



RAPPORTO DI SOSTENIBILITÀ 2020



**Un passo avanti**

Le nostre scelte vincenti

**Questo report è interattivo. Utilizza le seguenti icone per navigare nel documento e per accedere a informazioni e risorse aggiuntive.**



*Fare clic per passare alla pagina corrispondente*



*Fare clic per accedere al sito Web corrispondente*



*Fare clic per tornare all'indice*

# Indice

Lettera del Presidente e AD	5
<b>1 L'identità</b>	<b>9</b>
Il business di IGT Lottery	12
Struttura di Governance	17
Il quadro normativo: cooperare per promuovere il rispetto delle regole	17
Innovazione e Digitalizzazione	22
<b>2 L'approccio alla sostenibilità</b>	<b>27</b>
L'impegno per costruire un futuro sostenibile	31
Il Comitato di Sostenibilità	32
Le priorità di sostenibilità	32
<b>3 La valorizzazione e protezione delle persone</b>	<b>39</b>
Le nostre persone	43
Un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo	43
Coinvolgimento e motivazione delle nostre persone	48
<b>4 La promozione della responsabilità</b>	<b>55</b>
Etica e integrità	58
Tutela delle persone e dei processi	60
Gioco Responsabile	77
<b>5 Il supporto alla comunità</b>	<b>85</b>
Investiamo in progetti per la comunità	88
Ci impegniamo in prima persona	97
<b>6 La sostenibilità lungo la catena del valore</b>	<b>101</b>
La catena di fornitura responsabile	104
La collaborazione con la rete commerciale e il supporto a clienti e rivenditori	106
La tutela dell'ambiente	111
<b>Appendice</b>	<b>123</b>
Nota Metodologica	124



## Lettera del Presidente e AD

Gentili lettori,

nell'ultimo anno tutti noi abbiamo dovuto affrontare sfide personali e professionali che non avremmo mai immaginato. Eppure, come ci saremmo potuti aspettare, pur senza darlo per scontato, il duro lavoro e la dedizione ci hanno aiutato a superare le avversità. Il leadership team ed io siamo molto orgogliosi di come l'intera organizzazione si sia rivelata all'altezza della situazione.

La gravità della pandemia di COVID-19 è stata evidente fin dall'inizio. In pieno accordo con quanto deciso a livello globale dal Gruppo e affinché l'azione di contrasto alla crisi fosse rapida ed efficace, sono state individuate alcune aree di intervento per gestire l'emergenza e rispondere in modo efficiente alle esigenze organizzative che ne sono derivate: la protezione dei dipendenti, la continuità aziendale, il coinvolgimento dei clienti, la pianificazione

dei possibili scenari e il mantenimento della stabilità economica.

La costituzione quasi immediata di un comitato di gestione della crisi ha permesso un efficace coordinamento e governo di tutte le azioni da intraprendere, in ossequio al nuovo quadro normativo. Garantire la sicurezza e la salute di tutti è stata e continua ad essere una priorità assoluta. Un'ampia pianificazione del lavoro a distanza, l'estensione della copertura assicurativa sanitaria, un protocollo di sicurezza comprensivo di norme e comportamenti da adottare, prima di accedere ai nostri uffici, al loro interno e prima di uscire, sono solo alcune tra le iniziative intraprese.

Nel 2020 abbiamo inoltre operato alcuni cambiamenti significativi nella nostra compagine societaria, culminati formalmente il 10 maggio 2021 con la chiusura

delle operazioni di scorporo e vendita delle controllate Lottomatica Videolot Rete S.p.A. e Lottomatica Scommesse S.r.l., che gestiscono apparecchi da gioco, scommesse sportive e gaming online. A questo si è aggiunta la cessione del brand Lottomatica e il conseguente cambio di denominazione e forma giuridica di Lottomatica Holding S.r.l. in IGT Lottery S.p.A.

Nonostante le enormi difficoltà poste dalla pandemia, non abbiamo mai smesso di onorare il nostro impegno verso una crescita sostenibile. IGT Lottery, infatti, ha mantenuto l'impegno a perseguire gli 11 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile già identificati tra i 17 previsti dall'Agenda delle Nazioni Unite per il 2030. Il nostro Comitato di Sostenibilità, costituito nel 2019, ha lavorato per definire una politica in grado di contribuire al perseguimento di tali obiettivi, verificando

al contempo che le iniziative di CSR pianificate fossero funzionali a tale scopo e sapessero rispondere alle quattro priorità strategiche che rappresentano l'espressione della visione di sviluppo dell'Azienda: valorizzare e proteggere le persone, promuovere la responsabilità, sostenere le nostre comunità e promuovere operazioni sostenibili lungo la catena del valore.

Le iniziative dei nostri Diversity & Inclusion Groups (DIG) hanno previsto attività svolte in modalità digitale a supporto dell'inclusione femminile nell'organizzazione e della diffusione di tematiche legate alla disabilità.

Il programma di gioco responsabile a favore di giocatori e rivenditori continua ad avere un ruolo di primo piano nella nostra politica di sostenibilità proprio per la natura stessa del business. IGT Lottery nel 2020 ha ottenuto la conferma dell'allineamento con lo Standard di Gioco Responsabile di European Lotteries, l'associazione europea degli operatori

di gioco legale. Oltre a certificare la capacità di progettare attività efficaci di gioco responsabile, i riconoscimenti premiano la nostra costante attività di ricerca finalizzata al miglioramento dei programmi e dei processi interni di sensibilizzazione e formazione. Nel prossimo futuro, una nuova ricerca ci permetterà di indagare le caratteristiche dei giocatori che dimostrano un atteggiamento positivo e responsabile, con l'obiettivo di trovare gli strumenti più adatti a trasmettere tale modalità e conseguentemente prevenire i comportamenti problematici.

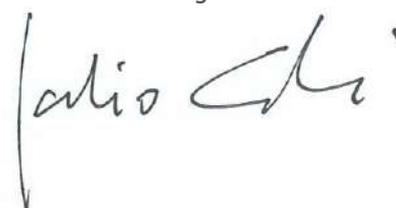
Abbiamo iniziato un percorso di valutazione dell'impatto generato da alcuni dei nostri progetti più importanti, tra i quali "High Tech High School (HTHS)" e "Seguiamo la Cometa", con l'obiettivo di quantificare e monitorare l'impatto sociale generato, in un'ottica di sviluppo futuro di progetti ad alto valore per le comunità nella quale operiamo.

Infine, grazie ad un progetto di mappatura di tutti i consumi di materiali nei

processi aziendali, abbiamo identificato le aree sulle quali c'è una maggiore possibilità di intervento per promuovere un utilizzo più efficiente e consapevole delle risorse naturali, incrementando costantemente la quota di materiali sostenibili.

Iniziamo finalmente a intravedere una soluzione alla pandemia di COVID-19. Abbiamo dovuto fare sacrifici superiori a quanto avremmo potuto immaginare. Tuttavia, credo che la ripresa inizi a dare i primi risultati. Sono convinto che restando uniti e proteggendo la nostra salute e quella degli altri, sapremo superare queste difficoltà.

Buona lettura e grazie.



Fabio Cairoli  
IGT Lottery S.p.A.  
Presidente e Amministratore Delegato





A large, dark blue silhouette of a city skyline is positioned in the lower half of the page. The skyline consists of several rectangular buildings of varying heights, some with horizontal lines representing windows. The entire scene is set against a solid blue background.

1.

L'identità

IGT LOTTERY NASCE COME “CONSORZIO LOTTOMATICA” E CONTROLLA ALCUNE CONCESSIONARIE DEL GIOCO PUBBLICO.

IL COMPARTO DEI GIOCHI PUBBLICI È UN SETTORE COMPLESSO, STRETTAMENTE REGOLAMENTATO, NEL QUALE COESISTONO INTERESSI ED ESIGENZE DI DIVERSA MATRICE. NEL BILANCIARE QUESTI ASPETTI, RISPETTO ALLE DINAMICHE DI MERCATO, VIENE ATTRIBUITA PREVALENZA ALL'INTERESSE PUBBLICO.

IGT LOTTERY È INOLTRE COSTANTEMENTE IMPEGNATA A PERSEGUIRE LO SVILUPPO DI NUOVI PRODOTTI E SERVIZI, GRAZIE ALLA PROFONDA ESPERIENZA MATURATA NEGLI ANNI IN QUALITÀ DI LEADER NEL MERCATO DEL GIOCO LEGALE IN ITALIA E A UNA CONOSCENZA APPROFONDATA DELLE ESIGENZE DEI CLIENTI, AI QUALI RIESCE A OFFRIRE SOLUZIONI CHIAVI IN MANO.





Nome

**IGT Lottery S.p.A.**

Ruolo

**Holding di  
concessionarie  
di Gioco Pubblico**



Sede

---



Roma

Anno di nascita

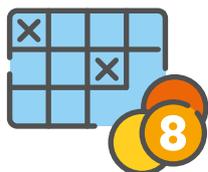
---



**1990**

Prodotti e Servizi

---



Giochi numerici a quota fissa  
Lotterie istantanee e differite  
Giochi online  
Apparecchi da gioco  
Scommesse  
Servizi al cittadino

Numero di dipendenti

---



**1.741**

## L'identità

Fondata nel 1990 come Consorzio Lottomatica, IGT Lottery S.p.A. (di seguito anche “IGT Lottery”) e le sue società controllate operanti in Italia sono parte del gruppo internazionale controllato da International Game Technology PLC (di seguito “IGT”), che opera a livello globale in oltre 100 Paesi nel mondo nel settore delle tecnologie, dei prodotti e dei servizi per i giochi regolamentati.

La denominazione IGT Lottery S.p.A. è frutto di diversi cambiamenti succedutisi nel tempo e che, in particolare nel corso dell'anno 2021, hanno portato la società prima a modificare la propria denominazione sociale da Lottomatica Holding S.r.l. in IGT Lottery S.r.l. e, successivamente, a trasformarsi in società per azioni, diventando IGT Lottery S.p.A. con efficacia dal 29 aprile 2021. Il 10 maggio

2021 IGT Lottery ha inoltre ceduto il brand Lottomatica e le controllate Lottomatica Videolot Rete S.p.A. e Lottomatica Scommesse S.r.l., che si occupano di gestione di apparecchi da gioco, scommesse sportive e gaming online.

Nel corso dell'anno 2020 è stata realizzata, precisamente con effetto dal 1° giugno 2020, la fusione per incorporazione di LIS IP – Istituto di Pagamento S.p.A. in CartaLIS IMEL S.p.A., entrambi intermediari finanziari soggetti alla vigilanza di Banca d'Italia. Per effetto dell'operazione di fusione per incorporazione CartaLIS ha acquisito una dotazione patrimoniale rilevante, con una struttura e organizzazione interna solida e competente.

In data 12 aprile 2021 la denominazione sociale di

CartaLIS Imel S.p.A. è stata modificata in LIS Pay S.p.A. (di seguito LIS Pay). LIS Pay, è un istituto di moneta elettronica ex artt. 114-bis e ss. del TUB, iscritto al n. 1 dell'apposito albo tenuto dalla Banca d'Italia, ed è partecipata in misura pari al 100% del capitale sociale da LIS Holding S.p.A. (già LIS Lottomatica Italia Servizi S.p.A.). LIS Pay e LIS Holding sono soggette all'attività di direzione e coordinamento da parte di IGT Lottery.

### Il business di IGT Lottery

IGT Lottery è leader italiano dei giochi e opera, attraverso le proprie controllate Lotterie Nazionali S.r.l. e Lottoitalia S.r.l., concessionarie esclusive, rispettivamente, per la gestione e l'offerta di lotterie istantanee (Gratta e Vinci) e per la gestione del servizio automatizzato dei giochi numerici a quota

fissa (Il Gioco del Lotto, 10eLotto, Millionday). IGT Lottery gestisce inoltre una varietà completa di servizi automatizzati alle imprese e al cittadino tramite le controllate LIS Holding S.p.A. e LIS Pay

S.p.A.. IGT Lottery è anche fornitore di Sistemi di gioco e sino al 10 maggio 2021 - data di perfezionamento della cessione delle società Lottomatica Scommesse S.r.l. e Lottomatica Videolot

Rete S.p.A. - ha operato, tramite tali società, anche quale concessionario non esclusivo per giochi quali le scommesse sportive, il gioco a distanza e gli apparecchi da intrattenimento.



*Prima sede di Lottomatica - Roma, Via di Porta Latina*



*Sede attuale di IGT Lottery - Roma, Viale del Campo Boario*

**IGT LOTTERY: UNA STORIA DI SUCCESSO. UNA STORIA DI DIVERSIFICAZIONE**

**1990**

IGT Lottery viene costituita nel dicembre del 1990 con la denominazione di “Consorzio Lottomatica” successivamente trasformatosi in società consortile per azioni con denominazione “Lottomatica S.c.p.A.”.

**1993**

Il Ministero delle Finanze affida a IGT Lottery, all’epoca “Lottomatica S.c.p.a.” la concessione per la gestione del servizio del Gioco del Lotto Automatizzato. Una parte dei proventi viene destinata alla conservazione del patrimonio culturale ed artistico.

**2003**

IGT Lottery, tramite il Consorzio Lottomatica Giochi Sportivi, ottiene la concessione per la gestione del Totocalcio e dei concorsi a pronostico e amplia la rete di servizi ai cittadini.

**2004**

IGT Lottery ottiene, quale partecipante al Consorzio Lotterie Nazionali la concessione esclusiva per la gestione delle lotterie ad estrazione differita e di quelle ad estrazione istantanea (Gratta e Vinci) e - quale mandataria di un apposito Raggruppamento Temporaneo di Imprese successivamente trasformato in società per azioni ridenominata Lottomatica Videolot Rete S.p.A. - si aggiudica la concessione per gli apparecchi da intrattenimento e divertimento (AWP)<sup>(1)</sup>.

**2006**

IGT Lottery completa l’acquisizione del Gruppo GTECH per creare la più grande società di lotterie del mondo.

**2007**

IGT Lottery, per il tramite della (ex) controllata Lottomatica Scommesse S.r.l., si aggiudica le concessioni per la raccolta di giochi pubblici a base sia sportiva che ippica e fa il suo ingresso nel mondo delle scommesse sportive e dei giochi online in Italia con il marchio Better<sup>(2)</sup>.

**2008**

IGT Lottery è il primo operatore italiano a presentare il Bilancio Sociale e il Programma di Gioco Responsabile.

**2009**

IGT Lottery è il primo operatore italiano a ricevere la certificazione di gioco responsabile di European Lotteries (EL) e lancia il 10eLotto, diventato nel tempo uno dei giochi di maggior successo tra le lotterie.

**2010**

IGT Lottery, tramite la (ex) controllata Lottomatica Videolot Rete S.p.A. è il primo operatore italiano ad aprire una sala dedicata alle Videolottery (VLT).

**2010**

IGT Lottery, tramite il Consorzio Lotterie Nazionali successivamente trasformato in società a responsabilità limitata con denominazione "Lotterie Nazionali S.r.l.", ottiene di nuovo la concessione per l'esercizio delle lotterie nazionali ad estrazione istantanea (c.d. "Gratta e Vinci")<sup>(3)</sup>.

**2013**

IGT Lottery, tramite la (ex) controllata Lottomatica Videolot Rete S.p.A., si aggiudica per la seconda volta la gara per la realizzazione e conduzione della rete telematica degli apparecchi da intrattenimento e divertimento.

**2015**

Viene completata la fusione di GTECH S.p.A con IGT Inc. assumendo la denominazione di International Game Technology PLC; il gruppo esce dal mercato regolamentato da Borsa Italiana S.p.A. e inizia la quotazione del nuovo titolo presso la Borsa di New York.

**2016**

LOTTOITALIA S.r.l., società controllata in maggioranza da IGT Lottery, si aggiudica la gara per la gestione del servizio del Gioco del Lotto automatizzato e degli altri giochi numerici a quota fissa.

**2017**

Viene sancita e perfezionata la prosecuzione, per ulteriori 9 anni, della concessione del Gratta e Vinci gestita da Lotterie Nazionali S.r.l., controllata da IGT Lottery.

**2018**

IGT Lottery riceve il Premio BBS - Biblioteca Bilancio Sociale 2018.

**2019**

IGT Lottery costituisce il Comitato di Sostenibilità e definisce la propria Politica di Sostenibilità.

**2021**

Il brand "Lottomatica" e le controllate Lottomatica Videolot Rete S.p.A. e Lottomatica Scommesse S.r.l. vengono ceduti e la società cambia denominazione e ragione sociale nell'attuale "IGT Lottery S.p.A."

1 Come già detto in precedenza dal 10 maggio 2021 IGT Lottery ha ceduto la partecipazione totalitaria detenuta in Lottomatica Videolot Rete S.p.A..

2 Come già detto in precedenza dal 10 maggio 2021 IGT Lottery ha ceduto la partecipazione totalitaria detenuta in Lottomatica Scommesse S.r.l..

3 Dalla concessione è esclusa la gestione delle lotterie ad estrazione differita, il cui esercizio, ai sensi dell'art. 21 del decreto-legge 1° luglio 2009, n. 78, è riservato all'Agenzia delle Accise, delle Dogane e dei Monopoli, che di anno in anno indice apposita manifestazione di interesse per l'affidamento delle attività connesse alla gestione delle predette lotterie. Dal 2010 IGT Lottery ha partecipato, per il tramite della controllata Lotterie Nazionali S.r.l., alle manifestazioni di interesse di volta in volta indette da ADM ed è risultata affidataria delle attività connesse alla gestione delle lotterie nazionali ad estrazione differita (tra cui la Lotteria Italia);

## REBRANDING PUNTOLIS

L'obiettivo è stato rinnovare la storica relazione con il Punto Vendita, rimanendo fedeli alla tradizionale affidabilità ma cercando una nuova immagine per identificare più chiaramente i Tabaccai aderenti ai Servizi. Questa operazione si è concretizzata con il lancio di un nuovo brand "PUNTOLIS. Servizi digitali, persone reali" che racchiude nel pay-off l'essenza di come il Tabaccaio rappresenti una persona di cui fidarsi, vicina al cittadino, punto di riferimento del quartiere, che grazie ai "Servizi digitali" offerti da LIS Holding e LIS Pay, resta un valore aggiunto. Questo messaggio ha acquisito maggiore rilevanza anche alla luce dell'effettivo ruolo sociale svolto dalla rete dei Tabaccai nel periodo del lockdown. Oltre 35.000 kit di comunicazione sono stati distribuiti per l'affissione all'esterno e all'interno delle rivendite, così da rendere ben visibili i servizi disponibili.



### GIOCHI NUMERICI A QUOTA FISSA



- 10eLotto
- Il Gioco del Lotto
- MillionDay

### LOTTERIE Istantanee E DIFFERITE



- Gratta e Vinci
- Lotteria Italia

### GIOCHI ONLINE



### APPARECCHI DA GIOCO<sup>(4)</sup>



### SCOMMESSE<sup>(4)</sup>



### SERVIZI AL CITTADINO



- Servizi di incasso e pagamento per bollette e bollettini
- Ricariche Carte Prepagate
- Gestione moneta elettronica Carte prepagate emesse da LIS Pay
- Altri Servizi

4) Le attività riferibili a Lottomatica Scommesse S.r.l. e Lottomatica Videolot Rete S.p.A. non sono più effettuate dal gruppo IGT in Italia in seguito alla citata cessione perfezionata in data 10 maggio 2021.

## Struttura di Governance

Gli organi sociali di IGT Lottery S.p.A. sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale. Al 31 dicembre 2020, il Consiglio di Amministrazione di IGT Lottery S.p.A. si compone dei seguenti tre membri:

- Fabio Cairoli, Presidente e Amministratore Delegato;
- Claudio Demolli;
- Joseph S. Gendron<sup>5)</sup>.

Ai sensi della normativa italiana applicabile, il Consiglio di Amministrazione è tenuto a verificare, tra l'altro, l'adeguatezza dell'assetto organizzativo e contabile, ivi inclusa, l'efficacia dei processi e dell'organizzazione della gestione dei rischi. Con l'adozione di un modello di organizzazione, gestione e controllo redatto ai sensi del D. Lgs. N. 231/2001 e la conseguente nomina dei membri dell'organismo di vigilanza, IGT Lottery e le sue controllate che hanno adottato tale modello – hanno adottato una serie di procedure e presidi volti a prevenire i reati di cui al decreto 231.

L'organismo di vigilanza è preposto a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello di organizzazione, gestione e controllo istituito per prevenire determinate fattispecie di reati e viene dotato da parte del consiglio di amministrazione di uno specifico budget per le attività di controllo.

### Il quadro normativo: cooperare per promuovere il rispetto delle regole

Il quadro normativo italiano in materia di giochi pubblici individua nel concessionario la figura centrale del modello di funzionamento del sistema del gioco pubblico, assegnandogli specifiche responsabilità direttamente derivate dai diversi obiettivi dello Stato. Il concessionario ha la funzione di esercitare la raccolta di gioco sul territorio, garantendo il perseguimento degli interessi statali. Le funzioni statali in materia di gioco pubblico, in merito alle attività regolamentari, di vigilanza e controllo, sono esercitate sulla base di previsioni legislative, attraverso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia delle Accise, Dogane

e dei Monopoli (di seguito anche "ADM"),

Il comparto dei giochi pubblici è un settore complesso, strettamente regolamentato, nel quale coesistono interessi ed esigenze di diversa matrice. Nel bilanciare questi aspetti, rispetto alle dinamiche di mercato, viene attribuita prevalenza all'interesse pubblico, la cui salvaguardia è affidata nell'ordinamento italiano a distinte autorità ed istituzioni, sia nazionali che locali, inclusi Governo, Regioni, ADM ed autorità di vigilanza come l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), l'Unità di Informazione Finanziaria per il rispetto delle norme antiriciclaggio (UIF) e l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

IGT Lottery è iscritta al Registro Europeo per la Trasparenza (EU Transparency Register), una banca dati corredata da un Codice di Condotta vincolante che

5) Per aggiornamenti sulla composizione degli organi sociali di IGT Lottery S.p.A., si prega di consultare il sito web: <https://www.igt.it/it/chi-siamo/cda>.



## PRINCIPALI ISTITUZIONI COMPETENTI IN MISURE LEGISLATIVE

Il Ministero dell’Economia e delle Finanze, attraverso l’ADM, regola il comparto del gioco pubblico in Italia, verifica costantemente gli adempimenti cui sono tenuti i concessionari e tutti gli operatori del comparto del gioco ed esercita una mirata azione di contrasto al gioco illegale. La normativa ed il controllo dello Stato oltre ad assicurare rilevanti entrate erariali tutelano e garantiscono altri interessi pubblici primari quali la fede pubblica, la tutela dei consumatori, dei minori, delle fasce deboli ed il contrasto all’illegalità. Il Parlamento provvede all’approvazione di leggi che definiscono gli ambiti di intervento in materia di giochi quali la tassazione, le condizioni ed i requisiti per l’assegnazione di concessioni di gioco e la selezione degli operatori affidatari delle stesse, il divieto di pubblicità. Le Regioni sulla base della propria competenza in materia di salute, legiferano in materia di prevenzione del gioco d’azzardo patologico. Le leggi regionali stabiliscono le distanze minime da luoghi sensibili, le fasce orarie che in cui è consentito il gioco pubblico, prevedono incentivi per la rimozione degli apparecchi da intrattenimento dai locali e riservano ai Comuni la facoltà di individuare ulteriori luoghi sensibili e orari di apertura/funzionamento di sale e apparecchi da intrattenimento.

disciplina le relazioni dei rappresentanti di interessi con le istituzioni dell’Unione Europea, in particolare riguardo alle attività di lobby, affinché venga assicurata la trasparenza sulle attività che possano influenzare il processo legislativo e di attuazione delle politiche comunitarie. IGT Lottery è impegnata a rendere pubbliche le stime dei costi per attività di questa natura, allo scopo di assicurare la piena adesione al Codice di Condotta delle istituzioni dell’Unione Europea.

In qualità di operatore di gioco, nella conduzione e gestione delle proprie attività in maniera socialmente responsabile e trasparente, IGT Lottery muove dalla convinzione che il gioco sia un fattore di promozione e sviluppo dell’integrazione sociale, nonché dal riconoscimento e dalla valorizzazione del momento ludico. Tale convincimento ha portato all’adozione di una politica aziendale capace di conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali.

## COOPERAZIONE A LIVELLO MONDIALE, EUROPEO E NAZIONALE



IGT Lottery partecipa attivamente, come membro stabile del Comitato Esecutivo, alla World Lottery Association (WLA), la piattaforma di riferimento per la diffusione di standard etici e lo scambio di best practice a favore degli operatori di lotterie e giochi regolamentati in più di 100 Paesi dei 6 continenti. I valori di WLA si basano sul rispetto dei più alti standard di responsabilità d’impresa, compresi nei Principi e nel Quadro di riferimento del Gioco Responsabile di



WLA, e sul rispetto dei sistemi legali debitamente autorizzati che determinano dove e in quale forma i prodotti di gioco possono essere offerti ai cittadini di una determinata nazione o territorio. WLA si impegna a condividere conoscenze ed esperienze tra i suoi membri e a incrementare il proprio business nell’interesse degli stakeholder determinati dalle autorità nelle proprie rispettive giurisdizioni. IGT Lottery è membro stabile anche di European Lotteries (EL), l’organizzazione che raccoglie le lotterie nazionali e dei giochi di sorte



## Misure antiriciclaggio e antimafia

I settori nei quali opera IGT Lottery sono soggetti altresì al rispetto della normativa in materia di antiriciclaggio e antimafia. Nello specifico si tratta di misure finalizzate alla tracciabilità e alla verifica dei flussi di denaro a garanzia della sicurezza delle transazioni, a beneficio dei giocatori, dei consumatori finali, dei Punti Vendita, e alle verifiche societarie cosiddette “Antimafia” a tutela e garanzia delle regole di mercato.

Il Decreto-legge n.98/2011 (art. 24) ha introdotto una serie di misure puntuali e stringenti in merito alla tracciabilità dei flussi finanziari, alla trasparenza delle operazioni, ai requisiti necessari per la partecipazione a gare o a procedure ad evidenza pubblica, aventi ad oggetto l'affidamento di concessioni in materia di giochi.

Il D.Lgs. n.218/2012, recante disposizioni integrative al “Codice Antimafia” (D.Lgs.

n.159/2011), stabilisce che le verifiche antimafia debbano riferirsi, oltre che ai soggetti che esercitano poteri di amministrazione, di rappresentanza o di direzione dell'impresa, anche ai soggetti membri del Collegio Sindacale oppure al Sindaco, nonché ai soggetti che svolgono compiti di vigilanza.

La raccolta del gioco lecito attraverso apparecchi da intrattenimento, Amusement With Prizes (AWP) oppure Video Lottery Terminal (VLT), non può essere esercitata senza autorizzazione rilasciata dalle autorità competenti in materia di pubblica sicurezza, ai sensi del R.D. 18/06/1931, n.773 del Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza (TULPS) e senza collegamento ad una delle reti telematiche attivate e condotte dai concessionari selezionati dall'ADM con apposita gara pubblica. Anche la raccolta delle scommesse è soggetta ad autorizzazione dell'Autorità di Pubblica Sicurezza, che viene rilasciata soltanto a chi è titolare di una concessione rilasciata dall'ADM o a chi

a beneficio di opere pubbliche. EL riunisce gli operatori statali o privati che operano con autorizzazione concessoria per conto dello Stato, promuovendo un modello di gioco corretto e sostenibile, basato sui valori della sussidiarietà, precauzione, solidarietà e integrità. A livello nazionale, Lottomatica dal 2018 a maggio 2021, tramite la (ex) controllata Lottomatica Videolot Rete S.p.A., è stata membro di Acadi, l'associazione dei concessionari di giochi pubblici che rappresenta il 70% del gioco pubblico italiano. Acadi promuove iniziative inerenti al comparto giochi, con specifico riferimento a interventi di carattere normativo, finalizzate a:

- Favorire e promuovere attività nel settore degli apparecchi da

divertimento e intrattenimento nell'interesse generale del sistema economico-produttivo nazionale;

- Promuovere occasioni di confronto e approfondimento tra le istituzioni e le autorità competenti e gli operatori dell'intero settore della gestione del gioco lecito nelle varie forme consentite dalla legge, per contribuire alla definizione di adeguate proposte politiche per lo sviluppo del gioco legale;
- Promuovere la collaborazione nell'ambito della filiera e dell'intero comparto industriale, a tutela degli interessi costituzionali di riferimento.

opera su autorizzazione di un concessionario<sup>6)</sup>.

A livello nazionale, è stata adottata una serie di misure dirette a contrastare il fenomeno del riciclaggio e a limitarne gli effetti. Gli operatori di gioco e gli intermediari finanziari come LIS Pay, ai sensi del D.Lgs. n.231/2007 sono destinatari di specifiche disposizioni antiriciclaggio, soggetti pertanto al rispetto di obblighi inderogabili quali l'adeguata verifica della clientela, la registrazione e la conservazione dei dati delle giocate e delle operazioni, la segnalazione alle autorità delle operazioni sospette. Il Decreto citato, inoltre, obbliga i concessionari di gioco e gli intermediari finanziari ad adottare procedure e sistemi di controllo adeguati a mitigare e gestire i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo cui sono esposti i soggetti che compongono la rete distributiva terza e di cui i

concessionari si avvalgono per l'offerta dei servizi di gioco.

Il D.Lgs. n.90/2017 ha integrato e ampliato la disciplina in materia di prevenzione dell'uso delle risorse finanziarie a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, in modo da allineare l'ordinamento nazionale alle recenti disposizioni introdotte con la direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo del 20 maggio 2015, 849/2015 UE introdotte disposizioni specifiche per gli operatori di gioco (online, rete fisica, case da gioco).

Per quanto riguarda il settore dei servizi di moneta elettronica, con il D.Lgs. n.125/2019, emanato sulla base dei pareri espressi dal Garante per la protezione dei dati personali e dalle competenti Commissioni parlamentari - è stata data attuazione alla V direttiva antiriciclaggio (direttiva UE n.843/2018) che modifica la direttiva 2015/849/UE, relativa alla prevenzione dell'uso del sistema finanziario a fini di riciclaggio o finanziamento del terrorismo. Tra le novità previste dal testo figurano: l'ampliamento della platea dei destinatari

degli obblighi antiriciclaggio; l'accesso alle informazioni sulla titolarità effettiva; nuove misure di adeguata verifica rafforzata che gli intermediari bancari o finanziari devono attuare per i clienti che operano con Paesi ad alto rischio di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo; nonché la previsione di una relazione annuale che devono predisporre gli organismi di autoregolamentazione. Inoltre, il D.Lgs. n.125/2019 consente alla Direzione nazionale antimafia e antiterrorismo di disporre del Nucleo speciale di polizia valutaria.

Nell'ambito dell'attività regolamentare volta alla prevenzione e al contrasto del riciclaggio, si sono inoltre succeduti una serie di provvedimenti della Banca d'Italia volti a declinare, nella normativa di rango secondario, le modalità di esecuzione delle prescrizioni previste dalla normativa primaria.

### **Tutela della concorrenza, del mercato e del consumatore**

In un sistema di libero mercato, la concorrenza è alla base dell'efficienza economica e del benessere dei consumatori. La tutela del cliente finale, cioè del giocatore, si realizza attraverso

6) *Le attività di cui al presente paragrafo, riferibili a Lottomatica Videolot Rete S.p.A. e Lottomatica Scommesse S.r.l., non rientrano più nel perimetro delle attività effettuate dal gruppo IGT in Italia per effetto della citata cessione perfezionata in data 10 maggio 2021.*

la correttezza delle pratiche commerciali e delle attività promo-pubblicitarie, nonché attraverso il rispetto della privacy.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (anche nota come Antitrust) è l'istituzione pubblica preposta alla tutela della concorrenza, con il compito di proteggere i diritti dei consumatori attraverso la repressione delle pratiche commerciali scorrette vietate dal "Codice del consumo e delle comunicazioni pubblicitarie ingannevoli", nonché di vigilare affinché nei rapporti contrattuali tra aziende e consumatori non vi siano clausole vessatorie.

