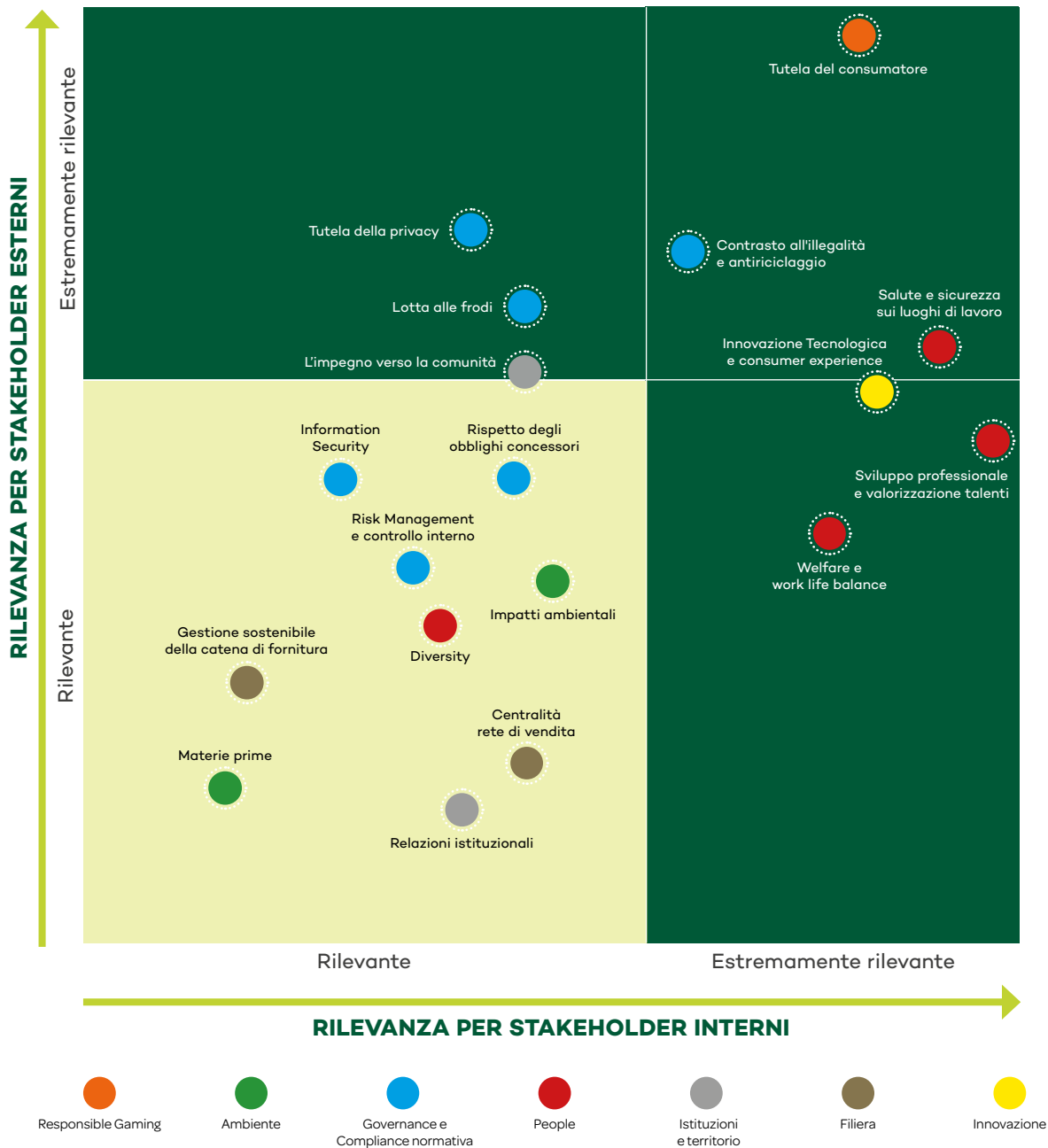
All'individuazione dei temi è poi seguita la **mappatura degli stakeholder**, attività finalizzata all'individuazione di tutti i soggetti che, a vario titolo influenzano e allo stesso tempo sono influenzati dalle scelte dell'azienda. **Otto categorie di stakeholder** sono state individuate e successivamente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

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



Matrice di materialità

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



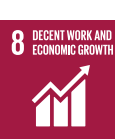
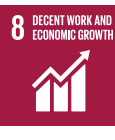
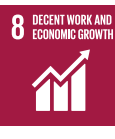
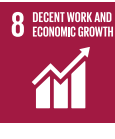
Leggendo i risultati espressi dalla matrice, emergono **9 temi considerati estremamente rilevanti** (zona verde) mentre gli altri 9 sono considerati meno prioritari ma comunque importanti per Sisal. In particolare, il tema **“Tutela del consumatore”** è in assoluto quello più importante sia per l'interno che per l'esterno, così come il tema **“Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro”**, soprattutto a causa dell'attuale scenario globale di emergenza sanitaria (Covid-19). Un altro tema su cui tendono a convergere stakeholder interni ed esterni è lo **sviluppo professionale** e la **valorizzazione dei talenti**, considerati aspetti strategici nello sviluppo futuro del business. Tutti gli aspetti di **governance** sono da ritenersi rilevanti, in particolare il **contrasto all'illegalità** e l'**antiriciclaggio**, mentre l'**innovazione**, nonostante la recente trasformazione organizzativa, resta un tema rilevante principalmente per gli interlocutori interni. Infine, per quanto riguarda gli **impatti ambientali**, si denota una crescita nella rilevanza rispetto allo scorso anno, soprattutto per quanto riguarda gli stakeholder interni.

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

L'impegno di Sisal per gli SDGs

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

Anche noi di Sisal possiamo e vogliamo dare il nostro contributo per il raggiungimento degli obiettivi globali. Analizzando l'Agenda Globale alla luce delle 7 aree di sostenibilità materiali, abbiamo individuato **8 SDGs** ai quali contribuiamo attraverso i nostri progetti e iniziative. Come raffigurato in tabella, ogni area fa riferimento anche a più Obiettivi Globali, a dimostrazione dei numerosi impatti che il nostro business gestisce in ottica di crescita responsabile.

	Salute e benessere	Istruzione di qualità	Uguaglianza di genere	Lavoro dignitoso e crescita economica	Industria, innovazione e infrastrutture	Consumo e produzione responsabili	Salvaguardia della biodiversità	Pace, giustizia e istituzioni forti
Gioco responsabile								
Persone								
Comunità, territorio e istituzioni								
Ambiente								
Innovazione								
Filiera								
Governance								

Il nostro approccio strategico alla sostenibilità

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

Nel 2019, date le significative evoluzioni a livello organizzativo, ci siamo impegnati a tracciare un **percorso di sostenibilità** in linea con le migliori pratiche nazionali ed internazionali, tra i cui principali step vi è stata la razionalizzazione del modello per allinearlo alle esigenze strategiche.

Il Modello è strutturato in 3 parti:



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



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



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

Il Sistema di governance della sostenibilità, composto dal Comitato di Sostenibilità e dal Comitato per il Controllo e la Sostenibilità;

Le certificazioni (ISO di qualità e Certificazione Responsible Gaming);

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

Nei capitoli successivi verranno approfonditi gli specifici strumenti di sostenibilità **HOW** e i 4 pilastri **WHAT**, mettendo in evidenza i risultati 2019 e le specifiche iniziative sviluppate.

WHY

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



Organizzazione

/or·ga·niz·za·zió·ne/

L'attività che corrisponde in modo sistematico alle esigenze di funzionalità ed efficienza di un'impresa.

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

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

**/Sisal
Responsible
culture/**

La nostra organizzazione

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



**Sisal Group
S.p.A.**

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



Sisal S.p.A.

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



**Sisal
Entertainment
S.p.A.**

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



**Sisal Loterie
Maroc**

- / Gestione dei giochi di lotterie a quota fissa e a totalizzatore, Virtual Races e giochi istantanei – sia elettronici che cartacei – per conto della Société de Gestion de Loterie National (SGLN) in Marocco



Sisal Sans

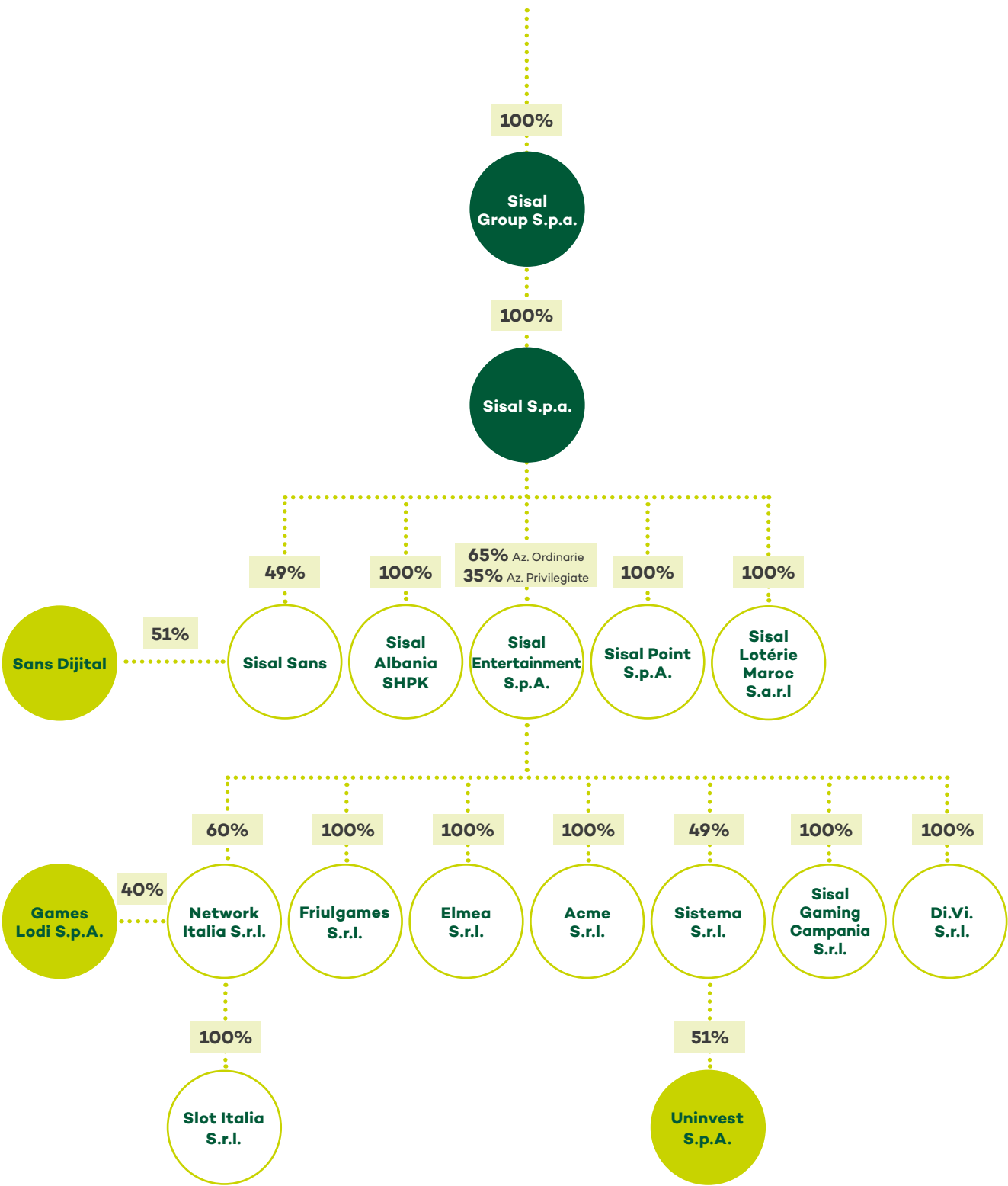
- / Gestione lotterie e lotterie istantanee in Turchia



**Sisal Albania
S.H.P.K.**

- / Sviluppo software in Albania

SCHUMANN INVESTMENTS S.A.



Legenda

 Società attive

 Soci terzi

Il sistema di governance

Il Consiglio di Amministrazione

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

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

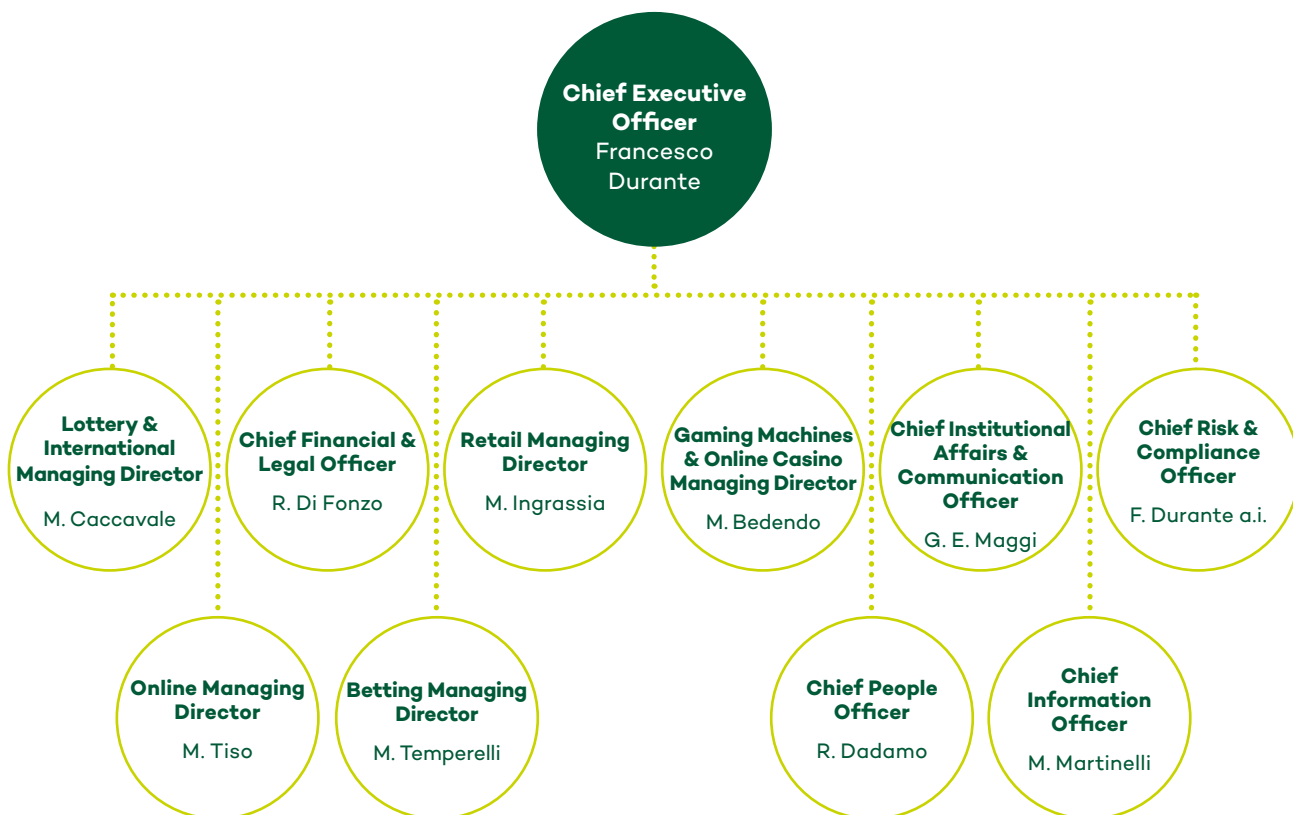
Il Comitato Nomine e Remunerazioni

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

Il Comitato per il Controllo e la Sostenibilità

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

La struttura interna



Il Comitato interno di Sostenibilità

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

L'organizzazione interna di Sisal prevede direzioni centrali, preposte alla garanzia di coerenza ed efficienza operativa, tre aree di Business, ognuna focalizzata su specifici prodotti Sisal, e tre aree di Mercato.