Il settore dei servizi di pagamento ed emissione di moneta elettronica è strettamente regolamentato al fine di garantire l'affidabilità degli intermediari finanziari coinvolti, rendere noti ai consumatori tutti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale e le loro variazioni, nonché promuovere e salvaguardare la concorrenza nei mercati. Le attività del settore sono affidate esclusivamente a soggetti dotati di specifici requisiti,

previa autorizzazione della Banca d'Italia.

### Tutela della privacy

Nell'ambito dei giochi regolamentati e dei servizi commerciali e finanziari gestiti rispettivamente da IGT Lottery e da LIS Pay, è fondamentale il rispetto della privacy ogni volta che si debbano acquisire i dati del giocatore o del cliente. Il "Garante per la Protezione dei Dati Personali" è l'organo collegiale nominato dal Parlamento che si occupa di tutti gli ambiti, pubblici e privati, nei quali occorre assicurare il corretto trattamento dei dati e il rispetto della privacy, inteso come il diritto di ogni persona a disporre dei dati che ne descrivono e qualificano l'individualità (ai sensi del D.Lgs. n.196/2003).

Il 24 maggio 2016 è entrato in vigore il Regolamento Europeo (UE) n.679/2016, che introduce regole più chiare in materia di informativa e consenso, definisce i limiti al trattamento automatizzato dei dati personali, pone le basi per l'esercizio di nuovi diritti, stabilisce criteri rigorosi per il trasferimento dei dati al di fuori dell'Unione Europea e per i casi

di violazione dei dati personali. Il regolamento è divenuto direttamente applicabile in tutti gli Stati membri dell'UE a partire dal 25 maggio 2018.

### Tutela della salute pubblica

La questione del contrasto, prevenzione e contenimento di un approccio problematico al gioco, ha un impatto rilevante sul comparto dei giochi pubblici in relazione agli aspetti relativi alla diversificazione della disciplina, alle regole di mercato, agli investimenti, alla presenza sul territorio e alle strategie commerciali, fino alla pubblicità e alle attività di promozione.

Il D.Lgs. n.158/2012 (noto come Decreto Balduzzi) ha inserito tra i livelli essenziali di assistenza (L.E.A.), le prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione rivolte alle persone affette da ludopatia, intesa come patologia che caratterizza i soggetti affetti da sindrome da gioco con vincita in denaro (GAP) così come definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Il Decreto, inoltre, ha introdotto nuove misure in materia di gioco pubblico con specifico riferimento alla tutela dei minori, alle avvertenze circa

il rischio di dipendenza, dalla pratica del gioco all'introduzione obbligatoria di idonee soluzioni tecniche volte a bloccare automaticamente l'accesso dei minori ai giochi. In attuazione di tali previsioni ADM ha stabilito che i tagliandi cartacei delle lotterie ad estrazione istantanea riportassero sul retro le diciture "può causare dipendenza patologica" e "il gioco è vietato ai minori di anni 18".

A seguito dell'emanazione del Decreto Balduzzi, è stata riconosciuta la competenza di Regioni e Comuni a regolamentare autonomamente ogni misura riguardante le conseguenze socio-sanitarie dell'offerta dei giochi leciti, con particolare riferimento alle fasce di consumatori psicologicamente più deboli. Di conseguenza le regioni hanno adottato misure legislative per il contrasto alla diffusione del gioco d'azzardo patologico disciplinando gli orari di chiusura delle sale da gioco e delle sale scommesse, l'ubicazione delle stesse ad una determinata distanza da luoghi individuati come socialmente "sensibili".

Il D.Lgs. n.87/2018 (noto come

Decreto Dignità) ha sancito il divieto di pubblicità del gioco, vietando "qualsiasi forma di pubblicità, anche indiretta, relativa a giochi o scommesse con vincite in denaro, nonché al gioco d'azzardo, comunque effettuata e su qualunque mezzo, incluse le manifestazioni sportive, culturali o artistiche, le trasmissioni televisive o radiofoniche, la stampa quotidiana e periodica, le pubblicazioni in genere, le affissioni e i canali informatici, digitali e telematici, compresi i social media". Inoltre, il decreto ha disposto, tra l'altro, che i tagliandi cartacei delle lotterie ad estrazione istantanea devono riportare su entrambi i lati la dicitura "questo gioco nuoce alla salute".

### Requisiti economici

A salvaguardia dell'interesse pubblico, per partecipare alle procedure di selezione per l'aggiudicazione della gestione dei giochi, le società concessionarie di giochi pubblici devono essere in possesso di adeguati requisiti di solidità patrimoniale.

I concessionari di giochi pubblici assumono la qualifica di agenti contabili secondari rispetto alla Pubblica

Amministrazione concedente che assume la veste di agente contabile principale, in base a quanto disposto dalla legge per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità dello Stato (RD 18 novembre 1923, n.2440, RD 23 maggio 1924 n.827, D.Lgs. 30 giugno 2011 n.123). In tale ruolo il concessionario di giochi è obbligato alla resa del conto giudiziale che certifica una gestione corretta e trasparente delle attività di riscossione di proventi pubblici affidategli dalla PA, ed è sottoposto alla giurisdizione della Corte dei Conti.

### Innovazione e digitalizzazione

IGT Lottery è costantemente impegnata a perseguire l'innovazione nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi. La profonda esperienza maturata negli anni in qualità di leader nel mercato del gioco legale in Italia permette all'Azienda di avere una conoscenza approfondita delle esigenze dei clienti, ai quali riesce a offrire soluzioni chiavi in mano.

Il processo di innovazione è sostanzialmente finalizzato, nel breve-medio periodo,

a rinnovare i prodotti esistenti, subordinatamente all'emanazione dei necessari provvedimenti normativi e/o regolatori, attraverso innovazioni che possono riguardare la meccanica di gioco e la relativa matrice matematica, così come il prezzo, il pay-out e le modalità di gioco, fino a includere giochi opzionali e complementari. Nel medio-lungo periodo, invece, il processo è finalizzato a progettare, testare e sviluppare nuovi giochi, immaginando anche nuovi scenari di distribuzione e

nuove opportunità offerte dal Regolatore.

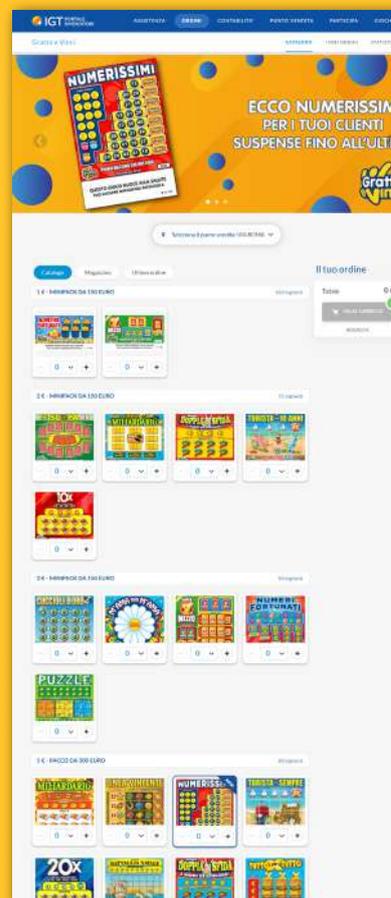
A fronte di un'innovazione nei prodotti e servizi erogati in funzione di una logica naturale di rinnovamento dell'offerta, corrisponde un'innovazione nei canali di erogazione in funzione dell'evoluzione delle preferenze di clienti e giocatori. Questi ultimi, in particolare, dimostrano un orientamento alla varietà e alla possibilità di scelta, ma si aspettano che l'intera esperienza di gioco sia di facile accesso e intuitiva. Uno degli effetti della pandemia di COVID-19, è stato

l'accelerazione della propensione dei consumatori ad adottare le nuove tecnologie. La connettività digitale è sempre più presente nella vita quotidiana delle persone, dai pagamenti senza contante alle personalizzazioni permesse dalla condivisione dei dati personali, fino all'utilizzo di servizi abilitati da comandi vocali e apparecchi di assistenza virtuale domestica. La familiarità con queste modalità porta alla generazione di forti aspettative nelle capacità di qualunque azienda di permettere ai consumatori di vivere esperienze digitali positive.

## DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRAMITE IL PORTALE RIVENDITORI

Il portale rivenditori rappresenta uno strumento di supporto strategico ed operativo per la rete commerciale, in grado di migliorare la qualità del lavoro grazie alla digitalizzazione dei processi gestionali, amministrativi, informativi e di monitoraggio. Attraverso la costante introduzione di servizi, funzionalità e contenuti del portale, IGT Lottery incrementa la qualità della relazione con i rivenditori offrendo uno strumento efficace per gestire e monitorare il Punto Vendita, migliora l'efficacia della formazione e delle comunicazioni e assiste i processi di digitalizzazione dei documenti cartacei.

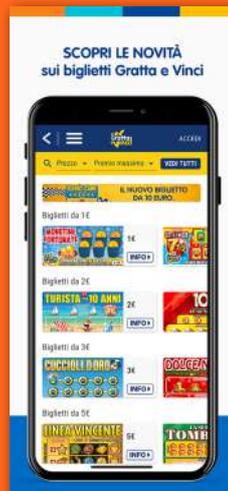
Tra le varie funzionalità, il portale consente al rivenditore di ordinare prodotti e materiali di consumo, consultare e scaricare tutti i documenti contabili, firmare digitalmente documentazione contrattuale, partecipare ai corsi di formazione attraverso la piattaforma di e-learning, consultare i manuali e richiedere assistenza. Inoltre, attraverso il portale il rivenditore può disporre delle informazioni sulla normativa di gioco responsabile e di altre informazioni relative alle normative vigenti, con particolare riferimento alla normativa sulla privacy. Ogni mese circa 50.000 Punti Vendita accedono al portale, con un tasso di utilizzo mensile che ha raggiunto il 93% dei Punti Vendita registrati.



## UNA NUOVA APP MOBILE PER I RIVENDITORI



Nel 2019 IGT Lottery ha rilasciato la app mobile per i Rivenditori che consente, attraverso un'esperienza d'uso accattivante, di accedere via smartphone e tablet alle funzionalità più significative del portale rivenditori. I Punti Vendita aderenti all'offerta My Club Premium, invece, possono accedere agli ordini Gratta e Vinci e monitorare le spedizioni e lo stato dei pagamenti. La app consente di incrementare le possibilità di utilizzo dei servizi digitali messi a disposizione dei rivenditori ampliando la gamma di canali all'interno della strategia multicanale IGT Lottery. Nel corso del 2020, è stata sviluppata la nuova sezione assistenza per Il Gioco del Lotto e il Gratta e Vinci, lanciata a inizio 2021, che permette di trovare supporto immediato tramite apposite sezioni dedicate alla self-assistance.



## UNA APP PER TUTTE LE LOTTERIE DI IGT LOTTERY: MY LOTTERIES

In considerazione delle sinergie tra il mondo dei giochi Gratta e Vinci e Il Gioco del Lotto (in termini di sovrapposizione della rete vendita e della clientela), con l'obiettivo di rafforzare l'immagine di sicurezza e trasparenza dei giochi agli occhi dei giocatori, è stata lanciata un'app unica per i giochi Lotterie di IGT Lottery. Allo scopo di rendere chiaro il concetto di offerta integrata di servizi e supporto al gioco, IGT Lottery utilizza un unico brand, My Lotteries, per includere i giochi Gratta e Vinci, Il Gioco del Lotto, 10eLotto e MillionDay. L'app presenta diverse funzionalità che rispondono alle esigenze di esperienza e fruizione di gioco dei giocatori. Per ogni gioco, sono state individuate le seguenti aree a scopo informativo e di supporto al gioco:

- verifica vincite,
- estrazioni (per i draw games),

- statistiche (per i draw games),
- compila schedina (per i draw games),
- accesso al conto gioco presso rivenditori autorizzati integrati con la app,
- news,
- informazioni sulle probabilità di vincita e sui regolamenti di gioco,
- gioco responsabile.

Disponibile gratuitamente per i sistemi operativi IOS (Apple) e Android, My Lotteries assiste il giocatore nell'esperienza di gioco e assolve al compito di informarlo, rendendolo consapevole di vari aspetti legati al gioco attraverso specifiche aree di comunicazione e un footer dedicato agli elementi legali (loghi ADM e gioco responsabile), oltre ai link per gli approfondimenti normativi. Nel 2020 ha rappresentato, per gli oltre 560.000 utenti che hanno scaricato l'app, uno strumento informativo e una valida alternativa per seguire le estrazioni senza sostare nel Punto Vendita, favorendo in questo modo il rispetto delle regole sul distanziamento sociale.

## UNA TRA LE PIÙ ESTESE RETI WI-FI D'ITALIA

La rete di IGT Lottery rappresenta una delle più ampie e capillari reti Wi-Fi in Italia. Nel 2020, ha permesso la navigazione gratuita presso circa 28.000 Punti Vendita presenti su tutto il territorio nazionale. Attraverso questo progetto, iniziato nel 2019 e proseguito nel 2020, IGT Lottery contribuisce al processo di digitalizzazione dei Punti Vendita e consolida la relazione con i rivenditori, fornendo gratuitamente servizi a valore aggiunto che i rivenditori possono offrire ai propri clienti.

## LA TRASFORMAZIONE DIGITALE DEI PROCESSI A SUPPORTO DEI CLIENTI

L'assistenza clienti è una parte essenziale dell'esperienza complessiva per il consumatore. In un contesto di rapida diffusione delle tecnologie digitali, diventa necessario presidiare tutti i touchpoint e rispondere ai criteri di misurazione della soddisfazione. L'obiettivo della trasformazione digitale dei processi di supporto ai clienti è definire un nuovo modello di servizio che rappresenti un valore aggiunto in termini di flessibilità, efficacia e fruibilità. In linea con le ultime ricerche sull'argomento, la soluzione di IGT Lottery segue un approccio multichannel, non visto come «multicanale» bensì come ambiente di integrazione di processi e flussi di lavoro.

La digitalizzazione del rapporto di assistenza ai ricevitori persegue importanti obiettivi, quali il miglioramento dell'esperienza del cliente e la maggiore fruibilità del servizio attraverso la convivenza di «self-assistance», «assistenza servita» e «notifica proattiva». Inoltre, si estende la finestra per l'accesso ai contenuti e l'invio delle segnalazioni, svincolati dalla presenza dell'operatore in accettazione, e il rivenditore aumenta la propria autonomia nel reperire informazioni oppure applicare soluzioni per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti. Infine, si abilitano nuovi processi di gestione dell'assistenza sul campo, dove il cliente è sempre più coinvolto in una logica di efficienza e riduzione dei tempi.

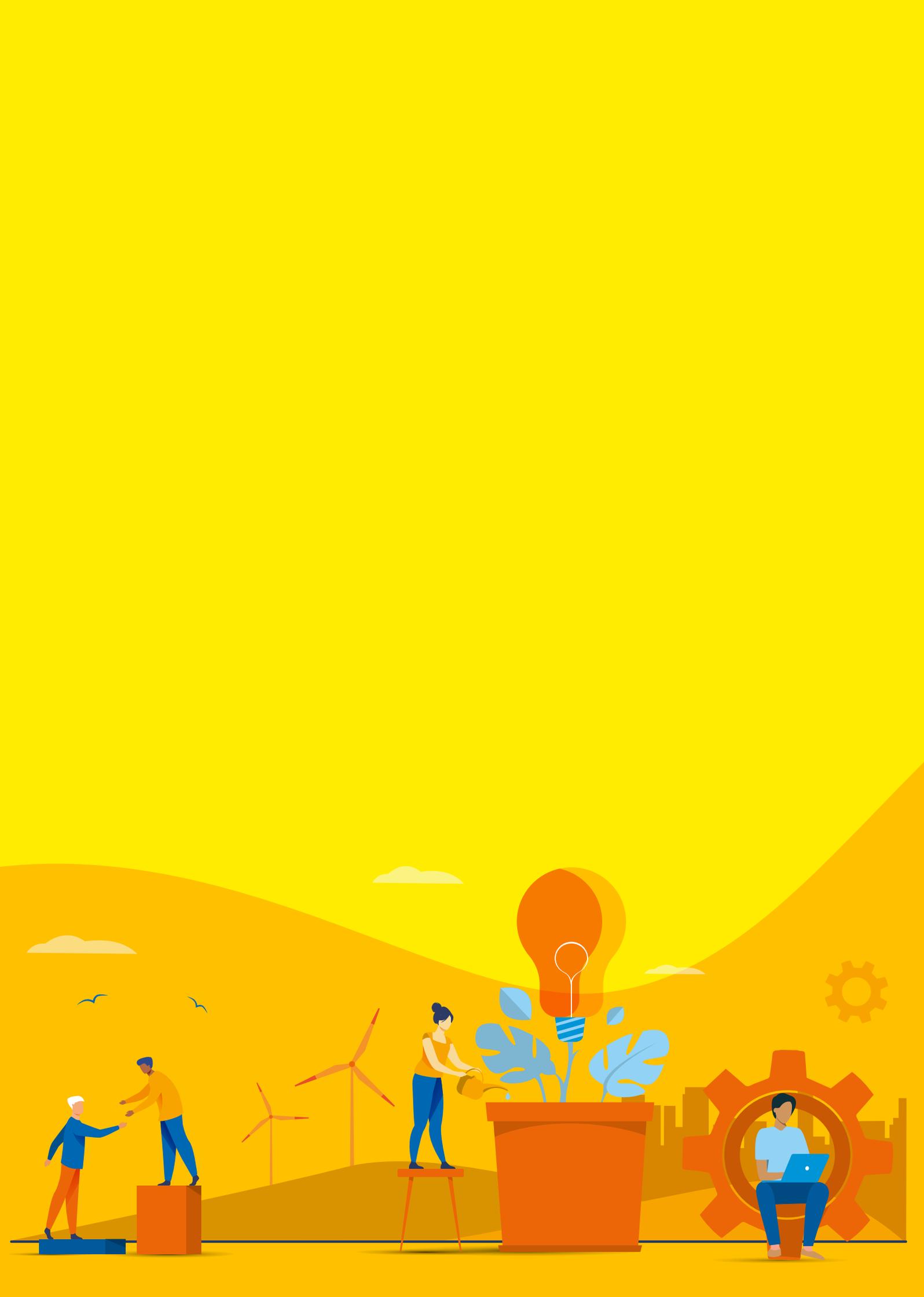
## NUOVE DOTAZIONI TECNOLOGICHE PER I PUNTI VENDITA

Nel corso del 2020 sono stati effettuati ingenti investimenti principalmente relativi a nuove dotazioni tecnologiche (terminali evoluti) installate presso la rete di Punti Vendita e sviluppi software. Per esempio, è stata completata la campagna di upgrade tecnologico della rete dei Tabaccai aderenti all'offerta LIS OMNIA. Oltre 35.000 Tabaccai hanno sottoscritto l'offerta

onnicomprensiva dei Servizi per il Cittadino e per lo stesso Punto Vendita con la fornitura di terminali di ultima generazione. Nel corso dell'anno, inoltre, è stato introdotto LIS EASY, un nuovo terminale evoluto per la gestione dei servizi che garantisce elevate prestazioni, consumi ridotti e facilità di utilizzo. Al terminale vengono collegate tutte le periferiche necessarie per l'erogazione in sicurezza dei servizi.

Infine, è stato attivato un progetto per la

fornitura di un terminale per l'accettazione dei pagamenti con moneta elettronica "unattended". Tale dispositivo, compatto ed evoluto, è stato integrato con le vending machine (terminali self service che permettono la vendita h24 di tabacchi, ricariche e codici acquisto). Le prime installazioni sono state effettuate nell'ultimo trimestre del 2020 e nel 2021 è prevista l'espansione alla gestione dei servizi finanziari in self-service (pagamento bollettini).



2.

L'approccio

alla sostenibilità

LA CULTURA INTERNA DI IGT LOTTERY SI ESPRIME IN UN INSIEME DI VALORI CHE ALIMENTANO IL NOSTRO CONTRIBUTO ALLA PROMOZIONE DELLA SOSTENIBILITÀ.

LA MISSION E LA VISION CHE CI GUIDANO SONO PER NOI LE FONDAMENTA DELLA CRESCITA SOSTENIBILE.

ABBIAMO DECISO INFATTI DI ABBRACCIARE I PRINCIPI PROMOSSI DALL'AGENDA 2030 PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE ADOTTATA DALLE NAZIONI UNITE NEL 2015. IL COMITATO DI SOSTENIBILITÀ DI IGT LOTTERY, COSTITUITO NEL 2019, HA INDIVIDUATO UNA POLITICA DI SOSTENIBILITÀ ARTICOLATA IN QUATTRO PRIORITÀ, ATTRAVERSO LE QUALI SI CONCRETIZZA IL NOSTRO CONTRIBUTO AGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE (SDG) CHE HANNO MAGGIORE PERTINENZA CON IL NOSTRO BUSINESS.



## LA VALORIZZAZIONE E PROTEZIONE DELLE PERSONE



## LA PROMOZIONE DELLA RESPONSABILITÀ



## IL SUPPORTO ALLA COMUNITÀ



## LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DEL VALORE



VISION

MISSION



PURPOSE

PROMISE



## L'approccio alla sostenibilità

“Tutte le persone di IGT Lottery stanno dimostrando una straordinaria capacità di vicinanza e collaborazione tra di loro e verso l’Azienda, mettendo in campo, a volte con sacrificio, quanto necessario per affrontare una situazione nuova e inattesa. Un impegno che riflette i valori e i principi che guidano il nostro lavoro e i nostri comportamenti, fondati su responsabilità e sostenibilità.”

**Fabio Cairolì**  
 IGT Lottery  
 Presidente  
 e Amministratore Delegato

IGT Lottery è fiera di essere un’Azienda attiva nella promozione della sostenibilità. In qualità di leader italiano nel settore delle Lotterie, l’Azienda ne accoglie le istanze e ne riconosce i principi fondamentali necessari a guidare le proprie azioni sul mercato.

La cultura interna all’Azienda esprime un insieme di valori,

condivisi a livello globale con la capogruppo IGT, che ne rappresentano lo spirito e l’ambizione: passionate, pioneering, responsible, authentic, e collaborative. Insieme alla Vision e alla Mission che guidano l’Azienda nel mercato, questi valori rappresentano le fondamenta dell’impegno dell’organizzazione verso la crescita sostenibile.

**VISION**  
 Guidare il settore del gioco legale in Italia verso una crescita sostenibile per coinvolgere i giocatori in un’esperienza di gioco sicura.

**PURPOSE**  
 Offrire esperienze di gioco sicure e coinvolgenti grazie alla nostra capacità di innovare contenuti e tecnologie.

**MISSION**  
 Essere leader nel settore delle lotterie in Italia, grazie alla nostra capacità di innovare contenuti e tecnologie per un’esperienza di gioco unica e responsabile.

**PROMISE**  
 Offrire esperienze di gioco uniche che coinvolgano i giocatori e guidino una crescita sostenibile del settore.



## L'impegno per costruire un futuro sostenibile

La costante attenzione di IGT Lottery e della Capogruppo IGT alla crescita sostenibile abbraccia i principi promossi

dall'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile adottata dalle Nazioni Unite nel 2015. L'Agenda 2030 delinea un programma d'azione condiviso per la pace e la prosperità dei popoli e del pianeta definendo

17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDG).

IGT Lottery, in linea con gli impegni assunti dalla capogruppo IGT, è determinata a contribuire

al raggiungimento di 11 SDG. Infatti, in ragione della peculiarità del business

e della propria posizione geografica, IGT Lottery ha deciso di impegnarsi per

contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile qui sotto indicati:



## Il Comitato di Sostenibilità

Costituito nel 2019, il Comitato di Sostenibilità di IGT Lottery è formato dai rappresentanti di diverse funzioni aziendali che si occupano anche dell’attuazione di iniziative e di programmi che contribuiscono alla strategia di sostenibilità dell’Azienda. Il Comitato ha il compito di individuare i potenziali legami tra le attività svolte e gli obiettivi definiti nell’ambito del piano di sostenibilità e di identificare

i progetti che possono contribuire al raggiungimento dei suddetti obiettivi.

Il Comitato esegue la valutazione delle iniziative che l’Azienda potrà condurre per raggiungere gli obiettivi definiti dal piano di sostenibilità, identificando gli eventuali indicatori di performance da monitorare e definendo l’approccio metodologico per misurare gli impatti generati.

Al fine di rafforzare l’impegno nei confronti della sostenibilità

e di promuoverne la visione all’interno dell’Azienda, il Comitato definisce:

- le priorità e le linee guida in ambito di sostenibilità coerenti con la visione dell’Azienda e l’impegno del Gruppo per il raggiungimento degli SDG;
- gli obiettivi di sostenibilità da raggiungere nel breve, medio e lungo periodo.

### Le priorità di sostenibilità

Attraverso un processo alimentato da un costante

confronto interno che prende in considerazione le aspettative degli stakeholder, il Comitato di Sostenibilità di IGT Lottery ha definito una politica di sostenibilità individuando quattro priorità, ognuna delle quali concorre al perseguimento di uno o più SDG, attraverso numerose iniziative pianificate a livello locale o nazionale riconducibili a specifici e rilevanti ambiti di pertinenza.



### La valorizzazione e protezione delle persone



I principi di inclusione e diversità sono rispettati in tutta l'organizzazione,

insieme alla promozione delle pari opportunità e di comportamenti non discriminatori. IGT Lottery conduce iniziative rivolte al benessere dell'organizzazione, assicurando un percorso di crescita professionale che permetta a ogni persona di esprimere il proprio potenziale, con l'obiettivo di attrarre professionisti di talento. IGT Lottery assicura condizioni di lavoro corrette e favorevoli e il rispetto degli standard di sicurezza e salubrità, con un impegno particolare verso la protezione dei diritti umani.

### Benessere delle persone

- Salvaguardare il benessere dei dipendenti attraverso l'impegno a garantire elevati standard di salute e sicurezza e la promozione di una cultura della sicurezza in Azienda.
- Favorire l'equilibrio tra vita privata e vita lavorativa attraverso strumenti funzionali alla loro conciliazione.

### Sviluppo delle competenze

- Stimolare e sviluppare le competenze e le capacità dei dipendenti, investendo nello sviluppo professionale attraverso la definizione e l'erogazione di programmi di formazione trasversali e personalizzati in base alle specifiche esigenze di ciascuno.
- Promuovere e diffondere lo sviluppo di competenze digitali avanzate attraverso progetti specifici dedicati a tutta la popolazione aziendale.

### Inclusione e pari opportunità

- Promuovere una cultura aziendale orientata all'inclusione e alle pari opportunità, rifiutando ogni forma di discriminazione e promuovendo un ambiente di lavoro in cui tutti i portatori di interesse possano esprimersi liberamente attraverso attività di sensibilizzazione e informazione.



### La promozione della responsabilità



IGT Lottery si impegna a proteggere i giocatori attraverso relazioni corrette e trasparenti con enti regolatori, istituti di ricerca e gruppi di difesa e sostegno, che promuovono strumenti di prevenzione del gioco problematico. Inoltre, IGT Lottery sostiene organizzazioni che si occupano di gioco problematico e di prevenzione del gioco minorile. Tutti i programmi e le iniziative sono condotti in modo da promuovere il gioco

responsabile in tutte le fasi del business, dalla progettazione dei giochi alla formazione dei rivenditori, continuando ad assicurare la massima sicurezza e qualità di tutti i prodotti e servizi. IGT Lottery persegue l'obiettivo di acquisire e mantenere la fiducia di tutti gli stakeholder attraverso programmi e soluzioni progettati per garantire la correttezza dei giochi ed il rispetto di tutte le norme in materia di protezione dei dati personali.

### Protezione dei dati e dei processi

Garantire la protezione dei dati personali di clienti, giocatori e dipendenti anche attraverso la predisposizione di strumenti in grado di prevenire fenomeni fraudolenti e di assicurare elevati standard di sicurezza informatica.

### Gioco Responsabile

Promuovere il Gioco Responsabile attraverso lo sviluppo di programmi e iniziative per minimizzare i rischi derivanti dal gioco, la realizzazione di campagne per la prevenzione del gioco minorile ed eccessivo, mantenendo collaborazioni costanti con gli stakeholder.

### Il supporto alla comunità



I programmi di collaborazione e sostegno alla comunità sono progettati e condotti in modo da creare valore per il territorio. IGT Lottery promuove programmi educativi in grado di contribuire allo sviluppo di condizioni di vita adeguate a persone e famiglie a basso reddito, assicurare l'accesso alle opportunità e incoraggiare lo sviluppo economico locale. IGT Lottery incoraggia i propri dipendenti ad adoperarsi attivamente e personalmente in supporto di quelle organizzazioni che condividono il medesimo impegno ad assistere le comunità locali.

## Competenze e innovazione per il futuro

- Sviluppare le competenze digitali dei giovani attraverso programmi ed eventi specifici di formazione digitale.
- Supportare l'innovazione tecnologica sul territorio italiano, creando ambienti in cui condividere conoscenze digitali e implementando nuove tecnologie a favore della collettività.

## Valorizzazione del territorio

- Accrescere il valore delle comunità in cui siamo presenti, attivando progetti che favoriscano la crescita e la riqualificazione del territorio italiano, anche attraverso il supporto ad associazioni e organizzazioni non-profit locali.
- Tutelare e valorizzare il patrimonio artistico e culturale italiano anche attraverso l'ideazione e la realizzazione di progetti di restauro e iniziative di formazione specifica rivolte alla comunità e ai giovani.

## La sostenibilità lungo la catena del valore



L'impegno di IGT Lottery nella promozione e nel rispetto di comportamenti responsabili anche lungo la catena di fornitura, trova applicazione nell'adozione di uno specifico codice di condotta per i fornitori. Come parte del processo di valutazione e selezione, IGT Lottery richiede ai fornitori di ottemperare alle politiche e ai regolamenti esistenti in materia di diritti umani e protezione ambientale, in aggiunta alle politiche interne dell'Azienda stessa. La promozione di un dialogo costante con i clienti e la fornitura di servizi tempestivi per soddisfarne le necessità, rientrano nell'ambito dei comportamenti responsabili

lungo la catena del valore. Per quanto riguarda le procedure interne per la protezione ambientale, IGT Lottery ne ha adottate alcune per la riduzione delle emissioni atmosferiche e dei consumi energetici e per aumentare l'efficienza energetica di uffici e impianti. Attraverso una gestione attenta e responsabile dei processi di produzione, consegna e uso dei materiali, è possibile minimizzare gli impatti dovuti alla produzione di rifiuti e assicurare un utilizzo efficiente dell'acqua.

### Catena di fornitura responsabile

Promuovere pratiche di business sostenibili lungo la catena di fornitura ed integrare criteri di sostenibilità nel processo di selezione dei fornitori.

### Il dialogo con i clienti e i rivenditori

Confrontarsi con le necessità di clienti e rivenditori al fine di migliorare costantemente il programma di iniziative ed interventi e fornire tempestivamente il supporto adeguato alle esigenze.

## Il nostro impegno per la tutela dell'ambiente

Minimizzazione dell'impatto sul cambiamento climatico

- Progetti di mitigazione e compensazione delle emissioni di gas ad effetto serra generate direttamente e indirettamente dalle attività aziendali;

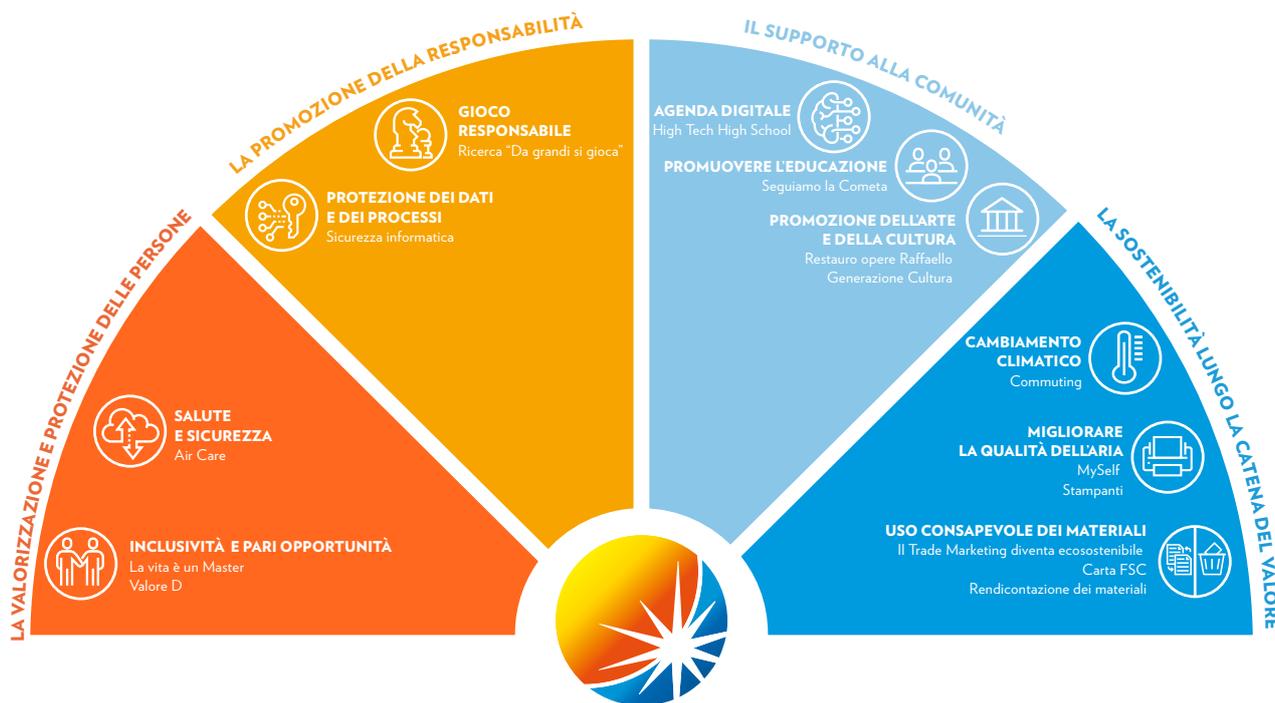
- Realizzazione di progetti di efficientamento energetico e maggior ricorso ad energia prodotta da fonti rinnovabili.

Uso consapevole delle risorse naturali

- Promuovere un utilizzo più efficiente e consapevole delle materie prime attraverso iniziative di

riduzione del consumo di materiali impiegati negli uffici e nel processo di realizzazione dei prodotti e servizi;

- Promuovere un utilizzo più efficiente e consapevole delle risorse naturali incrementando la quota di materiali sostenibili nei processi aziendali.



INFOGRAFICA INTERATTIVA







# 3.

La valorizzazione  
e protezione  
delle persone

IL CAPITALE UMANO È UNO DEI NOSTRI ASSET FONDAMENTALI.

VALORIZZARE I TALENTI E LE SPECIFICITÀ DEGLI INDIVIDUI IN UN MONDO IN COSTANTE MUTAMENTO È UNA CONDIZIONE IMPRESCINDIBILE PER LA CRESCITA DELLA NOSTRA AZIENDA. LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DI CIASCUN COLLABORATORE, ATTRAVERSO LA FORMAZIONE CONTINUA, È UN OBIETTIVO PRIORITARIO E UN FATTORE CRITICO DI SUCCESSO.

VOGLIAMO CREARE UN CLIMA ORGANIZZATIVO POSITIVO E ACCOGLIENTE E SOSTENERE INIZIATIVE PER UN AMBIENTE DI LAVORO SICURO, SANO E INCLUSIVO. RITENIAMO INFATTI CHE UN TEAM DIVERSIFICATO PRODUCA UN IMPATTO POSITIVO SULLE PERFORMANCE, MIGLIORI IL CLIMA INTERNO E LA NOSTRA CAPACITÀ DI ATTIRARE I TALENTI.

IN AGGIUNTA A QUEST'APPROCCIO PER FAR FRONTE ALLA PANDEMIA DA COVID-19, NEL 2020 LA TUTELA DELLA SALUTE DELLE PERSONE HA ASSUNTO UNA PRIORITÀ ASSOLUTA, IMPONENDOCI DI RIVEDERE LE MODALITÀ DI LAVORO, COME ABBIAMO FATTO TEMPESTIVAMENTE IN OCCASIONE DELLA PANDEMIA DA COVID-19.





## Diversity & Inclusion

DIG - D&I REGIONAL COUNCIL

## SuperAbilities at IGT Italy

TEMATICHE  
LEGATE ALLA DISABILITÀ



## WIN with IGT Italy

WOMEN'S INCLUSION  
NETWORK

PER LA **LEADERSHIP  
FEMMINILE**



## BENESSERE DELLE PERSONE

SMART WORKING

PROTOCOLLO  
ANTI-CONTAGIO



## AMBIENTE DI LAVORO POSITIVO



## VALORIZZAZIONE DELLE CAPACITÀ

IN UN CONTESTO INCLUSIVO



## FORMAZIONE CONTINUA



## La valorizzazione e protezione delle persone

IGT Lottery ritiene che lo sviluppo del capitale umano, inteso come uno degli asset fondamentali dell'organizzazione, sia collegato direttamente alla propria capacità di valorizzare i talenti e le specificità degli individui all'interno di un sistema socio-economico in costante mutamento e sempre più digitale, veloce e interconnesso. Il cambiamento, quindi, rappresenta la variabile che deve essere compresa e governata dall'Azienda affinché possa trasformarsi in evoluzione e sostenga la crescita dell'intera organizzazione.

Nel 2020, però, a causa della drammatica diffusione della pandemia di COVID-19, questa variabile ha assunto dimensioni tali da minare l'intero sistema socio-economico. La tutela della salute delle persone ha assunto una priorità assoluta, imponendo alle aziende una drastica revisione delle modalità di lavoro, mentre le misure restrittive per contenere la diffusione della malattia, applicate alle attività produttive,

hanno provocato ingenti danni economico-finanziari. IGT Lottery nel 2020 ha affrontato la sfida imposta dalla pandemia senza incertezze. Fin dalle prime notizie della diffusione della malattia, IGT Lottery ha prontamente adottato le misure di protezione delle persone in ottemperanza alle disposizioni delle autorità nazionali, per esempio imponendo il ricorso al lavoro da remoto già a partire da metà marzo 2020. Inoltre, ha predisposto i presidi medici necessari alla protezione personale, come mascherine e disinfettanti, presso tutte le sedi per garantire l'accesso agli edifici in sicurezza.

Nonostante le difficoltà, IGT Lottery ha mantenuto intatto l'impegno a condurre progetti e iniziative finalizzati a favorire diversità e inclusione, garantire pari opportunità di genere e, più in generale, il rispetto dei diritti umani, anche attraverso uno scambio costante con le rappresentanze sindacali.

“Durante il 2020, abbiamo dovuto affrontare enormi sfide professionali e personali. Come ci aspettavamo, ma non lo abbiamo mai dato per scontato, il duro lavoro e la dedizione dei nostri dipendenti ci hanno aiutato a superare le avversità e raggiungere buoni risultati.”

**Marco Sala**

International Game Technology PLC  
CEO

## Le nostre persone

Al 31 dicembre 2020, i rapporti di lavoro direttamente ascrivibili a IGT Lottery e delle sue controllate sono stati 1.741 di cui 15 a tempo determinato. Sul saldo di fine anno ha inciso l'uscita dal Gruppo di una delle aziende controllate (Optima), per un totale di 68 unità. Al netto di questo, il totale dei

rapporti di lavoro ascrivibili a IGT Lottery è aumentato di 28 unità, mantenendo il saldo positivo dell'occupazione annuale registrato nei quattro anni precedenti (19 nuovi posti di lavoro nel 2019, 22 nel 2018, 19 nel 2017 e 20 nel 2016). Sul totale dell'occupazione stabile alle dipendenze, la componente femminile rappresenta il 31% della forza lavoro totale.

### RAPPORTI DI LAVORO DIRETTAMENTE ASCRIVIBILI A IGT LOTTERY

Contratto di Lavoro	2019			2020		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Tempo indeterminato	640	1.134	1.774	xxx	xxx	1.728
Tempo determinato	5	2	7	x	x	13
<i>Full - time</i>	589	1.129	1.718	614	1.081	1.695
<i>Part - time</i>	56	7	63	39	7	46
<b>Totale</b>	<b>645</b>	<b>1.136</b>	<b>1.781</b>	<b>xxx</b>	<b>xxx</b>	<b>1.741</b>

Nel corso del 2020 IGT Lottery ha gestito le criticità, anche economiche, createsi a seguito della pandemia, mettendo in atto una serie di provvedimenti volti al contenimento dei costi. Tra le varie iniziative intercorse IGT Lottery è ricorso ad un limitato utilizzo della cassa integrazione mantenendo inalterati i livelli occupazionali. Con la progressiva ripresa delle attività, è stato programmato il ritorno dei dipendenti.

In base alle leggi vigenti in materia di lavoro, inoltre, IGT Lottery ha continuato ad agevolare l'accesso dei dipendenti al pre-pensionamento (fino a sette anni), attraverso un accordo con le rappresentanze sindacali che prevede le condizioni organizzative necessarie per l'accesso. Durante gli anni di pre-pensionamento, il dipendente percepisce una quota parte della pensione futura, mentre l'azienda continua a corrispondere i contributi sociali, sia quelli dovuti dall'azienda, sia quelli a carico del dipendente.

## Un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo

In un contesto competitivo in continua evoluzione, è fondamentale che l'organizzazione sia in grado di adattarsi ai cambiamenti adottando comportamenti e processi adeguati alle circostanze e coinvolgendo le persone in funzione della professionalità e degli obiettivi perseguiti. Affinché l'organizzazione riesca ad esprimere questa capacità di adattamento, dunque, è necessario che le condizioni ambientali permettano ai singoli individui di riconoscersi nel gruppo di lavoro e di svolgere al meglio le proprie mansioni.

In generale, il clima organizzativo dipende da come i dipendenti a tutti i livelli percepiscono l'ambiente di lavoro. Molti fattori possono contribuire a tale percezione, alcuni dei quali sono meno evidenti di altri. IGT Lottery sviluppa iniziative e programmi che supportano un clima organizzativo positivo, utilizzando tutte le risorse necessarie affinché l'ambiente di lavoro risulti accogliente per tutte le persone coinvolte nell'organizzazione, incluso

l'ascolto dei dipendenti per soddisfare le esigenze emergenti e il sostegno a iniziative che promuovano un ambiente di lavoro sicuro, sano e inclusivo.

### Salute e sicurezza sul posto di lavoro

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, IGT Lottery ha previsto diverse iniziative finalizzate alla sensibilizzazione del personale

su temi di prevenzione sanitaria.

A partire dal 2010 IGT Lottery ha certificato il proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza attraverso lo standard BS OHSAS 18001:2007. Dal 2019 il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza è stato certificato con il nuovo standard ISO 45001 (ha sostituito lo standard BS OHSAS 18001:2007). La

conformità allo standard internazionale ISO 45001 (Occupational Health and Safety Assessment Specification) assicura l'ottemperanza ai requisiti previsti per i Sistemi di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro e consente di valutare meglio i rischi e migliorare le proprie prestazioni, considerando con attenzione il proprio contesto e i propri interlocutori.

## LA SFIDA AL COVID-19

In generale, gli aspetti di salute e sicurezza si riconducono agli obblighi di conformità normativa rispetto alle leggi vigenti. L'eccezionalità rappresentata dalla diffusione del COVID-19 ha reso necessaria l'adozione di specifiche misure aggiuntive:

- Partecipare attivamente al team globale IGT di gestione crisi diretto alla gestione dell'emergenza per garantire la continuità aziendale e contribuire agli obiettivi di ripresa aziendale, inclusa la preparazione delle comunicazioni COVID-19 ai dipendenti, il monitoraggio delle raccomandazioni delle autorità nazionali e internazionali e l'attuazione di strategie volte a proteggere i dipendenti;
- Garantire l'approvvigionamento dei dispositivi di protezione individuale necessari per proteggere il personale.
- Sviluppare un programma di salute e sicurezza specifico per la gestione della risposta al COVID-19, tra cui:
  - Programma di orientamento sui dispositivi di protezione individuale
  - Piano di controllo dell'esposizione al COVID-19
  - Redazione di linee guida globale per un posto di lavoro sicuro
  - Sviluppo di protocolli per il controllo di dipendenti e visitatori
  - Adozione di sistemi di protezione fisica per i dipendenti presenti in ufficio
  - Fornitura modelli di segnaletica COVID-19
  - Sviluppo di materiali adatti per formare i dipendenti sulle precauzioni di prendere in base agli specifici luoghi di lavoro
  - Sviluppo di un protocollo di tracciamento necessario in caso di un soggetto ammalato o che possa trasmettere la malattia, incluse misure di isolamento o quarantena



## MIGLIORE QUALITÀ DELL'ARIA NEGLI UFFICI CON IL PROGETTO AIR CARE



Air Care è un nuovo progetto per il miglioramento degli ambienti di lavoro che IGT Lottery ha portato avanti nel 2020. Il progetto prevede il monitoraggio della qualità dell'aria, dell'inquinamento acustico ed elettromagnetico e l'installazione di totem di depurazione dell'aria all'interno degli uffici IGT Lottery di Roma, in Via Campo Boario 56. La qualità dell'aria negli ambienti chiusi è spesso peggiore rispetto all'aria aperta. Un ridotto ricambio d'aria, l'assenza di luce solare diretta e l'isolamento dei serramenti sono responsabili della presenza di muffe, polveri, pollini ed altri elementi inquinanti, ma soprattutto favoriscono la proliferazione di batteri. Nel dicembre 2020 è stato installato l'80% dei dispositivi di monitoraggio dell'aria e il sistema di supervisione e analisi dispositivi monitoraggio aria. Dopo un'ora di trattamento di depurazione si raggiunge un abbattimento dei batteri del 99%, che arriva al 99,9% dopo otto ore. Nel corso del 2021 sarà installato il restante 20% dei dispositivi di monitoraggio e verranno posizionati 50 totem di depurazione aria.



## PREVENZIONE CONTRO LE PATOLOGIE TIROIDEE

IGT Lottery ha deciso di riproporre per l'anno 2019/2020 la campagna di prevenzione per le patologie tiroidee in collaborazione con l'associazione Susan G. Komen Italia ([www.komen.it](http://www.komen.it)). Gratuitamente, le persone che lo desideravano hanno potuto sottoporsi a una visita endocrinologica e ad una ecografia tiroidea per la diagnosi precoce delle patologie tiroidee. Si è allestito all'interno del piazzale della sede di Campo Boario 56/d, un apposito spazio dove è stato collocato uno stand informativo della Susan G. Komen Italia e la "Carovana della Prevenzione". La "Carovana" al suo interno è appositamente dotata di n. 2 studi medici. Per le altre sedi aziendali si è provveduto ad allestire un'apposita stanza per permettere di eseguire la visita endocrinologica e la successiva ecografia tiroidea. La campagna di prevenzione ha avuto inizio il 13 novembre 2019 a Roma e sono state eseguite le prime visite; purtroppo a causa della pandemia la campagna è stata sospesa nel mese di febbraio 2020.

## Tutela dei diritti umani

IGT è impegnata a mantenere un ambiente che incoraggi la comunicazione e la collaborazione tra i dipendenti a tutti i livelli e promuova una cultura di relazioni positive.

In linea con il Global Compact delle Nazioni Unite, IGT riconosce il valore del dialogo e del negoziato per ottenere risultati positivi nelle vicende occupazionali. IGT Lottery, naturalmente, rispetta i principi stabiliti dalla Dichiarazione dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro sui Principi Fondamentali e i Diritti sul Lavoro, così come recepiti nell'ordinamento italiano.

## Diversity & Inclusion

Tutte le diversità sono un arricchimento per IGT Lottery, secondo un approccio programmatico coerente con l'impostazione condivisa con IGT. Capacità e competenze individuali sono valorizzate e organizzate a fattore comune al servizio del gruppo di lavoro, permettendo alle singole persone di esprimere il proprio potenziale in un contesto inclusivo. Un team diversificato e inclusivo produce un impatto positivo sulla performance

e contribuisce a migliorare il clima aziendale e l'employer branding, cioè la capacità dell'Azienda di attirare e trattenere le migliori risorse.

IGT Lottery ha avviato i programmi di Diversity & Inclusion con la comunicazione delle linee guida definite a livello globale con la capogruppo e il lancio dei Diversity & Inclusion Groups (DIG) locali, ovvero team di dipendenti che si riuniscono spontaneamente per lavorare a tematiche legate all'inclusione e alle diverse abilità e sensibilità, con lo scopo di migliorarne l'esperienza quotidiana nell'ambito lavorativo.

I due DIG presenti in Italia sono Women's Inclusion Network (WIN) with IGT Italy, dedicato allo sviluppo e alla sponsorizzazione della leadership al femminile, e SuperAbilities @IGT Italy, volto a sensibilizzare la popolazione aziendale nei confronti di tematiche legate alla disabilità. In Italia, inoltre, è presente un Regional Diversity & Inclusion (D&I) Council che assiste e approva le strategie e le iniziative proposte dai due DIG locali.

Nonostante la situazione generale dovuta alla pandemia, sono stati organizzati e sponsorizzati eventi interni rivolti a tutta la popolazione aziendale per promuovere tematiche di Diversity & Inclusion. Durante questi eventi, anche grazie all'intervento di ospiti esterni coinvolti come keynote speaker, si sono affrontati temi legati alla leadership al femminile e alle disabilità/superabilità.

Nel dicembre 2020 si sono tenuti due eventi:

- SuperaAbilities incontra l'Arte, con la partecipazione del Direttore del Museo tattile di Ancona. La cecità non è un ostacolo all'arte, le opere si possono capire e possono farci emozionare anche grazie al tatto.



- Leadership inclusiva e gestione del cambiamento: incontro con un top manager donna, AD di una multinazionale che ha raccontato la sua esperienza e le sfide incontrate durante il percorso.

All'interno della survey aziendale MyVoice@ IGT è presente una sezione specificamente dedicata all'Inclusion Index, con l'obiettivo di verificare lo stato attuale in relazione ai temi dell'Inclusione e del senso di appartenenza.



Nell'ambito dello sviluppo della leadership femminile e della costruzione di un ambiente di lavoro più inclusivo in cui non vi sia discriminazione di genere, IGT Lottery sin dal 2017 è associata a "Valore D" e ne sottoscrive il Manifesto. "Valore D" è un'associazione d'impresе impegnata a garantire una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese da oltre dieci anni. Ogni anno, dalla sottoscrizione, i dipendenti di IGT Lottery partecipano a percorsi formativi, percorsi di mentoring e incontri formativi promossi da "Valore D", in base alle disponibilità. Si tratta di occasioni di alta formazione e opportunità di networking con altre realtà aziendali. Dal 2017, inoltre, le Role Model IGT Lottery (donne che lavorano in ambiti STEM) partecipano al progetto IspirinGirls che porta nelle scuole medie storie di donne, raccontate dalle protagoniste, per incoraggiare le ragazze a seguire le proprie aspirazioni, libere da stereotipi di genere. Dal 2017 a oggi sono oltre 100 le risorse coinvolte nelle diverse attività di valore D.

## LA VITA È UN MASTER



In un'ottica di bilanciamento tra vita privata e lavorativa e di valorizzazione della Diversity&Inclusion, IGT Lottery ha deciso di puntare su due programmi di formazione e sviluppo molto innovativi, offerti dalla start-up Life Based Value. Si tratta di Life Master e Life Reach, due progetti lanciati ad ottobre 2019 che mirano a considerare le esperienze di vita quotidiana quali la genitorialità e il prendersi cura di qualcuno, come momenti preziosi per l'apprendimento di competenze specifiche utili anche in ambito lavorativo.

In particolare, Life Master è un e-learning unico al mondo che ha l'obiettivo di allenare e valorizzare quelle competenze relazionali che si sviluppano naturalmente quando si diventa genitori, quali l'ascolto, l'empatia, la gestione dello stress, il self management, tutte competenze fondamentali anche all'interno di un'azienda e di un team di lavoro.

Durante la gravidanza e nei primi anni di vita del bambino, i genitori sviluppano e potenziano "on the job" molte competenze che vengono puntualmente riconosciute e correlate a quelle lavorative,



stabilendo anche delle relazioni che amplificano gli effetti positivi sulla performance professionale. Il programma coinvolge più della metà dei dipendenti IGT Lottery in target con l'iniziativa (genitori con figli da 0 a 3 anni), con più di 70 iscritti, che fanno anche parte di una community internazionale di più di 8.000 partecipanti di altre aziende, un network che arricchisce l'esperienza di Life Reach facilitando il processo di apprendimento, allenamento e sviluppo delle competenze.

Life Reach è un palinsesto di webinar dedicati ai caregiver, attraverso appuntamenti mensili a cui possono partecipare tutti i dipendenti: genitori con figli di tutte le età, coloro che si prendono cura di un familiare anziano o non autosufficiente, chi svolge attività di volontariato, ma anche chi si occupa di risorse umane e di talenti, così come tutti i manager che sono responsabili di persone e team.

Ai webinar hanno partecipato più di 400 persone registrando oltre 700 partecipazioni. L'83% dei partecipanti ha dichiarato che il programma migliora le competenze, il 79% che ha più energia «per mettere insieme tutto» e il 75% ha affermato di sentirsi più vicino alla propria Azienda.

## Coinvolgimento e motivazione delle nostre persone

Le risorse umane rappresentano un investimento di importanza fondamentale per qualunque azienda, che si manifesta ancor prima dell'inizio del rapporto lavorativo, fin dal processo di selezione iniziale. Una volta intrapresa la carriera professionale, si palesano ulteriori esigenze che richiedono competenze superiori, mentre affiorano rischi e opportunità conseguenti a situazioni di mercato oppure alle ambizioni di carriera dei professionisti. L'intero processo si traduce in un investimento oneroso, non solo economico ma soprattutto di tempo ed energie, che va salvaguardato con attenzione poiché

garantisce i presupposti per il successo dell'organizzazione. Per proteggere questo investimento, IGT Lottery ha adottato un approccio finalizzato alla formazione continua, alla tutela della sicurezza e della salute del personale e al costante riscontro del clima aziendale, attraverso molteplici iniziative e programmi.

In risposta alla pandemia, IGT ha lavorato per identificare azioni e competenze necessarie ad affrontare l'interruzione dell'attività aziendale. Di conseguenza, sono stati sviluppati programmi e raccolte di risorse formative per assistere i manager nella transizione al lavoro remoto. Il processo di performance management è stato adattato, con l'organizzazione di workshop

e lo sviluppo di strumenti adatti per fissare nuovi obiettivi e coadiuvare i vari team durante questo periodo complesso.

### Sviluppo costante delle competenze

Lo sviluppo professionale di ciascun collaboratore è un obiettivo prioritario poiché rappresenta uno dei principali fattori di successo di un'organizzazione. Gli impatti dello sviluppo delle persone sull'organizzazione sono particolarmente evidenti se si considerano gli elementi di complessità dell'attuale contesto socio-economico e del prossimo futuro. La trasformazione digitale, le caratteristiche delle nuove generazioni, le dinamiche della globalizzazione, le modalità emergenti

## VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE E DEI PIANI DI SVILUPPO

La gestione della performance è un processo necessario per l'impiego strategico delle risorse in quanto permette la definizione di priorità e obiettivi aziendali ed è una guida per il costante miglioramento delle abilità e dei risultati manageriali e professionali. In IGT Lottery, questo processo è allineato alle fasi e alle tempistiche adottate

dalla capogruppo IGT:

1. definizione e condivisione degli obiettivi con il manager di riferimento;
2. discussione del Piano di Sviluppo Individuale (Individual Development Plan - IDP) tra manager e collaboratore;
3. incontri mensili strutturati (monthly check-in) tra manager e collaboratore che

4. garantiscono feedback e allineamento continui
4. valutazione delle performance a fine anno.

L'ultima fase include anche l'autovalutazione, durante la quale il collaboratore esamina il livello delle proprie competenze ed il raggiungimento dei propri obiettivi.

con le quali è possibile svolgere molte mansioni, hanno ormai dimostrato chiaramente di poter cambiare drasticamente i presupposti sui quali si basa la capacità di fare business. In questo contesto, è quindi fondamentale predisporre gli strumenti per aggiornare costantemente le competenze delle risorse umane in modo da assicurare la competitività dell'organizzazione.

In linea con la strategia globale, nel 2020 IGT Lottery ha erogato circa 9.700 ore di formazione secondo una strategia di apprendimento finalizzata a mettere le persone al centro, con l'obiettivo di investire sulla loro crescita professionale e personale e contemporaneamente supportare l'Azienda nel perseguimento della strategia di business. L'offerta formativa offre un supporto allo sviluppo delle competenze in linea con i

valori del Gruppo e viene definita tenendo conto della segmentazione strategica della popolazione aziendale.

Per quanto riguarda, ad esempio, le IGT Core Competence, sono previsti percorsi differenziati a seconda del ruolo ricoperto in Azienda (individual contributor-manager) con l'obiettivo di creare percorsi formativi personalizzati per massimizzare l'efficacia della formazione.

Nel corso dell'anno sono state erogate sessioni formative a più di 1.300 dipendenti. In formazione, ogni dipendente ha ricevuto 26 ore medie (31 per le donne, 24 per gli uomini) secondo percorsi formativi per lo sviluppo di competenze:

- tecniche
- relazionali
- manageriali

Nel rispetto delle conformità relative alle normative vigenti, sono stati anche organizzati e monitorati corsi di formazione obbligatoria.



### ORE DI FORMAZIONE EROGATE

Su un totale di 1.331 persone formate nel 2020 è stato erogato un totale di 9.751 ore.

	2019			2020		
	N. PERSONE	ORE	MEDIA	N. PERSONE	ORE	MEDIA
Donne	603	8.790	15	530	4.185	31
Uomini	1.031	11.962	12	801	5.566	24
Totale	1.634	20.752	13	1.331	9.751	26

## SMART LEADER & SMART PEOPLE

In un momento difficile, nel quale la pandemia ha portato ad accelerare in modo repentino i processi di digitalizzazione e a modificare le consuete modalità lavorative, lo smart working ha assunto un ruolo predominante destinato ad affermarsi nel tempo. Per questo motivo, IGT Lottery ha definito un programma formativo rivolto all'intera popolazione aziendale: "Smart Leader & Smart People". Leader, manager e individual contributor sono stati coinvolti con obiettivi e metodologie di lavoro differenti, al fine di fornire ad ognuno gli strumenti necessari per sentirsi, anche a distanza, parte integrante della comunità aziendale.

Con l'obiettivo di stimolare riflessioni sullo smart working e sugli effetti della crisi dovuta all'emergenza Covid-19 rispetto agli scenari evolutivi dei mercati, per i Senior Leader sono stati organizzati due webinar di due ore ciascuno, finalizzati allo sviluppo del Business Acumen e dell'Agile Working. Per supportare i Senior Leader ed un gruppo di

colleghi già coinvolti in un programma sull'innovazione digitale per gestire al meglio il nuovo contesto lavorativo, è stato disegnato un percorso formativo composto da due webinar da due ore per i Senior Leader e quattro webinar da tre ore per gli altri colleghi, con l'obiettivo di abilitare un mindset digitale e una cultura agile per definire un nuovo framework di pratiche condivise per rispondere rapidamente e con efficacia alle esigenze aziendali.

In un tale contesto, IGT Lottery ha disegnato "Smart Manager", un percorso formativo specifico rivolto ai People Manager, ossia i manager responsabili della gestione delle risorse, finalizzato allo sviluppo di una remote leadership efficace. Per poter coprire l'intera popolazione dei People Manager, la pianificazione del 2020 ha previsto 18 edizioni, ognuna delle quali composta di quattro sessioni della durata di tre ore ciascuna. In base alle disponibilità individuali, ogni destinatario ha potuto scegliere a quale edizione prendere parte.

È stato poi lanciato un percorso, articolato in sei webinar da 1,5 ore ciascuno, per supportare la popolazione aziendale sui diversi aspetti del lavoro da remoto. Attraverso tematiche come la fiducia, il lavoro per obiettivi, l'autonomia e l'intelligenza emotiva, si è voluto incoraggiare le persone a creare nuove abitudini lavorative, comprendere le potenzialità offerte del nuovo modo di lavorare e coglierne i vantaggi anche nel lungo termine per affrontare un cambiamento radicale, avendo tutti gli strumenti a disposizione.

In piena coerenza con i programmi definiti a livello globale da IGT, IGT Lottery conduce Talent Review e Succession Planning, due processi chiave che procedono di pari passo a supporto dello sviluppo del dipendente, attraverso i quali i manager responsabili approfondiscono la valutazione del potenziale dei propri collaboratori ed indicano i propri successori, al fine di garantire la sostenibilità organizzativa per il futuro dell'Azienda.

## MENTORME@IGT & REVERSE MENTORING

Il modello di apprendimento di IGT “70:20:10” prevede che in aggiunta alla formazione sul campo (training on the job, 70% dell’apprendimento) e alla formazione tradizionale (aula, web etc. 10% dell’apprendimento), sia valorizzato anche l’apprendimento sociale, per il restante 20%. Un elemento formativo trasversale che mette al centro la condivisione di conoscenze tra colleghi.

Per questo, con l’obiettivo di promuovere sempre di più una cultura dell’inclusione e dello scambio intergenerazionale, nel 2020 sono state lanciate due iniziative legate al Mentoring: MentorMe@IGT e il Reverse Mentoring. I due programmi hanno in

comune il coinvolgimento e la valorizzazione sia dei colleghi che hanno una lunga esperienza professionale, sia dei più giovani anagraficamente e aziendali con il fine condiviso di mantenere un livello elevato di motivazione ed ingaggio e diffondere competenze trasversali.

Il programma di MentorMe@IGT vede impegnati nel ruolo di Mentor i Senior Leader, incluso l’Amministratore Delegato.

A ciascun Mentor è stato assegnato un Mentee tra i colleghi più giovani. Insieme i due attori in gioco hanno definito gli obiettivi del percorso e, supportati da P&T, hanno iniziato il loro cammino attraverso incontri cadenzati. La relazione

diretta ha permesso di lavorare sia su tematiche di sviluppo d’interesse per il Mentee, sia di condividere i valori dell’Azienda. L’esperienza dei Mentor rappresenta un concreto bacino di risorse cui il Mentee può attingere per sviluppare nuove conoscenze, nuove motivazioni e accrescere le potenzialità relazionali, personali e professionali.

Il programma Reverse Mentoring, pur seguendo il paradigma del Mentoring, ne ribalta la direttrice assegnando ai più giovani il ruolo di Mentor e ai più esperti quello di Mentee.

Ai tradizionali vantaggi del Mentoring, aggiunge un ulteriore beneficio ormai vitale per il successo dell’organizzazione: lo sviluppo di una mentalità digitale.

Il Reverse mentoring ha l’obiettivo di favorire l’evoluzione del Digital Mindset in IGT impiegando al massimo l’expertise digitale già presente in Azienda e coltivata dalle risorse più giovani.

Il percorso ha integrato esperienza e innovazione, con l’obiettivo di costruire un ponte intergenerazionale tra le figure di Senior Mentee (membri del Senior Leadership team) e Young Mentors.

I più giovani, infatti, seppur

con meno esperienza sul campo, sono portatori di una significativa competenza digitale. Attraverso il reverse mentoring i più Senior possono accedere al mondo dei nativi digitali attraverso il loro stesso punto di vista.

Questo permetterà a tutti gli attori coinvolti di coltivare una mentalità orientata all’innovazione, all’acquisizione e al mantenimento di competenze digitali sempre in evoluzione.