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



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



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



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



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



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

Controllo interno e gestione dei rischi

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

IL RISK MANAGEMENT

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

IL MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/01

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

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

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

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

IL CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO

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

La funzione antiriciclaggio

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

Per Sisal è quindi una priorità assicurare l'efficacia e la tempestività delle attività di controllo e verifica dell'adeguatezza dei nostri **sistemi di prevenzione e contrasto al gioco illegale e del riciclaggio di denaro**. Ecco perché dal 2013 abbiamo formalizzato il presidio delle attività di antiriciclaggio, creando una **funzione organizzativa dedicata** che ha obiettivi precisi e strategici:

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

Principali attività nel settore giochi 2019

- / prosecuzione delle attività di analisi delle evidenze generate dagli indicatori di rischio e dall'attività di verifica reputazionale;
- / erogazione, tramite una piattaforma di e-learning, della formazione antiriciclaggio per tutti i punti vendita e per il personale interno Sisal;
- / gestione delle richieste di informazioni da parte delle autorità esterne in ambito antiriciclaggio.

Valore

/va·ló·re/

*Arricchimento, inteso come sviluppo e crescita.
Capacità di generare valore anche per il bene comune.*

Noi di Sisal crediamo nel valore, per definizione.

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

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

**/Sisal
Responsible
culture/**

Il valore del nostro business

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

IL MERCATO DI RIFERIMENTO

Sisal opera nel Mercato dei Giochi con vincite in denaro, ovvero l'offerta di gioco regolamentata dal Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) tramite l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM). Nel 2019 il Mercato dei Giochi in Italia ha raggiunto un valore lordo superiore a 110 miliardi di euro, con una crescita annua (CAGR) del 4,9%.

Due sono i fattori che hanno determinato tale andamento:

- / Il deciso incremento del pay-out che supera, nel 2019, il valore di 91 miliardi di euro, con un peso sulla raccolta totale dell'82,4%, in crescita del 3,7% rispetto al 2018. Questo indicatore mostra anche un valore crescente nel medio periodo, facendo registrare un CAGR pari a + 5,8%;
- / La forte crescita del mercato online che ottiene un turnover di 36,4 miliardi di euro lordi, un CAGR del 19,8% ed un peso sulla raccolta totale del 33%. Nel 2019, rispetto all'anno precedente, è stata realizzata una crescita del 15,8%. Va altresì segnalato che, per questo settore, il peso del pay-out sul totale della raccolta è pari al 94,9%.

Il pay-out

Altri importanti indicatori del Mercato dei Giochi sono la Spesa reale del pubblico, sostanzialmente stabile negli anni, calcolata come differenza tra la Raccolta lorda Totale meno il pay-out, ed il **Prelievo Erariale**. Il pay-out è la **percentuale del denaro giocato che viene restituito come vincita** ai giocatori. Varia molto da gioco a gioco, passando dal minimo di alcuni giochi ad estrazione fino al massimo raggiunto dai giochi on line. La Spesa mostra un andamento positivo nel periodo del 1,2%, così come il prelievo erariale che presenta un CAGR del + 3,5%.

Principali indicatori economici del mercato dei Giochi

	UdM	2016	2017	2018	2019	CAGR* 2016/2019
Pay out	€ mln	76.955	82.762	87.876	91.096	5,8%
Spesa reale del pubblico	€ mln	18.776	18.991	18.987	19.446	1,2%
Erario	€ mln	10.284	10.300	10.400	11.400	3,5%

*CAGR: Compounded Average Growth Rate degli ultimi 3 anni

I segmenti di mercato

Analizzando i diversi segmenti che compongono il Mercato dei Giochi, è evidente come la crescita del mercato sia trainata dall'andamento positivo sia delle **Scommesse offline** (con un CAGR pari a +11,1%), dovuto all'ampliamento degli operatori che offrono tale prodotto, oltre che dell'offerta stessa, sempre più ricca ed articolata, che del comparto **Online Gaming** (CAGR pari a +19,8%).

Risultati economici per segmenti del Mercato dei Giochi

	UdM	2016	2017	2018	2019	CAGR* 2016/2019
Lotterie e Bingo offline	€ mln	20.062	19.484	20.154	20.487	0,7%
Scommesse e CPS* offline	€ mln	5.086	6.250	6.514	6.977	11,1%
ADI**	€ mln	49.427	49.001	48.753	46.673	-1,9%
Online Gaming	€ mln	21.157	27.018	31.442	36.405	19,8%
Totale Mercato dei Giochi	€ mln	95.732	101.753	106.863	110.542	4,9%

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

I PRINCIPALI RISULTATI ECONOMICI

Complessivamente, nel corso del 2019, Sisal ha raccolto circa 9,8 miliardi, con una crescita del + 10,9% rispetto all'esercizio precedente. I **ricavi** ammontano nel 2019 a circa 653 milioni di euro, in aumento rispetto al dato analogo del 2018. Questo incremento riflette l'**andamento positivo** dovuto in particolare alla performance delle lotterie, dei giochi on line e delle scommesse sportive a quota fissa.

Il contributo di Sisal alla fiscalità generale

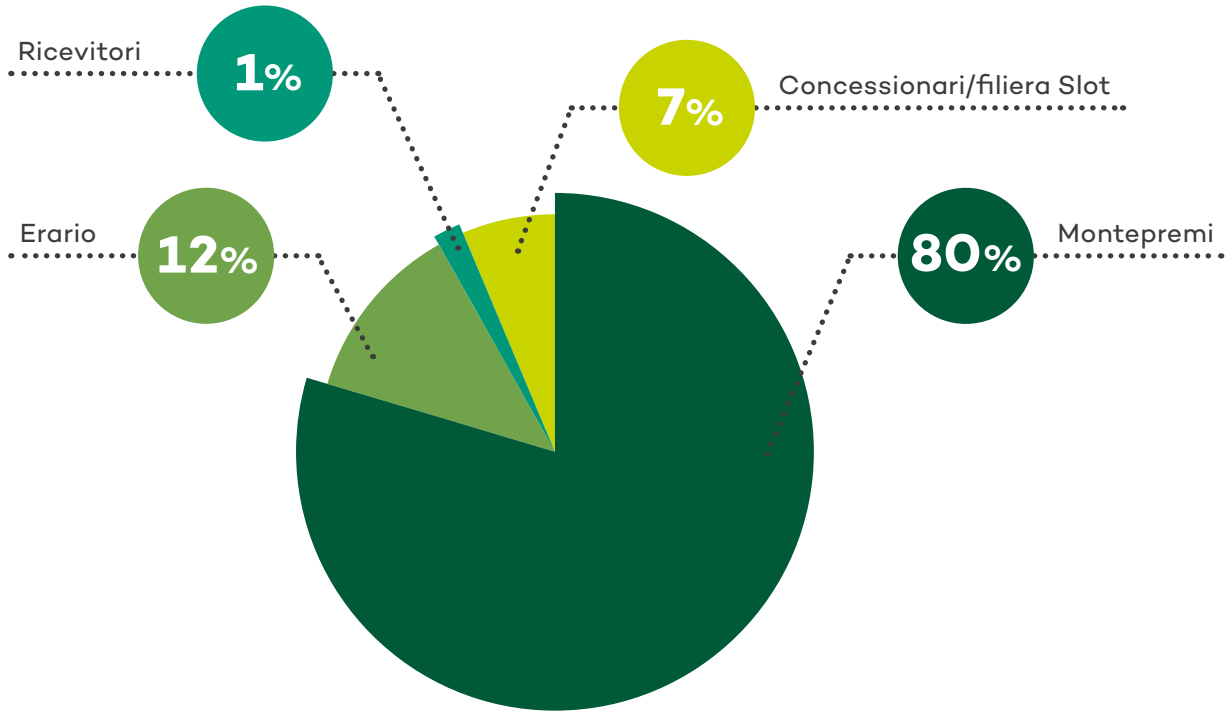
Il mercato dei giochi in Italia contribuisce in modo significativo alla finanza pubblica, anche se negli ultimi anni gli andamenti macroeconomici e di settore hanno determinato una tendenziale stabilizzazione del prelievo erariale, dopo un periodo di significativa crescita, coincidente con la seconda metà del primo decennio 2000. In particolare, nel 2019, le entrate erariali complessive derivanti dai giochi si sono assestate a circa 10,8 miliardi di euro, con un tasso di crescita medio negli ultimi 4 anni di circa l'1,8%, ma in incremento rispetto al dato analogo 2019 di circa l'8%.

Di questi 10,8 miliardi, circa 1,2 miliardi deriva dalla raccolta di giochi Sisal, e di questi circa 0,5 miliardi sono relativi ai prodotti della famiglia GNTN (SuperEnalotto, Vinci per la vita – Win for Life, SiVinceTutto, Eurojackpot e dal 2014 VinciCasa), che sono fra i più amati e conosciuti dal pubblico e anche fra i più remunerativi dal punto di vista dei ritorni erariali, mentre 0,6 miliardi derivano dalla raccolta mediante apparecchi da intrattenimento.

Ogni settimana, Sisal raccoglie dai punti vendita i flussi finanziari derivanti dalle attività svolte nella settimana precedente ed effettua i pagamenti sia all'erario sia ai partner commerciali, sulla base dei relativi regolamenti e accordi. Con riferimento alle attività del Gruppo Sisal nel 2019, i flussi finanziari derivanti dalla gestione dei giochi vengono ripartiti come segue.

- / **Raccolta:** 9,8 miliardi di euro circa
- / **Vincite complessivamente erogabili:** 7,8 miliardi di euro circa (circa l'80% della raccolta, in linea con il dato del 2018)
- / **Compensi liquidati alle reti di raccolta sul territorio:** 0,1 miliardi di euro circa, in linea con il dato dell'anno precedente
- / **Compensi riconosciuti alle società concessionarie del Gruppo:** 0,6 miliardi di euro circa (inclusivi, per quanto riguarda la raccolta del gioco lecito tramite apparecchi da intrattenimento, delle remunerazioni retrocesse alla relativa filiera)
- / **Prelievi erariali:** 1,2 miliardi di euro circa (il 12% della raccolta circa, contro un dato complessivo di mercato di circa il 9,8%).

Il grafico seguente esemplifica la suddetta ripartizione percentuale della raccolta complessiva dei giochi per il Gruppo:



I fornitori

Sin dalla nostra nascita, siamo cresciuti e ci siamo rafforzati come azienda grazie alla costruzione di una rete di **partnership strategiche** con numerosi **fornitori**, rigorosamente selezionati in virtù delle migliori competenze specialistiche disponibili sul mercato, nonché sulla base dei nostri valori e obiettivi di creazione di valore e promozione di benessere per tutti gli stakeholder.

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

Nello specifico, ci avvaliamo complessivamente di **1025 fornitori**, per un valore totale dei contratti di fornitura di **118,290 Mln €**.

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

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

I nostri fornitori

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



2.

Responsabilità



Giooco

/giò·co/

Attività ludica, momento ricreativo.

Sinonimo di divertimento, svago, intrattenimento.

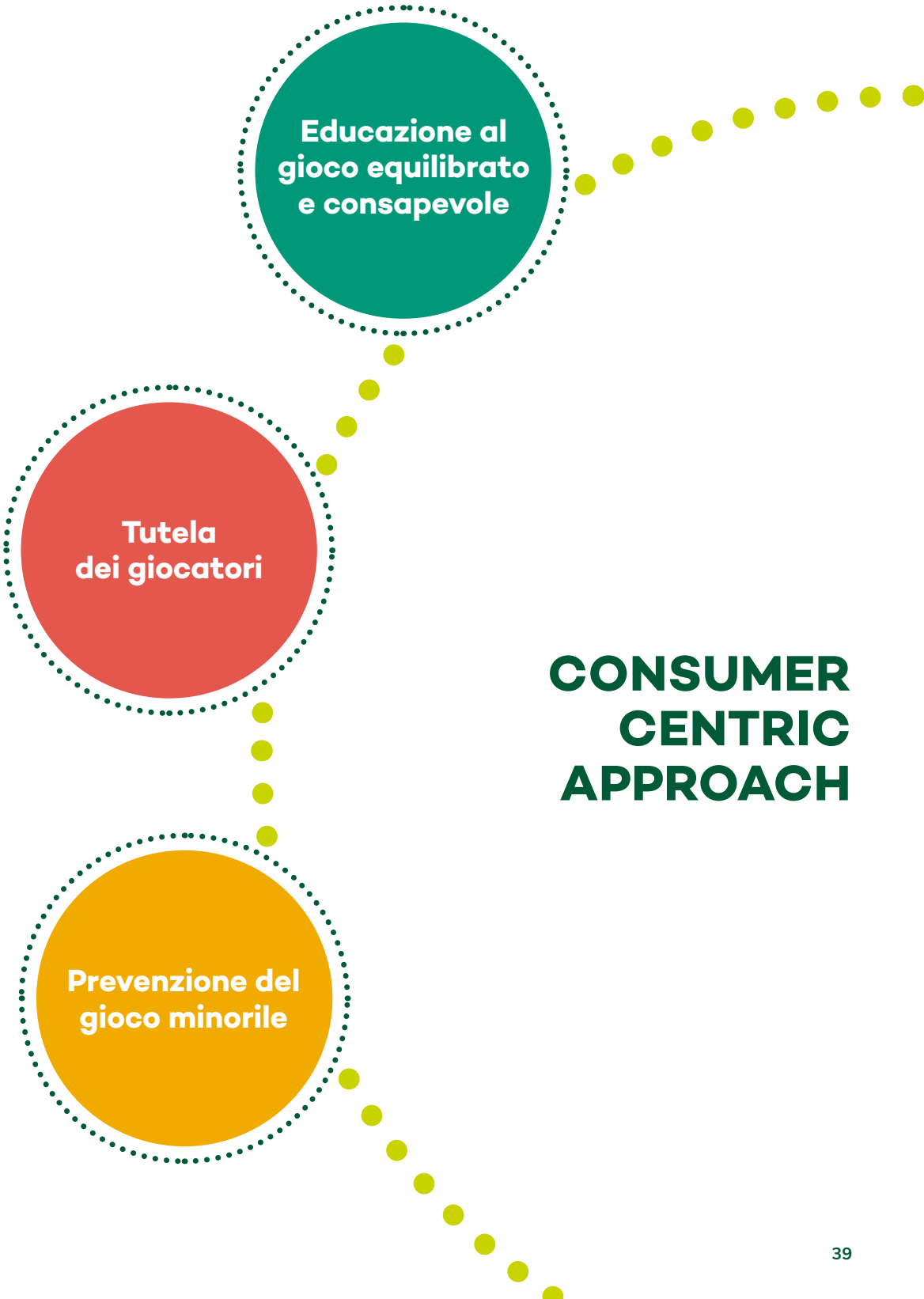
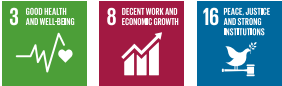
**Noi di Sisal
crediamo nel gioco,
per definizione.**

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

**/Sisal
Responsible
culture/**

Il gioco responsabile

La cura, il rispetto e la tutela dei consumatori sono principi portanti del nostro impegno di sostenibilità. Il nostro Programma di Gioco Responsabile è un elemento centrale della nostra strategia per garantire la tutela dei clienti, in particolare delle fasce più vulnerabili, attraverso iniziative di informazione, prevenzione dei fenomeni di gioco problematico, educazione a comportamenti di gioco responsabile e assistenza per le criticità legate al gioco.



Educazione al gioco equilibrato e consapevole



Educazione al gioco equilibrato e consapevole

Garantire la massima tutela del giocatore attraverso l'informazione, la formazione per un gioco sicuro, consapevole ed equilibrato.

LA SENSIBILIZZAZIONE DEI GIOCATORI

Il nostro primo impegno di responsabilità è verso la diffusione di una **cultura del gioco equilibrata e lontana dagli eccessi**, fondata sulla protezione del giocatore e sulla tutela dei minori e delle categorie vulnerabili.

È importante per noi di Sisal pianificare e strutturare **momenti di informazione ed educazione sull'utilizzo dei nostri prodotti**, nella continua promozione di comportamenti di gioco sicuri ed equilibrati.

DECALOGO DEL GIOCATORE RESPONSABILE

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

Le **attività di sensibilizzazione dei giocatori** vengono svolte a diversi livelli per **assicurarci che il messaggio venga sempre capillarmente diffuso su tutto il territorio** e arrivi al grande pubblico, a tutti i nostri clienti e ai potenziali giocatori attraverso la rete distributiva fisica e i canali digitali.

IL GIOCO ON LINE

Offriamo ai nostri giocatori l'opportunità di giocare online attraverso i portali e le applicazioni digitali Sisal, utilizzando tecnologie all'avanguardia che garantiscono modalità di gioco sicure, vietate ai minori, e capaci di promuovere sempre uno stile di gioco responsabile ed equilibrato.

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

- / strumenti capaci di fronteggiare l'**utilizzo fraudolento** di dati personali e carte di credito e prevenire possibili azioni di riciclaggio di denaro, garantendo così un livello molto elevato di sicurezza per i nostri siti web;
- / strumenti di controllo che consentono di **monitorare** il proprio estratto conto, rendendo disponibili le entrate e le uscite fino agli ultimi 3 mesi all'interno della sezione "Il mio conto" dell'area personale del giocatore;
- / strumenti di **autolimitazione, autoesclusione** temporanea o permanente del giocatore;
- / il "**Decalogo del Giocatore Responsabile**" e i "**Consigli utili per un Gioco Responsabile**", finalizzati a sviluppare un approccio consapevole e informato al gioco;
- / il **test di autovalutazione** "Che giocatore sei?", sviluppato con il supporto di esperti e che permette di verificare il proprio approccio al gioco in tempo reale nonché raccogliere suggerimenti;
- / l'**orientamento** in caso di **problematicità** al numero Verde nazionale e gratuito e ad un innovativo percorso di terapia online con il supporto di clinici esperti.

Per diffondere i messaggi informativi del Programma di Gioco Responsabile abbiamo realizzato MR SMART, una web serie che promuove un approccio consapevole al gioco utilizzando un linguaggio semplice e immediato.

Gli episodi si ispirano al "Decalogo del Giocatore Responsabile", le 10 norme di comportamento che promuovono un approccio consapevole al gioco. Mr. Smart, il protagonista dei 10 episodi della serie, vive in prima persona le conseguenze di situazioni dicotomiche che, da un lato, lo vedono approcciarsi al gioco in modo consapevole ed equilibrato e, dall'altro, in maniera irresponsabile. Anche l'utente viene coinvolto in prima persona, in quanto è chiamato a rispondere al quesito posto da Mr. Smart sul comportamento adottato, per poi ricevere un riscontro sulla bontà della decisione finale. L'interazione diretta con l'utente permette di coinvolgere attivamente il giocatore per stimolare una riflessione sul proprio approccio al gioco e ispirare un comportamento responsabile.

I PUNTI VENDITA SUL TERRITORIO

La nostra rete di punti vendita svolge un **ruolo fondamentale per l'informazione e la sensibilizzazione a comportamenti di gioco sicuri ed equilibrati.**

La priorità per noi di Sisal è **assicurarci di dotare i punti vendita di tutti gli strumenti di comunicazione in materia di gioco responsabile**, con informazioni fruibili sui materiali di gioco, sui customer display (lo schermo del terminale rivolto verso i giocatori) e sugli allestimenti. I materiali presenti nei punti vendita contengono non solo le caratteristiche e le regole di gioco, ma anche le informazioni utili ad approfondire la conoscenza del prodotto, compreso il collegamento ai nostri canali digitali. Inoltre, su ogni tipologia di comunicazione, comprese le ricevute delle giocate, sono indicati sempre in evidenza il divieto di gioco ai minori, l'avvertimento sui rischi provocati dalla dipendenza e le informazioni in merito alle probabilità di vincita. Questi concetti sono riassunti nella frase **"Il gioco è vietato ai minori e può causare dipendenza patologica"**, accompagnata in tutte le occasioni di comunicazione dai **loghi obbligatori dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli**, del **"Gioco legale e responsabile"**, di **"Gioca il Giusto"** e quello relativo al **" +18 "**. Sui materiali di gioco Lottery compare, infine, una tabella con l'indicazione relativa alle probabilità di vincita delle diverse categorie.

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE INTERNO

La **sensibilizzazione** e la **formazione** delle persone sono una parte centrale del Programma di Gioco Responsabile. **Il Management e tutte le persone di Sisal vengono costantemente formati sia in aula che online**, e coinvolgiamo, nella realizzazione del materiale formativo, clinici esperti e psicologi specializzati sul tema della prevenzione e della cura del gioco patologico. Le sessioni di formazione si concludono con un questionario volto a verificare la comprensione dei partecipanti.

Le attività formative poggiano su una piattaforma di formazione online, **OpenCafè**, dove sono caricati tutti i materiali e i corsi necessari a **mantenere i dipendenti Sisal costantemente aggiornati** sulle aree di intervento del Programma di Gioco Responsabile e sull'importanza di sostenere un modello di gioco equilibrato, lontano dagli eccessi e attento alla tutela delle fasce più vulnerabili.

LA RETE SISAL INFORMATATA E CONSAPEVOLE

La nostra rete viene coinvolta nel Programma di Gioco Responsabile perché sia **costantemente preparata nella diffusione dei valori di sostenibilità** e sia **parte attiva nella promozione di una cultura di gioco equilibrata e lontana dagli eccessi**. La rete ci rappresenta sul territorio, per questo promuoviamo programmi di formazione dedicati a tematiche specifiche relative ai giochi e ai servizi, con particolare riguardo agli aspetti normativi e alla tutela del cliente.

Fin dal 2008 utilizziamo una **piattaforma di e-learning**, che permette di accedere ai corsi online in modalità di auto-apprendimento in qualsiasi momento (24 ore al giorno, 7 giorni su 7). Attraverso lezioni audio-video, illustrazioni ed esercitazioni, i rivenditori hanno accesso facilmente a contenuti di immediata applicazione pratica. La piattaforma per la formazione a distanza viene monitorata e migliorata costantemente nella grafica e nei contenuti, con l'obiettivo di coinvolgere un sempre maggiore numero di punti vendita, rendendo l'esperienza di navigazione piacevole, semplice e efficace.

UNA COMUNICAZIONE CORRETTA E SENSIBILE

L'entrata in vigore del Decreto Dignità - D.L. 12 luglio 2018, n. 87 convertito con modificazioni dalla L. 9 agosto 2018, n. 96 - impone agli operatori del settore, il divieto di qualsiasi forma di pubblicità relativa a giochi o scommesse con vincite in denaro. Alla luce della legislazione in vigore Sisal si attiene a modalità di comunicazione informativa e anche in epoca anteriore a tali dettati normativi ci siamo sempre attenuti al rispetto di regole auto-disciplinari stringenti. Proprio per questo, una comunicazione commerciale che non sia improntata a principi di trasparenza, responsabilità e correttezza non è mai rientrata nel nostro operato.

Da sempre il processo di approvazione delle nostre campagne di comunicazione è regolamentato a livello di Gruppo attraverso una rigorosa procedura interna di verifica e approvazione di tutti i messaggi, volta a garantire il rispetto della regolamentazione in materia di gioco. In particolare, il processo di convalida di ogni nuova campagna di comunicazione - post decreto dignità riferito alle sole comunicazioni di natura informativa nel rispetto di criteri di trasparenza, attinenza e continenza - prevede due passaggi approvativi: ogni comunicazione viene convalidata internamente dai nostri legali ed esternamente dai nostri consulenti per verificare il rispetto della normativa di settore, statale e autodisciplinare, e la conformità ai più elevati standard internazionali di gioco responsabile, nonché al vaglio dell'Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP).

Ad oggi ci atteniamo a principi di trasparenza e continenza in tema di comunicazione ed effettuiamo uno screening e un monitoraggio continuo delle nostre attività di comunicazione.

Tutela dei giocatori



Assicurare trasparenza e sicurezza ai giocatori in tutti i canali di accesso al gioco e supportare i giocatori vulnerabili con strumenti di sostegno, tutela e orientamento.

STUDI E RICERCHE

Conduciamo e sosteniamo ricerche e studi per **analizzare e monitorare la percezione e la sensibilità sulle tematiche del Gioco Responsabile**. I risultati di queste indagini sono fondamentali per **proporre risposte adeguate** al fenomeno del **gioco problematico** e comprendere approfonditamente come cambiano i **modelli di comportamento dei giocatori**.

In collaborazione con l'Istituto di ricerca Emotional Marketing è stato sviluppato un progetto di ricerca sulla percezione del Gioco e della responsabilità nel Gioco, tracciando le aspettative del campione intervistato.

Il disegno di ricerca ha previsto una metodologia qualitativa (focus group e interviste) e un'analisi psicolinguistica su un target di non giocatori e giocatori occasionali, nonché stakeholder di Sisal.

La responsabilità nel gioco e il gioco responsabile sono tematiche considerate rilevanti sia dagli Stakeholder che dalla Public Opinion e in linea con un concetto di «Gioco Ideale» in grado di soddisfare un bisogno molto sentito oggi. La ricerca ha permesso non solo di tracciare il percepito del target ma anche di ottenere un setting informativo utile per l'individuazione di progettualità in grado di rispondere alle principali aspettative rilevate.

Nel 2019 abbiamo svolto un'indagine di **Mystery Inspector**, in collaborazione con Nextest (istituto di ricerca specializzato nella pratica di indagini con modalità Mystery Client), con l'obiettivo di monitorare il rispetto dei Punti di Vendita fisici della rete Sisal agli standard European Lotteries in materia di Gioco Responsabile. L'indagine ha restituito un quadro di **positività** e di **maturità** della rete di vendita nei confronti dei temi di Gioco Responsabile e del divieto di gioco ai minori, in linea con i parametri oggetto del monitoraggio. I risultati degli studi e delle ricerche effettuati hanno contribuito ad individuare eventuali aree di rischio e definire le priorità in tema di azioni finalizzate alla prevenzione di comportamenti di gioco in eccesso e alla promozione di comportamenti di gioco equilibrati e moderati.

CONSAPEVOLEZZA NELLO SVILUPPO DEI GIOCHI

Monitoriamo la rischiosità dei nostri giochi dal 2010 con GAM-GaRD, uno strumento in grado di elaborare una precisa **valutazione del rischio sociale di ciascun nuovo gioco** prima della sua eventuale introduzione sul mercato. GAM-GaRD è uno strumento creato dalla società canadese GamRes che consente di esaminare la dinamica del gioco applicata allo sviluppo di strategie e strumenti efficaci al servizio del Gioco Responsabile e delle sottostanti strategie di comunicazione. È stato sviluppato da un team di psicologi e ricercatori internazionali che **analizza le caratteristiche strutturali del gioco** (durata, vincite massime, cadenza delle estrazioni, ecc.) **e i suoi elementi** (accessibilità dei luoghi di gioco, orari, ecc.) in base a criteri elaborati e testati da un panel di esperti mondiali.