## Benefit e riconoscimenti

IGT Lottery garantisce al personale assunto a tempo indeterminato la copertura di spese mediche, dentistiche, oculistiche e ricovero ospedaliero, come parte integrante della polizza sanitaria integrativa volontaria, vantaggiosa per il dipendente in quanto la società si assume il carico della maggior parte del premio assicurativo da corrispondere. Inoltre, l’Azienda offre gratuitamente una polizza vita in caso di morte e/o invalidità permanente, una polizza Long-

Term Care, una polizza per gli infortuni professionali ed extra-professionali ed un contributo per la previdenza complementare integrativa.

Le coperture assicurative su vita, disabilità e invalidità rappresentano altrettanti benefit offerti a tutti i dipendenti con contratti a tempo indeterminato. Negli anni è stato constatato il particolare gradimento da parte del personale che aderisce, ormai nella quasi totalità, alla polizza sanitaria integrativa aziendale.

Nei primi mesi dell'anno i responsabili hanno inoltre avuto la possibilità, tramite l'utilizzo di una piattaforma dedicata, di proporre i propri colleghi per riconoscimenti spot, basati sull'assegnazione di punti utilizzabili per redimere dei premi da un apposito catalogo. L'assegnazione di questi riconoscimenti può essere resa pubblica, all'interno dell'apposita piattaforma, mediante il

“feed dei riconoscimenti”, cosicché sia possibile congratularsi con i colleghi che mettono in pratica i valori aziendali. Questa tipologia di riconoscimenti rientra in un programma globale chiamato Spotlight, che offre la possibilità di evidenziare e riconoscere i contributi e i risultati ottenuti in tutta la nostra organizzazione: la condivisione reciproca dei successi infatti, aiuta a promuovere una cultura inclusiva e di coinvolgimento, in cui le persone che ricevono riconoscimenti sono più produttive, si sentono più coinvolte e sono maggiormente predisposte a dare supporto e a collaborare.

Annualmente viene erogato a tutti i dipendenti con figli in età infantile (166 dipendenti nel 2020), un contributo annuale per ogni figlio che frequenti la scuola dell'infanzia. Nel caso in cui si renda necessario il trasferimento ad un'altra città per motivi di lavoro, invece, le spese di trasloco e parte dell'affitto sono a carico dell'Azienda.

Per quanto riguarda gli orari di lavoro, IGT Lottery ogni mese offre la possibilità di convertire le eventuali ore di straordinario in ore di permesso. Nel 2020, sono stati 88 i dipendenti che hanno fatto ricorso a questa opportunità. Inoltre, 62 impiegati hanno potuto accedere a due regimi alternativi di part-time. Nel primo, è stato possibile lavorare ogni giorno per un numero ridotto di ore (con diverse combinazioni possibili), nel secondo è stato possibile lavorare a tempo pieno, ma per un numero limitato di giorni.

#### **Accesso al congedo parentale**

In aggiunta a quanto previsto dalla normativa vigente sui congedi parentali, IGT Lottery ha offerto a 19 impiegati la possibilità di usufruire di un congedo addizionale fino a 180 giorni oltre i termini di legge. A 19 neopapà è stato concesso un giorno addizionale dopo la nascita del figlio e a 10 mamme è stato concesso un permesso senza limiti di tempo per effettuare visite mediche nel periodo di gravidanza.

## ACCESSO AL CONGEDO PARENTALE

In aggiunta a quanto previsto dalla normativa vigente sui congedi parentali, nel 2020, IGT Lottery ha offerto a 19 impiegati la possibilità di usufruire dell'integrazione al 100% della maternità facoltativa. Inoltre, IGT Lottery ha accordato un giorno di permesso addizionale, dopo la nascita del figlio, a 19 neo papà e permessi illimitati per visite mediche, durante la gravidanza, a 10 mamme.

	2019			2020		
	DONNE	UOMINI	TOTALE	DONNE	UOMINI	TOTALE
Numero impiegati che hanno usufruito del congedo parentale	132	71	203	78	48	126
Numero impiegati tornati al lavoro	116	67	183	61	47	108
Numero impiegati ancora in IGT Lottery dopo 12 mesi	123	74	197	115	62	177
Tasso di ritorno al lavoro (%)	88	94	90	78	98	86

### La soddisfazione delle nostre persone

La misurazione del grado di coinvolgimento e di soddisfazione delle risorse umane costituisce un elemento di grande importanza per ogni organizzazione poiché si traduce in effetti tangibili in grado di migliorare la produttività e conseguire risultati maggiormente positivi. I dipendenti che sentono di essere attori protagonisti della vita aziendale, dunque, acquisiscono un gratificante senso di appartenenza e di responsabilità.

IGT procede alla misurazione della soddisfazione dei propri dipendenti attraverso l'indagine MyVoice@IGT, effettuata con cadenza biennale a livello globale. Grazie all'analisi dei risultati, vengono individuate le aree di miglioramento e viene formulato un piano di azione attraverso l'uso di un sistema gestionale che permette ad ogni responsabile della gestione delle risorse umane (People Manager) di creare un programma specifico per il proprio team.

La gestione del coinvolgimento viene

affrontata su due livelli: il primo, più ampio, è relativo al clima aziendale ed al vissuto dei dipendenti rispetto all'intero contesto aziendale; il secondo analizza quanto ogni dipendente si senta a suo agio nel ruolo che svolge, in relazione alle sue responsabilità rispetto alle strategie aziendali, alle relazioni in essere nel suo team e con il proprio responsabile.

L'indagine svolta nel 2020 ha fatto emergere, a livello complessivo, un buon indice di coinvolgimento dei dipendenti verso l'Azienda, con 7 persone su 10 che si dichiarano motivate a rinnovare il proprio impegno. La stessa percentuale, circa il 70%, dichiara di essere orgogliosa di appartenere a IGT Lottery e di essere disposta a raccomandare l'Azienda come ottimo posto di lavoro. Questi risultati assumono maggiore rilevanza considerando che circa l'80% dei partecipanti dichiara di voler continuare a lavorare per IGT Lottery anche il prossimo anno.





4.

La promozione

della

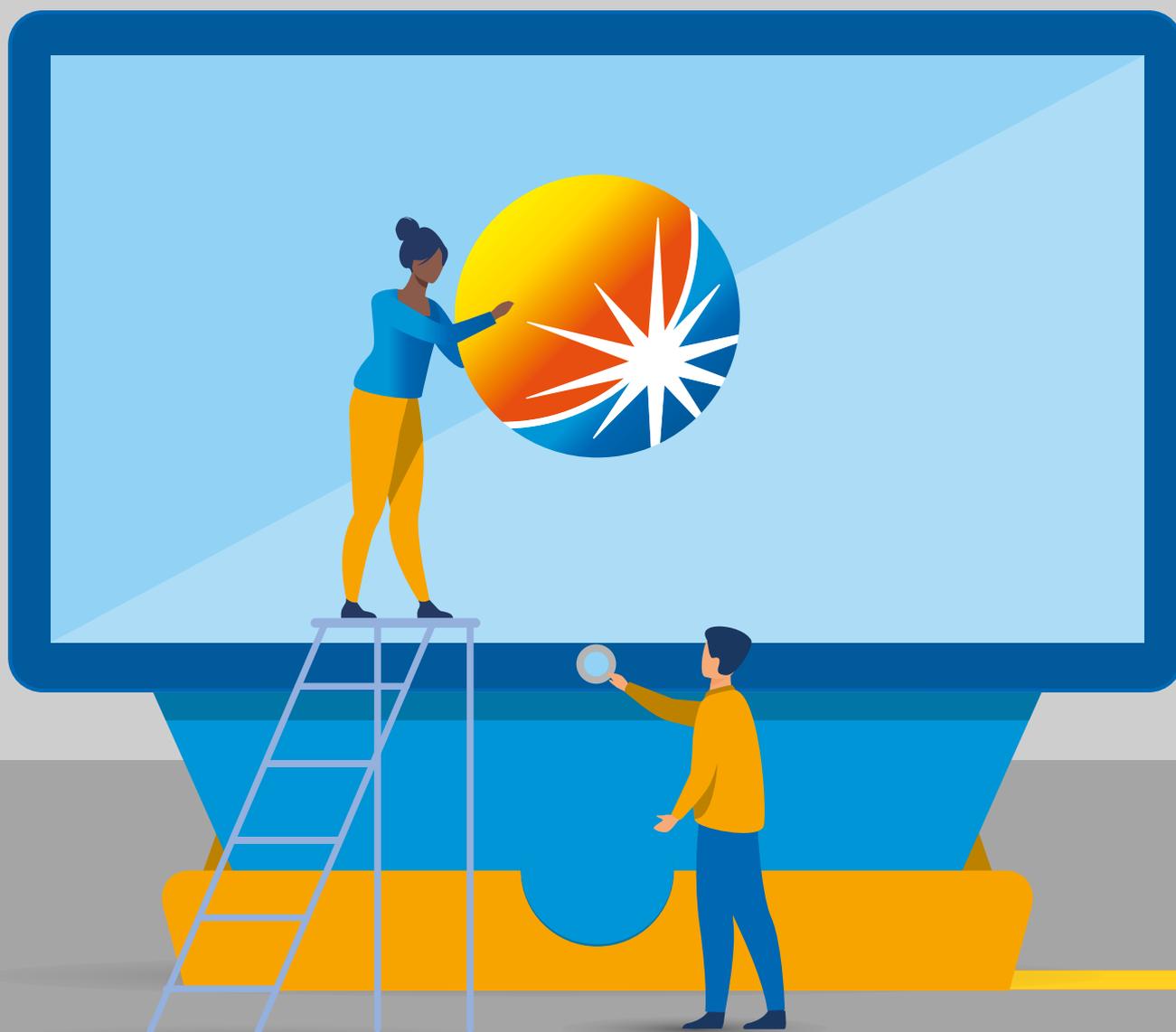
responsabilità

LA RESPONSABILITÀ È IL FRUTTO DI UN LAVORO DI SQUADRA, È UN PERCORSO FATTO DI CONTINUI PROGRESSI. È LA COSTRUZIONE DI UNA COMPLESSA RETE DI RELAZIONI CHE PARTE DAGLI OBBLIGHI NORMATIVI E SI ESTENDE FINO ALLA PROTEZIONE DEI SOGGETTI PIÙ DEBOLI.

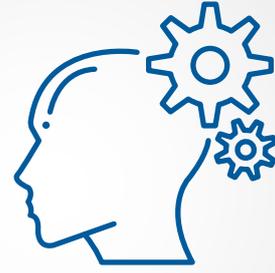
RITENIAMO CHE ETICA E INTEGRITÀ RAPPRESENTINO I PRESUPPOSTI IMPRESCINDIBILI SUI QUALI IMPOSTARE LE NOSTRE ATTIVITÀ.

LA FIDUCIA CHE GIOCATORI E CLIENTI RIPONGONO NEI PRODOTTI E SERVIZI DI IGT LOTTERY SI RIFLETTE NELLA CERTEZZA CHE LE OPERAZIONI DI GESTIONE DEL GIOCO LEGALE SIANO CONDOTTE RISPETTANDO LE LEGGI E GLI INTERESSI DI TUTTI GLI ATTORI COINVOLTI.

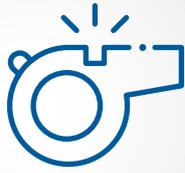
PER MANTENERE LA NOSTRA POSIZIONE DI LEADER NEL MERCATO ITALIANO, ABBIAMO AFFINATO NEL TEMPO ADEGUATE PROCEDURE AZIENDALI, CHE GARANTISCONO LA CORRETTEZZA DELLE OPERAZIONI DI GIOCO.



# GIOCO RESPONSABILE



## PROCEDURE DI WHISTLEBLOWING



## PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI



## SICUREZZA INFORMATICA



## CODICE DI CONDOTTA



## POLICY ANTICORRUZIONE E MODELLO 231



## ANTIFRODE E ANTIRICICLAGGIO



## La promozione della responsabilità



### UNA PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DELLE IRREGOLARITÀ APERTA A TUTTI

IGT Lottery ha adottato uno strumento di segnalazione delle irregolarità (whistleblowing policy) concordato a livello globale con la capogruppo IGT, finalizzata ad incoraggiare qualunque persona coinvolta nelle attività dell'Azienda a richiedere spiegazioni o a manifestare dubbi inerenti a possibili violazioni di codici o normative. Chiunque venga a conoscenza di fatti che possano costituire una violazione del Codice di Condotta di leggi o di politiche aziendali, oppure che possano generare potenziali pericoli alla salute o alla sicurezza dei lavoratori, è tenuto a segnalare all'organizzazione attraverso i canali di comunicazione anonima preposti.

In qualità di leader italiano nel settore del gioco regolamentato, IGT Lottery si assume la piena responsabilità nei confronti di tutti i numerosi interlocutori coinvolti a vario titolo nelle attività dell'Azienda. Tale responsabilità si articola attraverso una complessa rete di relazioni e una molteplicità di aspetti rilevanti, a partire dagli obblighi normativi fino alla protezione dei soggetti più deboli.

### Etica e integrità

La fiducia che giocatori e clienti ripongono nei prodotti e servizi di IGT Lottery si riflette nella certezza che le operazioni di gestione del gioco legale siano condotte in piena conformità alle leggi vigenti e secondo logiche di protezione dei diritti, personali e patrimoniali, di tutti i portatori di interesse. IGT Lottery, infatti, da sempre ritiene che etica e integrità rappresentino i presupposti imprescindibili sui quali impostare le proprie attività. Attraverso adeguate procedure aziendali, costantemente affinate nel tempo, IGT Lottery

garantisce la correttezza delle operazioni e mantiene la propria posizione di leader nel mercato italiano.

### Conformità normativa e Codice di Condotta

IGT Lottery svolge le proprie attività con integrità e secondo i più alti standard di servizio e di responsabilità previsti dalla vigente legislazione italiana.

Tutti i dipendenti e i fornitori di IGT Lottery sono tenuti a prendere visione del Codice di Condotta.

Inoltre IGT Lottery ha adottato un modello di organizzazione e gestione conforme al D. Lgs. n.231/2001, che ha introdotto la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche per i reati commessi dai propri dipendenti e collaboratori nell'interesse o a beneficio dell'azienda, in aggiunta alle responsabilità penali delle persone fisiche.

Tutti i dipendenti e i fornitori di IGT Lottery sono tenuti a prendere visione del Codice di Condotta.



## CODICE DI CONDOTTA AZIENDALE

Il Codice di Condotta aziendale, applicabile a tutti i dipendenti, consulenti e terze parti di IGT Lottery, è redatto in modo da soddisfare tutti i requisiti di legge derivanti dall'appartenenza a un Gruppo quotato in Borsa e tutti gli aspetti legali, sociali e culturali tipici di un Gruppo attivo a livello globale. Il Codice è disponibile in 11 lingue sul sito aziendale.

La lista delle fattispecie criminose è in continuo aggiornamento ed include, per esempio, le frodi contro lo Stato, la manipolazione del mercato e l'insider trading, il riciclaggio di denaro, la corruzione e la concussione, il finanziamento al terrorismo e le frodi informatiche.

Il Modello 231 adottato prevede la conduzione di risk assessment per identificare le attività sensibili, la definizione di procedure e modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee a prevenire la commissione di reati, l'identificazione di un Organo di Sorveglianza che controlli l'efficacia del modello organizzativo e la definizione di un sistema sanzionatorio appropriato.

Il D. Lgs. n.231/2001 e le linee guida di Confindustria prevedono che la formazione del personale, in merito al Modello 231 adottato, sia

capillare, efficace, chiara e dettagliata, con aggiornamenti periodici inerenti ai cambiamenti nel Modello. L'aggiornamento del Modello effettuato nel 2019 ha previsto lo svolgimento di nuove attività di formazione applicate a tutti i livelli dell'organizzazione, compresi apicali, dipendenti e collaboratori. È previsto un ulteriore aggiornamento per il 2021.

### Anti-corruzione ed Etica

IGT Lottery opera in un settore fortemente regolamentato dove le proprie attività potrebbero essere vulnerabili alla corruzione e alla manipolazione anticoncorrenziale, sia nel settore pubblico che in quello privato. Per l'Azienda è importante che tali vulnerabilità vengano gestite attraverso l'adozione di procedure idonee a mantenere una cultura aziendale che sappia ispirare comportamenti virtuosi, al fine di conservare l'ottima reputazione di cui gode nel settore.

Come parte del gruppo multinazionale facente capo a IGT, con sede a Londra e quotata alla Borsa di New York, IGT Lottery si conforma non solo alle vigenti leggi nazionali ma anche alla legge anticorruzione del Regno Unito "Bribery Act" (UKBA) e alla legge sulle pratiche di corruzione all'estero degli Stati Uniti "Foreign Corrupt Practices Act" (FCPA). Tale conformità è prevista dal Codice di Condotta interno, in virtù del quale IGT Lottery adotta una politica di protezione dai rischi penali e reputazionali derivanti da corruzione, condivisa con la capogruppo IGT, superiore ai requisiti previsti dalla legge italiana.

Tale politica di protezione è rappresentata dalla policy interna Anti-corruzione ed Etica (ACE) che vieta agli amministratori, funzionari, dipendenti e terzi di offrire o consegnare a qualsiasi individuo, o di richiedere o accettare da qualsiasi individuo, tangenti o altri benefici impropri. IGT vieta la corruzione in qualsiasi forma o aspetto a favore di qualunque individuo. Oltre alle normative anticorruzione a livello globale, IGT Lottery è soggetta a leggi e regolamenti locali e clausole



contrattuali che, in alcuni casi, proibiscono persino lo scambio di oggetti di valore insignificante, stabilendo regole precise in merito a regalie, pranzi di lavoro, eventi di intrattenimento e viaggi.

Tutti i dipendenti ricevono un'adeguata formazione sulle pratiche anticorruzione, inclusa nei programmi formativi indicati dal Modello 231 adottato da IGT Lottery. La formazione prevede la condivisione di numerosi esempi in modo da assicurare la comprensione di quali comportamenti possano essere considerati sanzionabili.

“

IGT si impegna a sviluppare il proprio business in modo corretto poiché la reputazione che abbiamo saputo costruire nel mondo del gioco legale è la pietra angolare del nostro successo.

”

**Chris Spears**  
IGT  
SVP e Consigliere Generale

## Tutela delle persone e dei processi

IGT Lottery dedica la massima attenzione agli aspetti di protezione dei dati personali e di sicurezza informatica, finalizzati a tutelare i giocatori, i Punti Vendita, e i Data Center, incluse le infrastrutture e le informazioni in esse custodite e gestite. Le misure di prevenzione, protezione e contrasto, messe in atto attraverso processi e soluzioni avanzate di sicurezza tecnologica, garantiscono l'adeguato processo di custodia e trattamento dei dati personali, la massima protezione dalle attuali e future minacce informatiche e un'elevata capacità di gestione nella prevenzione e nel contrasto alle frodi.

### Protezione dei dati personali

Il diritto alla protezione dei dati personali è il diritto di ogni individuo di pretendere che i suoi dati personali siano raccolti e trattati da terzi solo nel rispetto delle regole e dei principi previsti dalle leggi in materia, sia dell'Unione Europea che dei singoli Stati nazionali, e di disporre dei propri dati al fine di poter controllare tutte

le informazioni riguardanti la sua identità personale anche digitale, nonché, e di disporre degli strumenti per la tutela di queste informazioni. E' un diritto fondamentale dell'individuo, tutelato dal Regolamento UE 679/2016 (noto come "GDPR") e sancito da numerose norme internazionali, dell'Unione Europea e dei singoli Stati membri dell'Unione.

Con l'affermazione delle moderne tecniche di comunicazione e la facilità di diffusione e duplicazione delle informazioni è diventato essenziale evitare che si possa abusare delle informazioni riferite ad un soggetto, raccogliendole, classificandole e utilizzandole per finalità non consentite e non autorizzate. Inoltre, il GDPR ha ormai trasformato la visione della privacy a livello globale attuando una vera e propria rivoluzione culturale.

Il GDPR ha posto l'accento sulla tutela dei diritti dell'interessato introducendo nuovi diritti per le persone fisiche (oblio, portabilità), sulla responsabilità del Titolare (principio dell'accountability), sui processi/sistemi da

implementare (privacy by design e by default, registro dei trattamenti, valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali c.d. “DPIA”) e sulle sanzioni in caso di inosservanza del GDPR (fino al 4% del fatturato mondiale annuo per le violazioni più gravi). L’Autorità che si occupa di tutti gli ambiti, pubblici e privati, nei quali occorre assicurare il corretto trattamento dei dati personali ed il rispetto dei diritti delle persone connessi all’utilizzo delle informazioni personali è il “Garante per la Protezione dei Dati Personali”, organo collegiale eletto dal

Parlamento Italiano. La tutela dei dati personali rappresenta una sfida importante nell’era digitale, affrontata sul piano della responsabilità nella gestione dei dati, e allo stesso tempo un’opportunità per il miglioramento dei servizi erogati. Al fine di rispondere a questa sfida, in linea con le indicazioni del Garante per la Protezione dei Dati Personali in termini di “continuità e innovazione”, IGT Lottery si è strutturata negli anni in modo da garantire una protezione dei dati personali effettiva e adeguata al grado di evoluzione della tecnologia,

con un costante impegno a favore dello sviluppo sostenibile che tiene conto della dignità umana e dell’inclusività. Nell’ambito dei giochi regolamentati e dei servizi di pagamento gestiti da IGT Lottery, viene garantita la tutela dei dati personali del giocatore e/o del cliente in occasione, ad esempio, della sottoscrizione del contratto di conto gioco o di attivazione di una carta di pagamento, della riscossione di una vincita, dell’esecuzione di un’operazione di pagamento e della registrazione a un sito web. Nel corso del 2020, IGT Lottery ha gestito più di 600 richieste di esercizio dei diritti degli interessati.

### Implementare il GDPR: obiettivo e linee guida strategiche



IGT Lottery ha adottato un sistema di gestione della Data Protection & Privacy basato su processi e soluzioni che

permettono l'applicazione dei principi di protezione dei dati personali previsti dal GDPR nell'ambito del complesso

sistema di servizi e attività gestito dal Gruppo. Il programma è basato sulle seguenti componenti:

**ORGANIZZAZIONE**  
Il modello di governance della data protection & privacy, incluso il Gruppo di Lavoro cross-funzionale e i Focal Point a riporto dei Responsabili delle diverse Business Unit.

**PIATTAFORMA GDPR**  
La soluzione informatica di privacy management, un tool unico a supporto del programma, ivi incluso il Registro dei Trattamenti.

**PROCESSI**  
Le sette procedure aziendali adottate all'interno del sistema normativo integrato (SNI).

**TECNOLOGIE E INNOVAZIONE**  
Il monitoraggio delle iniziative e l'analisi degli impatti sui progetti per l'integrazione di requisiti di sicurezza e privacy by design.

**FORMAZIONE E AWARENESS**  
Il governo del programma di formazione in materia di protezione dati e GDPR per i dipendenti a tutti i livelli.

**SICUREZZA DEI TRATTAMENTI**  
L'esecuzione dei controlli in funzione dei rischi sui trattamenti, incluse le verifiche su attività in outsourcing e supply-chain.

**INTERFACCIA CON AUTORITÀ E INTERESSATI**  
Le attività di cooperazione con l'autorità di controllo e gli interessati (richieste, reclami, notifiche di violazioni, etc.).

Il percorso di trasformazione digitale e la continua evoluzione delle attività digitali espongono sempre più a rischi nel trattamento dei dati personali (violazione, uso per scopi diversi etc.) e a

rischi di sicurezza cibernetica. IGT Lottery governa in modo etico e responsabile il rapporto tra innovazione e protezione dei dati personali, valutandone tutti i rischi e adottando misure adeguate.

In tale ottica, l'Azienda esegue un processo end-to-end di privacy by design/default per assicurare che prodotti e servizi prevedano sin dalla progettazione adeguate misure di protezione.

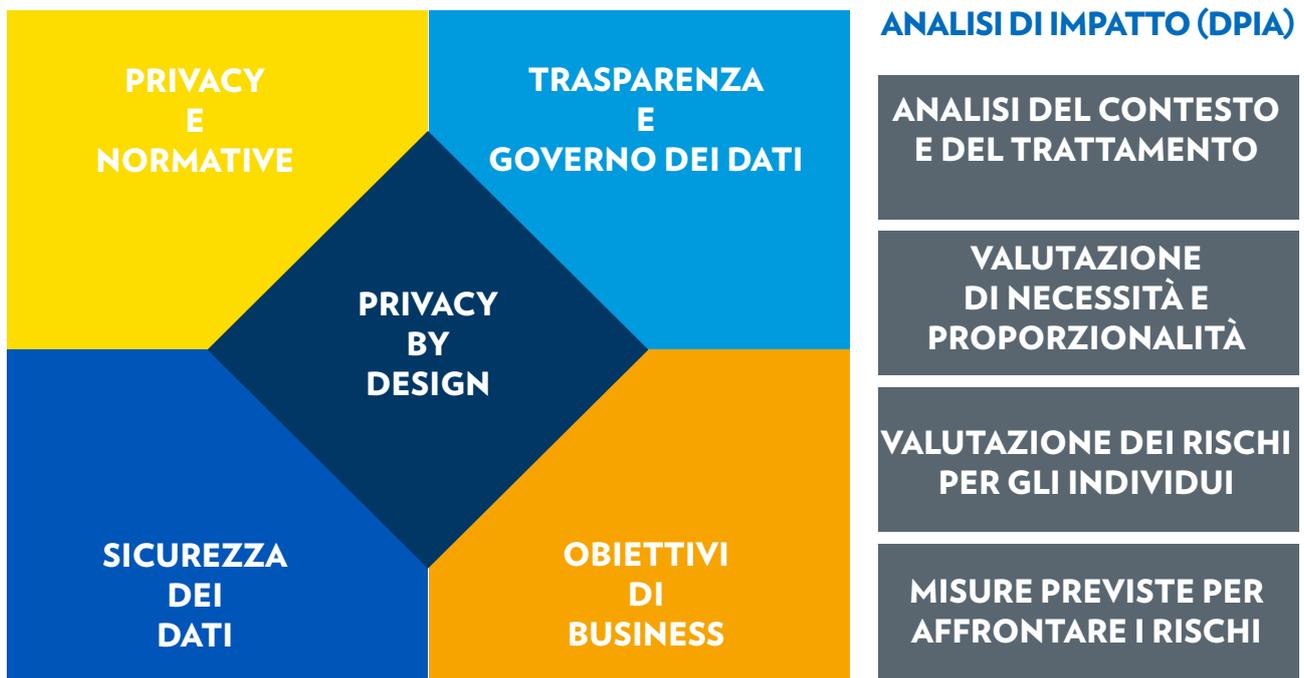
Una parte essenziale del modello di governance della Data Protection & Privacy è rappresentata dal processo di Valutazione di impatto sulla protezione dei dati (DPIA), finalizzato a identificare i potenziali rischi per la protezione dei dati personali nel caso in cui un trattamento possa presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche, e a indirizzare quindi le scelte tecnologiche, operative ed organizzative. Attraverso un processo

sistematico incentrato sul rischio e sulle diverse fasi del ciclo di vita dei progetti, vengono definite e attuate le misure più adeguate al rischio:

- **Definizione dei requisiti:** specificare le proprietà e i requisiti in termini di protezione dei dati personali che devono essere soddisfatti dal sistema in modo tale che la loro progettazione e implementazione siano possibili

- **Progettazione ed implementazione:** progettare l'architettura ed implementare elementi di sistema che coprano i requisiti privacy definiti
- **Verifica e collaudo:** confermare che i requisiti privacy definiti siano stati correttamente implementati e soddisfino le aspettative e le esigenze degli stakeholder

Gli obiettivi fondamentali che guidano il processo di progettazione privacy e le fasi dell'analisi di impatto. Il processo di privacy-by-design si basa sull'analisi dei processi di trattamento e delle componenti del servizio ed è integrato con le attività di valutazione d'impatto c.d. Data Protection Impact Assessment (DPIA).



Per assicurare un'adeguata preparazione del personale al nuovo contesto normativo e operativo, è stato realizzato un piano di formazione obbligatoria per tutti i dipendenti, che ha compreso ulteriori iniziative di formazione specifica per i soggetti più coinvolti come, per esempio, i Focal Point e gli amministratori di sistema. Nel 2020 la formazione è stata erogata a circa 1.700 dipendenti attraverso una piattaforma tecnologica di Security Awareness capace di offrire contenuti interattivi e modulati sui diversi profili.



IGT Lottery gestisce gli amministratori di sistema (AdS) e i relativi obblighi in materia di protezione dei dati personali, attuando presidi e processi digitali. Nello specifico, tutte le nomine ad Amministratore di Sistema sono gestite mediante il Portale Privacy, un portale informativo che rende fruibili servizi e procedure per garantire che i processi in materia di protezione dei dati siano correttamente integrati nell'organizzazione. Inoltre, IGT

Lottery implementa controlli sistematici e automatici per garantire che l'accesso ai dati personali sia effettuato solo da AdS incaricati e sono previsti controlli ad hoc per la gestione dei cambi di mansioni lavorative e posizioni organizzative. Annualmente, è prevista una revisione degli AdS in cui vengono verificati i privilegi di accesso, l'opportuna nomina e il corretto operato.

A seguito della verifica condotta nell'anno precedente da Internal Audit circa il sistema di gestione privacy GDPR, nel 2020 sono state completate dieci azioni di miglioramento del sistema di gestione ed è stato aggiornato il modello di governance Data Protection & Privacy, rafforzando la responsabilizzazione del management e allineando i ruoli e le responsabilità alle evoluzioni organizzative.

IGT Lottery mantiene un sistema di monitoraggio dei fornitori che trattano dati personali dei clienti, prevedendo nei contratti con i fornitori specifiche clausole sulla tutela dei dati personali e, ove necessario, la nomina dei fornitori a responsabili esterni del trattamento dei dati.

### Sicurezza informatica

IGT Lottery applica misure di prevenzione, protezione e contrasto attraverso processi e soluzioni di sicurezza che utilizzano la migliore tecnologia esistente, con l'obiettivo di tutelare i giocatori, i consumatori, i Punti Vendita, gli asset, le infrastrutture e le informazioni in esse custodite e gestite. Tali misure garantiscono massima protezione ed un'elevata capacità di gestione delle attuali e future minacce informatiche e di prevenzione e contrasto di frodi.

L'architettura di sicurezza progettata da IGT Lottery è impostata nel rispetto di tre principi fondamentali che ne orientano le finalità e permettono di focalizzare efficacemente gli ambiti di azione:

- Il principio di difesa in profondità orienta l'utilizzo di tecnologie, processi e controlli in tutti i livelli costitutivi il servizio di difesa, in modo da attivare misure aggiuntive di protezione qualora un sistema di sicurezza perimetrale come, per esempio, un firewall venisse violato;

- I servizi di sicurezza sono implementati seguendo un principio risk-based che garantisce la mitigazione continua dei rischi;
- Il principio di sicurezza by design permette di integrare le misure per la sicurezza e la conformità normativa sin dalle primissime fasi di progettazione e sviluppo.

In un'ottica di miglioramento continuo del livello di sicurezza, l'architettura di sicurezza di IGT Lottery è integrata con i controlli specifici del regolamento Network Information Security (NIS), entrato in vigore con il D.Lgs n.65/2018 e recante le misure sulla sicurezza delle reti e dei sistemi informativi per gli operatori di servizi essenziali. La conformità al regolamento NIS prevede un approccio strutturato affinché la gestione dei rischi di sicurezza IT, la protezione dagli attacchi informatici, l'identificazione e la prevenzione degli eventi di sicurezza e la minimizzazione dell'impatto degli incidenti informatici, siano svolti in modo efficace.

Il sistematico miglioramento dei processi e delle soluzioni adottate, nel rispetto dei processi Plan, Do, Check, Act, prende in considerazione le tendenze manifestate nell'ambito dei crimini informatici e le conseguenti necessità emergenti nel settore della sicurezza informatica. Il piano di miglioramento continuo prevede costanti upgrade tecnologici, valutazioni di conformità alle ultime normative di riferimento e formazione del personale sulle modalità di gestione degli attacchi informatici in continua evoluzione. Importanti indicazioni, inoltre, provengono dagli esiti della costante attività di scouting e benchmarking svolta da IGT Lottery sulle soluzioni, gli standard e le architetture di riferimento, oltre che dalle verifiche e dalle attività di audit condotte su standard e regolamenti anche più stringenti di quelli del gioco, per esempio gli standard applicati ai pagamenti elettronici.

Attraverso analisi di impatto e valutazioni di rischio viene garantita la sicurezza dei prodotti e delle soluzioni sviluppate già a partire dalle fasi di studio e progettazione

dei sistemi, incorporando conformità normativa e rispetto degli standard di sicurezza informatica. Inoltre, prima del rilascio in produzione, vengono effettuati test di sicurezza per l'identificazione e la risoluzione preventiva di eventuali criticità.

Questo approccio consente a IGT Lottery di adottare processi e soluzioni di sicurezza tecnologica realmente efficaci e in grado di ampliare il livello di sicurezza, affinché sia possibile migliorare continuamente la protezione:

- dei dati e delle loro copie, al fine di garantirne riservatezza, integrità e disponibilità;
- da intrusioni informatiche da parte di soggetti non autorizzati;
- da intrusioni di codici malevoli in grado di provocare minacce ai sistemi;
- da attacchi che possano mettere a rischio la disponibilità del servizio e dei dati.

## PRESERVARE LA FIDUCIA DEI CLIENTI

Per garantire la protezione dei clienti finali, IGT Lottery monitora e contrasta gli attacchi informatici mirati al furto delle credenziali e delle informazioni personali perpetrati attraverso la creazione di portali e applicazioni (app) clone. In quest'ambito IGT Lottery ha attivato i seguenti servizi:

### MONITORAGGIO DI SICUREZZA 24/7

Il Security Operation Center (SOC) di IGT Lottery analizza costantemente gli eventi di sicurezza con l'obiettivo di prevenire, intercettare e gestire attacchi informatici finalizzati al furto delle credenziali dei conti gioco e dei dati personali dei Clienti Finali (attacchi Brute Force e Credential Stuffing).

### ANTI-PHISHING

Presidio a protezione di tutti i servizi offerti da IGT Lottery che impiegano le credenziali dell'utente, quali ad esempio il punto di vendita a distanza o i servizi phygital nel Punto Vendita fisico. Il servizio, attivo 24/7/365, identifica tempestivamente portali clone o siti web fraudolenti creati per rubare le credenziali degli utenti, consentendo di attuare azioni di contrasto coordinate con le autorità.

### MONITORAGGIO DEI MARCHI

Servizio che effettua il monitoraggio della rete internet al fine di individuare e correggere gli utilizzi impropri dei domini e dei marchi associati a IGT Lottery. L'utilizzo di nomi di dominio sospetti viene costantemente monitorato anche per rilevare la presenza di siti clone creati per scopi fraudolenti.

### MONITORAGGIO DELLE APP

Servizio di monitoraggio specializzato nell'analisi dei market store al fine di identificare eventuali app non ufficiali che nascondano un comportamento fraudolento, per esempio mirate al furto di credenziali, oppure che utilizzino impropriamente loghi e marchi del gruppo che possano trarre in inganno i clienti.

### RECUPERO DATI CARTE DI CREDITO

Servizio di monitoraggio continuo degli spazi di archiviazione sul web/dark web (anche noti come Drop Zone), utilizzati dai cyber criminali per il deposito e lo scambio di documenti e credenziali rubate. Attraverso tale presidio, IGT Lottery è in grado di intercettare e sospendere cautelativamente le credenziali dei giocatori e le carte prepagate emesse dal Gruppo, precedentemente oggetto di furto su portali clone.

## UN SECURITY OPERATION CENTER (SOC) ATTIVO H24

Con lo scopo di prevenire e rispondere prontamente ad attacchi informatici, IGT Lottery ha attivato un Security Operation Center (SOC) in grado di assicurare la gestione degli eventi di sicurezza 24 ore al giorno, tutti i giorni, attraverso l'analisi, la classificazione e la segnalazione delle minacce e l'attuazione tempestiva di azioni di contrasto.

Il Security Operation Center di IGT Lottery monitora gli accessi ai sistemi e le attività eseguite dagli amministratori attraverso la piattaforma di Security Information and Event Management (SIEM). La piattaforma consente di correlare log da sistemi e applicazioni e flussi di rete, con l'obiettivo di segnalare tentativi di accesso non autorizzato e attività sospette eseguite dagli amministratori di sistema.

Al SIEM si affianca infine una piattaforma di Analisi Comportamentale (basata su logiche di Machine Learning) che consente di rilevare nuove minacce e vulnerabilità che sfruttano anomalie e schemi comportamentali non noti. La soluzione consente di realizzare analisi comportamentali e trend analysis, fornendo informazioni di sicurezza utili al miglioramento continuo del processo di monitoraggio e gestione incidenti.

Nel 2020 è proseguito il programma di Cyber Security Education avviato nel 2019, con l'obiettivo di alimentare costantemente la cultura della sicurezza informatica in Azienda. Il programma, incentrato su tematiche di sicurezza base ed evolute, utilizza modelli avanzati di formazione finalizzati ad accrescere la consapevolezza del personale e indurre comportamenti adeguati in risposta a minacce e attacchi informatici che sfruttino le abitudini degli utenti.

Attraverso il Self Risk Assessment, propedeutico alla certificazione ISO 27001, IGT Lottery valuta annualmente il proprio livello di maturità nella gestione della Sicurezza delle Informazioni, per identificare i controlli in place, quantificare il rischio residuo che l'organizzazione è disposta ad accettare e definire i piani di miglioramento necessari.

La sicurezza delle informazioni è basata principalmente sul rispetto della normativa ISO27001 ma si avvale anche di un modello di governo del Global Infrastructure & Italy Technology che si pone l'obiettivo di gestire i sistemi a supporto del business aziendale in modo sicuro, efficiente e performante. Inoltre, le procedure

aziendali inerenti alla sicurezza delle informazioni sono redatte in modo da evidenziare i controlli in atto per ridurre i rischi associati ai processi di ICT. I processi adottati per la gestione della sicurezza delle informazioni, quindi, consentono il rispetto dei criteri di disponibilità, integrità e confidenzialità e spaziano dalla sicurezza logica degli accessi alla gestione del backup, dalla sicurezza della rete all'implementazione di piani di Disaster Recovery, passando per la gestione dei fault, il monitoraggio dei livelli di controllo e lo sviluppo sicuro del software.

IGT Lottery pone massima attenzione agli aspetti di sicurezza logica interna. Eventi quali frodi interne, esfiltrazioni accidentali o intenzionali di dati riservati aziendali, phishing diffuso o mirato (spare phishing), propagazioni di malware e ransomware causate dall'utente possono provocare conseguenze economiche e reputazionali molto serie. Il framework di sicurezza di IGT Lottery, pertanto, opera con l'obiettivo di prevenire e intercettare eventi e flussi di rete sospetti, tentativi di accesso non autorizzato e comportamenti anomali dei dipendenti finalizzati all'esecuzione di attività fraudolente.

## PRINCIPI CARDINE DELL'ACCESS MANAGEMENT

Il framework di sicurezza di IGT Lottery pone la massima attenzione a due principi cardine della sicurezza logica:

- **Gestione degli account e delle identità:** utenze e privilegi di accesso a sistemi e applicazioni aziendali sono gestite attraverso la piattaforma di Identity Management che consente, tra le altre funzioni, di gestire i processi di approvazione delle richieste di account mediante workflow automatici, eseguire review periodiche dei privilegi e revocare automaticamente diritti di accesso ai sistemi disattivando le utenze non utilizzate negli ultimi mesi.
- **Accessi logici a sistemi ed applicazioni:** gli accessi ai sistemi da parte degli Amministratori di Sistema avvengono attraverso la piattaforma di Access Management aziendale, integrata con una soluzione di Privileged Session Management con funzionalità di alerting e inibizione di comandi critici eseguiti sui sistemi dagli amministratori.

## NUOVE SOLUZIONI PER LA SICUREZZA INFORMATICA



Per il costante miglioramento del modello di gestione della Sicurezza delle Informazioni, IGT Lottery si sta dotando di nuove soluzioni di sicurezza tra cui:

- Piattaforma Governance, Risk and Compliance (GRC), per consentire la gestione trasversale della governance dell'organizzazione, dei rischi e della conformità alle normative e ai regolamenti cogenti.
- Evoluzione, miglioramento e/o introduzione di nuove soluzioni di network security, per incrementare il livello di sicurezza della rete e ridurre al minimo gli impatti di attacchi di tipo di Distributed Denial of Services (DDoS),
- Piattaforma Skybox, per proteggere la rete ed i sistemi da attacchi perpetrati attraverso pattern basati su configurazioni errate del livello network (es. servizi vulnerabili esposti, configurazioni errate o non autorizzate di router, firewall etc.) mediante il monitoraggio dinamico della topologia e dei relativi flussi abilitati,
- Piattaforma Cloud Access Security Broker (CASB), per proteggere gli utenti IGT Lottery nell'accesso alle piattaforme aziendali in Cloud e nello scambio delle informazioni riservate, estendendo le politiche di sicurezza aziendali in materia di monitoraggio e governo degli accessi.



## CERTIFICAZIONI DI SICUREZZA

- ISO 27001: norma internazionale che definisce i requisiti per impostare e gestire un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI);
- WLA Security Control Standard: certificazione della World Lottery Association che introduce requisiti e controlli specifici per il settore regolamentato degli operatori e provider di soluzioni di gioco;
- Sistema di Gioco di Abilità a Distanza (SGAD):

certificazione per la sicurezza della piattaforma di gioco a distanza secondo le linee guida dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli;

- Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS): standard di sicurezza definito dal PCI Security Standard Council, fondato dai circuiti Visa, MasterCard, American Express, Discover Financial Services e JCB, per la protezione dei dati delle carte di pagamento.

IGT Lottery effettua attività periodiche di verifica e audit, interne ed esterne, richieste nell'ambito delle certificazioni. Attraverso un governo centralizzato end-to-end degli impianti di gestione e delle attività di audit, l'Azienda implementa un ciclo di continuo miglioramento ai processi, policies, procedure e soluzioni ICT, integrando i controlli per soddisfare eventuali esigenze da standard, normative o regolamenti di settori anche più stringenti di quelli del gioco.



## Contrasto alle attività fraudolente

IGT Lottery si impegna affinché il rischio che si verifichi una frode sia ridotto al minimo livello possibile, grazie a un complesso sistema di procedure e controlli interni finalizzato a individuare e prevenire comportamenti fraudolenti nelle lotterie, sulle piattaforme di gioco online e nell'erogazione dei servizi di intermediazione finanziaria e gestione di moneta elettronica.

I processi di business e la rete dei Punti Vendita per ogni prodotto di IGT Lottery

vengono monitorati per individuare tempestivamente pattern di anomalia e/o sospetta frode. Ogni anomalia viene sottoposta a ulteriore analisi di approfondimento per valutare eventuali azioni correttive di concerto con i portatori di interesse coinvolti nei processi.

### Giochi

L'approccio adottato da IGT Lottery comprende tutte le

aree di business e utilizza strumenti di monitoraggio informatici costituiti da cruscotti di controllo che raccolgono i dati di un set specifico di indicatori comportamentali.

Per quanto riguarda le Lotterie, l'attività di monitoraggio si concentra sugli schemi anomali di comportamento emersi dalla rete dei Punti Vendita, per identificare e prevenire

comportamenti tali da esporre l'Azienda a rischi operativi o reputazionali. In ambito Digital & Betting, invece, l'attività di monitoraggio si concentra su numerose azioni di controllo preventivo e/o investigativo, come per esempio il monitoraggio delle registrazioni di nuovi conti gioco, depositi e dei prelievi da e verso i conti gioco e l'identificazione di account collegati.

## PROCESSO DI MONITORAGGIO E DETECTION DELLE ANOMALIE

IGT Lottery contribuisce a ridurre il livello di rischio identificando comportamenti anomali e presunti schemi fraudolenti in atto che possano indicare un tentativo di truffa.

### DETECTION

- Costruzione del modello di rischio basato su comportamenti/pattern anomali
- Monitoraggio periodico delle anomalie identificate dal modello di rischio sulla base dei KPIs individuati
- Tuning dei KPI sulla base delle anomalie rilevate e/o segnalate dai Risk Owner
- Revisione e/o tuning del modello di rischio basato sui risultati e/o feedback dai Risk Owner
- Monitoraggio dei clienti B2B con livello di rischio «High» e «Middle»

### REPORTING

- Report periodici di sintesi su anomalie riscontrate
- Segnalazione ad hoc per eventi di anomalia significativi
- Supporto per analisi a fronte di richieste dell'Autorità Giudiziaria (AG)

### SVILUPPO E OTTIMIZZAZIONE DELLA PIATTAFORMA

- Roadmap di evoluzione dei Key Risk Indicator (KRI) e reporting
- Ottimizzazione degli indicatori (KRI) e del modello di detection
- Supporto to Risk Owners per sviluppo nuovi indicatori (KRI)

Il sistema lavora su una piattaforma specializzata che permette di analizzare una grossa mole di dati necessari al monitoraggio delle anomalie e all'identificazione di comportamenti sospetti. Le segnalazioni delle anomalie sono quindi inoltrate a specifiche business unit, comprese le funzioni di gestione dei rischi e di sicurezza informatica.



fixing. Ogni settimana, infatti, i conti gioco inseriti in black list per diversi motivi, tra cui sospetto di scommessa su match fixing, sono circa una ventina.

IGT Lottery mantiene un approccio molto cauto nella gestione dell'offerta, cercando di evitare o contenere al massimo, tramite limiti bassi di accettazione, le manifestazioni sportive più suscettibili all'insorgere di match truccati. In ossequio alle stringenti normative e direttive del Consiglio d'Europa sulla promozione dell'integrità dello sport contro la manipolazione dei risultati, inoltre, IGT Lottery ha implementato uno specifico processo di prevenzione, identificazione e gestione, sviluppando internamente la Business Intelligence Platform (BIP), un'applicazione di gestione di trading automatica che permette anche l'individuazione di potenziali frodi sportive.

## MATCH-FIXING

Il Match-fixing è una delle maggiori minacce per lo sport contemporaneo poiché ne danneggia l'immagine mettendo a rischio l'integrità e l'imprevedibilità delle competizioni, contraddiccendone i valori fondamentali.

Naturalmente, anche i giocatori vengono danneggiati a causa

dell'alterazione del risultato sportivo non più correlato a un ragionevole pronostico. È una forma di frode che può avvenire per intervento di gruppi di scommettitori illegali potenzialmente impegnati in attività di riciclaggio. Ogni anno IGT Lottery svolge una media di circa 300.000 controlli su conti gioco, con percentuali esigue di casi sospetti di match-

Un aspetto rilevante e ulteriore nel contrasto alle attività di match-fixing è rappresentato dall'assistenza di IGT Lottery e della capogruppo IGT alle diverse Autorità a livello internazionale nella definizione delle normative a contrasto dei fenomeni di match-fixing, oltre che dalla collaborazione con le principali organizzazioni sportive, il Consiglio d'Europa e le autorità di polizia Europol e Interpol.

## Servizi finanziari

LIS Pay<sup>1</sup> mantiene un sistema di controllo dei rischi proporzionato alla complessità e alle dimensioni dei servizi di pagamento e di emissione di moneta elettronica, che include controlli di linea, di gestione rischi, di conformità normativa e di audit interna. Tra i principi cardine funzionali al conseguimento di una progressiva consapevolezza ed efficiente allocazione del capitale economico e regolamentare, figurano il contenimento rigoroso di ogni rischio afferente alle attività d'impresa, la proporzionalità dell'inerente propensione al rischio di ogni attività, l'estesa diffusione di una cultura interna del rischio e del suo contenimento e il controllo dell'operato dei fornitori di servizi esternalizzati.

Per quanto riguarda le misure di prevenzione e monitoraggio mirate all'identificazione di dinamiche anomale che possano rivelare una condotta fraudolenta ai danni dei Punti Vendita (B2B) oppure dei titolari delle carte pregate (B2C), LIS Pay ha implementato un modulo software che consente di individuare indicatori di rischio

parametrizzati ad hoc e volti ad intercettare possibili fenomeni fraudolenti e/o anomali sia lato B2C che B2B.

L'aggiornamento costante delle politiche interne, dei processi e delle metodologie per la gestione del rischio di frode, si accompagna alla ridefinizione periodica della propensione interna al rischio. Il risultato è l'adozione di specifiche attività di contrasto sia preventiva in fase di acquisizione dei Punti Vendita o dei clienti titolari di carta sia in fase di monitoraggio mediante i controlli sulle transazioni effettuate sia da Punti Vendita sia dai titolari di carte. Un software specifico assiste il processo di gestione del rischio attraverso la generazione di avvisi in tempo reale o differito, in base a un complesso di regole prestabilito.

## Anti-riciclaggio e contrasto al finanziamento del terrorismo

I fenomeni criminali del riciclaggio di denaro di provenienza illecita e del finanziamento del terrorismo rappresentano una seria minaccia per l'economia legale e per il sistema finanziario, anche in ragione della loro potenziale portata transnazionale. L'evoluzione

e l'ampliamento del tipo di tecnologie offerte sul mercato e fruibili da chi commette i reati di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, anche su larga scala, richiede un costante adattamento dei presidi di prevenzione.

IL D.Lgs. 231/2007, modificato e integrato dal D.Lgs. N. 90/2017, detta la disciplina in materia di prevenzione dell'uso delle risorse finanziarie a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, recependo le disposizioni introdotte con la direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo del 20 maggio 2015, 2015/849 UE, prevedendo disposizioni specifiche anche per gli operatori di gioco.

L'intensità dei presidi di prevenzione e contrasto messi in atto da IGT Lottery, è proporzionata e coerente alla propria esposizione al rischio di riciclaggio e finanziamento del terrorismo, secondo un approccio basato sul rischio (Risk Based Approach), volto

1) LIS Pay, controllata al 100% da IGT Lottery Alla data del 12 aprile 2021 la denominazione sociale di Carta Lis Imel Spa è stata modificata in LIS Pay SpA

a individuare le situazioni da approfondire, monitorando la clientela e la sua operatività. L'obiettivo è evitare che i servizi offerti sul mercato siano utilizzati per perseguire finalità illecite riconducibili al riciclaggio o al finanziamento del terrorismo.

IGT Lottery si è dotata di un complesso impianto di regole interne che definisce responsabilità, e modalità operative, disciplinando i processi destinati alla gestione del rischio di riciclaggio. Tale impianto prevede regolamenti, procedure e manuali operativi liberamente accessibili dalla intranet aziendale, che includono, per esempio, la policy di gestione del rischio di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo e il manuale per la gestione e alimentazione dell'Archivio Unico Informatico. Tra le procedure previste rientrano l'adeguata verifica della clientela, la conservazione dei documenti, dei dati e delle informazioni utili a prevenire, individuare o accertare eventuali attività di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo e a consentire lo svolgimento delle analisi effettuate dalle Autorità e la Segnalazione delle Operazioni Sospette (SOS).

## Giochi

Il Gruppo IGT mantiene un impegno costante nella prevenzione di qualunque rischio di coinvolgimento in attività di riciclaggio di denaro o di finanziamento al terrorismo. A conferma di tale impegno, IGT Lottery si è dotata di strutture di controllo dedicate, ha definito specifici ruoli e responsabilità in Azienda e ha adottato precise politiche e procedure per la prevenzione e la mitigazione dei rischi associati al riciclaggio di denaro e al finanziamento al terrorismo. Nel rispetto dei valori aziendali e del Codice di Condotta, e in ottemperanza alla legislazione vigente, IGT Lottery – in relazione alle società sottoposte alla normativa antiriciclaggio (Lottomatica Scommesse S.r.l. e Lottomatica Videolottere s.p.a) - conduce costantemente attività rivolte a:

- monitorare i cambiamenti della regolamentazione di settore per assicurare la perfetta conformità delle procedure e dei processi aziendali alla disciplina vigente,
- svolgere controlli di due diligence su giocatori, Punti Vendita e fornitori,

- monitorare e analizzare le operazioni di gioco,
- definire - sulla base dei criteri stabiliti dalle Autorità competenti e dell'esperienza acquisita - Key Risk Indicator (KRI) per rilevare potenziali attività sospette,
- investigare le transazioni potenzialmente sospette e, dove necessario, segnalarle all'Unità di Informazione Finanziaria di Banca d'Italia (UIF),
- conservare documenti, dati e informazioni,
- garantire la piena cooperazione con le autorità di regolamentazione e di contrasto,
- fornire a dipendenti ed ai gestori dei Punti Vendita – attraverso un'attività di formazione periodica - gli strumenti adeguati a prevenire, rilevare e denunciare i possibili reati di riciclaggio e finanziamento del terrorismo. Il programma di formazione periodica in materia di Anti-Money Laundering (AML) e Combating the Financing

of Terrorism (CTF) tiene conto del tipo di attività e del livello di esposizione al rischio ed include informazioni sugli ultimi schemi di riciclaggio e finanziamento al terrorismo, aggiornamenti sulla policy AML e le modifiche in ambito normativo,

- gestire flussi informativi verso gli organi di controllo aziendale.

### Servizi finanziari

LIS Pay è dotata di un sistema di controllo dei rischi proporzionato alla complessità e alle dimensioni delle attività condotte e al ventaglio di servizi collegati alla gestione di pagamenti e di attività legate all'emissione di moneta elettronica, che includono controlli di linea, controlli di risk management, verifiche di conformità normativa e verifiche di audit interna. In ossequio alle disposizioni normative vigenti, LIS Pay ha adottato sistemi adeguati e procedure appropriate per assolvere agli obblighi di:

- adeguata verifica della clientela, in modalità semplificata o rafforzata

in ragione dei differenti profili di rischio associati a differenti segmenti di clientela oppure al grado di rischio che il cliente trasferisce all'intermediario,

- conservazione di documenti, dati e informazioni utili per prevenire, identificare qualunque attività di riciclaggio denaro o finanziamento del terrorismo e permettere alle autorità competenti di condurre le analisi più appropriate,
- segnalazione di transazioni sospette ogni qualvolta si conoscano o esistano ragionevoli motivazioni per sospettare che stiano per avvenire, siano avvenute o siano state tentate attività di riciclaggio denaro o finanziamento del terrorismo oppure che i fondi, indipendentemente dalla loro consistenza, siano di provenienza illecita,
- controllo interno,
- valutazione e gestione del rischio, in modo da adottare le misure più appropriate per gestire il

rischio inerente al riciclaggio di denaro o al finanziamento del terrorismo,

- garantire la conformità alle disposizioni in materia e preparare i flussi informativi per comunicare eventuali violazioni alle Autorità competenti,
- comunicazione sulla prevenzione del riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo per informare tempestivamente il legale rappresentante sull'esistenza di operazioni sospette che venissero conosciute nell'esercizio delle funzioni aziendali,
- controlli sull'identità dei clienti, incluse le verifiche sulle transazioni e sull'eventuale presenza di persone politicamente esposte attraverso un software dedicato.

I controlli predisposti da LIS Pay coprono anche l'operatività dei Soggetti Convenzionati abilitati alla prestazione dei servizi di pagamento e moneta elettronica per conto della Società e degli utenti pagatori, mitigando così i rischi di riciclaggio e finanziamento del terrorismo

## UNA COMPLETA STRUTTURA ORGANIZZATIVA ANTI-RICICLAGGIO

In coerenza con quanto previsto dalle vigenti disposizioni in materia di organizzazione, procedure e controlli interni volti a prevenire l'utilizzo degli intermediari a fini di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo, LIS Pay si è dotata di un sistema organizzativo e di controllo nonché di strategie, regole, risorse, procedure e funzioni chiaramente individuate e adeguatamente specializzate idonee ad assicurare un'efficace prevenzione del rischio di riciclaggio. L'articolazione dei compiti e delle responsabilità degli organi aziendali è chiaramente definita e ripartita secondo i seguenti presidi organizzativi:

**IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE** assume una Funzione di Supervisione Strategica, approvando una politica antiriciclaggio che include le linee di indirizzo di un sistema di controlli interni organico e coordinato, funzionale alla pronta rilevazione e alla gestione del rischio di riciclaggio e ne assicura l'efficacia nel tempo.

**LA FUNZIONE DI GESTIONE** è assegnata all'Amministratore Delegato, per l'attuazione degli indirizzi strategici e delle politiche di governo del rischio di riciclaggio, finalizzati alla realizzazione di un sistema di controlli interni funzionale alla pronta rilevazione e alla gestione del rischio di riciclaggio.

**LA FUNZIONE DI CONTROLLO** è svolta dal Collegio Sindacale, attraverso la valutazione sull'osservanza della normativa e sulla completezza, funzionalità e adeguatezza dei sistemi di controllo antiriciclaggio.

**LA FUNZIONE ANTIRICICLAGGIO**, costituita in seno all'organizzazione, valuta l'adeguatezza delle procedure interne e collabora alla definizione del sistema dei controlli interni e delle procedure finalizzato alla prevenzione e al contrasto dei rischi di riciclaggio.

**IL RESPONSABILE DELLA SEGNALAZIONE DELLE OPERAZIONI SOSPETTE (SOS)**, delegato dal Consiglio di Amministrazione, non ha responsabilità dirette in aree operative né è gerarchicamente dipendente da soggetti appartenenti a queste aree. Al Responsabile SOS compete la valutazione delle operazioni sospette e la comunicazione tempestiva all'Unità di Informazione Finanziaria (UIF).

**LA FUNZIONE DI INTERNAL AUDIT**, verifica in modo continuativo il grado di adeguatezza dell'assetto organizzativo aziendale e la sua conformità rispetto alla disciplina di riferimento e vigila sulla funzionalità del complessivo sistema dei controlli interni.

**SOGGETTI CONVENZIONATI**. LIS Pay presta i propri servizi sul mercato attraverso i **Soggetti Convenzionati**<sup>2</sup>, cui delega una parte del processo di adeguata verifica, ovvero l'identificazione del cliente. Nell'ambito dei contratti di collaborazione stipulati con tali collaboratori, LIS Pay indica le regole di condotta a fini antiriciclaggio, fornisce gli strumenti operativi e le procedure, anche informatiche e appronta programmi di formazione specifici e periodici a favore della rete distributiva.

2) *i sensi dell'art. 1 lett. "nn" d.lgs. 231/2007 soggetti convenzionati e agenti: gli operatori convenzionati ovvero gli agenti, comunque denominati, diversi dagli agenti in attività finanziaria iscritti nell'elenco di cui all'articolo 128-quater, commi 2 e 6, TUB, di cui i prestatori di servizi di pagamento e gli istituti emittenti moneta elettronica, ivi compresi quelli aventi sede legale e amministrazione centrale in altro Stato membro, si avvalgono per l'esercizio della propria attività sul territorio della Repubblica italiana;*

## NUOVI PROGETTI ANTI-RICICLAGGIO LIS PAY

Nel corso del 2020, la funzione Anti-Money Laundering (AML) di LIS Pay ha condotto cinque progetti principali:

1. La definizione di un indicatore di rischio per tutti i clienti occasionali, che prende in considerazione alcuni parametri permettendo di modulare ampiezza e profondità dei controlli.
2. Conservazione dei dati a seguito del Provvedimento di Banca d'Italia del marzo 2020. Tale disposizione, estendendo gli oneri di conservazione, comporta la necessità di conservare milioni di transazioni ogni mese.
3. Aggiornamento e affinamento degli indicatori di anomalia per intercettare transazioni sospette.
4. Introduzione di una nuova procedura per inoltrare le Segnalazioni di operazioni Sospette secondo i nuovi standard richiesti introdotta dall'Unità di Informazione Finanziaria (UIF) della Banca d'Italia.
5. Migrazione a un nuovo fornitore per lo screening degli elenchi antiterrorismo utilizzati nella fornitura dei servizi di pagamento.

cui sono esposti i Soggetti Convenzionati. Il protocollo prevede, sulla base dell'attività di monitoraggio, un sistema sanzionatorio graduale, dal richiamo, alla sospensione per un periodo di 15 giorni sino all'eventuale revoca del servizio nei casi ritenuti gravi e particolarmente a rischio. Nel corso del 2020 sono state inviate 7.191 lettere di richiamo, è stata comminata la sospensione del servizio a 274 Soggetti Convenzionati (con la simultanea richiesta a ripetere il training AML) ed è stato interrotto il rapporto con sette collaboratori.

Il sistema di controlli sui Soggetti Convenzionati ha compreso anche una campagna di mystery shopping volta a verificare l'adempimento degli obblighi di identificazione del cliente. La campagna ha previsto lo svolgimento di visite ispettive presso 700 Soggetti Convenzionati, selezionati da un campione della rete nazionale, al fine di valutare le attività di attivazione e/o ricarica delle carte prepagate LIS Pay e la ricarica di una carta prepagata PostePay. La campagna ha evidenziato un sostanziale rispetto delle

procedure di identificazione impartite da LIS Pay. In un'ottica di costante miglioramento delle procedure dedicate alle attività di Antiriciclaggio, all'inizio del 2020 IGT Lottery ha introdotto Kiara, uno strumento per l'automazione di alcune funzioni, tra cui la generazione automatica di indicatori di performance (KPI) e la creazione e gestione delle notifiche di allarme, la gestione automatica del flusso di lavoro inerente a pratiche a più livelli, la reportistica e la compilazione di check list specifiche.

LIS Pay ha stabilito un programma di addestramento e formazione del personale sugli obblighi previsti dalla disciplina anti-riciclaggio, con specifico riguardo all'adeguata verifica della clientela, alla segnalazione interna di un'operazione sospetta e alla gestione degli obblighi su Trasparenza e Privacy. L'attività di formazione riveste carattere di continuità e sistematicità e tiene conto dell'evoluzione della normativa e delle procedure, consentendo un aggiornamento su base continuativa del personale

dipendente e dei Soggetti Convenzionati.

La formazione è avvenuta tramite un corso online erogato sulla piattaforma digitale. Il corso è stato fruito da tutto il personale dipendente e dai colleghi in distacco sulla struttura LIS Pay.

LIS Pay, inoltre, provvede all'erogazione della formazione periodica ai Punti Vendita convenzionati, ai quali è richiesto un continuo aggiornamento sull'evoluzione dei rischi di riciclaggio e sugli schemi tipici della criminalità finanziaria. La formazione avviene su apposito portale attraverso una presentazione che prevede contenuti normativi, case studies e un test finale di verifica.

## Gioco Responsabile

Il Programma di Gioco Responsabile occupa una posizione rilevante all'interno dell'Azienda. IGT Lottery è impegnata nel tutelare e nel supportare il giocatore attraverso la promozione di un ambiente di gioco consapevole e legato agli aspetti positivi dell'esperienza ludica quali divertimento, svago e socializzazione.

A partire dal 2007 IGT Lottery, anticipando la raccomandazione della Commissione Europea del 2014 e la successiva normativa nazionale, si impegna concretamente sui temi di gioco responsabile attraverso lo sviluppo di iniziative e l'adozione di misure volte alla tutela del giocatore. Tutti i prodotti e i servizi sono progettati ed erogati per poter favorire non solo un'esperienza positiva per il giocatore, ma anche per

assistere gli operatori e i Rivenditori durante tutte le fasi di gioco.

Consapevole che il gioco possa rappresentare un problema per una piccola parte di giocatori, IGT Lottery promuove il gioco responsabile insieme all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), e definisce le proprie iniziative grazie all'ascolto e al dialogo costante con i propri stakeholder.



Da sempre intendiamo il gioco come una forma di intrattenimento, in un'ottica di sicurezza, legalità e senza eccessi, promuovendo un approccio sostenibile, equilibrato e di lungo periodo in cui la tutela del giocatore viene messa quotidianamente al centro del nostro operato. Sul tema della protezione dei nostri clienti, oltre ad assolvere a rigorose procedure alle quali dedichiamo grande attenzione, puntiamo soprattutto su una continua innovazione per rendere il nostro programma di Gioco Responsabile un impegno concreto che, oramai da anni, mettiamo al servizio dei giocatori.