L'obiettivo è quello di **definire gli elementi e i criteri di protezione a tutela dei giocatori e adottare le strategie utili a evitare eventuali rischi**. L'intero portafoglio giochi Sisal, così come ogni nuovo gioco ideato, è verificato dalla società canadese attraverso lo strumento applicativo. Quest'analisi ha evidenziato come i prodotti Lottery presentino un **indice di rischiosità basso o medio-basso**.

ASSISTENZA AL GIOCATORE PROBLEMatico

Il nostro impegno è **offrire un servizio specializzato per aiutare con competenza chi abbia superato i propri limiti**. Il supporto al giocatore problematico può avvenire attraverso due differenti servizi:

/ Il **servizio di terapia online totalmente gratuito a cura di FeDerSerD** (Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze), sostenuto interamente da Sisal e disponibile al sito www.gioca-responsabile.it. Grazie al supporto di terapeuti esperti, è possibile intraprendere un **percorso di cura** concordato in base alle esigenze individuali. Sisal è partner di FeDerSerD nel sostegno alle persone che hanno sviluppato problemi legati agli eccessi di gioco di natura psicologica, relazionale e legale.

/ **Numero Verde Nazionale per le problematiche legate al gioco d'azzardo** (TVNGA) dell'Istituto Superiore di Sanità, dove un team di professionisti, nel rispetto dell'anonimato, offre **consulenza e orientamento** alle persone che hanno sviluppato problemi dovuti agli eccessi di gioco e ai loro familiari. Numero verde 800.558.822, da telefono fisso e cellulare, dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 16:00.

Prevenzione del gioco minorile



Prevenzione del gioco minorile

Diffondere una cultura di gioco dedicata ad un pubblico maggiorenne. Il rispetto del divieto assoluto di gioco ai minori è il primo impegno di responsabilità.

La protezione dei minori necessita di elevati livelli di controllo. Una parte del nostro lavoro sulla sicurezza digitale consiste proprio nell'**implementazione di tecnologie e strumenti in grado di impedire l'accesso dei minorenni all'offerta di gioco online.**

Effettuiamo controlli interni sul nostro processo di registrazione per l'apertura di un conto gioco, oltre a compiere accertamenti che si appoggiano ai sistemi centrali dell'ADM per verificare in tempo reale i dati anagrafici, comprensivi di data di nascita e codice fiscale. La richiesta di gioco è automaticamente negata a chi non risulti cittadino italiano maggiorenne e in possesso di un codice fiscale valido. Per completare la registrazione e permetterci di verificare i dati immessi, i nostri sistemi richiedono, entro 30 giorni, l'invio della copia di un documento d'identità del soggetto che ha compilato il modulo. Trascorso tale periodo il conto viene automaticamente sospeso. Abbiamo anche introdotto nei nostri siti web l'**informativa sul "parental control"**, in modo che i genitori possano impedire ai figli la navigazione sui siti di gioco.

La certificazione di gioco responsabile

Dal 2010 il nostro programma di gioco responsabile è sottoposto ogni 3 anni ad un **processo di certificazione indipendente** che verifica l'effettivo impegno di Sisal nella **pianificazione**, nello **sviluppo** e nell'**implementazione dei più alti standards internazionali sul Responsible Gaming** (si veda il paragrafo "Le nostre certificazioni").

Gli standards internazionali di riferimento sono:

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

La legalità nel gioco: prevenzione e contrasto al gioco illegale

Il **gioco illecito**, assieme alle dipendenze, è uno dei temi più sensibili legati al gioco: è un fenomeno che lede la sicurezza del cittadino ma anche gli interessi finanziari dello Stato. Lavoriamo al fianco delle associazioni di categoria e degli Enti Locali per dare vita a progetti sempre più efficaci nella lotta al gioco illecito, analizzando e monitorando i potenziali rischi per il territorio. In particolare, è attraverso la **collaborazione con l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli**, Ente Regolatore del settore, che possiamo garantire la protezione dei clienti, oltre alla sicurezza e alla trasparenza degli strumenti e dell'offerta di gioco.

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

La rete Sisal: divertimento con responsabilità

La **rete distributiva**, che si estende in tutto il territorio italiano, svolge un **ruolo strategico** non solo per Sisal ma anche per gli stakeholder locali. Si tratta di un canale preferenziale di **dialogo con il territorio**, che risulta **parte integrante del nostro impegno nella diffusione di un modello di gioco responsabile**.

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

Grazie all'**offerta commerciale differenziata e personalizzata**, la nostra rete nel settore gioco è in continua crescita, con 39.056 punti vendita nel 2019, divisi in due canali fisici: **branded** e **affiliato**.

CANALE BRANDED

Il contatto e la **comunicazione diretta** con i nostri consumatori ci permette di capire meglio i loro **bisogni** e **aspettative** e di sviluppare una strategia retail funzionale allo sviluppo sostenibile del business. Per questo, siamo sul territorio con **2.750 punti vendita** direttamente identificabili con i brand proprietari dell'azienda.



Top di gamma della rete retail di Sisal, Sisal Wincity è un **concept innovativo** basato sul modello "Eat, Drink and Play", che coniuga **gioco, ristorazione e intrattenimento**. Un ambiente accogliente e funzionale dove i consumatori possono divertirsi con i prodotti più innovativi del mercato gustando l'eccellenza della cucina italiana. Siamo presenti con **30 punti vendita** Wincity nelle principali città italiane, tra cui Milano, Roma, Torino, Brescia, Pescara, Firenze, Catania, Bologna.



È il brand dedicato alle **scommesse ippiche e sportive** e alle **Virtual Races**. I **392 punti vendita** Matchpoint offrono il portafoglio completo dei prodotti Sisal, all'interno di ambienti altamente tecnologici e con una speciale attenzione alle esigenze dei clienti.

Ad essi si aggiungono **1.375 Corner Punti Gioco Ippici (PGI) e Sportivi (PGS) Matchpoint**.



Lanciato nel 2014, propone ai clienti un'esperienza unica e distintiva guidata dalla tecnologia e gestita da un personale altamente professionale. Luogo smart ed informale, all'interno dei **953 punti vendita** Smartpoint i clienti possono scegliere tra i **prodotti Lottery** e i più popolari **apparecchi da intrattenimento**.

CANALE AFFILIATO

I nostri prodotti sono anche presenti presso **36.306 punti vendita di terzi**, distribuiti su tutto il territorio nazionale e con cui abbiamo costruito nel tempo una **relazione commerciale duratura**. Il canale comprende punti vendita come bar, tabaccherie ed edicole che, grazie alla loro diffusione capillare, permettono di raggiungere un'ampia platea di consumatori.

Noi di Sisal ci impegniamo attivamente a sviluppare e mantenere un **dialogo costante** con i rivenditori, al fine di raccogliere le esigenze e fornire loro **aggiornamento e supporto** anche attraverso specifiche opportunità di **formazione**. Il dialogo con la Rete avviene attraverso diversi canali: il **Contact Center**, il **Portale** dedicato ai rivenditori e la **messaggistica a terminale**.

Contact center

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

Portale dedicato ai rivenditori

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

Messaggistica a terminale

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

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

IL DIALOGO DIGITALE CON GLI STAKEHOLDER

Abbiamo anche sviluppato numerosi canali di comunicazione digitale, con l'obiettivo di coltivare un dialogo costante e diretto con i nostri stakeholder e in particolare con i nostri clienti anche online.

SISAL.COM

Il sito corporate aziendale, totalmente ridisegnato nel 2018 per valorizzare al massimo il brand e la relazione con gli stakeholder, propone un piano editoriale dedicato ai temi di sostenibilità e all'impegno di Sisal per la creazione di valore sociale e culturale. Il racconto viene realizzato attraverso contenuti testuali, video, fotogallery e infografiche che guidano l'utente in una narrazione multimediale che pone al centro i nostri valori distintivi.

Strumento indispensabile per raccontare un'azienda in continua evoluzione, il sito corporate ha contribuito a posizionare Sisal, per due anni consecutivi, al primo posto tra le aziende private all'interno della classifica Lundquist .trust, che valuta la comunicazione digitale delle società non quotate.

Nel 2019, la nuova ricerca Lundquist .future, che misura la qualità della comunicazione corporate di sostenibilità online, ha riconosciuto l'impegno di Sisal in questo percorso, collocandola nella categoria Bronze.

UNASTORIANATAPERGIOCO.SISAL.COM

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

GIOCHINUMERICI.INFO

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

SISAL.IT

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

SISALWINCITY.IT

Rilanciato nel 2018, il sito propone aggiornamenti costanti sulle iniziative, gli eventi, e l'offerta di prodotti e servizi disponibili nelle sale Wincity. Dal portale è possibile registrarsi agli eventi ospitati dalle singole sale, oltre che visualizzarne i menù settimanali che comprendono un'offerta di piatti "stellati" firmati da chef di fama nazionale.

SISALSMARTPOINT.IT

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



FACEBOOK

La pagina istituzionale di Sisal Group su Facebook (<https://www.facebook.com/sisal>) conta quasi 40mila fan che possono interagire con una varietà di contenuti che raccontano le iniziative di Corporate Social Responsibility, le attività che coinvolgono i dipendenti e gli eventi promossi dal gruppo, oltre a ripercorrere gli anniversari più importanti dei nostri oltre 70 anni di storia.



LINKEDIN

Il profilo LinkedIn di Sisal Group (<https://www.linkedin.com/company/sisal-group/>) dà visibilità al management e ai dipendenti, raccontando iniziative che li vedono protagonisti. Il profilo è inoltre il canale preferenziale per raccontare le attività di welfare aziendale e il carattere fortemente innovativo di Sisal, anche in ottica di reclutamento di nuovi talenti. Nel 2019 il profilo del Gruppo ha confermato il proprio primato su LinkedIn tra i brand del settore giochi in Italia per numero di follower (oltre 39.000).



TWITTER

Siamo presenti su Twitter con il canale aziendale (@Sisal_Group). Attraverso il nostro profilo, divulghiamo contenuti istituzionali quali le interviste al Top Management e i riconoscimenti ottenuti dai nostri manager, dialoghiamo con i media e gli “influencer della rete” e raccontiamo in diretta gli eventi del Gruppo, come la presentazione del Rapporto di Sostenibilità e i grandi lanci di brand. Nel 2019, il canale Twitter Sisal Group ha raggiunto i 9.312 follower.



YOUTUBE

Siamo presenti su YouTube con due canali:

- / il canale istituzionale del Gruppo Sisal (www.youtube.com/user/grupposisal), che raccoglie il patrimonio video prodotto dall'azienda nel corso della sua storia;
- / il canale dedicato al SuperEnalotto, che propone estrazioni live.

Persone

/per·só·ne/

*Individui parte di un gruppo,
uniti fra loro da ideali e principi comuni.*

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

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

/Sisal
Responsible
culture/

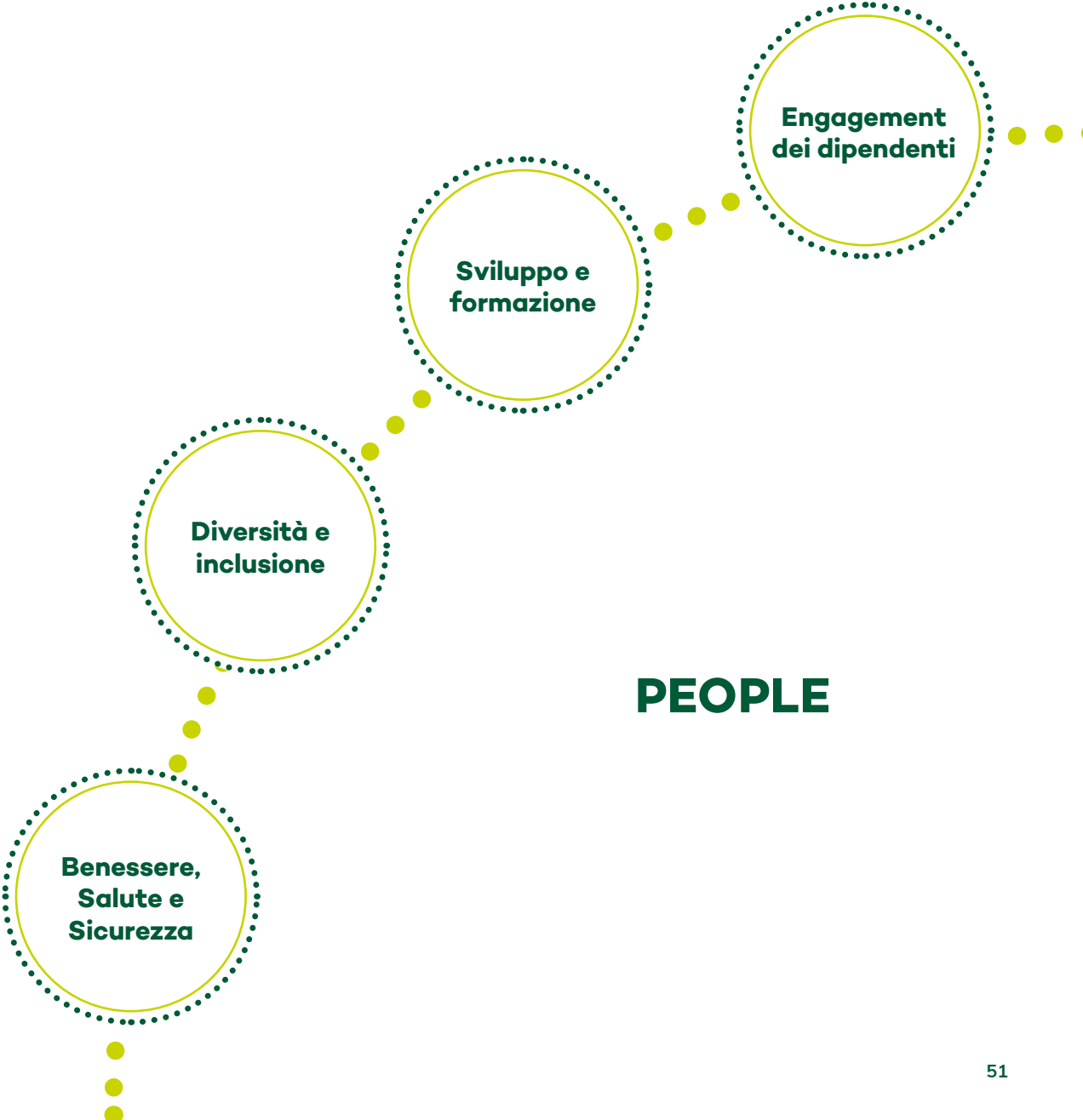
Le persone di Sisal



Le persone di Sisal hanno l'obiettivo di preservare e sviluppare lo **spirito** al centro dell'**identità dell'azienda**, basato su: **preparazione, capacità di innovazione e creatività**. Sono le stesse caratteristiche che hanno contraddistinto i nostri tre fondatori, giornalisti ed "esploratori" capaci di **guardare al futuro** in un'epoca di grande incertezza ma anche piena di opportunità – quale può essere la fine della guerra – ridando vita allo sport italiano e contribuendo alla ricostruzione degli impianti sportivi, attraverso l'invenzione del Totocalcio.