Fabio Cairoli  
IGT Lottery  
Amministratore Delegato e Presidente

La Società, quindi, sviluppa le proprie iniziative attraverso un'attenta pianificazione e realizzazione di progetti focalizzati su tre direttrici:

- prevenzione del gioco minorile

- prevenzione del gioco eccessivo
- supporto ai giocatori problematici.

Il programma, che permette di presidiare tutto il processo

di gestione del gioco con la corretta consapevolezza e attenzione ai suoi impatti sociali, è costituito da 10 aree di intervento:

**PROGRAMMA DI GIOCO RESPONSABILE**



L'intero processo di gestione delle istanze inerenti al Gioco Responsabile, può essere rappresentato descrivendo come IGT

Lottery adotti un approccio collaborativo, si impegni ad erogare un'adeguata formazione agli attori coinvolti, promuova un

corretto comportamento attraverso efficaci azioni di comunicazione e, infine, dimostri l'efficacia delle iniziative intraprese.

## Collaborare

IGT Lottery, consapevole che un approccio eccessivo al gioco sia da disincentivare, promuove il Gioco Responsabile in collaborazione con l'ADM, affinché il gioco continui ad essere inteso come un semplice intrattenimento.



## DA GRANDI SI GIOCA! UN'INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEL GIOCO DEGLI ITALIANI

Nel corso del 2020 IGT Lottery ha svolto, in collaborazione con SWG, Formiche e Kratesis, la ricerca "Da grandi si gioca! Dare valore al gioco buono": un'indagine quali-quantitativa ad ampio spettro sia sulla percezione del gioco che sul rapporto tra gli italiani e il gioco stesso.

Obiettivo del progetto è valorizzare il lato buono del gioco rimettendo al centro della narrazione il desiderio del giocatore di essere percepito come una persona che gioca per piacere.

La ricerca ha fornito un'ampia rappresentazione dei diversi aspetti del gioco a partire da come la stessa definizione "giocare" cambi significato nel passaggio dall'infanzia all'età adulta. Proiettato nell'età adulta,

Le iniziative di Gioco Responsabile di IGT Lottery vengono definite grazie alla cooperazione con diversi interlocutori nazionali ed internazionali, come ad esempio:

### ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA



### UNIVERSITÀ ED ENTI DI RICERCA



### ESPERTI DI GIOCO RESPONSABILE



La collaborazione implica, naturalmente, un dialogo costante con tutti gli interlocutori interni all'Azienda, con il coinvolgimento diretto delle unità di business, dell'intera area commerciale e del contact center.

“giocare” non è più sinonimo di “libertà”, ma diventa un'azione specifica e in questo passaggio subentrano ulteriori tematiche relative al “vincere” e al “denaro”, con la conseguente associazione ai concetti di “rischio” e “azzardo”.

I trend emersi dall'indagine sono il recupero dell'accezione positiva del concetto di gioco

che rimanda al senso di libertà, alla gioia e alla spensieratezza con un combinato di azioni di controllo (es. vs. illegalità) e azioni di alleggerimento della percezione del soggetto che gioca.

I giocatori, quindi, sono i primi a reclamare che venga riconosciuta la loro libertà di divertirsi consapevoli dei propri limiti e lontani dai pregiudizi.



## FORMAZIONE SPECIFICA PER I RIVENDITORI

Nel corso dell'anno ha avuto seguito l'attività formativa sul gioco responsabile dedicata ai rivenditori. Il corso, accessibile tramite il Portale Rivenditori, presenta dei nuovi moduli che approfondiscono le tematiche relative al "Divieto di gioco ai minori di 18 anni" e al "Giocatore problematico". Tale nuova versione ha previsto l'aggiornamento dei contenuti e una nuova veste grafica per migliorare la fruizione del corso e facilitare l'apprendimento degli elementi fondamentali di gioco responsabile. Per ogni argomento viene rappresentata una situazione che potrebbe verificarsi all'interno del Punto Vendita e viene spiegato il corretto comportamento da tenere al fine di gestire le situazioni critiche. Al superamento di un test finale per la valutazione dell'apprendimento, viene rilasciato un attestato da conservare presso il Punto Vendita.

### Sensibilizzare

IGT Lottery pone particolare attenzione alla preparazione di tutte le figure professionali, affinché la cultura della responsabilità si affermi a qualunque livello dell'organizzazione. L'attività formativa, rivolta a tutti i dipendenti, è un elemento costante del Programma di Gioco Responsabile che prevede anche sessioni più approfondite per le figure professionali direttamente coinvolte nella relazione con i giocatori.

In particolare, nel corso del 2020 si sono tenute specifiche sessioni formative per i nuovi operatori di call center, mirate a garantire una conoscenza degli argomenti e degli strumenti fondamentali

del gioco responsabile necessaria allo svolgimento delle quotidiane attività di supporto ai giocatori. Per tutti i componenti della forza vendite, invece, è stato realizzato un video incentrato sulle tematiche di particolare interesse per la gestione delle attività all'interno dei Punti Vendita, al fine di migliorare il supporto ai giocatori e alla rete vendita.

Alla ordinaria attività di formazione si uniscono, durante l'anno, gli aggiornamenti periodici sulle iniziative e sulle tematiche di gioco responsabile, distribuiti attraverso i canali di comunicazione dedicati e grazie alla partecipazione agli eventi on-line ad essi dedicati.

## Comunicare

IGT Lottery esegue preventivamente una valutazione del rischio sociale anche di tutte le comunicazioni verso i suoi clienti, in ottemperanza a quanto previsto dal DL 13 settembre 2012, n. 158 (c.d.

Decreto Balduzzi) e delle disposizioni previste nel DL 12 luglio 2018 n. 87 (c.d. Decreto Dignità) che sancisce il divieto di qualsiasi forma di pubblicità, anche indiretta, relativa a giochi o scommesse con vincite in denaro.

Tutti i canali digitali di gioco

dell'Azienda presentano messaggi informativi inerenti al gioco responsabile, come per esempio le informazioni sulle probabilità di vincita, nonché diverse formule di avvertimento, tra cui il divieto di gioco per i minori.

Tali indicazioni sono presenti anche su cartelli specifici, forniti da IGT Lottery ai Punti Vendita, per informare i giocatori sui rischi del gioco eccessivo e per comunicare con il Telefono Verde Nazionale per le problematiche legate al Gioco d'Azzardo (TVNGA). In particolare, per quanto riguarda i minori, oltre al divieto di gioco, all'esterno di sale viene esposto anche il divieto di ingresso in conformità al Decreto Balduzzi.

Con l'obiettivo di favorire una corretta esperienza di gioco, particolare attenzione è stata dedicata alla sezione online. All'interno del profilo del conto gioco online, il giocatore può consultare il saldo e i movimenti effettuati e, nelle pagine "Gioco Responsabile", sono a disposizione tutte le informazioni e gli strumenti di autolimitazione, autoesclusione e autovalutazione, nonché i

**Tutti i giochi con vincite in denaro sono vietati ai minori di 18 anni. Facciamo girare la voce.**



**Il rispetto del divieto è la prima regola da seguire**

Campagna informativa a tutela dei minori promossa da IGT

La legge n. 111 del 15/07/2011 vieta ai minori di anni 18 di accedere ai giochi con vincita in denaro

riferimenti di supporto. In particolare, è obbligatorio ai fini dell'apertura del conto gioco, impostare una soglia massima di deposito settimanale, ma il giocatore può stabilire anche i limiti di spesa giornalieri e mensili che possono essere modificati in base alle proprie disponibilità; infine può decidere di autoescludersi temporaneamente o in maniera permanente dal proprio conto gioco.

Tutti i messaggi relativi alla promozione di un gioco consapevole, nonché al divieto di gioco ai minori, sono visibili anche sulle schermate delle Video Lottery Terminal (VLT) presenti nelle sale gioco. La soluzione per il gioco responsabile, implementata all'interno dei terminali, fornisce al giocatore i relativi strumenti di autolimitazione attraverso i quali è possibile personalizzare l'impostazione dei tempi di gioco e dei limiti di puntata.

Inoltre, con l'obiettivo di promuovere presso i Punti Vendita un ambiente di gioco consapevole e sicuro legato agli aspetti positivi dell'esperienza ludica, nel

corso del 2020 sono state fornite attraverso il portale rivenditori dei nuovi materiali di comunicazione con gli elementi fondamentali di gioco responsabile per garantire che il gioco resti sempre un piacere.

Per continuare ad aumentare la conoscenza del divieto di gioco ai minori, nel 2020 IGT Lottery ha proseguito con la campagna di sensibilizzazione "Facciamo girare la voce" utilizzando i diversi mezzi sia di stampa nazionale e locale che web.

### Dimostrare

IGT Lottery ha affinato nel tempo un processo fondamentale per contribuire alla prevenzione del gioco problematico.

IGT Lottery utilizza la piattaforma GamGard come strumento di valutazione del potenziale di rischio di ogni nuovo prodotto, prima del lancio sul mercato.

La piattaforma valuta la probabilità che un gioco possa rappresentare elementi di rischio di gioco problematico per un giocatore vulnerabile, identificando le caratteristiche critiche del gioco in esame. Tali caratteristiche, quindi, possono

essere modificate per bilanciare correttamente gli elementi di divertimento e di rischio complessivo.

In questo modo, i parametri di rischio sono resi parte integrante della fase progettuale dei giochi, al fine di evitare la creazione di prodotti che possano presentare elementi in grado di aumentare il rischio di gioco problematico.

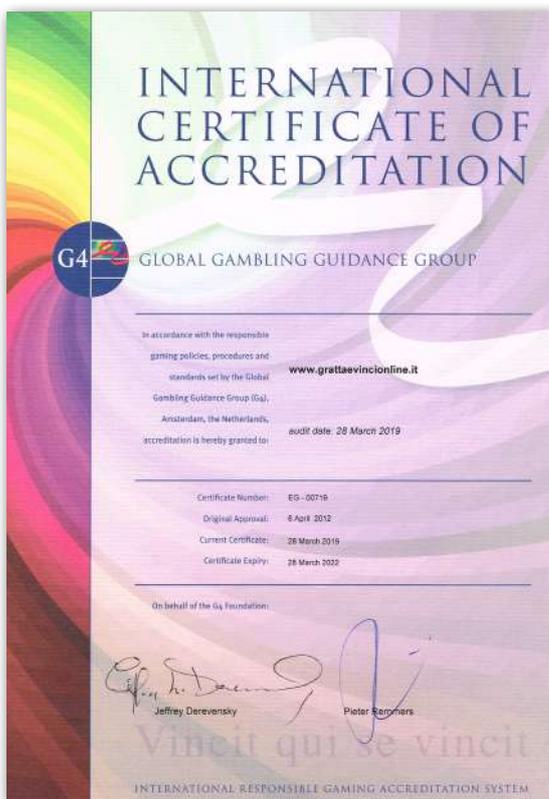
IGT Lottery dal 2009 detiene la certificazione di Gioco Responsabile di European Lotteries (EL) e di World Lotteries Association (WLA) a conferma che il proprio Programma di Gioco Responsabile è stato ritenuto pienamente in linea con gli standard stabiliti da EL e WLA. Inoltre, tutti i portali di gioco IGT Lottery hanno ottenuto la certificazione internazionale biennale di conformità agli standard di Gioco Responsabile rilasciata da Global Gambling Guidance Group - G4.

A fine 2020, dopo aver portato a termine la valutazione intermedia, IGT Lottery ha ottenuto con successo la conferma dell'allineamento con lo standard di Gioco Responsabile di EL.

Oltre a certificare la capacità di progettare e organizzare attività efficaci di gioco responsabile, i riconoscimenti

premiano la volontà di IGT Lottery di condurre una costante attività di ricerca finalizzata al miglioramento

dei programmi e dei processi interni di sensibilizzazione e formazione.







# 5.

Il supporto

alla comunità

VOGLIAMO ESSERE UNA PRESENZA ATTIVA E PARTECIPE NEL TESSUTO SOCIALE, PRIVILEGIANDO PARTNERSHIP DI LUNGO PERIODO CON ASSOCIAZIONI BEN RADICATE A LIVELLO LOCALE E PRESENTI DA TEMPO SUL TERRITORIO.

ABBIAMO FOCALIZZATO GLI AMBITI DI AZIONE IN CUI POSSIAMO AVERE UN IMPATTO SOCIALE PIÙ SIGNIFICATIVO, CON PARTICOLARE ATTENZIONE ALLE FASCE PIÙ DEBOLI, NEL 2020 LE PIÙ PENALIZZATE DALLA PANDEMIA.

LE NOSTRE PERSONE SONO INCORAGGiate A IMPEGNARSI IN ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLE COMUNITÀ LOCALI, NEL 2020 ANCHE IN FORMA DI PARTECIPAZIONE DIGITALE/VIRTUALE.





**INNOVAZIONE TECNOLOGICA  
E SVILUPPO DELLE  
COMPETENZE DIGITALI**

**FORMAZIONE DEI GIOVANI  
E INSERIMENTO NEL MONDO  
DEL LAVORO**



**VALORIZZAZIONE  
DEI GIOVANI E SOSTEGNO  
ALLE FAMIGLIE IN DIFFICOLTÀ  
E AD ASSOCIAZIONI  
E NON PROFIT DEL TERRITORIO**



**TUTELA E VALORIZZAZIONE  
DEL PATRIMONIO ARTISTICO,  
CULTURALE E PAESAGGISTICO  
ITALIANO**

## Il supporto alla comunità

Da sempre l'Azienda sostiene progetti nell'interesse della collettività e condivide i valori alla base dell'idea di crescita sostenibile. La formazione dei giovani, l'inclusione sociale, l'innovazione tecnologica e la valorizzazione del patrimonio storico-artistico italiano rappresentano i cardini sui quali si fonda l'impegno aziendale verso la comunità.

Durante il difficile anno della pandemia, questo approccio funzionale al sostegno delle organizzazioni e della loro missione è diventato essenziale, soprattutto per contribuire alla gestione di esigenze non previste e urgenti. Le priorità di intervento di IGT Lottery sono state, infatti, parzialmente modificate per perseguire Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) maggiormente inerenti ai bisogni primari della comunità.

### Investiamo in progetti per la comunità

Nell'ambito di una strategia finalizzata alla creazione di valore, IGT Lottery si focalizza su iniziative in grado di concretizzare i concetti che guidano le azioni dell'Azienda. Il sostegno alla crescita della comunità è orientato a:

- supportare iniziative su tutto il territorio finalizzate allo sviluppo delle competenze digitali dei giovani e dell'innovazione tecnologica,
- sostenere progetti per

la valorizzazione dei giovani e nel sostegno alle famiglie in situazioni di difficoltà, anche attraverso percorsi di formazione sportiva e di inclusione sociale,

- promuovere percorsi formativi volti a facilitare l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro,
- preservare il valore del territorio, attraverso la conservazione del patrimonio artistico, culturale e paesaggistico dell'Italia.



Il progetto nasce con lo scopo di colmare il gap di competenze in ambito digitale e per far sì che i più giovani possano avere a disposizione un set di conoscenze in grado di rispondere alle richieste del mondo del lavoro, contribuendo al contempo a ridurre le disuguaglianze sociali.

IGT Lottery crede fortemente che i giovani debbano essere protagonisti del proprio futuro e che la tecnologia, unita alla formazione, sia un valido strumento per imparare a sviluppare un pensiero critico, informarsi, emanciparsi, competere con i propri coetanei di tutto il mondo e prepararsi alle opportunità professionali del domani. La pandemia, inoltre, ha imposto una decisa accelerazione digitale, evidenziando la necessità di approfondire la conoscenza di materie STEAM (Scienze, Tecnologie, Engineering/Ingegneria, Arte e Matematica).

### Il progetto

High Tech High School è un progetto di formazione digitale gratuito che si rivolge a ragazzi dai 14 ai 18 anni provenienti da contesti sociali e territoriali difficili. In questa prima edizione sono stati coinvolti gli studenti del Liceo Scientifico Statale Gaetano Salvemini di Bari e l'Istituto d'Istruzione Superiore J.C. Maxwell di Milano. Durante i laboratori, erogati online in seguito all'emergenza sanitaria, i partecipanti sono stati guidati da esperti educatori all'uso delle nuove tecnologie, affrontando sfide di programmazione, design ed elettronica come, per esempio, lo sviluppo di Web APP, progetti di Internet of Things e Intelligenza Artificiale nonché Realtà Virtuale, Realtà Aumentata, Design e Grafica 2D e 3D. La seconda edizione di High Tech High School, prevista nel primo semestre del 2021, sarà estesa anche alle città di Catania e Roma. Sarà inoltre avviato un percorso di formazione digitale rivolto ai docenti delle scuole coinvolte nel progetto.

### I NUMERI DEL PROGETTO



**2** CITTÀ  
BARI e MILANO



**24** ORE  
di FORMAZIONE  
per studente



**192** LEZIONI  
da 1.5 H



**216**  
PARTECIPANTI



**PER AFFRONTARE  
CON LO SPORT LE  
DIFFICOLTÀ INDOTTE  
DALLA PANDEMIA**

Il progetto Joy Point nasce con l'obiettivo di garantire il diritto allo sport a tutti e di avvalersi della pratica sportiva per promuovere l'integrazione e l'inclusione sociale di bambini e ragazzi a rischio emarginazione e in condizione di disagio socio-economico e/o psico-fisico. Inoltre, le limitazioni conseguenti alla pandemia hanno avuto un impatto significativo sulle

categorie più vulnerabili, come quella dei più giovani e dei minori a rischio di emarginazione sociale. Con questi presupposti e con lo scopo di assistere le famiglie verso un ritorno alla normalità, il progetto Joy Points è nato con la collaborazione della onlus Sport Senza Frontiere come iniziativa multi-sportiva a scopo riabilitativo per:



**CONTRASTARE**

le ricadute negative e i danni collaterali legati all'esperienza della quarantena



**COLMARE**

il gap di esperienza cognitivo-motorio dovuto alle ridotte competenze maturate negli ultimi mesi



**GARANTIRE**

l'accessibilità alla pratica sportiva, come diritto fondamentale per la crescita e lo sviluppo, da parte di minori a rischio emarginazione



**AUMENTARE**

il benessere psico-fisico di minori in condizione di disagio dal punto di vista motorio, sociale e relazionale



**DIFFONDERE**

una cultura della prevenzione e l'importanza di corretti stili di vita e favorire la diffusione dei valori dello sport

Nelle città di Roma, Napoli, Milano, Torino, Bergamo e Rieti da giugno a settembre 2020 sono stati allestiti micro-campi estivi gratuiti dedicati a circa 400 minori, nel rispetto delle misure di distanziamento sociale e protezione individuale.



Da tempo l'Azienda si impegna a valorizzare i giovani e a sostenere le famiglie in situazioni di difficoltà, anche attraverso percorsi di formazione sportiva e d'inclusione sociale. In questo difficile momento di ripresa, lo sport può costituire un'importante occasione di socializzazione in sicurezza per trasmettere fiducia ai ragazzi, soprattutto dopo un lungo periodo d'isolamento.

**Fabio Cairolì**

IGT Lottery

Presidente e Amministratore Delegato

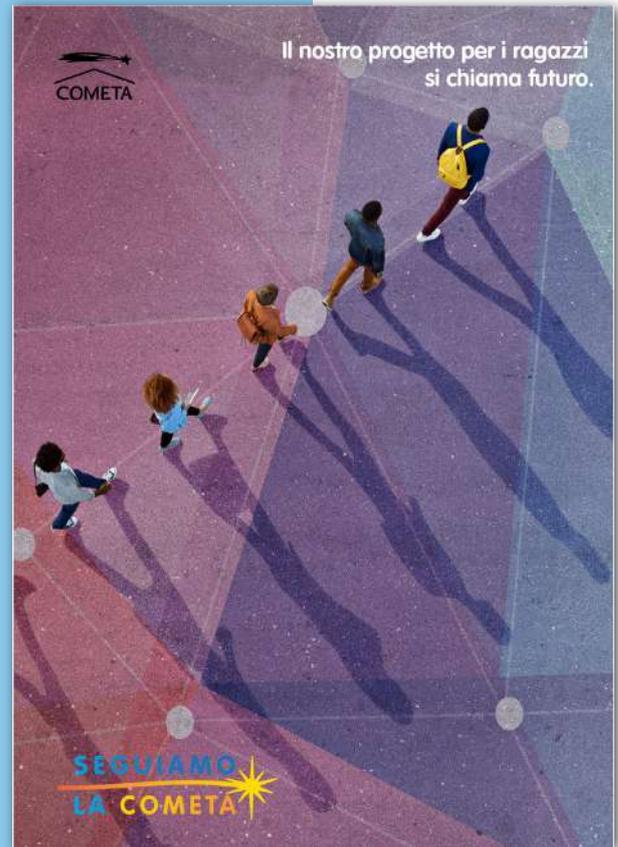


## SEGUIAMO LA COMETA



Seguiamo la Cometa è il progetto IGT Lottery ideato nel 2019 per sostenere i ragazzi della Scuola Oliver Twist durante l'intero ciclo formativo e accompagnarli passo a passo verso il futuro. Una partnership che unisce l'impegno di IGT Lottery e l'esperienza trentennale di Cometa.

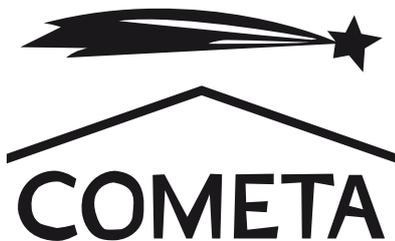
Nel 2020 è stato inoltre avviato un corso di formazione gratuito di 6 incontri rivolto a tutti i ragazzi che frequentano il quarto anno della Scuola Oliver Twist (o neodiplomati uscenti dalla scuola) per favorire l'ingresso dei ragazzi nel mondo del lavoro, grazie a percorsi personalizzati di orientamento, programmi di mentorship e corsi per l'acquisizione di soft skills. Per IGT Lottery, collaborare con Cometa significa contribuire concretamente a costruire un'eccellenza pedagogica, ma anche una casa accogliente e inclusiva per i giovani a rischio di dispersione scolastica e sociale. Perché un Paese che non investe nei giovani è un Paese che perde futuro.



### LA FONDAZIONE COMETA

Nata nel 2000 a sostegno dei percorsi di affido di bambini in difficoltà, nel tempo l'associazione ha sviluppato un sistema didattico innovativo e fondato la Scuola Oliver Twist, dove si favorisce la formazione per prevenire le difficoltà della crescita e contrastare la dispersione scolastica. Cometa oggi si occupa di oltre 1.300 bambini e ragazzi, fra quelli affidati alle famiglie, quelli in affido diurno e quelli che frequentano le scuole interne, i corsi sportivi o di reinserimento professionale. La Scuola Oliver

Twist garantisce l'intero ciclo formativo, fino all'inserimento lavorativo, per i ragazzi che frequentano il liceo scientifico artigianale e i corsi professionali di tessile, falegnameria e servizio in sala e bar. Tutti i percorsi formativi della scuola professionale sono organizzati come botteghe artigianali, per permettere ai ragazzi di acquisire conoscenze e abilità in un contesto di formazione vicino a quello lavorativo. Lo straordinario successo del sistema pedagogico di Cometa è rappresentato dal recupero del 100% dei ragazzi in dispersione scolastica e dal 75% dei ragazzi che trovano impiego entro 7 mesi dal diploma.





Generazione Cultura nasce con lo scopo di potenziare le competenze di giovani neolaureati in diverse discipline, valorizzando al contempo il patrimonio artistico e culturale del Paese.

Con il progetto Generazione Cultura, giunto alla quarta edizione, IGT Lottery ha dato a giovani neolaureati di età inferiore ai 27 anni, selezionati attraverso un bando pubblico, la possibilità di partecipare gratuitamente a circa 200 ore d'aula di alta formazione presso la LUISS Business School, una delle più importanti scuole di management europee ed uno stage retribuito di sei mesi presso oltre 30 tra le più prestigiose istituzioni culturali del nostro Paese.

A causa della pandemia, i ragazzi hanno svolto lo stage in modalità smart, portando comunque a termine con successo il percorso formativo e professionale, sviluppando le proprie competenze.

A completamento del percorso, i partecipanti sono stati valutati in base all'efficacia della formazione sul livello di conoscenza degli argomenti trattati e sull'impatto che questi hanno avuto sui comportamenti lavorativi sperimentati durante lo stage. Nelle quattro edizioni, Generazione Cultura ha raccolto 2.381 candidature e selezionato 200 candidati di talento di cui il 30% ha continuato a diverso titolo a lavorare presso le istituzioni.

I NUMERI DELLA QUARTA EDIZIONE

**600**  
CANDIDATURE  
(2.381 totali)

**41%**  
CANDIDATI  
PROVENIENTI  
DALLE REGIONI DEL SUD

**76%**  
PARTECIPAZIONE  
FEMMINILE



Generazione Cultura c/o Villa Blanc di Luiss Business School

## L'OPPORTUNITÀ DI PROMUOVERE L'ARTE ITALIANA

Il patrimonio artistico-culturale italiano rappresenta un'opportunità di crescita economica per il Paese e può diventare una grande attrazione professionale per i giovani. Proprio con l'obiettivo di offrire a giovani di talento la possibilità di sviluppare nuove professionalità nel settore della cultura per accedere al

mondo del lavoro, il progetto prevede la creazione di un percorso virtuoso tra Istituzioni, Università, Territorio e Impresa, in grado di aiutare anche le istituzioni culturali ad innovare la propria offerta grazie al contributo propositivo dei giovani. Il progetto Generazione Cultura di IGT Lottery riflette l'intenzione di valorizzare il futuro dei giovani e il patrimonio culturale italiano. Quest'ultimo rappresenta la maggiore ricchezza del Paese,

ma non riesce ad innovare la propria proposizione per diventare più attrattivo ed incrementare flussi turistici e visitatori. Nonostante l'Italia conti il maggior numero di Siti Unesco al mondo, manca ancora quello spunto imprenditoriale, quell'innovazione che possa trasformare il patrimonio artistico e culturale italiano in un'opportunità di crescita economica ed una grande attrazione professionale per i giovani.



## IL RESTAURO DEL "RITRATTO DI LEONE X" E DELL'AFFRESCO DELLE "SIBILLE E PROFETI" DI RAFFAELLO



IGT Lottery è impegnata da anni a sostegno della tutela e della valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del Paese, con interventi di conservazione e restauro delle opere d'arte. L'obiettivo è di restituire la rinnovata bellezza del patrimonio artistico universale.

Il 2020 è stato un anno importante per l'arte: si sono celebrati i 500 anni dalla scomparsa di Raffaello, il genio di Urbino che, insieme a Michelangelo e Leonardo, compone il vertice ideale dell'arte del Rinascimento.

Per celebrare l'artista IGT Lottery ha finanziato due importanti restauri: Il Ritratto di Leone X tra i cardinali Giulio de' Medici e Luigi de' Rossi e l'affresco "Ciclo delle Sibille e Profeti" conservato nella Cappella Chigi all'interno della Basilica di Santa Maria della Pace a Roma.

### Il Ritratto di Leone X tra i cardinali Giulio de' Medici e Luigi de' Rossi

L'opera su tavola, dipinta da Raffaello nel 1518 allo scopo di rappresentare Papa Leone X alle nozze del nipote Lorenzo de' Medici, Duca di Urbino, proviene dalla Galleria degli Uffizi di Firenze. Il quadro è considerato uno dei capolavori della produzione dell'artista.

Il sostegno di IGT Lottery nell'intervento di restauro, a cura dell'Opificio delle

Pietre Dure di Firenze, ha consentito di utilizzare le più innovative tecnologie per un'indagine diagnostica completa e approfondita, che ha evidenziato la necessità di intervenire sul supporto ligneo e sulla superficie pittorica a causa di un'alterazione delle vernici e a ritocchi di antichi restauri.

Il capolavoro è stato esposto nella grande mostra dedicata a Raffaello alle Scuderie del Quirinale a Roma.



Raffaello - Ritratto di Leone X con i Cardinali Giulio de' Medici e Luigi de' Rossi  
Gallerie degli Uffizi - Firenze

## Affresco Sibille e Profeti

Grazie al contributo di IGT Lottery, è stato intrapreso un intervento di restauro che ha interessato la Cappella Chigi presso la Basilica di Santa Maria della Pace a Roma e in particolare, l'affresco che il mecenate Agostino Chigi commissionò a Raffaello probabilmente nel 1514. Il restauro realizzato tra febbraio e giugno 2020 ha portato alla luce due scoperte molto importanti:

- Raffaello dipinse direttamente sull'intonaco, senza utilizzare un disegno preparatorio, a dimostrazione di una geniale e assoluta padronanza della tecnica pittorica. Questa scoperta ha permesso di distinguere le parti dipinte da Raffaello da quelle eseguite dai suoi allievi.
- La scoperta delle lesene rimaste nascoste per più di 400 anni rivela un'opera che

unisce architettura, pittura e decorazione. Il restauro ha restituito una decorazione

a grottesche ed oro che prolunga lo spazio reale dell'opera.



Foto: Andrea Jemolo

In un'ottica di sussidiarietà, negli ultimi anni, IGT Lottery ha scelto di concentrare le risorse su iniziative dirette alle fasce più deboli della popolazione, privilegiando gli interventi a favore di bisogni primari come l'assistenza sanitaria, in collaborazione con gli Enti del Terzo Settore (ETS), creando sinergie tra pubblico, privato ed ETS e rinsaldando il legame con

il territorio al quale viene destinata la restituzione di una parte della ricchezza generata dall'Azienda.

Al fine di distribuire gli interventi al maggior numero possibile di enti e progetti, l'impegno di IGT Lottery è volto, da un lato, al sostegno di attività pluriennali e dall'altro all'integrazione ogni anno

di nuovi stakeholder. Negli interventi, IGT Lottery privilegia la partnership con associazioni radicate a livello locale, presenti da tempo sul territorio, che lavorano in collaborazione con enti pubblici coinvolti nei progetti, che offrono servizi gratuiti ai cittadini e che dimostrano elevati livelli di efficienza, valutati sulla base dei seguenti parametri:

- elevato rapporto tra numero di utenti e personale impiegato;

- prevalente presenza di volontari adeguatamente formati;

- prevalente impiego delle risorse economiche sui progetti finanziati;

- bassa incidenza dei costi di gestione e di comunicazione.

La selezione degli enti beneficiari e gli importi delle liberalità sono condivisi a livello globale con IGT attraverso il Social Impact Committee (SIC), cioè il Comitato per l'Impatto Sociale, composto di manager in rappresentanza di diversi settori

di attività all'interno di IGT. Con cadenza almeno trimestrale, il Comitato riceve una sintesi delle richieste pervenute per valutarne l'ammissibilità o richiedere ulteriori informazioni. Il Comitato, inoltre, assicura che il processo di selezione rispetti la procedura aziendale e che le decisioni sui fondi erogati siano corrette e trasparenti.

### KOMBOLEO L'ARTE DEL GIOCO E IL SUO VALORE EDUCATIVO

In collaborazione con Amref, IGT Lottery ha sostenuto i costi per l'invio di Komboleo, un gioco da tavola, a 600 famiglie in condizioni di fragilità nelle città di Torino, Genova, Milano, Padova, Pisa, Pontedera, Roma, Napoli, Palermo. Komboleo è un'offerta ludica e divertente rivolta ai bambini di età 6-12 anni, uno strumento per imparare a cooperare, a conoscere e a gestire le emozioni. Il gioco può aiutare i bambini anche a riflettere su quanto sta accadendo nella propria città, nazione e mondo intero, e alle risposte messe in atto insieme per il bene di tutti.

### FONDAZIONE ISAL BORSE DI STUDIO E DI RICERCA

Attraverso la Fondazione Isal, che dal 2007 promuove la ricerca nell'ambito della terapia del dolore, IGT Lottery sostiene una borsa di studio per uno dei ricercatori coinvolti nella ricerca di un marker biologico funzionale alla diagnosi laboratoristica oggettiva di Dolore Cronico da Fibromialgia e Osteoartrosi. La Sindrome Fibromialgica è una condizione di dolore cronico che colpisce dal 2 al 5% della popolazione mondiale. Solo nel contesto europeo, la malattia è stata diagnosticata a 14 milioni di persone.

### FORMAZIONE A SAN PATRIGNANO

IGT Lottery sostiene il percorso formativo per uno dei ragazzi o delle ragazze ospiti della struttura, mirato all'acquisizione di competenze specifiche nei settori della grafica e della produzione audiovisiva per garantire una preparazione completa e di alto livello rispetto ad un mercato del lavoro in continua evoluzione.

### CLOWN TERAPIA ALL'OSPEDALE BAMBINO GESÙ

IGT Lottery sostiene le attività di Clown terapia svolte dall'associazione Andrea Tudisco presso il reparto di Nefrologia dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù di Roma, a beneficio dei giovanissimi pazienti ricoverati nella struttura.

### FONDAZIONE ITALIA SOCIALE

IGT Lottery ha aderito alla Fondazione Italia Sociale, nata nel 2016 per volontà dello Stato allo scopo di rappresentare una fondazione nazionale finalizzata ad aumentare le risorse private da dedicare a iniziative e progetti sociali di dimensioni tali da generare un impatto su tutto il Paese. Una novità assoluta nel panorama della filantropia italiana, modellata sull'esempio delle grandi fondazioni di altre nazioni (King Baudouin Foundation - Belgio, Fondation de France - Francia, Charity Aid Foundation - Regno Unito).

### CAMPUS BIO-MEDICO ADOTTA UNO STUDENTE

Presso il Campus Bio-Medico di Roma, IGT Lottery sostiene il progetto "Adotta uno studente" finalizzato all'erogazione di due borse di studio destinate ad altrettanti studenti frequentanti il corso di laurea Magistrale in Ingegneria Chimica per lo sviluppo sostenibile.

### COSTRUIAMO IL FUTURO

IGT Lottery ha sostenuto la Fondazione "Costruiamo Il Futuro" che ha istituito il premio Costruiamo il Futuro – la solidarietà cambia il mondo con il quale vengono aiutate concretamente le piccole associazioni di volontariato e sportive che realizzino iniziative e progettualità a sostegno dei giovani, dei bambini e delle fasce deboli e disagiate della popolazione. La Fondazione rivolge la propria attività a tutti i cittadini che, a livello locale e nazionale, sociale e imprenditoriale, intendono impegnarsi nello studio e nell'applicazione del principio di sussidiarietà.

### SOSTEGNO A MAKE-A-WISH® ITALIA ONLUS

IGT Lottery collabora con Make-A-Wish® Italia Onlus, con la missione di esaudire i desideri di bambini di età compresa tra 3 e 17 anni, affetti da malattie gravi affinché ricevano gioia, speranza e la forza per lottare. Un desiderio che si realizza, per un bambino affetto da gravi patologie, è un potente pensiero positivo che dà la gioia e la forza di lottare, affrontando al meglio le terapie, e aiuta sia lui che la sua famiglia a ritrovare la speranza. Grazie a questo progetto, Annalisa, Milo, Nadia e Cristian hanno potuto esaudire il proprio desiderio.

## Ci impegniamo in prima persona

Le iniziative di volontariato intraprese dal personale di IGT Lottery sono coerenti con i programmi esistenti della capogruppo IGT e permettono ai dipendenti di dare supporto a organizzazioni no-profit locali scelte da loro stessi.

### #IGTcares VOLONTARIATO VIRTUALE 2020

Le attività di volontariato alle quali i dipendenti di IGT Lottery hanno preso parte nel 2020 sono naturalmente state caratterizzate dalla partecipazione virtuale/digitale, necessaria per il rispetto delle misure a tutela della salute pubblica. IGT Lottery ha quindi stabilito un contatto con le Organizzazioni Non Governative (ONG) e concordato quali attività da svolgere a distanza potessero essere destinate ai dipendenti.

Su indicazione delle organizzazioni coinvolte, i

volontari di IGT Lottery hanno contribuito a creare cartoline digitali, trasferire conoscenze su software e piattaforme digitali e svolgere traduzioni, oltre a collaborare alla revisione di Bilanci Sociali, alla creazione di database e alla trascrizione di eventi.

Sebbene le attività richieste non fossero, in una certa proporzione, strettamente correlate alla missione delle ONG, IGT Lottery ha potuto offrire la propria esperienza di Azienda multinazionale nel settore digitale, con particolare

riferimento agli aspetti di organizzazione interna e di archiviazione spesso comprensibilmente carenti nelle organizzazioni del terzo settore. A seguito della creazione di gruppi virtuali tramite applicazioni smart, ogni giorno i team venivano contattati e coinvolti in varie attività necessarie alla struttura richiedente.

Il volontariato a distanza si è rivelato molto coinvolgente ed ha avuto un impatto positivo molto forte su colleghi e ONG, nonostante la partecipazione si sia ridotta di circa il 40% rispetto all'anno precedente e considerate le circostanze legate alla situazione di emergenza sanitaria globale.

“Il vostro contributo è stato indispensabile e ogni attività che avete svolto sarà utile per il lavoro e gli eventi di raccolta fondi che ci aspettano nei prossimi mesi.

Ci auguriamo di poterci incontrare presto di persona, dopo questo periodo così tumultuoso, e ci auguriamo di potervi avere di nuovo al nostro fianco in futuro.”

**Irene Del Vecchio**

Parent Project Onlus

Corporate Fundraiser

IGT e IGT Lottery incoraggiano i dipendenti ad impegnarsi attivamente con le organizzazioni impegnate in attività di supporto alle

comunità locali. I programmi Matching Gifts e Dollars for Doers rappresentano l'impegno a livello globale nei confronti di programmi

di assistenza finalizzati a imprimere un impatto positivo sulle comunità locali in aree critiche della vita quotidiana.



MATCHING GIFTS

Il programma Employee Matching Gifts è un modo con cui IGT sostiene gli interessi di beneficenza dei propri dipendenti, abbinando i loro contributi finanziari individuali a organizzazioni di beneficenza qualificate. I dipendenti possono effettuare una donazione a favore di un'associazione scelta personalmente, per la quale, previa approvazione, IGT emetterà un assegno all'organizzazione di beneficenza.



DOLLARS FOR DOERS

Il programma Dollars for Doers, invece, permette ai dipendenti, che già svolgono attività a valenza sociale per almeno 25 ore all'anno, di ottenere un contributo annuale dall'Azienda a beneficio dell'organizzazione presso cui svolgono volontariato.

**SUPPORTARE LA RICERCA MEDICA E DIVULGARE LA CIRCOLARITÀ DELLE INFORMAZIONI ATTRAVERSO LA CONDIVISIONE DEL PROPRIO PATRIMONIO CONOSCITIVO E LA SOLIDARIETÀ.**



Capita spesso di non pensare a quanto un semplice gesto di responsabilità sociale possa valere in termini di supporto alla collettività. Ma quando due delle mie più care amiche hanno ricevuto la diagnosi della malattia, mi sono informata e ho capito che affligge molte più persone di quanto pensassi, specialmente le giovani donne. A quel punto mi sono sentita totalmente coinvolta e ho voluto supportare l'associazione". Mariangela Pino, Digital Reputation Senior Specialist, ha condiviso le sue competenze con l'Associazione Italiana Miastenia (AIM), un'associazione di pazienti dedicata a condividere

informazioni, sostenere i pazienti e aiutare la ricerca. "C'è molto che io possa fare, dal gestire i canali di comunicazione con gli ospedali per far circolare le informazioni a redigere materiali di comunicazione, dal coordinare le attività di fundraising con le altre sedi A.I.M. - presenti in diversi istituti di cura - al pianificare una strategia di comunicazione unica e coerente per l'intera organizzazione. Stavamo lavorando all'evento di inaugurazione della prima sede A.I.M. del Centro Italia quando è arrivata la pandemia. Adesso lavoriamo da remoto per essere pronti a riprendere i progetti non appena sarà possibile".







6.

**La sostenibilità  
lungo la catena  
del valore**

UNA CRESCITA DURATURA E SOSTENIBILE È PERSEGUITA ATTRAVERSO UNA RELAZIONE COSTANTE CON LA RETE E CON I CLIENTI FINALI. UN'INTENSA ATTIVITÀ DI COLLABORAZIONE E DIALOGO CON I PUNTI VENDITA, PRESENTI CAPILLARMENTE SUL TERRITORIO NAZIONALE, CI PERMETTE DI CONCEPIRE IDEE SEMPRE INNOVATIVE SU PRODOTTI E SERVIZI.

GARANTIAMO FLESSIBILITÀ E TEMPESTIVITÀ NEL RISPONDERE ALLE ESIGENZE DEI CLIENTI ATTRAVERSO MOLTEPLICI CANALI, COME I CONTACT CENTER E GLI INTERVENTI SUL CAMPO TRAMITE IL SUPPORTO TECNICO.

I FORNITORI HANNO UN RUOLO CHIAVE NEL SODDISFARE LE ESIGENZE DEI NOSTRI CLIENTI. IL CODICE DI CONDOTTA FORNITORI DI IGT RAPPRESENTA IL RIFERIMENTO PER GLI STANDARD ETICI E LEGALI CHE I FORNITORI SONO TENUTI A RISPETTARE.

INFINE, ABBIAMO INDIVIDUATO NEL CONTRASTO AL CAMBIAMENTO CLIMATICO UN PILASTRO DELLA NOSTRA VISIONE DI CRESCITA, E CI IMPEGNIAMO COSTANTEMENTE PER LA TUTELA AMBIENTALE CON UN RUOLO PROATTIVO NEL MINIMIZZARE E MITIGARE I NOSTRI IMPATTI AMBIENTALI.





**CODICE  
DI CONDOTTA  
FORNITORI**



**QUALIFICA  
FORNITORI**



**SUPPORTO  
TECNICO**



**QUESTIONARIO  
DIRITTI UMANI**



**TUTELA  
DELL'AMBIENTE**



**RIDUZIONE  
IMPATTI  
AMBIENTALI**



**ENGAGEMENT  
PUNTI VENDITA  
E GIOCATORI**



**SISTEMA DI  
GESTIONE  
AMBIENTALE**

## La sostenibilità lungo la catena del valore

IGT Lottery lavora con fornitori che assicurano beni e servizi di alta qualità, rispondendo ai più stringenti standard economici, etici e socio-ambientali, in base a cinque requisiti strategici:

- Capacità
- Competenza
- Conformità (qualità)
- Valore
- Supporto

Una corretta relazione con i fornitori è essenziale per assicurare una fornitura di beni e servizi senza interruzioni, anche in considerazione di quanto i fornitori giochino un ruolo chiave nella capacità di IGT Lottery di soddisfare le esigenze dei propri clienti.

IGT Lottery nel 2020 ha lavorato con circa 1.700 fornitori, di cui circa il 95% in Italia. Ai fornitori italiani sono stati effettuati pagamenti per circa 300 milioni di euro, distribuendo così una considerevole quota di fatturato sul territorio nazionale.

Per la selezione di ognuno dei fornitori, IGT Lottery ha svolto un programma di controllo e verifica dei requisiti necessari per un regolare rapporto di lavoro e per l'esistenza dei corretti parametri di sostenibilità, secondo i principi riportati nella procedura interna "Qualificazione e valutazione dei fornitori".

### La catena di fornitura responsabile

L'iter di "qualificazione del fornitore" si applica a tutti gli acquisti di prodotti e servizi ed è propedeutico all'avvio del processo di approvvigionamento. Il procedimento consiste nell'accertamento delle capacità di soddisfare i requisiti della fornitura richiesta e le prescrizioni delle politiche aziendali anticorruzione (Corporate Policy Anti Corruption & Ethics – ACE) della capogruppo IGT in tema di controlli preventivi nell'ambito degli adempimenti anti-corruzione e di rispetto del Codice di Condotta di IGT.

Il processo di qualifica si avvia richiedendo al potenziale fornitore la compilazione del Questionario Fornitori "Codice di Condotta e Anti Bribery Policy", che consente di verificarne l'affidabilità finanziaria e reputazionale. Se i controlli risultano regolari, il fornitore viene invitato alla qualifica sul nuovo Portale dedicato di IGT Lottery, affinché possa fornire le informazioni richieste e allegare documentazioni e certificazioni inerenti alla propria categoria merceologica, eventualmente comprese quelle specifiche su qualità ambientale ed efficienza energetica ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 14001, ISO 50001, TAPA (Transported Asset Protection Association). Dal 2019 i nuovi fornitori devono confermare la presa visione delle politiche ambientali ed energetiche e del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) adottate da IGT Lottery, con l'obiettivo di favorire l'acquisto di prodotti e servizi caratterizzati da migliore efficienza energetica e di

garantire il corretto trattamento delle informazioni.

Mentre il Codice di Condotta IGT descrive gli standard di comportamento e il livello di integrità richiesto a tutti i dipendenti, amministratori, funzionari, consulenti, terze parti, agenti o rappresentanti che agiscono in nome e per conto di IGT e delle sue società controllate e collegate, il Codice di Condotta Fornitori di IGT rappresenta il riferimento per gli standard etici e legali che l'Azienda si aspetta di riscontrare nei comportamenti dei propri fornitori, tra cui l'astensione al ricorso al lavoro minorile e al lavoro forzato. Ai fornitori è richiesta una tempestiva

comunicazione a IGT di ogni potenziale violazione al Codice di Condotta Fornitori. Nei casi di particolare gravità o reiterati, la violazione può comportare la revoca dell'accordo di fornitura.

Ai fornitori che risultano qualificati viene richiesta l'accettazione obbligatoria del Codice di Condotta Fornitori attraverso un link contenuto nel sito aziendale. Con l'accettazione, i fornitori affermano di condividere e rispettare gli impegni contenuti nel Codice di Condotta Fornitori, ad esempio in merito alle pratiche di protezione ambientale e gestione corretta del personale. Con particolare riferimento al rispetto dei diritti umani,

nel programma è presente un questionario obbligatorio per quei fornitori - persone giuridiche - che non abbiano ancora conseguito la certificazione SA 8000 (inerente al rispetto dei diritti umani e dei diritti dei lavoratori, alla tutela contro lo sfruttamento dei minori e alle garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro) al momento della qualifica sul Portale fornitori.

Al termine del processo, a ogni fornitore viene assegnato un punteggio della durata di tre anni. La "valutazione del fornitore", invece, rinnovata ogni anno, si applica esclusivamente ai fornitori considerati "critici" e "strategici" in base al valore della consulenza o fornitura e alla tipologia di prodotti e servizi.



## La collaborazione con la rete commerciale e il supporto a clienti e Rivenditori

La presenza capillare sull'intero territorio nazionale di un'estesa rete di Punti Vendita IGT Lottery, comporta un'intensa attività di collaborazione e dialogo. Le esigenze e le preferenze dei giocatori sono in rapida evoluzione, nonostante permanga un forte legame con i Rivenditori quale luogo abituale del gioco.

Lo sviluppo della tecnologia digitale e di meccaniche di gioco più coinvolgenti possono offrire nuove opportunità di crescita, ma soltanto attraverso una relazione affidabile e responsabile con la rete è possibile impostare una fase di crescita duratura e sostenibile.

Il programma di trasformazione della relazione con il Punto

Vendita secondo l'approccio multicanale si basa su tre pilastri principali che rappresentano altrettante aree di attività complementari: il coinvolgimento del Punto Vendita, la sua gestione e l'evoluzione nel ruolo di rivenditore.

Nel coinvolgere il Punto Vendita, IGT Lottery

promuove la trasformazione da un unico canale di vendita fisico a un modello di vendita multicanale, mantenendo la centralità del ruolo del rivenditore nell'aiutare i clienti abituali ad utilizzare anche i canali digitali. La gestione del Punto Vendita, di conseguenza, è finalizzata a valorizzarlo come asset strategico.

### LA FORZA VENDITA AL SERVIZIO DEI RIVENDITORI

Attraverso relazioni frequenti e finalizzate a generare valore aggiunto per i Rivenditori, gli agenti IGT Lottery possono svolgere un ruolo importante di supporto non solo all'attività commerciale, ma anche alle attività amministrative e gestionali, attraverso:

- Censimento e refill dei materiali di comunicazione per i prodotti, al fine di garantire la corretta esposizione.
- Attività di tutoring e supporto ai Punti Vendita di nuova attivazione, attraverso affiancamenti

e formazione sul campo fino al raggiungimento dell'autonomia nella corretta gestione dei prodotti e servizi IGT Lottery.

- Assistenza in concomitanza del lancio di nuovi prodotti e servizi, al fine di facilitarne la conoscenza e suggerire la corretta proposizione verso il cliente finale.
- Assistenza in funzione dei risultati di business e applicazione delle appropriate azioni a supporto, al fine di guidare il Punto Vendita verso l'ottimale gestione del portafoglio prodotti e servizi.

### Attività a supporto dei clienti e dei Rivenditori

Attraverso il dialogo con i Punti Vendita, IGT Lottery è in grado di valutare nuove idee, prodotti o servizi a ogni livello di sviluppo. Per esempio, con l'organizzazione di un "focus group", IGT Lottery ha sottoposto nuovi materiali espositivi sui Gratta e Vinci e Il Goco del Lotto a un campione significativo di Rivenditori, affinché potessero dare un riscontro soggettivo sulla loro efficacia. Un processo analogo, con simulazioni su un campione ristretto di Punti Vendita prima del lancio ufficiale, ha riguardato lo sviluppo di nuovi prodotti inerenti al Gioco del Lotto e il funzionamento di software e hardware in dotazione. IGT Lottery predispone strumenti diversificati per comunicare con esercenti e gestori dei Punti Vendita, rappresentati principalmente dal terminale di gioco, dal terminale evoluto dei servizi, dal Portale Rivenditori, dall'App Rivenditori e dalla posta elettronica. In particolare,

il Portale Rivenditori ha assunto il ruolo di strumento a supporto strategico e operativo del Punto Vendita, in grado di migliorare la

qualità del lavoro grazie alla digitalizzazione dei processi gestionali, amministrativi, informativi e di monitoraggio.

### LA RELAZIONE CON IL CLIENTE FINALE PASSA ANCHE DAL PUNTO VENDITA

IGT Lottery gestisce il rapporto con il cliente finale per il tramite dei gestori dei Punti Vendita che rappresentano quell'affidabilità, storicità e autenticità di relazione insite nel DNA dell'Azienda.

Relativamente ai servizi di pagamento e di ricarica di carte prepagate, oltre al rapporto indiretto intrattenuto con i clienti intestatari di una carta prepagata emessa da LIS Pay S.p.A. (già CartaLIS IMEL S.p.A.) attraverso una rete di oltre 30.000 Punti Vendita che ricaricano carte prepagate su

tutto il territorio nazionale, i titolari delle carte hanno a disposizione una struttura di customer service su tematiche sia amministrative che commerciali in grado di fornire supporto qualificato e risposte in tempo reale. Il cliente finale, inoltre, può accedere al sito dedicato ai servizi, che include informazioni sempre aggiornate e sul quale i nuovi clienti possono procedere con l'attivazione della carta acquistata nel Punto Vendita, attraverso un sofisticato sistema di video identificazione a distanza e, conoscere l'ubicazione del Punto Vendita più vicino.

### INCONTRI A DISTANZA LIS HOLDING S.P.A. (GIÀ LIS S.P.A.) E IGT LOTTERY CON LA CATEGORIA DEI TABACCAI

La grave situazione conseguente alla pandemia che ha caratterizzato il 2020, non ha permesso il consueto incontro con la categoria dei Tabaccai attraverso l'iniziativa T2000 in Tour. Il progetto rappresenta uno storico evento fieristico, organizzato dalla Federazione Italiana Tabaccai (FIT) per entrare in contatto con esercenti e aziende del settore. IGT Lottery ha

lavorato per assicurare il coinvolgimento della rete attraverso la comunicazione a distanza e la formazione. La formazione obbligatoria in materia di antiriciclaggio, privacy e trasparenza delle operazioni bancarie è erogata tramite una piattaforma di e-learning disponibile sul Portale Rivenditori. Nel corso del 2020 sono stati formati oltre 1.000 nuovi Punti Vendita ed è stato effettuato il programma formativo annuale obbligatorio per circa 30.000 esercenti in corso di vigenza del contratto.

I punti di forza del Portale Rivenditori sono:

1. **Contenuti e funzionalità:** copertura di tutte le necessità operative del Punto Vendita disponibili, 7 giorni su 7.
2. **Sicurezza:** procedure e protocolli per garantire un'esperienza sicura e affidabile.
3. **Multicanalità:** fruibile da qualsiasi dispositivo e disponibile con un'applicazione dedicata per smartphone.

Gli obiettivi principali del Portale Rivenditori sono accrescere e rafforzare la relazione con i Rivenditori, migliorare la qualità del loro lavoro offrendo strumenti per gestire il Punto Vendita, nonché incrementare l'efficacia della formazione e delle comunicazioni, migliorando così la partecipazione e il confronto. Per raggiungere tali obiettivi, il Portale Rivenditori viene continuamente arricchito di servizi, funzionalità e contenuti.

IGT Lottery ha individuato l'opportunità di innovare il rapporto con i Punti Vendita avviando processi di formazione ed aggiornamento

specifici, al fine di trasformare la figura del Rivenditore da semplice esecutore a vero attore del cambiamento nei rapporti con il consumatore. IGT Lottery, in tal senso, sta operando per affiancare al proprio ruolo di fornitore di giochi e servizi, che generano ricavi per i Punti Vendita, a quello di fornitore di servizi dedicati e rivolti ai Punti Vendita stessi. Attraverso un progressivo rinnovamento della dotazione informatica, IGT Lottery metterà a disposizione della rete tutte quelle funzionalità in grado di semplificare l'operatività quotidiana di un esercizio commerciale per consentire al Punto Vendita di rispondere agevolmente agli adeguamenti richiesti nell'ambito della digitalizzazione.

La formazione al Punto Vendita viene erogata in modalità e-learning attraverso la piattaforma formativa messa a disposizione sul Portale Rivenditori. Tale modalità offre i seguenti vantaggi per il Rivenditore:

- non è necessario lo spostamento da parte dell'utente che può effettuare la formazione

dal proprio posto di lavoro;

- l'utente può decidere il momento migliore in cui seguire il corso, interromperlo e riprenderlo sulla base delle proprie necessità;
- il corso è immediatamente disponibile ed accessibile, permettendo di accelerare i tempi di formazione e attivazione dei nuovi Punti Vendita.

In merito alle preferenze dei giocatori, IGT Lottery conduce studi regolari sulle tendenze emergenti nel settore dei giochi e dei consumi in generale, attraverso numerosi canali che includono notizie e ricerche di settore, report su costumi e tendenze e ricerche sui giocatori. Tali ricerche sono svolte in diverse modalità, da focus group con panel a studi di segmentazione, che permettono di incrociare dati demografici con i segmenti dei giocatori, aiutando così IGT Lottery ad identificare le tendenze emergenti e soddisfare puntualmente le nuove esigenze dei clienti attuali e potenziali.

Per misurare il grado di soddisfazione su prodotti e servizi, IGT Lottery ha attivato un sistema di “active listening” in determinati momenti, come il completamento della

registrazione, il primo deposito e l'abbandono della piattaforma. Nel corso del 2020 sono state aggiornate le attività di ascolto per comprendere l'evoluzione della base clienti per identificare

quali fossero i prodotti più acquistati nel Punto Vendita e la propensione dei clienti a continuare a giocare online anche a seguito della riapertura della rete.

## L'ATTENZIONE ALLA FORMAZIONE DEI RIVENDITORI

I Rivenditori hanno ricevuto una formazione aggiornata su procedure e regolamentazioni (Gioco Responsabile e Gratta e Vinci). Oltre 36.000 Punti Vendita hanno fruito dei corsi di formazione 2020, messi a disposizione attraverso il Portale, grazie alla piattaforma e-learning e veicolati attraverso un piano di comunicazione interamente digitalizzato che integra tutti i canali di comunicazione a disposizione (terminale, mail, Portale). La piattaforma, attraverso un'apposita scheda di valutazione, permette ai Rivenditori di valutare la propria soddisfazione sui corsi e di indirizzare eventuali aree di miglioramento. Oltre il 76% delle valutazioni ha raggiunto un alto livello di soddisfazione.



## PROGETTO MY-SELF

Con l'evoluzione dell'approccio “Omnichannel” adottato da IGT Lottery, il progetto My-Self prevede l'estensione di tutte le modalità di contatto con i Rivenditori per l'accesso al servizio di assistenza, attraverso la progressiva digitalizzazione dell'esperienza vissuta dai Rivenditori e la valorizzazione delle

funzionalità di auto-assistenza. Con l'obiettivo di mantenere o migliorare la soddisfazione dei Rivenditori in termini di flessibilità, efficacia e fruibilità del servizio assistenza, IGT Lottery presidia in tempo reale tutte le modalità di contatto per rispondere alle richieste di intervento, suggerendo nuove funzionalità di notifica proattiva o di assistenza servita e verificandone l'efficacia per ogni specifica esigenza. Con il potenziamento dei processi

e delle competenze utili a erogare il servizio di assistenza in remoto, IGT Lottery garantisce ai Rivenditori maggiore flessibilità e tempestività nella soluzione alle diverse esigenze. Il progetto, inoltre, contribuisce alla sostenibilità ambientale del servizio poiché vengono ridotti gli spostamenti del personale tecnico e le emissioni inquinanti conseguenti all'uso di veicoli stradali.

## Risposta alle esigenze dei Clienti e dei Rivenditori

IGT Lottery è il partner affidabile per un'estesa rete di Rivenditori dislocati capillarmente su tutto il territorio nazionale. Nel programma di assistenza sono previste sessioni formative dedicate ai Rivenditori sull'uso dei terminali e sulla gestione amministrativa, ma soprattutto sulla corretta applicazione dei principi inerenti al Gioco Responsabile. Attraverso la propria infrastruttura tecnologica, IGT Lottery fornisce assistenza in remoto anche ai giocatori grazie al lavoro attento del Contact Center svolto via telefono, email e chat in tempo reale.

L'assistenza a Clienti, giocatori e Rivenditori, da sempre uno dei punti di forza di IGT Lottery, ha assunto un'importanza fondamentale nel 2020. Con la chiusura delle sale VLT e di molti Punti Vendita, infatti, è stato necessario intervenire sugli aspetti organizzativi del servizio assistenza a

beneficio dei Rivenditori rimasti operativi, per esempio i Tabaccai. Come diretta conseguenza, IGT Lottery ha concentrato l'attenzione sulla sicurezza del personale impegnato ad eseguire interventi sul campo.

### Field Services

IGT Lottery garantisce il supporto tecnico su tutti i terminali installati provvedendo alla soluzione di problemi tecnici attraverso riparazioni o sostituzioni immediate e programmate. Il supporto tecnico include gli interventi in garanzia e l'assistenza in tutte le fasi di installazione dei terminali. In base alle diverse esigenze dei singoli Punti Vendita, IGT Lottery è in grado di estendere il servizio di assistenza allo studio e all'installazione dell'infrastruttura tecnologica più adeguata, con la fornitura di apparecchiature di rete e terminali di gioco per garantire le migliori prestazioni in base alla tipologia di esercizio commerciale.

Nel 2020 IGT Lottery ha eseguito circa 100.000 interventi sul campo per attività di assistenza e circa 30.000 interventi di riparazione di dispositivi. La soddisfazione dei Clienti riveste un'importanza strategica per IGT Lottery, misurata attraverso rilevazioni frequenti raccolte il giorno immediatamente seguente all'intervento del personale tecnico presso il Punto Vendita. Tra i parametri considerati, sono compresi il tempo necessario per l'intervento, la capacità di ascolto, le abilità tecniche e la cortesia dimostrata. Nel corso del 2020, su oltre 39.086 interviste proposte, il punteggio medio ottenuto ha raggiunto il valore di 4.6 su un massimo di 5.

### Contact Center B2B

La missione del servizio di Contact Center ai Punti Vendita ("B2B") di IGT Lottery è fornire assistenza 24/7, comunicare informazioni accurate e assicurare garanzie procedurali a tutti i Punti Vendita presenti sul territorio. In particolare, l'obiettivo è massimizzare la soddisfazione dei Rivenditori, con un'attenzione specifica negli

ambiti del gioco responsabile e della conformità a tutte le normative di riferimento per i giochi contribuendo a determinare costi di esercizio sostenibili attraverso l'identificazione e implementazione delle procedure più efficaci. Le prestazioni del servizio sono valutate quotidianamente attraverso l'analisi di tutti gli indicatori necessari al monitoraggio della qualità del servizio, con dati profilati a seconda della tipologia di business, del canale di provenienza del contatto e della tipologia di contatto. Nel corso del 2020 sono stati gestiti oltre un milione e cinquecentomila contatti, di cui l'80% tramite telefono e chat in tempo reale, il 17% tramite risposta vocale interattiva (IVR) e il 3% tramite Portale Rivenditori.

Quotidianamente vengono prodotti report che contengono tutti gli indicatori necessari al monitoraggio della qualità del servizio, con dati profilati a seconda della tipologia di business, del canale di provenienza del contatto, della tipologia di contatto

(problematica tecnica/ Informativa).

Il servizio di Contact Center è stato sottoposto a un'indagine di soddisfazione del cliente con lo scopo di misurare il livello di cortesia e disponibilità dell'operatore durante il contatto con il cliente e stabilire parametri di incentivazione per gli operatori.

#### Contact Center B2C

Il servizio di Contact Center rivolto ai clienti, consumatori e giocatori ("B2C") di IGT Lottery viene svolto nelle due sedi di Venezia e Roma, con il contributo di un fornitore esterno ubicato in Romania, attraverso la gestione di contatti tramite telefono, chat in tempo reale e posta elettronica. Il servizio si occupa di risolvere esigenze specifiche relative, per esempio, a rimborsi, pagamenti elettronici e moderazione delle chat, emerse dal contatto con giocatori attivi sulle piattaforme di gioco.

Nel corso del 2020 sono stati gestiti più di 800.000 contatti.

## La tutela dell'ambiente

Il cambiamento climatico rappresenta una delle principali sfide per lo sviluppo sostenibile del nostro pianeta. Nonostante il ridotto impatto ambientale del proprio business, IGT Lottery ha individuato nel contrasto al cambiamento climatico uno dei pilastri chiave della propria visione di crescita, impegnandosi costantemente per la tutela e la salvaguardia ambientale all'interno di un percorso di strategie e indirizzi tracciato a livello globale dalla capogruppo IGT.

### Il nostro impegno

L'impegno dell'Azienda non si limita ad operare in piena conformità con la normativa vigente e con i protocolli più moderni di salvaguardia ambientale, ma è rivolto ad assumere un ruolo proattivo nel tentativo di trovare moderne soluzioni per minimizzare e mitigare gli impatti ambientali e operare in un processo di continuo miglioramento della propria performance ambientale ed energetica, mettendo a disposizione adeguate risorse umane, strumentali ed economiche per perseguire una crescita sostenibile.

IGT Lottery adotta un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) conforme ai requisiti della norma ISO 14001. Tale Sistema di Gestione costituisce l'insieme dei processi, delle procedure, delle modalità e delle responsabilità attraverso cui l'Azienda attua la propria politica ambientale e persegue i propri obiettivi di riduzione degli impatti ambientali. Il Sistema è applicato a tutti i livelli dell'organizzazione nell'ambito del perimetro definito<sup>1)</sup> e viene costantemente aggiornato alla luce dell'evoluzione e dei cambiamenti organizzativi al fine di garantire sempre il massimo grado di adeguatezza rispetto alle tematiche ambientali che interessano l'operato di IGT Lottery. In maniera analoga, l'Azienda adotta un Sistema di Gestione dell'Energia (SGE) conforme ai requisiti della norma ISO 50001, tramite il quale monitora le prestazioni energetiche dei propri asset e implementa soluzioni di efficienza e risparmio energetico.