I nostri dipendenti sono soprattutto i nostri principali interlocutori, le **risorse chiave** per l'evoluzione del business in ottica futura, partendo da nuove modalità di apprendimento, di collaborazione e di innovazione. Ecco perché in Sisal **supportiamo** i nostri dipendenti nel raggiungimento degli **obiettivi prefissati** e guidiamo la trasformazione aziendale attraverso l'ampliamento di una **cultura organizzativa** orientata allo sviluppo tecnologico e umano. Inoltre realizziamo programmi e processi digital oriented di **life-long learning, reskilling e inclusion**. Ci impegniamo, inoltre, a favorire l'autoapprendimento e l'**employability** delle persone, in coerenza con i valori aziendali e gli obiettivi di business.

In questo contesto, la Direzione Risorse Umane riveste un ruolo fondamentale, lavorando, sullo sviluppo della nostra People Strategy, articolata in quattro aree principali finalizzate al potenziamento di altrettanti aspetti strategici di gestione e sviluppo delle nostre persone, dalla costruzione di un mindset aziendale, all'**aggiornamento** continuo di tutte le persone attraverso programmi e iniziative di apprendimento ad hoc, alla creazione di **spazi di collaborazione** tra dipendenti, alla garanzia di alti standard di salute e sicurezza.



Engagement

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

COINVOLGIMENTO E CO-PROGETTAZIONE

Il nostro approccio alla gestione delle persone si basa su tre principi chiave:

- / ascolto
- / coinvolgimento
- / co-progettazione.

L'ascolto continuo delle persone in azienda è la chiave per comprenderne anche i **bisogni**: promuoviamo quindi indagini strutturate, instant survey e workshop al fine di raccogliere le diverse esigenze, elaborare proposte e disegnare **insieme** iniziative realizzabili.

Prediligiamo **team interfunzionali** che, lavorando su progetti trasversali, riescono a raggiungere con rapidità risultati di valore, grazie alla **sinergia di diverse competenze e professionalità**. Questa attitudine, all'interno di un ambiente capace di amplificare lo scambio di idee, porta benefici non solo in termini di obiettivi di business ma anche di **benessere aziendale**. Lavorare su progetti comuni, che vanno al di là del proprio ruolo professionale, consente infatti alle nostre persone di sviluppare un **approccio collaborativo** e di creare situazioni stimolanti all'interno del proprio percorso professionale. Inoltre, la composizione eterogenea e lo scambio diretto dei singoli componenti in ogni aspetto della vita aziendale permettono alle task force di analizzare a 360° i punti di un progetto e di trovare così le **soluzioni più adeguate**.

NEW INTRANET

Ci impegniamo nello sviluppo di un **digital workplace**, attraverso la progettazione e realizzazione della nuova intranet aziendale, uno strumento di comunicazione e collaborazione tra colleghi nei diversi paesi.

Nel 2019 abbiamo finalizzato il design e realizzato un primo prototipo, che verrà sviluppato e implementato tra il 2020 e il 2021.

/ **Circa 50 persone** coinvolte tra interviste e workshop di co-design

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

Sviluppo e formazione

La complessità sociale ed economica attuale, le innovazioni tecnologiche e la velocità dei cambiamenti influenzano fortemente i lavoratori, impattando inevitabilmente sui modelli organizzativi e sui piani di sviluppo e di formazione.

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

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

In particolare, il **100% dei nostri dipendenti** riceve regolarmente una **valutazione** delle performance e delle prospettive di sviluppo professionale.

ACADEMY MANAGERIALE

L'Academy Manageriale di Sisal raccoglie **percorsi formativi, eventi e webinar** destinati ai manager per lo sviluppo delle **competenze soft**. Tra le principali iniziative, offriamo:

- / programmi dedicati alla definizione e allo sviluppo di **nuove competenze** per rispondere attivamente al processo di **digitalizzazione** e all'utilizzo di **nuove tecnologie**;
- / percorsi dedicati all'apprendimento delle tecniche di **people management** e di negoziazione;
- / corsi di **public speaking**;
- / programmi di **coaching**;
- / partecipazione a **rinomati eventi**, quale l'Ambrosetti Management o il World Business Forum Milano 2019.

SKILLGYM

Skillgym è la palestra di Sisal per lo sviluppo e l'"allenamento" delle soft skill.

Si tratta di un percorso formativo articolato in tre momenti di aula, alternati a fasi di assessment e auto allenamento, pensato per supportare le nostre persone nello sviluppare le principali competenze richieste dal mercato, quali adattabilità, flessibilità, innovatività, collaborazione, condivisione, orientamento al cliente, al fine di promuovere l'employability. Nel 2019 si sono tenute 5 edizioni con un totale di 103 iscritti.

Nel 2020, il percorso formativo Skillgym diventerà virtual attraverso lo sviluppo di webinar interattivi ed esercizi di autoapprendimento, il supporto di web-coach, la possibilità di condividere gli apprendimenti all'interno delle diverse classi virtuali e dei test specifici per valutare i propri miglioramenti.



DIGITAL SKILLGYM

- / Il percorso formativo pensato per supportare i nostri collaboratori a restare al passo con la digital transformation e a sviluppare le nuove competenze digitali richieste dal mercato. Si sviluppa all'interno di due giornate di aula intervallate da virtual activity su nuovi contenuti inerenti le digital soft skill selezionate. La **gamification** diventa il vettore che spinge l'apprendimento e a conclusione del percorso è prevista una fase di Assessment per mettere alla prova le competenze acquisite.

OPENCAFÉ YOUNG

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

L'intera iniziativa è realizzata attraverso modalità formative originali e interattive, pensate per stimolare la **creatività** e lo sviluppo di un **mindset digitale**. Durante le giornate di formazione vengono alternati momenti di teoria ad esercizi individuali e lavori di gruppo.

OPENCAFÉ MAROCCO

/ Sono stati estesi i contenuti della piattaforma OpenCafé in lingua inglese e francese ai nuovi colleghi della nostra società in Marocco. Lo scopo è stato quello di permettere una loro piena **integrazione** all'interno della cultura di Sisal e, più in generale, allargare gli orizzonti della formazione permettendo ai nuovi colleghi delle altre nazioni di accrescere autonomamente le proprie competenze attraverso la piattaforma online.

ORIENTAMENTO SCOLASTICO

Da quest'anno abbiamo attivato, in partnership con la piattaforma **Jointly**, un innovativo percorso di orientamento scolastico rivolto ai **genitori** di Sisal e ai loro **figli**. L'obiettivo è quello di offrire ai genitori una guida per **supportare** efficacemente i propri figli nelle **scelte formative** e accompagnarli nel loro percorso di crescita, oltre a fornire a questi ultimi degli strumenti concreti per potersi **orientare** con maggiore consapevolezza nella scelta del percorso di studi e di lavoro.

Il percorso ha una durata di 4 mesi ed è accessibile e fruibile attraverso una **piattaforma online dedicata**, senza vincoli di orari e secondo la propria disponibilità di tempo.

/ 2 diversi percorsi in base all'età dei figli: **Junior e Diplomandi**

GENITORI DIGITALI

Genitori Digitali è il percorso formativo, in partnership con la piattaforma **Jointly**, pensato per supportare i genitori di Sisal e i loro figli nello sviluppo di **competenze digitali** valide per un utilizzo consapevole e sano della tecnologia e degli strumenti digitali.

Il percorso ha una durata di 3 mesi ed è accessibile e fruibile attraverso una piattaforma online dedicata, senza vincoli di orari e secondo la propria disponibilità di tempo.

Diversità e inclusione

WELFARE & TALENTS

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

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

Per questo, il progetto Welfare&Talents nasce per **celebrare il talento "senza età"** e per **abbattere gli stereotipi** sui lavoratori over 50, attraverso la scoperta e la valorizzazione del valore aggiunto che la loro presenza in azienda comporta. A partire da gennaio 2019, a seguito della ricerca condotta insieme a Valore D, abbiamo organizzato un'intera giornata di workshop con 70 colleghi over 50 per ascoltarne esigenze e bisogni. Da questo workshop sono nati:

- / **16 Ambassador** over 50, per veicolare le loro specifiche conoscenze in azienda e contribuire allo sviluppo dell'azienda;
- / il **GiornalOver**, una newsletter mensile dedicata ai dipendenti over 50;
- / il **Q&A Live** (Milano-Roma), un incontro con l'Amministrazione Personale su assicurazioni sanitarie e pacchetti prevenzione.

/ **140** aperture medie newsletter GiornalOver

WISE: WOMEN IN SISAL EXPERIENCE

Ad ottobre 2019 si è tenuto a Milano un ciclo di **focus group** dedicati ad esplorare le tematiche emerse nella Survey Great Place to Work 2018, in collaborazione con la società **WiseGrowth**.

Le nostre dipendenti sono state invitate a partecipare con l'obiettivo di raccogliere informazioni utili per progettare insieme l'impegno di Sisal riguardo al tema dell'**uguaglianza di genere**.

/ **40** dipendenti di Sisal coinvolte in 4 focus group

Benessere, salute e sicurezza

INSIEME PER LA PREVENZIONE

Il 20 novembre e il 2 dicembre 2019 si sono tenuti a Milano e Roma due incontri dedicati alla **prevenzione del tumore al seno**, a cui sono state invitate le nostre dipendenti.

Durante gli incontri sono stati trattati, attraverso l'intervento di medici e nutrizionisti, temi come la prevenzione primaria e secondaria, la sensibilizzazione a uno stile di vita sano e la diagnosi precoce, con l'obiettivo di diffondere in azienda una **cultura consapevole** rispetto a tale patologia oncologica.

WELL-BEING

Ci impegniamo a promuovere il **benessere dei nostri dipendenti**. A questo scopo abbiamo sviluppato il progetto Well-Being per diffondere una **cultura del benessere fisico e mentale**, strutturato in due principali attività:

- / la promozione di una survey sul benessere fisico e mentale rivolta a tutti i dipendenti di Sisal per comprendere i loro bisogni ed esigenze;
- / la **collaborazione con Gympass**, stipulando una convenzione per tutti i nostri dipendenti, basata su un abbonamento flessibile per praticare più sport con la possibilità di estensione a un familiare.



SISAL PLAY CUP

- / Sisal Play Cup è il **torneo di calcio a 5** nato a marzo 2019 dall'idea di un nostro dipendente. La prima edizione ha coinvolto 16 squadre e circa 150 colleghi tra le sedi di Milano e Peschiera e rappresenta un punto di partenza per le future edizioni. Per consentire a tutti di seguirlo real time, è stato creato dagli organizzatori un **sito ufficiale del torneo** e un canale Instagram con il calendario delle partite, i risultati, le voci e i volti dei partecipanti. La finale si è svolta a giugno 2019, presso il campo sportivo di Cimiano a Milano, sede dell'intero torneo.
- / L'iniziativa rappresenta per Sisal un efficace strumento di **team building ed engagement** dei dipendenti, nonché di **employer branding**.

SMART WORKING - VOLTA

Il **progetto Volta**, nato nel 2016, si propone di **migliorare l'efficacia e la flessibilità organizzative in una logica di fiducia e responsabilità**, prediligere il lavoro per obiettivi, favorire il work & life balance, sviluppando l'engagement e la motivazione delle persone.

Grazie a questo progetto ci siamo aggiudicati lo **Smart Working Award 2016** dell'Osservatorio Smart Working della School of Management del Politecnico di Milano, in quanto best practice in tema di lavoro agile, di comunicazione e coinvolgimento del target group.

Nel 2019 abbiamo avviato **Go Volta**, il progetto dedicato alla diffusione dello Smart Working in Sisal. Abbiamo infatti compreso che questa modalità di lavoro implica un forte cambio di mentalità, con il passaggio da una prassi di lavoro strutturata in attività e procedure a una organizzata per obiettivi e progetti. Questo incoraggia i manager a co-costruire un rapporto di lavoro dove fiducia e responsabilità sono le parole chiave che definiscono la relazione professional.

Nel 2019 sono quindi stati coinvolti gli Smart Worker senior (40) nella produzione di contenuti e in azioni di tutoraggio rivolte ai neo Smart Worker (70), nonché nello sviluppo degli strumenti tecnici da mettere a disposizione dei colleghi. L'obiettivo è quello di diffondere in modo omogeneo lo Smart Working all'interno delle Direzioni di Sisal, arrivando ad una media di 4 giorni al mese per ciascun Smart Worker.

Nel 2019 lo Smartworking ha coinvolto:

- / 81% della popolazione eligibile
- / 3,7 gg media al mese

SALUTE E SICUREZZA

Il benessere delle nostre persone passa anche attraverso l'impegno in termini di salute e sicurezza sul posto di lavoro. Per questo promuoviamo comportamenti virtuosi e assicuriamo il pieno rispetto delle disposizioni attraverso rigidi controlli. Nello specifico, è presente un team dedicato alla **sorveglianza sanitaria** e alla **prevenzione** e protezione da incidenti e infortuni, coordinato centralmente dalla funzione HSE. È inoltre garantita la **formazione** di tutti i lavoratori in materia di salute e sicurezza, qualsiasi siano le loro mansioni, e all' interno di ogni sede di lavoro sono state formate squadre per la gestione delle emergenze.

- / Presso le sedi operative di Milano e Roma sono stati acquistati e installati due **defibrillatori automatici** e sono stati formati complessivamente **18 lavoratori** per il loro uso.
- / Infine, nel 2018 abbiamo conseguito la certificazione OHSAS 18001 "Salute e sicurezza sul lavoro" per la sede di Roma.

I nostri numeri

*Come indicato nella nota metodologica i dati riportati sono relativi al solo anno 2019, essendo il primo anno di rendicontazione di Sisal S.p.A.

Organico

L'organico Sisal a fine 2019 conta 1.848 dipendenti, principalmente concentrati in Italia (96%). Il 40% dell'intero organico è costituito da donne.

Organico per genere 2019			
			
	1.040	725	1.765
	36	7	43
	28	12	40
Totale	1.104	744	1.848

In Italia, il 71% dell'organico è compreso nella fascia d'età 30-50, mentre l'82% ricade nella categoria degli impiegati. Inoltre, il 97% dei dipendenti ha un contratto a tempo indeterminato.

Organico per fasce d'età 2019

	 30<	 30/50	 50>	 Totale
	240	1.258	267	1.765
	12	28	3	43
	36	4	0	40
Totale	288	1.290	270	1.848

Organico per genere e categoria 2019

			
			
Apprendisti	40	30	70
Impiegati	813	635	1.448
Operai	67	16	83
Quadri	90	36	126
Dirigenti	30	8	38
Totale	1.040	725	1.765

Organico per contratto a tempo indeterminato 2019

	 Full time		 Part time		 Totale
					
	927	481	91	222	1.721
	36	7	0	0	43
	28	12	0	0	40
Totale	991	500	91	222	1.804

Turnover

Nel 2019, in Italia sono stati assunti 204 nuovi dipendenti, 19 in Marocco e 40 in Albania (pari al 100% dell'organico). In particolare, in Italia più della metà degli assunti rientra nella fascia d'età 30-50.

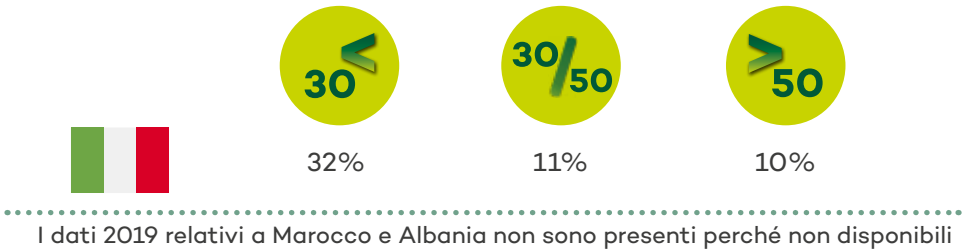
Il turnover totale per il 2019 è stato pari in Italia al 13% per la componente maschile e al 15% per la componente femminile. In Marocco e Albania sono stati rispettivamente il 17% e l'11% per la componente maschile, il 14% e 0% per quella femminile.

Assunti 2019					
					
	122	12%	82	11%	204
	16	44%	3	43%	19
	28	100%	12	100%	40
Totale	166		97		263

Assunti per fasce d'età 2019						
						
	85	35%	109	9%	10	4%
	6	50%	12	43%	1	33%
	36	100%	4	100%	0	-
Totale	127		125		11	

Turnover per genere 2019		
		
	13%	15%
	17%	14%
	11%	0%

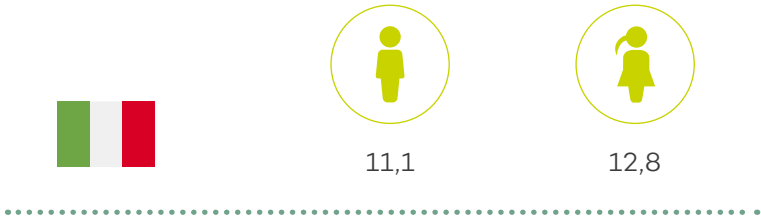
Turnover per fasce d'età 2019



Formazione

Nel 2019, in Italia sono state erogate in media 11 ore di formazione per gli uomini e circa 13 ore per le donne. La categoria che ha beneficiato maggiormente delle attività di formazione è stata quella dei quadri (26 ore medie di formazione).

Ore medie di formazione

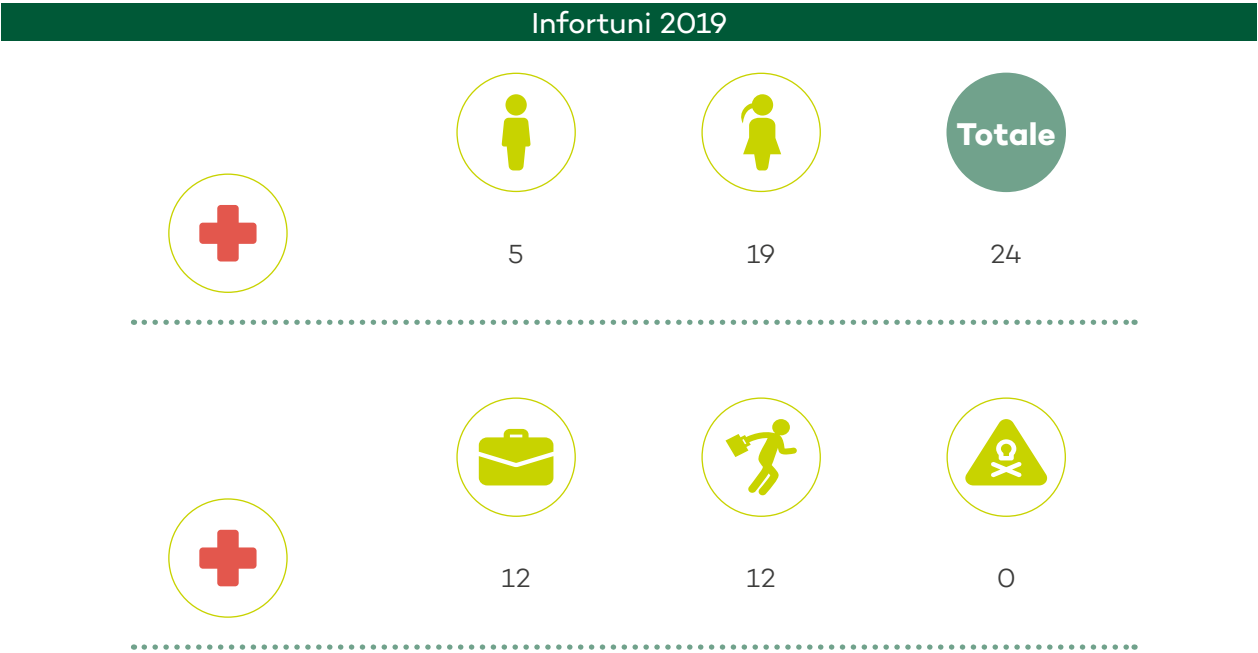


ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER CATEGORIA
(esclusa la formazione obbligatoria)

Apprendisti	52
Impiegati	9,4
Operai	0,9
Quadri	25,9
Dirigenti	18,4

Salute e sicurezza

Nel 2019 si sono registrati in totale 24 infortuni, 5 tra gli uomini e 19 tra le donne. Gli infortuni si sono distribuiti equamente tra infortuni sul lavoro e itinere. Non sono state registrate fatalità.



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

Vicinanza

/vi·ci·nàn·za/

Relazione, forza positiva che unisce le persone, stabilendo un rapporto di prossimità e connessione.

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

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

**/Sisal
Responsible
culture/**

La vicinanza al territorio



La nostra azienda è nata più di settant'anni fa dal desiderio di tre fondatori di ridare **speranza e spensieratezza** a un popolo martoriato dalla guerra, per rinsaldare i **rapporti tra le persone** e contribuire alla **rinascita** del Paese. Per questo motivo, al centro del nostro modo di fare impresa c'è l'impegno a mantenere vivo un **dialogo costante con il territorio**, supportando e promuovendo l'**innovazione**, la **condivisione** e l'**integrazione sociale**. Questi sono i valori che hanno guidato e guidano ancora oggi il nostro impegno verso le comunità locali e che risultano perfettamente allineati all'obiettivo di **generare benessere diffuso** per tutti gli stakeholder, assicurando una crescita sostenibile di lungo periodo.

Con l'entrata in vigore nel 2018 del Dl. Dignità, che ha vietato attività promozionali nel settore del gioco con vincita in denaro, la nostra strategia di investimenti sulla comunità si è evoluta da un semplice approccio partnership-based verso un **impegno attivo** come attori protagonisti nel colmare i bisogni della società attraverso **progetti distintivi e replicabili sul territorio**.

A partire da questo nuovo approccio di investimento nelle comunità, nel 2019 abbiamo definito il nuovo modello che mette al centro il forte legame di Sisal con il mondo dello sport e il costante impegno a supporto dell'innovazione e della valorizzazione dei giovani talenti.

Il nuovo modello è suddiviso in **tre aree d'azione**, per ciascuna delle quali sono stati sviluppati specifici progetti e iniziative:



Di seguito le principali iniziative che abbiamo sviluppato nel corso del 2019.

We playground together: a fianco di Danilo Gallinari

Supportiamo, fin dal suo primo anno, il progetto **We Playground Together** del campione NBA Danilo Gallinari, che mira a promuovere lo **sport come leva di aggregazione, benessere fisico e riqualificazione urbana, diffondendone i valori e rendendolo accessibile a tutti**, perfettamente in linea con l'heritage Sisal.

L'iniziativa, con valenza triennale, per il 2019 ha previsto la **riqualificazione** della zona di Milano-Bicocca con la realizzazione di un campo da gioco (playground) all'interno del parco "Collina dei ciliegi" in Viale Sarca. Questo secondo anno la collaborazione è stata potenziata con un **maggior coinvolgimento delle persone di Sisal** che, attraverso la piattaforma di volontariato aziendale "Will", hanno potuto contribuire attivamente alla finalizzazione dei **due campetti**, uno da basket e uno da calcio a 5, previsti dal progetto, occupandosi della sistemazione delle panchine e delle reti di protezione degli spazi sportivi. Inoltre, ai volontari e agli altri dipendenti che hanno aderito all'iniziativa è stata data la possibilità di "testare" i campetti organizzando minitornei e prove di abilità sotto il vigilante sguardo di Danilo Gallinari. Quest'ultimo, dopo l'inaugurazione e il taglio del nastro alla presenza dell'assessora allo sport Roberta Guarneri, si è diletto nella solita partita tra amici, dando spettacolo al pubblico presente.



Supporto al Piccolo Teatro

La **centralità delle persone e del loro tempo libero** fa parte delle priorità del nostro agire responsabile. Da undici anni supportiamo il Piccolo Teatro di Milano per offrire **occasioni di incontro tra i giovani e i protagonisti della cultura**. Sisal è Special Partner del Chiostro Nina Vinchi in via Rovello a Milano, luogo storico di ritrovo per studenti, professionisti e appassionati di teatro, ove prendono vita presentazioni di spettacoli, laboratori di approfondimento, letture, cicli di incontri a tema e mostre culturali. In questa cornice abbiamo anche lanciato **"A Teatro con Sisal"**, un progetto rivolto ai dipendenti per diffondere internamente la **cultura del teatro** condividendo con i colleghi la passione per il palcoscenico.

Will: il volontariato in Sisal

Volontà. E' da qui che nasce il progetto di volontariato in Sisal; dall'altruismo e dalla voglia di dedicarsi agli altri di alcuni dipendenti che, nel 2017, hanno presentato un progetto di volontariato d'impresa per destinare ore lavorative a ONLUS e associazioni bisognose. Da questa idea abbiamo sviluppato il progetto Will, partendo dalla realizzazione di una survey interna sull'attitudine dei dipendenti nei confronti del volontariato e della proposta. I risultati sono stati più che positivi, con il 79,6% degli 825 intervistati che affermava di essere disponibile a prendere fin da subito parte all'iniziativa.

Forti di tale risposta, abbiamo avviato una collaborazione con MilanoAltruista, una onlus di volontariato in attività dal 2010 con l'obiettivo di mettere in contatto persone che vogliono fare del bene con le associazioni che hanno bisogno di loro nel capoluogo lombardo e dintorni.



Grazie a questa partnership abbiamo instaurato le prime collaborazioni con le diverse associazioni di volontariato e realizzato il portale Will, attraverso il quale i nostri dipendenti possono scegliere tra le numerose attività proposte, oltre che consigliare una onlus che già conoscono, o con la quale già collaborano. Ogni dipendente ha a disposizione quattro ore mensili retribuite da dedicare in autonomia a tali attività. In questa prima fase il servizio è destinato ai colleghi delle sedi di Milano, ma ci stiamo organizzando per attivarlo anche su Roma.

Will è un progetto in cui crediamo molto e siamo orgogliosi della risposta positiva dei nostri colleghi; per questo motivo stiamo lavorando per ampliare la rosa dei progetti e delle associazioni da proporre a tutti coloro che scelgono di dedicare tempo ed energie in favore della comunità.

Innovazione e talenti

Al centro non solo dell'impegno di Sisal nei confronti delle comunità e del territorio ma del più ampio impegno nello sviluppo di un business responsabile vi è il tema dell'**innovazione**. In particolare, abbiamo deciso di affrontare questo obiettivo partendo dalla **valorizzazione delle idee e delle capacità dei giovani talenti**, promuovendone lo **spirito imprenditoriale** e **creando valore per la comunità**.

GoBeyond goes beyond: 3ª edizione

Il progetto nasce con lo scopo di **supportare l'ecosistema delle startup**, affiancando la crescita di un'idea e trasformandola in una realtà imprenditoriale. Giunto alla sua terza edizione, anche nel 2019 il contest è stato congiuntamente promosso con CVC Capital Partners, uno dei più grandi fondi di private equity al mondo.

Il contest ha visto, come nella precedente edizione, la partecipazione di startup appartenenti a due categorie di business: **"idee innovative per la persona"** e **"idee innovative per il sociale"**. Il percorso di seeding*, svoltosi nell'arco di tutta la call for ideas, è stato un vero e proprio tour all'insegna dell'innovazione. Con l'obiettivo di raccogliere le **migliori idee in giro per l'Italia**, sono stati infatti presidiati i principali atenei italiani (fra cui l'Università Cattolica di Milano, l'Università La Sapienza di Roma e l'Università degli studi di Bari) e le principali **innovation platform** del territorio (DigithON e Heroes meet in Maratea su tutte). I risultati ottenuti a chiusura delle candidature sono andati ben oltre le aspettative, con **più di 120 idee raccolte in tutta Italia**.