L'adozione di tali sistemi e la definizione di politiche che disciplinano la gestione

degli aspetti ambientali ed energetici, rappresentano una parte integrante dell'impegno strategico per la tutela e la salvaguardia dell'ambiente, con particolare riferimento al contrasto al cambiamento climatico, e rientra nei più ampi obiettivi di miglioramento continuo della performance e della minimizzazione degli impatti prodotti dalle attività dell'Azienda.

#### L'APPROCCIO PER PROCESSI DEL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ED ENERGETICO

I Sistemi di Gestione Ambientale (SGA) e per l'Energia (SGE) operano sulla base della sequenza delle fasi di pianificazione, attuazione, monitoraggio e riesame del sistema, per mezzo di un processo dinamico e ciclico. L'impegno e il coinvolgimento di tutte le funzioni e della Direzione Aziendale sono alla base della capacità dei sistemi di raggiungere gli obiettivi pianificati inerenti alla riduzione dell'impatto ambientale ed energetico.

1) Il perimetro del Sistema di Gestione Ambientale fa riferimento alle sedi centrali di IGT Lottery (Roma, Viale del Campo Boario 19 e 56)

Le politiche ambientali ed energetiche tengono conto di tutti gli aspetti rilevanti relativi alle operazioni dell'Azienda al fine di:

- considerare essenziali gli aspetti ambientali ed energetici nell'adozione di nuove tecnologie, nella definizione di nuove attività o nella revisione di quelle esistenti;
- sensibilizzare il personale e renderlo attivamente partecipe al miglioramento delle prestazioni ambientali e dell'efficienza energetica, considerando la riduzione dell'impatto ambientale una propria responsabilità;
- far partecipare l'organizzazione al raggiungimento degli obiettivi ambientali ed energetici definiti, secondo le proprie attribuzioni e competenze;
- aggiornare la formazione degli attori maggiormente coinvolti nel SGA e nel SGE in funzione della mansione svolta;
- favorire l'acquisto e l'utilizzo di prodotti e servizi caratterizzati da un minore

impatto ambientale e da una migliore efficienza energetica, ove possibile e opportuno;

- rispettare le leggi, i regolamenti vigenti e le procedure atte a definire gli standard aziendali ai quali attenersi.

La politica ambientale della società PCC Giochi e Servizi S.p.A. (PCC), che gestisce l'attività di stampa realizzata nello stabilimento di Tito (PZ), è orientata a perseguire:

- il soddisfacimento dei requisiti derivanti da leggi, regolamenti e di ogni altro impegno assunto dall'organizzazione;
- il miglioramento continuo dell'efficacia da SGA e SGE;
- la prevenzione, riduzione e/o eliminazione degli impatti ambientali negativi;
- la definizione e diffusione all'interno dell'organizzazione di specifici obiettivi e dei relativi programmi di attuazione;
- il coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori,

anche attraverso i loro rappresentanti;

- la diffusione della cultura ambientale tramite formazione e informazione.

Ad ulteriore conferma dell'impegno ambientale assunto da PCC, sin dal 2012 la società ha adottato una Politica orientata al rispetto degli standard previsti dalle regole per la Certificazione di Catena di Custodia Forest Stewardship Council (FSC), con la quale è stato formalizzato l'impegno a promuovere una gestione sostenibile delle risorse forestali in totale coerenza con i valori etici e ambientali del Gruppo. L'adozione della Politica prevede che vengano privilegiate le materie prime di origine forestale FSC, indirizzando al contempo clienti e fornitori verso una piena responsabilità ecologica e sociale finalizzata alla salvaguardia e conservazione della biodiversità forestale del pianeta. Tra i principi che la società si impegna a rispettare, figurano:

- implementare e mantenere attivo un adeguato sistema di gestione e controllo

della Catena di Custodia FSC inerente ai prodotti realizzati ed etichettati secondo lo schema di buona gestione FSC;

- approvvigionare e utilizzare materie prime certificate e/o non provenienti da fonti controverse;
- lavorare con fornitori di materie prime di origine forestale che abbiano ottenuto o che intendano ottenere certificazioni forestali riconosciute;
- promuovere e incentivare l'utilizzo di carte e cartoni provenienti da fornitori Certificati FSC presso i propri Clienti.

Nella piena consapevolezza della propria responsabilità verso le generazioni presenti e future, IGT Lottery si impegna a:

- ridurre il proprio impatto sul cambiamento climatico, attraverso un uso efficiente ed intelligente delle risorse energetiche, un maggior ricorso ad energia prodotta da fonti rinnovabili e l'adozione di misure di risparmio energetico;

- promuovere un utilizzo più efficiente e consapevole delle risorse naturali, incrementando costantemente la quota di materiali riciclati e riciclabili utilizzati nei processi aziendali.

Nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) e del Sistema di Gestione per l'Energia (SGE) di IGT Lottery è stato definito il Piano Energetico Ambientale 2018-2020 per le sedi di Roma in Viale del Campo Boario 19 e 56, con lo scopo di definire e svolgere le azioni finalizzate all'efficientamento dei consumi energetici e alla riduzione delle emissioni climalteranti. In particolare, il piano triennale verte sui seguenti ambiti:

- mobilità sostenibile, con lo scopo di ridurre l'impatto ambientale dovuto agli spostamenti casa-lavoro;
- consumo di energia elettrica, con lo scopo di migliorare il processo di monitoraggio e misurazione dei KPI (indicatori di prestazione) relativi al consumo di energia elettrica;

## INIZIATIVE DI RIDUZIONE DEL CONSUMO ENERGETICO

Nel corso del 2020 è proseguita l'attività di configurazione del nuovo sistema di monitoraggio dei consumi del Centro Elaborazione Dati (CED) e di mappatura degli interruttori sulle principali componenti di consumo iniziata l'anno precedente nelle sedi di Roma. Tale iniziativa consente di analizzare e intervenire su eventuali anomalie, al fine di prevenire eventuali inefficienze del sistema. In aggiunta, sono proseguite le attività di efficientamento dei sistemi di condizionamento finalizzate all'ottimizzazione della funzionalità di regolazione automatica degli impianti in base alla reale presenza di dipendenti negli ambienti climatizzati.

- F-Gas (gas fluorurati), al fine di ridurre le emissioni legate alle perdite.

Nel corso dell'anno 2020 PCC ha continuato la sostituzione dei corpi illuminanti tradizionali con l'installazione di lampade LED ad elevata efficienza, portando così al 15,6% lo stato di avanzamento del progetto di efficientamento con un risparmio energetico stimato di 10.000 kw.

## OBIETTIVI DI SOSTENIBILITÀ RAGGIUNTI NEL 2020 NELL'AMBITO DEL PIANO SPOSTAMENTO CASA-LAVORO

In continuità con gli scorsi anni, IGT Lottery ha messo in atto il Piano Spostamento Casa-Lavoro per quanto concerne le sedi di Roma, al fine di definire iniziative e obiettivi per il 2021 in adempimento del Decreto del Ministero dell'Ambiente del 27/03/98 "Mobilità sostenibile nelle aree urbane". Il Piano rappresenta uno degli strumenti dell'Azienda per ridurre l'uso delle auto private tramite l'incentivazione di forme di trasporto più ecologiche e sostenibili. Gli obiettivi principali sono la riduzione dei consumi energetici, la riduzione dell'inquinamento atmosferico e acustico, la riduzione delle emissioni di gas serra e il trasferimento della domanda dai mezzi individuali a quelli collettivi. Come previsto dal Decreto Ministeriale, tale Piano deve essere aggiornato

e presentato al Comune entro il 31 dicembre di ogni anno.

Il 2020 è stato un anno contrassegnato da profondi cambiamenti nell'ambito lavorativo e nelle modalità di spostamento casa-lavoro dei dipendenti e molte delle attività pianificate hanno subito dei rallentamenti.

Ciononostante, con il Piano Spostamento Casa-Lavoro 2021 sono stati ridefiniti i nuovi obiettivi per la mobilità sostenibile, i quali tengono conto delle nuove modalità di lavoro che saranno configurate al termine della pandemia Covid 19, misurati attraverso indicatori di performance tra i quali:

- la realizzazione di un portale aziendale dedicato alla mobilità con servizi<sup>1)</sup>;

- la continuazione dell'iniziativa Green Fleet, finalizzata alla sostituzione dei veicoli aziendali con mezzi più sostenibili, tra cui veicoli a trazione elettrica.

Vista la situazione emergenziale in seguito al COVID-19 e il rischio connesso all'utilizzo del trasporto pubblico e a soluzioni di mobilità condivisa come potenziale fattore di contagio è stata temporaneamente sospesa e rimandata al 2021

In continuità con gli anni passati, anche nel 2020 è stato messo a disposizione un servizio di navette private che ha consentito ai dipendenti di coprire la tratta che separa il luogo di lavoro dai principali punti nodali di mobilità pubblica nel periodo invernale.

1) *Vista la situazione emergenziale in seguito al COVID-19 e alla valutazione della rischio per l'utilizzo del trasporto pubblico e di soluzioni di mobilità condivisa come potenziale fattore di contagio è stata temporaneamente sospesa e rimandata al 2021*

### Il nostro impatto

In considerazione delle attività svolte da IGT Lottery, i consumi energetici rappresentano la voce maggiormente rilevante in termini di impatto ambientale, in quanto i consumi idrici e la generazione di rifiuti risultano essere più contenuti per le attività principalmente impiegate.

### Consumi di energia ed emissioni

La parziale riduzione delle attività in presenza negli uffici e degli spostamenti tramite flotta aziendale, dovuta alla pandemia e alle misure di prevenzione e sicurezza adottate dall'azienda, ha causato una netta riduzione dei consumi energetici. Nel 2020 i consumi di energia elettrica e di gas naturale degli

uffici hanno rispettivamente segnato una riduzione del 19% e del 10%. I consumi del sito di stampaggio di Tito Scalo (PCC) hanno invece risentito meno di questo effetto dal momento che la produzione non ha subito particolari rallentamenti a causa del COVID-19, riscontrando peraltro un lieve aumento nell'utilizzo di gas naturale pari al 6%. Anche la sede di Roma Campo Boario in cui sono situati i CED non ha registrato un forte calo dei consumi, segnando solo un - 4% nei consumi di energia elettrica in virtù della continuità operativa dei data center anche nel periodo pandemico.

In riferimento alla flotta auto, la riduzione dei consumi di carburante è connessa alla riduzione degli spostamenti,

riscontrata soprattutto nei periodi di maggiore crisi pandemica. A causa di una perdita di gas refrigerante prontamente individuata e risolta, si è verificato inoltre un importante aumento nella quantità di rifornimento di F-gas negli impianti di condizionamento della sede di Roma.

Di conseguenza, nonostante la riduzione dei consumi energetici, le emissioni dirette (Scope 1) risultano nel complesso in linea con i precedenti anni (-1%). Le emissioni indirette (Scope 2), connesse al consumo di energia elettrica negli uffici, risultano invece in netto calo rispetto all'anno precedente (-19%), secondo un trend che segue parallelamente la riduzione del consumo di energia elettrica.

#### CONSUMI ENERGETICI ED EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI IGT LOTTERY

GJ*	2020	2019	2018
Consumo di gas naturale	6.268,59	6.950,12	7.178,78
Consumo di elettricità	87.148,95	107.614,76	102.570,07
Consumo di gasolio parco veicoli e generatori	12.058,11	19.291,44	16.728,21
Scope 1** - tCO2	1.852,55	1.865,11	1.545,01
Scope 2*** - tCO2	7.855,51	9.700,27	9.265,50

\* Le fonti dei fattori di conversione e di emissione utilizzati sono: Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA) 2019 e International Energy Agency (IEA 2018, nel solo caso dell'energia elettrica)

\*\* Scope 1 = emissioni (dirette) di CO2 da fonti che appartengono o sono controllate dall'organizzazione

\*\*\* Scope 2 = emissioni indirette di CO2 legate al consumo di energia elettrica



## MYSELF, NUOVO PROGETTO DI CUSTOMER SERVICE CON VANTAGGI PER L'AMBIENTE

Nel 2020 è proseguito il progetto Myself con l'obiettivo di ottimizzare il numero degli interventi tecnici effettuati dal personale dell'assistenza sul Punto Vendita. Attraverso la rivisitazione dei processi di Customer Service, quindi, è stato possibile aumentare l'efficacia della risoluzione dei guasti di tutti i terminali di gioco presenti nei Punti Vendita da supporto remoto, cioè senza intervento del fornitore sul campo, con molteplici benefici ambientali tra cui la riduzione delle emissioni di anidride carbonica, ossidi di azoto, ossidi di zolfo e particolato. A fronte di un numero di interventi previsti pari a 101.072, nel 2020 ne sono stati compiuti sul campo 86.259, comportando una riduzione di emissioni di gas climalteranti pari a 24 tonnellate di CO<sub>2</sub>. La riduzione delle emissioni è stata inferiore rispetto a quella dell'anno precedente per via del limitato numero di interventi richiesti nel periodo del lockdown.

Nel corso dell'anno IGT Lottery ha ampliato l'offerta di funzioni di self-assistance e self-governance per i Punti Vendita con accesso da tutti i touch point in omnicanalità, inclusi i canali Web e Interactive Voice Response/ Risposta Vocale Interattiva (IVR) mediante chat/chatbot e assistente vocale, e un'app rilasciata negli store Apple e Google a dicembre 2020.

## IL CONTRIBUTO DI SMART-WORKING E TELELAVORO ALL'AMBIENTE

Con l'obiettivo di favorire i dipendenti nella conciliazione tra vita privata e vita lavorativa, IGT Lottery ha iniziato a promuovere l'utilizzo di Telelavoro e Smart-Working già in periodo pre-pandemico. Questo approccio ha permesso all'Azienda di farsi trovare pronta ad un ricorso massivo del lavoro da remoto per tutti i dipendenti sin dai primi mesi della pandemia.

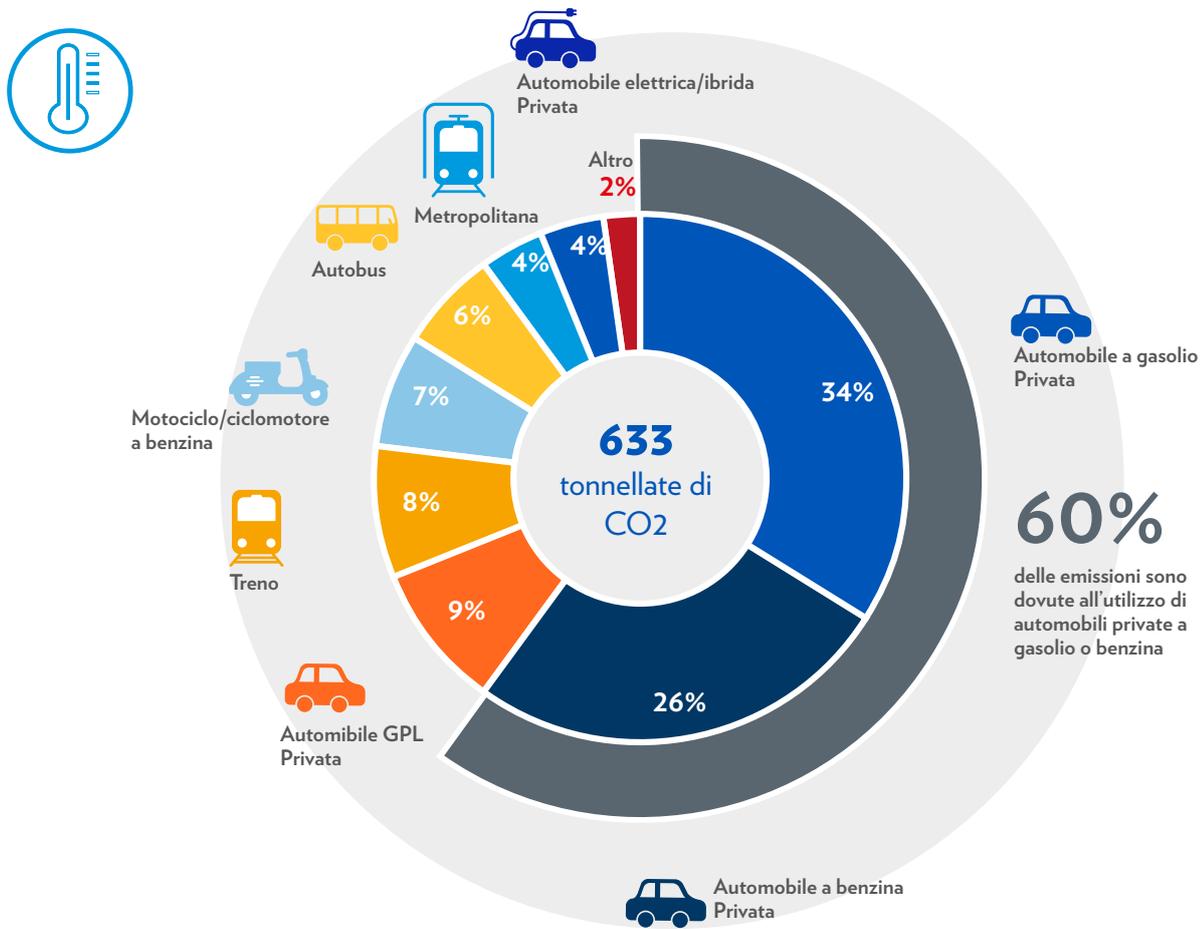
Nel corso del 2020 è stato distribuito a tutti i dipendenti un questionario relativo agli spostamenti casa-lavoro, con l'obiettivo di raccogliere le informazioni necessarie per calcolare gli impatti ambientali dovuti al pendolarismo, sia per l'anno 2019 che per l'anno 2020, riscontrando peraltro un elevato interesse e tasso di risposta da parte dei dipendenti. I risultati del questionario, elaborati tenendo conto unicamente dei giorni di effettiva presenza sul luogo di lavoro ed escludendo pertanto i giorni di telelavoro e smart-working, hanno mostrato una diminuzione delle emissioni legate allo spostamento casa-lavoro pari al 74% fra il 2019 e il 2020, passando da 2.465 a 633 tonnellate di CO<sub>2</sub>, in linea con la riduzione dei giorni trascorsi sul posto di lavoro (-73%). I risultati del questionario hanno inoltre mostrato che, nel 2020 come nel 2019, la maggior parte delle emissioni rimane connessa all'utilizzo di automobili private diesel o benzina per la copertura del tragitto casa-lavoro. Secondo quanto previsto dal GHG Protocol (Greenhouse

Gas Protocol – standard internazionali per la contabilizzazione dei gas serra), al fine di approfondire il calcolo delle emissioni legate al pendolarismo (Categoria 7 delle emissioni Scope 3, è stato implementato un sistema di calcolo delle emissioni connesse ai consumi energetici del lavoro da casa. Attraverso uno schema complesso e diverse assunzioni, è stato possibile stimare le emissioni relative al consumo di energia elettrica per i dispositivi elettronici, l'illuminazione, il raffreddamento e il consumo di gas naturale per il riscaldamento. Dall'analisi è emerso che circa il 19% delle emissioni risparmiate grazie agli spostamenti evitati è stato controbilanciato dalle emissioni legate dalle attività lavorative svolte in smart-working da parte dei dipendenti, che hanno generato nel 2020 emissioni di gas serra pari a circa 342 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Questa quantità di emissioni corrisponde a circa il 19% del totale delle emissioni evitate attraverso la riduzione degli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, e rappresenta una conseguenza negativa dell'aumento del ricorso allo smart-working. Oltre a questo effetto, tuttavia, andrebbe considerato anche il contributo benefico in termini di emissioni evitate grazie alla riduzione del consumo energetico degli uffici, per i quali nel solo 2020 si è registrata una riduzione complessiva di circa 800 tonnellate di CO<sub>2</sub>.



**L'IMPATTO DEL COMMUTING**  
(CO2 emessa per mezzo di trasporto nel 2020)



**Rifiuti prodotti, consumi idrici e materiali**

**Produzione di rifiuti**

Nel 2020 è stata registrata una diminuzione nel quantitativo di rifiuti generati (-44%), con particolare riferimento ai rifiuti pericolosi avviati a discarica. Si

conferma pertanto il trend di decrescita registrato già nel 2019, anno in cui è stata interamente portata a termine l'attività di dismissione e sostituzione di attrezzatura iniziata nel 2017 per ottemperare ai requisiti di aggiornamento tecnologico della rete previsti dalla nuova

concessione per Il Gioco del Lotto. Durante il 2020, l'85% del totale dei rifiuti è stato avviato a procedura di recupero, segnando così un aumento di sei punti percentuali rispetto all'anno precedente e accrescendo la sostenibilità nell'intera catena di gestione dei rifiuti da parte di IGT Lottery.

**PRODUZIONE DI RIFIUTI**

		2020	2019	2018
Rifiuti non pericolosi	Rifiuti a riciclo/recupero/riuso	618	1.178	517
	Rifiuti a smaltimento	136	14	1.078
	<b>TOTALE</b>	<b>754</b>	<b>1.192</b>	<b>1.595</b>
Rifiuti pericolosi	Rifiuti a riciclo/recupero/riuso	200	167	11
	Rifiuti a smaltimento	4	339	23.717
	<b>TOTALE</b>	<b>204</b>	<b>505</b>	<b>23.727</b>

### Prelievi e scarichi idrici

I prelievi e gli scarichi idrici nel 2020 hanno registrato un aumento rispetto all'anno precedente, principalmente ascrivibile a un ulteriore perfezionamento nel processo di raccolta dati che ha portato all'inclusione nella

rendicontazione anche dei prelievi di acqua non potabile del sito di stampaggio di Tito Scalo, pari a circa 20.000 m<sup>3</sup> nel 2020. Al fine di identificare il consumo idrico di tutte le sedi incluse nel perimetro di consolidamento, IGT Lottery si è impegnata affinché il maggior

numero di sedi del gruppo fornissero un dato puntuale o producessero una stima dei consumi pro-capite. Tale stima ha riguardato le sedi di piccole dimensioni i cui consumi idrici sono, ad esempio, compresi forfettariamente nel canone d'affitto.

#### PRELIEVI E SCARICHI IDRICI

Acqua (m <sup>3</sup> )	2020	2019	2018
Prelievi idrici	70.268	67.551	38.296
Scarichi idrici*	70.268	67.551	33.929

\* Secondo un criterio di stima conservativo, si è assunto che la quantità di acqua scaricata sia pari a quella prelevata



### Materiali

In virtù della natura dei prodotti e dei servizi erogati da IGT Lottery, i consumi di materiale sono principalmente ascrivibili a:

- carta e cartone, utilizzati prevalentemente nelle attività di ufficio, presso la stamperia di PCC e per gli

imballaggi. Nel 2020 sono state consumate 9.587 tonnellate di tali materiali;

- toner e inchiostro, utilizzati prevalentemente presso la stamperia di PCC, pari a 59 tonnellate;

- plastica, utilizzata nelle attività di ufficio ma anche per gli imballaggi, per un totale di 347 tonnellate;
- altri materiali, come metallo, legno e componenti elettronici, per un ammontare totale pari a circa 67 tonnellate.

#### CONSUMI DI MATERIALI

Materiali (ton)	2020	2019
Carta e cartone	9.587	11.257
Toner e inchiostro	59	18
Plastica	347	577
Altro	67	148

IGT Lottery nel corso del 2020 ha condotto un'analisi specifica finalizzata alla misurazione dei consumi di carta e plastica presso le sedi aziendali. La misurazione rappresenta il primo passo per identificare potenziali aree di riduzione e sostituzione dei materiali con alternative più sostenibili. Tale analisi ha consentito di definire, oltre alle quantità,

le tipologie di materiali maggiormente utilizzati nell'ambito delle sedi del perimetro IGT Lottery per ciascuna area di business, in modo da promuovere un uso più consapevole delle risorse stesse. La mappatura ha evidenziato un considerevole trend di riduzione dei consumi di carta e plastica e ha permesso di individuare le fonti

più significative di consumo di materiale, riscontrando le maggiori categorie di consumo nei prodotti come scontrini, Gratta e Vinci, schedine, e negli imballaggi quali buste, cartoni e scotch. Questa attenzione nei confronti dell'impatto ambientale legato all'utilizzo di materie prime, ha permesso a IGT Lottery di ridurre il consumo di circa il 20% rispetto al 2019.



### CARTUCCE E RIBBON ALIMENTANO UN PROGETTO DI ECONOMIA CIRCOLARE

Nel 2020 IGT Lottery ha avviato una iniziativa finalizzata a recuperare il guscio esterno e l'imballaggio delle cartucce. Contestualmente all'analisi svolta per la mappatura degli impatti in termini di materiale consumato, infatti, è stato possibile evidenziare come la maggior parte dei consumi di materia prima plastica provenissero proprio dall'acquisto delle cartucce di stampa, contenenti al loro interno un nastro (ribbon) che, nonostante l'ottimo stato di usura a valle del suo utilizzo, andava in ogni caso ad alimentare la generazione di rifiuti.

Tramite un'attenta analisi dell'intero processo di stampa e della catena di fornitura, è stato possibile identificare nella rigenerazione dei ribbon un importante processo di ottimizzazione delle prestazioni ambientali ed economiche, che ha portato nel corso del 2020 ad una riduzione del materiale plastico consumato. Secondo questo nuovo modello di economia circolare, IGT Lottery restituisce ai propri fornitori le cartucce utilizzate ma in buono stato, al fine di reimmetterle all'interno del ciclo produttivo. Le stesse cartucce costituiranno una parte integrante delle nuove cartucce successivamente acquistate dall'Azienda.



## CARTA CERTIFICATA FSC PER CONTRIBUIRE ALLA CONSERVAZIONE DELLE FORESTE



IGT Lottery nel 2019 ha eseguito una mappatura di tutti i materiali di consumo utilizzati per la distribuzione di prodotti di gioco, inclusi biglietti delle lotterie istantanee e schedine del Gioco del Lotto, che potevano essere realizzati con carta proveniente da fornitori certificati FSC (Forest Stewardship Council), e la cui consistenza ammontava a circa 9,5 tonnellate. Nel 2020 IGT Lottery ha

aggiornato il processo di approvvigionamento dei suddetti materiali affinché venissero prodotti con carta proveniente da fornitori certificati FSC allo scopo di consolidare l'impegno a preservare le foreste minacciate e promuovere l'utilizzo di carta FSC per i materiali di consumo del Lotto e materiale marketing, oltre che per la carta utilizzata nel business.

## IL TRADE MARKETING DIVENTA ECOSOSTENIBILE



### OTTIMIZZAZIONE DEL PARCO STAMPANTI

Al fine di ridurre l'utilizzo di carta da stampa e sensibilizzare il personale a ricorrere a modalità elettroniche per la condivisione dei documenti, IGT Lottery ha condotto nel 2020 un'attività di riduzione del parco stampanti per la sede di Roma. Tale progetto ha previsto l'ottimizzazione del numero delle stampanti sulla base dell'effettiva necessità operativa mediante una puntuale attività di mappatura dell'allocazione delle stampanti presenti negli ambienti.

Nel marzo 2020 IGT Lottery ha iniziato un progetto finalizzato alla riduzione di carta e plastica utilizzati in tutti i materiali di comunicazione inviati ai Punti Vendita, attraverso l'identificazione di soluzioni alternative che impieghino risorse a ridotto impatto ambientale. Il progetto ha identificato alcune aree di intervento:

- sviluppo di soluzioni digitali per il Punto Vendita;
- progettazione e realizzazione di materiali permanenti e conseguente riduzione di quelli temporanei;

- digitalizzazione di alcuni materiali cartacei.

Il primo strumento di comunicazione con materiali ecosostenibili è stato realizzato nel novembre 2020 e nel febbraio successivo è stato prodotto e inviato ai Rivenditori il primo kit di comunicazione ecosostenibile a supporto del lancio di un nuovo prodotto Gratta e Vinci, realizzato con carta proveniente da foreste gestite in modo responsabile e materiali riciclati.



# Appendice

# Appendice

## Nota Metodologica

1. Il perimetro di rendicontazione è rappresentato da tutte le società del Gruppo IGT che hanno sede in Italia e che sono controllate da IGT Lottery S.p.A.
2. IGT Lottery S.p.A. ha sede legale ed amministrativa a Roma (RM) in Viale del Campo Boario 56/d.
3. I dati utilizzati nel presente rapporto sono di provenienza aziendale. Quando le fonti sono diverse vengono citate nel testo o nelle note di grafici e tabelle.
4. Il Rapporto di Sostenibilità rendiconta su attività, iniziative ed eventi che hanno avuto luogo nel 2020, mantenendo come comparazione i dati 2019 (ove disponibili).
5. Questo Rapporto di Sostenibilità fa riferimento ai seguenti GRI Standards 2016 (GRI-Referenced):
  - General Disclosures 102-1, 102-3, 102-5;
  - Topic Specific Disclosures 301-1, 302-1, 303-5, 305-1, 305-2.

## AVVERTENZE

Il presente Rapporto contiene dichiarazioni previsionali riguardanti, inter alia, IGT Lottery S.p.A. e le sue controllate (la “Società”). Tali dichiarazioni previsionali includono affermazioni riguardanti target di sostenibilità, obiettivi, impegni e programmi, altri piani industriali, iniziative e finalità, che si basano sulle attuali conoscenze e sulle aspettative del management della Società, nonché sulle ipotesi, sulle assunzioni e sulle informazioni di cui attualmente dispone il management. Inoltre, le suddette dichiarazioni potrebbero fondarsi su standard di misurazione e prestazioni in fase di sviluppo o basate su assunzioni.

Tali dichiarazioni sono generalmente accompagnate da termini quali “obiettivo”, “anticipare”, “aspirare”, “credere”, “pianificare”, “potrebbe”, “sarebbe”, “dovrebbe”, “dovrà”, “continuare”, “stimare”, “aspettarsi”, “previsione”, “futuro”, “guida”, “speranza”, “intenzione”, “potrebbe”, “sarà”, “possibile”, “potenziale”, “prevedere”, “progetto”

o l’accezione negativa, sinonimi, composti o altre variazioni dei suddetti termini. Le predette dichiarazioni previsionali sono valide solo alla data in cui vengono rese e sono soggette a vari rischi, incertezze, mutamenti di circostanze e altri fattori, molti dei quali sono al di fuori del controllo della Società. Se si dovesse verificare uno o più dei suddetti rischi, incertezze, cambiamenti o altri fattori o se una qualsiasi delle assunzioni si rivelasse errata, i risultati effettivi, incluso il raggiungimento di target, obiettivi o impegni, potrebbero differire in modo significativo rispetto a quelli inseriti nelle dichiarazioni previsionali. Si raccomanda, pertanto, di non fare indebito affidamento su tali dichiarazioni previsionali. Ad eccezione di quanto richiesto dalla normativa applicabile, la Società non assume alcun obbligo di aggiornare le dichiarazioni previsionali. È necessario considerare attentamente questi fattori e altri rischi e incertezze che influiscono sull’attività della Società. La Società non può garantire che i risultati, gli obiettivi e le altre proiezioni contenute in modo esplicito o implicito in qualsiasi

dichiarazione previsionale saranno effettivamente realizzati o che, anche se sostanzialmente realizzati, tali obiettivi, risultati o proiezioni avranno le conseguenze e gli effetti previsti o stimati. Tutte le dichiarazioni previsionali contenute nel presente bilancio sono assoggettate nella loro interezza alle presenti avvertenze.

Le informazioni contenute nel presente bilancio sono riferite alla data del 31 dicembre 2020, se non diversamente indicato, e non devono ritenersi rappresentative di sviluppi successivi a tale data. La Società declina qualsiasi obbligo di aggiornare tali informazioni per qualsiasi data successiva, anche a seguito di nuove informazioni, eventi futuri o altro. Di conseguenza, si raccomanda di non fare affidamento sulle informazioni contenute nel presente rapporto in relazione a qualsiasi data successiva al 31 dicembre 2020, se non diversamente indicato.

È possibile rivolgere eventuali domande o commenti relativi al Rapporto di Sostenibilità di IGT Lottery S.p.A., inviandoli ai seguenti indirizzi: [sustainability@igt.com](mailto:sustainability@igt.com)

**Progetto grafico  
e impaginazione:**

**IGT Lottery  
Corporate Graphic Design  
and Brand Book**