L'evento di premiazione dei vincitori si è tenuto presso la Fondazione Giangiacomo Feltrinelli alla **presenza di Paola Pisano, Ministra per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione**. Ad aggiudicarsi il premio di 20 mila euro ed il percorso di advisory sono stati: **Adams'hand**, la prima protesi bionica al mondo completamente adattiva e **Corax**, dispositivo smart per prevenire le infezioni nei bambini ustionati.

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



La rete: solidarietà sociale

Fondazione Veronesi

Attraverso la sua vasta rete Sisal continua a promuovere da 8 anni l'iniziativa **"Pink is good"**, a sostegno della ricerca scientifica per sconfiggere il tumore al seno. Nel 2019 sono stati raccolti in totale 13.585 euro.

Telethon

Da ben 15 anni Sisal è al fianco di Telethon. Nel 2019 abbiamo sostenuto #presente, l'iniziativa della Fondazione per raccogliere fondi per la ricerca scientifica contro le malattie genetiche rare. La somma raccolta ammonta a 17.019 euro.



**Fondazione
Umberto Veronesi**
— per il progresso
delle scienze



Pianeta

/pia·ne·ta/

*Patrimonio universale da conservare,
proteggere e salvaguardare.*

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

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

/Sisal
Responsible
culture/

Il rispetto per l'ambiente



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

Gestione degli impatti ambientali

*Come indicato nella nota metodologica i dati riportati sono relativi al solo anno 2019, essendo il primo anno di rendicontazione di Sisal S.p.A.

Anche all'interno dell'ambiente lavorativo, adottiamo soluzioni e strategie che puntino all'**utilizzo di energie rinnovabili**, allo sviluppo della **mobilità sostenibile** e alla **riduzione dei consumi** e degli sprechi.

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

Energia elettrica

Il **consumo di energia elettrica** ha un impatto ambientale rilevante per Sisal, e per tale ragione ci impegniamo costantemente a sviluppare iniziative di **efficientamento energetico**. Oltre ad aver dotato la nostra sede di Milano di dispositivi per l'accensione e lo spegnimento automatico delle luci e di plafoniere con luci a LED per l'illuminazione dei corridoi, dal 2017 adottiamo dispositivi che si regolano autonomamente in funzione della luce, fino a spegnersi se non ci sono persone presenti.

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

Consumo energetico interno all'organizzazione [GRI 302-1]

	UdM	2019
Gasolio per riscaldamento*	GJ	2.734
Gasolio autotrazione	GJ	7.241
Energia elettrica	GJ	71.967
Gas naturale	GJ	3.366
Consumi Totali	GJ	85.308

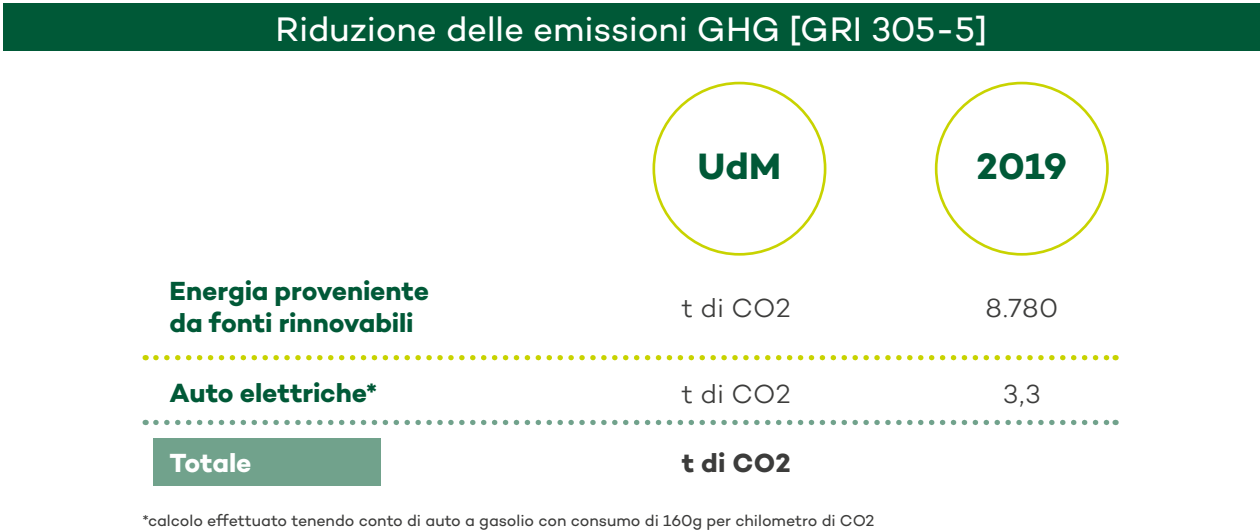
* I dati fanno riferimento alla sede di Milano

Emissioni

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

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

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



Carpooling

È in programma l'avvio di un progetto di **carpooling aziendale**, con il fine di **ridurre le emissioni di CO2** derivanti dagli spostamenti dei singoli dipendenti. La piattaforma selezionata è **JOBJOB**, attraverso la quale i colleghi possono **condividere il tragitto casa-lavoro**. Tale iniziativa permette inoltre di generare un risparmio economico per chi ne usufruisce, diminuendo così, oltre ai consumi, anche i costi di viaggio.

Acqua

La flotta aziendale di Sisal si compone di **oltre 300 mezzi**, che tra le diverse attività di manutenzione necessitano anche di un lavaggio periodico. Attraverso una accurata analisi di mercato, abbiamo individuato una start-up che offre un servizio di lavaggio auto e moto a domicilio con **prodotti waterless**, 100% ecologici, che consentono quindi di effettuare la prestazione anche su strada pubblica senza produrre scarti al suolo. Ad oggi sono stati effettuati **142 lavaggi auto** attraverso questa modalità, con un **risparmio** di circa **7.100 litri d'acqua**.

Prelievi idrici [GRI 303-1]

	UdM	2019
Sede di Milano	Mc	n/a*
Sede di Roma	Mc	2.701**
Totale	Mc	2.701

* A margine della cessione del building di Milano, i dati di consumo risultano N/A
** stima per parziale mancanza fatture

Rifiuti

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

Peso totale dei rifiuti [GRI 306-2]

	UdM	2019
Rifiuti pericolosi	kg	11.744
Rifiuti non pericolosi	kg	282.132

Plastic free

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

La carta in Sisal

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

In ufficio

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

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

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

Nella rete Sisal

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

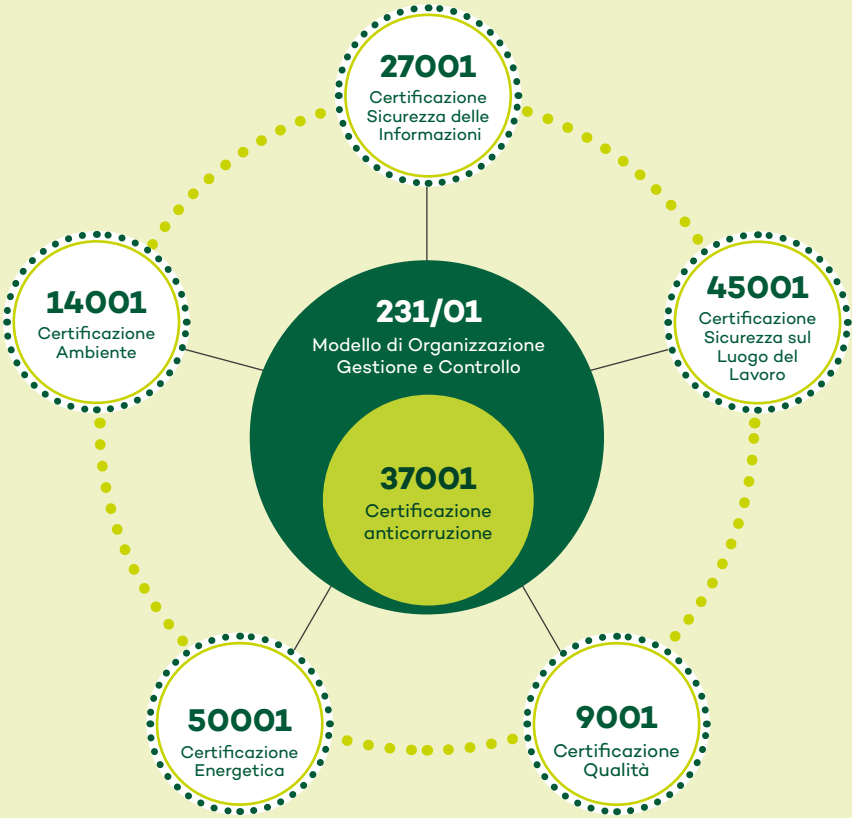
- / **Utilizzo di carta riciclata nelle sedi retail.** Questa tipologia di carta consente di ottenere piccoli risparmi economici, a fronte però di una **significativa riduzione degli impatti ambientali**. La produzione di ogni singola risma A4 di carta riciclata consente di risparmiare 7,5 kg di legno, 19,3 Kwh di elettricità, 107 litri di acqua e 1,6 kg di CO2;
- / **Introduzione di nuovi modelli di stampanti.** L'utilizzo di stampanti dalle elevate prestazioni in termini ambientali migliora l'**efficienza complessiva della rete nei consumi di carta e inchiostro**;
- / **Certificazione FSC® per tutti i nostri fornitori.** Dato l'elevato consumo di **carta termica** nella rete di punti vendita, richiediamo che tutti i nostri **fornitori** di materiali da gioco siano **certificati**;
- / **Programma Stock Store.** Il programma, in essere dal 2013, ha l'obiettivo di **gestire le scorte e il riordino di materiali** presso le **ricevitorie**, nonché di monitorare costantemente il consumo di carta;
- / **Implementazione della firma digitale.** L'utilizzo della firma digitale per i contratti della rete distributiva e dell'area degli apparecchi da intrattenimento comporta una **minore** necessità di effettuare **stampe** di documenti, riducendo di conseguenza i consumi cartacei.



LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

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

Il sistema di gestione integrato



Programma di gioco responsabile

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

Certifichiamo il nostro programma di **Responsible Gaming**, fin dal 2011, in linea con i massimi **standard di EL** (European Lotteries) e di **WLA** (World Lottery Association). Nel 2017 è stato conseguito l'ultimo rinnovo, a seguito dell'assessment indipendente condotto da PwC, mirato a verificare la rispondenza delle iniziative sviluppate da Sisal rispetto a quanto previsto dallo European Responsible Gaming Standard emesso da EL. Tale standard identifica e raggruppa in undici sezioni i temi rilevanti sui quali gli operatori del settore gioco devono impegnarsi al fine di promuovere un gioco responsabile. Tra quelli maggiormente significativi compaiono la partecipazione a **iniziative di ricerca** finalizzate a comprendere le tematiche connesse al **gioco problematico**, lo sviluppo di **programmi di formazione specifica** sulle tematiche del gioco responsabile rivolti ai **dipendenti** e alla **rete**, la creazione di **giochi** secondo logiche di **riduzione del rischio**, lo sviluppo di una **comunicazione commerciale** in linea con i principi definiti dalle normative di riferimento, il **coinvolgimento** di tutti gli stakeholder in iniziative mirate a diffondere la conoscenza sulle tematiche di gioco responsabile.

Sistema di gestione per la qualità (UNI EN ISO 9001)

Perimetro: **Sisal S.p.A., Sisal Entertainment S.p.A., ACME S.r.l., Elmea S.r.l., FriulGames S.r.l., DiVi S.r.l.**

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

Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione (UNI ISO 37001)

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

Promuoviamo la diffusione di una **cultura della legalità e della prevenzione del rischio da reato di corruzione**, al fine di garantire la **piena conformità** alle norme vigenti e di tutelare il patrimonio di Sisal e il raggiungimento degli obiettivi aziendali. L'impegno profuso a riguardo ha trovato attuazione in appositi **principi ed etiche di comportamento**, nell'emanazione di una **Politica per la Prevenzione della Corruzione** e, più in generale, di un Sistema di Gestione finalizzato a mitigare il rischio che vengano commessi atti di corruzione attiva o passiva, tentata o commessa, pubblica o privata. Questo si avvale di **specifici strumenti** rafforzati e affinati (come le due diligence) o introdotti ex novo per soddisfare i requisiti previsti dagli standard normativi (come l'istituzione della Funzione di Conformità per la Prevenzione della Corruzione). Tutto questo attesta e rafforza il **sistema di controlli interni** affinché risulti idoneo a gestire e limitare il rischio di atti di "malagestione", che procurano un danno non solo economico ma soprattutto reputazionale alla società.

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

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

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

Con particolare riguardo alla **cyber security**, la presenza del **Chief Information Security Office** (CISO) assicura una visione strategica e il miglioramento costante dei processi volti a mitigare i rischi a cui siamo soggetti. A tale scopo, il CISO e le sue strutture operano in maniera sinergica con il Management, i Business Partner, la funzione HR, l'Audit Interno e Risk Management, nonché l'area Legal.

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

/ **WLA-SCS** - la certificazione rilasciata dalla World Lottery Association, i cui **controlli standard** sono **specifici** per il **settore del gioco** e delle Lotterie internazionali (Sisal S.p.A.)

/ **ISO 27001** - la norma internazionale che definisce i **requisiti** per il **Sistema di Gestione** per la Sicurezza delle Informazioni (Sisal S.p.A.)

/ **ISS SGAD** (Information Systems Security - Sistema di Gioco di Abilità a Distanza) - la **certificazione** della **piattaforma di gioco** richiesta dalla Direzione Centrale Gestione Tributi e Monopolio Giochi, Ufficio Gioco a distanza (Sisal Entertainment S.p.A.)

Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro (UNI ISO 45001)

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

Ci impegniamo ogni giorno affinché le nostre risorse lavorino in un ambiente in cui la salute e la sicurezza siano elementi imprescindibili. Questo si declina non solo nella semplice conformità legislativa, ma nella creazione di un **sistema virtuoso di gestione dei rischi**, volto alla **prevenzione di incidenti, infortuni e malattie professionali**. A conferma di tale responsabilità, la nostra sede di Roma ha ottenuto la certificazione OHSAS 18001 e nel mese di gennaio 2019 ha aderito all'evoluzione della stessa, verso lo standard internazionale ISO 45001.

Sistema di gestione per l'ambiente (UNI EN ISO 14001)

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

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

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

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

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

Nota metodologica

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

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 è stato redatto seguendo i **GRI Standards 2016** secondo l'opzione **in accordance core** e verrà pubblicato con **frequenza annuale**.

Perimetro e processo di reporting

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

Tutti i dati, le iniziative e i progetti si riferiscono al periodo compreso tra il **01/01/2019** e il **31/12/2019** e fanno quindi riferimento alla società **Sisal S.p.A.** e relative controllate, fatta eccezione per i seguenti ambiti:

/ i dati economici, relativi al business Gioco, derivano dal Bilancio Consolidato del Gruppo Sisal al 31.12.2019;

/ i dati ambientali sono relativi al perimetro di Sisal Group, in quanto non è stato possibile disaggregare i dati tra le aziende del Gruppo;

/ i dati relativi alla formazione e gli indicatori di salute e sicurezza si riferiscono al solo perimetro Italia (Sisal Group S.p.A., Sisal S.p.A., Sisal Point S.p.A., Sisal Entertainment S.p.A.).

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

Principi di rendicontazione e materialità

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

Il Bilancio di Sostenibilità, oltre al principio di materialità, considera anche altri principi di rendicontazione indicati dalle linee guida GRI Standards, e in particolare:

/ **Inclusività degli stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza.** Il Bilancio di Sostenibilità descrive l'approccio allo stakeholder engagement e considera le risultanze delle attività sviluppate annualmente. I contenuti del Bilancio di Sostenibilità si concentrano sui temi materiali offrendo una rappresentazione completa del contesto di sostenibilità in cui opera Sisal.

/ **Equilibrio, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza e affidabilità.** Il Bilancio di Sostenibilità offre una visione delle performance sia positive sia negative, garantendo equilibrio nella rappresentazione dei contenuti che sono espressi attraverso un linguaggio il più possibile chiaro e comprensibile. Al fine di garantire affidabilità, accuratezza e tempestività dei contenuti, per la raccolta dei dati e l'elaborazione del documento è stato utilizzato il sistema informativo interno che ha visto coinvolti, ciascuno per il proprio ruolo e competenze, tutti i referenti delle funzioni aziendali. Infine, essendo il primo anno di rendicontazione di Sisal S.p.A., i dati riportati sono relativi al solo anno 2019.

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

Il Bilancio di Sostenibilità è sottoposto a **revisione limitata da parte della società indipendente PwC**. La relazione di revisione che descrive il dettaglio dei principi adottati, le attività svolte e le relative conclusioni è riportata in Appendice. Infine, il presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di Sisal S.p.A. in data 10 settembre 2020.

GRI Content index

GENERAL STANDARD DISCLOSURES

PROFILO ORGANIZZATIVO		
Standard	Disclosure	Sezione/Numero di pagina
102-1	Nome dell'organizzazione	La nostra organizzazione 25
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	La nostra offerta 12 - 13
102-3	Ubicazione sede generale	Contatti 85
102-4	Paesi di operatività	Lo sviluppo internazionale 14 - 15 La nostra organizzazione 25
102-5	Assetto proprietario	La nostra organizzazione 26
102-6	Mercati serviti	La struttura interna 27 Il mercato di riferimento 33
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Highlight 5 La nostra organizzazione 25 - 26 I principali risultati economici 34 - 35 La rete Sisal: divertimento con responsabilità 46 - 47 I nostri numeri 57 - 61
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	I nostri numeri 57 - 61
102-9	Catena di fornitura	I fornitori 35
102-10	Cambiamenti significativi relativi all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Lettera agli stakeholder 4 Lo sviluppo internazionale 14 - 15 Nota metodologica 74
102-11	Applicazione dell'approccio prudenziale	Controllo interno e gestione dei rischi 29
102-12	Iniziative esterne	Le nostre certificazioni 72 - 73
102-13	Adesione ad associazioni	Le principali associazioni con cui il Gruppo si relaziona nell'ambito di specifiche attività sono: / European Lotteries (EL) / World Lottery Association (WLA) / Sistema Gioco Italia (SGI) / Istituto di Autodisciplina Pubblicitaria (IAP) / Associazione Prestatori di Servizi di Pagamento (APSP)
STRATEGIA E ANALISI		
102-14	Dichiarazione della più alta autorità del processo decisionale	Lettera agli stakeholder 4

ETICA E INTEGRITÀ		
102-16	Principi, valori e norme di condotta	Missione, visione e valori 11
GOVERNANCE		
102-18	Struttura di governance	Il sistema di governance 27
STAKEHOLDER ENGAGEMENT		
102-40	Lista degli stakeholder	Stakeholder engagement 18
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Tutti i dipendenti italiani sono coperti da contratti collettivi di lavoro concordati con le organizzazioni sindacali. Per Marocco e Albania non risulta presente un contratto collettivo.
102-42	Processo di identificazione e selezione degli stakeholder	Stakeholder engagement 18
102-43	Approccio allo stakeholder engagement	Stakeholder engagement 18
102-44	Temi chiave emersi dall'engagement	Stakeholder engagement 17 - 18
PRATICHE DI REPORTING		
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	Nota metodologica 74
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del bilancio e del perimetro dei temi	Stakeholder engagement 19 Nota metodologica 74
102-47	Lista degli aspetti materiali	Matrice di materialità 19
102-48	Rettifiche di informazioni	Nota metodologica 74
102-49	Cambiamenti nel reporting	Nota metodologica 74
102-50	Periodo di reporting	Nota metodologica 74
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	Nota metodologica 74
102-52	Frequenza del reporting	Nota metodologica 74
102-53	Contatti per domande riguardanti il bilancio	Contatti 85
102-54	Scelta dell'opzione "in accordance" con i GRI Standards	Nota metodologica 74
102-55	GRI Content Index	GRI Content Index 75-80
102-56	Assurance esterna	Nota metodologica 74

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE – ASPETTI MATERIALI

SOCIALE			
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
Standard	Indicatori di performance	Sezione/numero di pagina	Omissioni
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni 72-73 Le nostre persone 51	
403-2	Tipologia e tasso d'infortuni sul lavoro, di malattie professionali, di giornate di lavoro perse, tasso di assenteismo e numero totale di decessi	I nostri numeri 57-61	Informazioni non disponibili: / Frequenza del tasso di infortuni (injury rate) e di malattie professionali (occupational disease rate); / Incidenza dei giorni persi (lost day rate); / Tasso di assenteismo (absentee rate)
403-4	Accordi formali con i sindacati relativi alla salute e alla sicurezza	I nostri numeri 57-61	
EDUCAZIONE E FORMAZIONE			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre persone 51 Sviluppo e formazione 53	
404-1	Ore medie di formazione annue per dipendente	I nostri numeri 57-61	
404- 2	Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo	I nostri numeri 57-61	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle performance e dello sviluppo della propria carriera	Sviluppo e formazione 53-54	
COMUNITÀ LOCALI			
103-1 103-2 103-3	Management approach	La vicinanza al territorio 63	
413-1	Operazioni svolte con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	La vicinanza al territorio 63-65	Informazioni non disponibili: / percentuale di attività per le quali sono state implementate azioni di coinvolgimento della comunità locale; / valutazioni di impatto
COMPLIANCE			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Controllo interno e gestione dei rischi 29	
419-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti socio-economici	Il Gruppo non ha subito nel 2019 sanzioni per inosservanza di leggi e regolamenti socio-economici	
PRIVACY DEI CONSUMATORI			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni 72-73	
418-1	Reclami riconosciuti relativi a violazioni della privacy e perdite dei dati dei clienti	Il Gruppo non ha subito nel 2019 sanzioni per perdite dati dei clienti	

ALTRI ASPETTI MATERIALI – NON GRI

GIOCO RESPONSABILE	
Indicatori di performance	Sezione/numero di pagina
Tipologia di iniziative per la diffusione della conoscenza in merito ai problemi causati dal gioco attivate nell'anno	Educazione al gioco equilibrato e moderato 40-42
Modalità di diffusione e frequenza delle comunicazioni in merito al programma di gioco responsabile adottato dalla Società	Educazione al gioco equilibrato e moderato 40-42
Tipologia di materiale informativo distribuito presso i punti vendita	Educazione al gioco equilibrato e moderato 40-42
Numero di nuovi giochi per cui è stata effettuata una valutazione di rischio sul totale di nuovi giochi prodotti dalla Società	Tutela dei giocatori 42-43
Numero di nuovi giochi che hanno ottenuto la certificazione Game Gard sul totale nuovi giochi prodotti dalla Società	Tutela dei giocatori 42-43
Tipologia di informazioni presenti sulle piattaforme di gioco on-line	Educazione al gioco equilibrato e moderato 40-42
Tipologia di meccanismi previsti per il contenimento dei rischi connessi al gioco	Tutela dei giocatori 42-43
Codici di condotta/Standard adottati dalla Società a regolamentazione della comunicazione/pubblicità sui giochi	Educazione al gioco equilibrato e moderato 40-42
Numero e tipologia di Istituzioni/Organizzazioni per l'assistenza/gestione delle patologie connesse al gioco con cui la Società collabora	Tutela dei giocatori 42-43
Tipologia di servizi offerti per il contenimento delle patologie connesse al gioco	Educazione al gioco equilibrato e moderato 40-42 Tutela dei giocatori 42-43
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	Tutela dei giocatori 42-43
Modalità di comunicazione al personale dei punti vendita dei servizi offerti dalla Società per l'assistenza/gestione delle patologie connesse al gioco	Educazione al gioco equilibrato e moderato 40-42
Tipologia di informazioni sul gioco responsabile veicolate dalla Società	Educazione al gioco equilibrato e moderato 40-42
Modalità di diffusione delle informazioni sul gioco responsabile	Educazione al gioco equilibrato e moderato 40-42
Certificazioni su responsible gaming ottenute dalla Società	La certificazione di gioco responsabile 44
INNOVAZIONE	
Tipologia di nuovi giochi/servizi sviluppati nell'anno	
LOTTA ALLE FRODI	
Attività di monitoraggio specifica effettuata nell'anno per la prevenzione della commissione di frodi	La funzione antiriciclaggio 30

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE – ALTRI ASPETTI RILEVANTI

ECONOMIA			
ANTI-CORRUZIONE			
Standard	Indicatori di performance	Sezione/numero di pagina	Omissioni
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni 72-73	
205-2	Attività di comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	Le nostre certificazioni 72-73	
COMPORTAMENTI ANTICONCORRENZIALI			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Il mercato di riferimento 33	
206-1	Numero totale di azioni legali, riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche	Il Gruppo non è incorso in azioni legali, riferite a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche nel 2019	
AMBIENTE			
MATERIE PRIME			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni 72-73 Il rispetto per l'ambiente 67	
301-1	Materie prime utilizzate per peso o volume	La carta in Sisal 70	
ENERGIA			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni 72-73 Il rispetto per l'ambiente 67	
302-1	Consumo di energia all'interno dell'organizzazione	Gestione degli impatti ambientali 67-69	
ACQUA			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni 72-73 Il rispetto per l'ambiente 67	
303-1	Prelievo totale di acqua per fonte	Gestione degli impatti ambientali 67-69	Informazioni non disponibili: suddivisione dei prelievi idrici per fonte
EMISSIONI			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni 72-73 Il rispetto per l'ambiente 67	
305-5	Riduzione delle emissioni dirette di gas ad effetto serra	Gestione degli impatti ambientali 67-69	

SCARICHI E RIFIUTI			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni 72-73 Il rispetto per l'ambiente 67	
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodi di smaltimento	Gestione degli impatti ambientali 67-69	Informazioni non disponibili: / suddivisione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi per metodo di smaltimento

CONFORMITÀ AMBIENTALE			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre certificazioni 72-73 Il rispetto per l'ambiente 67	
307-1	Inosservanza delle leggi e dei regolamenti ambientali	Nel 2019 non sono state rilevate inosservanze di leggi e regolamenti ambientali	

SOCIALE			
OCCUPAZIONE			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre persone 51	
401-1	Nuove assunzioni e turnover del personale	I nostri numeri 57-61	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
103-1 103-2 103-3	Management approach	Le nostre persone 51	
405-1	Indicatori di diversità negli organi di governo e dei dipendenti	Il sistema di governance 27 I nostri numeri 57-61	

SPECIFIC STANDARD DISCLOSURE - ALTRI ASPETTI RILEVANTI
NON GRI

CENTRALITÀ DELLA RETE	
Indicatori di performance	Sezione/numero di pagina
Numero e tipologia di punti vendita	La rete Sisal: divertimento con responsabilità 46-47
Criteri di selezione utilizzati per la scelta del punto vendita	La rete Sisal: divertimento con responsabilità 46-47
Numero e tipologia di attività informative e formative rivolte ai punti vendita	La rete Sisal: divertimento con responsabilità 46-47
Attività di monitoraggio del punto vendita	La rete Sisal: divertimento con responsabilità 46-47

Lettera di revisione limitata sul Bilancio di sostenibilità



SISAL SPA

**RELAZIONE DI REVISIONE LIMITATA SUL BILANCIO DI
SOSTENIBILITÀ 2019**



Relazione di revisione limitata sul Bilancio di Sostenibilità 2019

Al Consiglio di Amministrazione di Sisal SpA

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità di Sisal SpA e sue controllate (di seguito il “Gruppo” o “Gruppo Sisal”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2019.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

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

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

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

La nostra indipendenza e controllo della qualità

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

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

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 7.700.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 03230150967 – Altri Uffici: **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d’Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Cagliari** 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 | **Rubano** 35030 Via Belle Putte 36 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 | **Roma** 00139 Via Roma 457 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 Fax 0521781844 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - **Trento** 38121 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 Fax 0461239077 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

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



La nostra responsabilità

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

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- 2) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale di Sisal SpAe Sisal Entertainment SpAe abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

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

- a livello di Sisal SpA:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- Per la seguente società, Sisal Entertainment SpA, che abbiamo selezionato sulla base della sua attività ed el suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato, 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.



Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016, come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 24 settembre 2020

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Giuseppe Garzillo
(Partner)

CONTATTI

Sede legale
SISAL S.P.A.
Via Alessio di Tocqueville, 13
20154 Milano, Italia
Tel. +39 02.8868534

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

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

https://twitter.com/Sisal_Group
<https://www.linkedin.com/company/sisal-group/>
<https://www.youtube.com/user/grupposisal>
<https://www.facebook.com/grupposisal>

www.sisal.com



