Report di Sostenibilità 2021

Le attività italiane

Indice

Lettera del Presidente e Amministratore Delegato 3

LE ATTIVITÀ DI IGT IN ITALIA 4
La gestione delle Lotterie 5
Il quadro normativo italiano: cooperare per promuovere il rispetto delle regole 8
Innovazione e digitalizzazione 10

L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ 14
La governance di sostenibilità 16
Le nostre priorità per un futuro sostenibile 17
IGT – Inspiring Global Transformation 19
Il percorso di decarbonizzazione di IGT 22

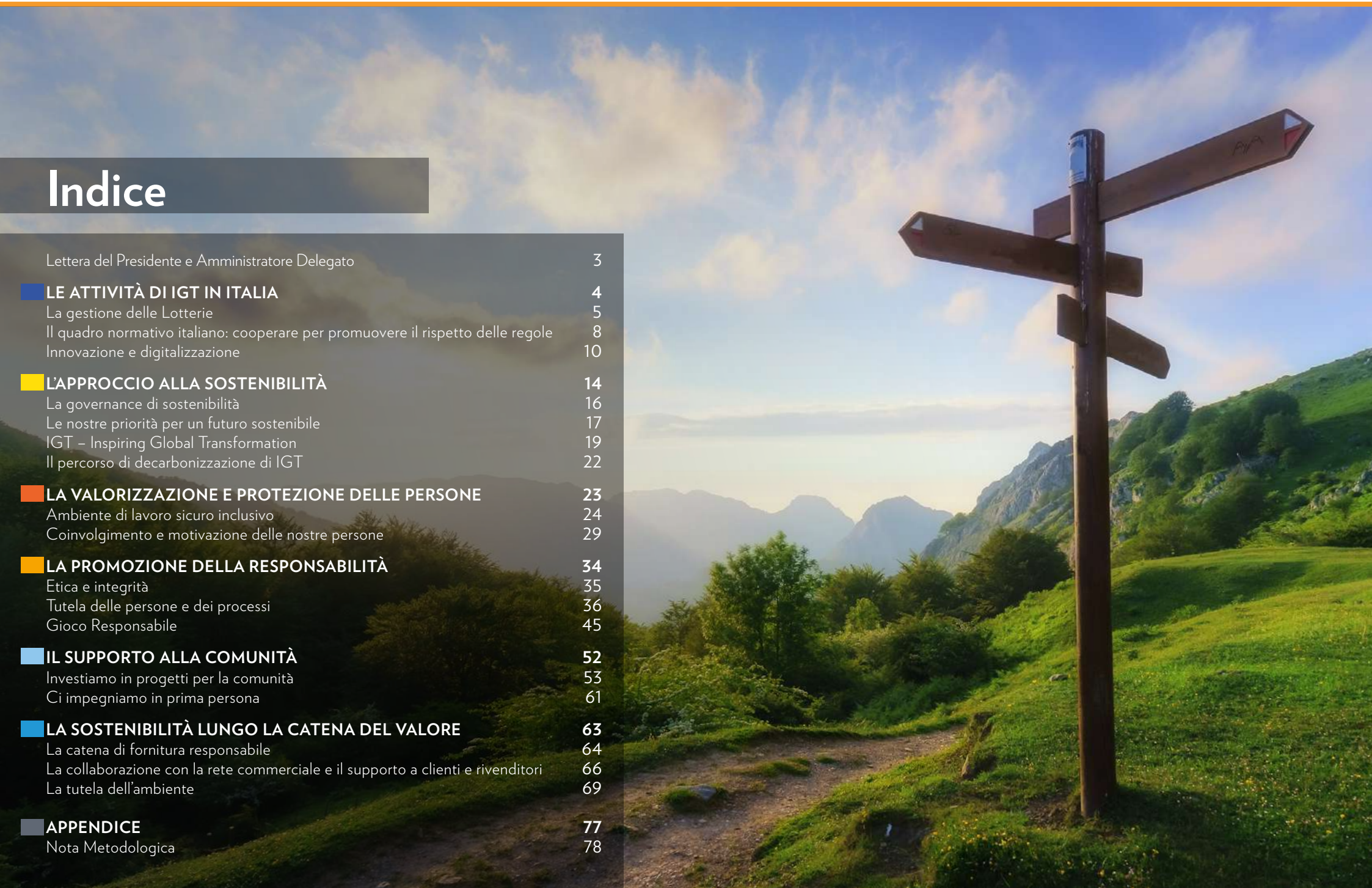
LA VALORIZZAZIONE E PROTEZIONE DELLE PERSONE 23
Ambiente di lavoro sicuro inclusivo 24
Coinvolgimento e motivazione delle nostre persone 29

LA PROMOZIONE DELLA RESPONSABILITÀ 34
Etica e integrità 35
Tutela delle persone e dei processi 36
Gioco Responsabile 45

IL SUPPORTO ALLA COMUNITÀ 52
Investiamo in progetti per la comunità 53
Ci impegniamo in prima persona 61

LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DEL VALORE 63
La catena di fornitura responsabile 64
La collaborazione con la rete commerciale e il supporto a clienti e rivenditori 66
La tutela dell'ambiente 69

APPENDICE 77
Nota Metodologica 78



Lettera del Presidente e Amministratore Delegato

Fabio Cairoli

CEO IGT Global Lottery

Gentili lettori,

gli importanti risultati che possiamo presentare in queste pagine sono il frutto dell'impegno e della dedizione che le persone di IGT hanno saputo dimostrare nonostante le imprevedibili discontinuità degli ultimi due anni. Solo grazie a una combinazione unica di passione, collaborazione, responsabilità e autenticità abbiamo saputo mantenere l'equilibrio necessario a coniugare la sicurezza delle nostre persone con la continuità delle attività produttive.

La nostra capacità di reagire e di prendere decisioni immediate, inoltre, ci ha permesso di comprendere quali cambiamenti sarebbero stati necessari per consolidare il percorso di crescita sostenibile che abbiamo intrapreso. Il nuovo equilibrio che vogliamo mantenere, pur accogliendo e governando i cambiamenti inevitabili, è fondato sul rispetto degli impegni assunti nei confronti dei nostri stakeholder.

IGT conferma il proprio orientamento alla sostenibilità e intensifica gli sforzi con coerenza e coraggio secondo quattro priorità strategiche: valorizzare e proteggere le persone, promuovere la responsabilità, sostenere le nostre comunità e promuovere operazioni sostenibili lungo la catena del valore.

Nel 2021 si è conclusa la fase di riorganizzazione delle attività in Italia sotto l'unico brand IGT e il progetto globale Future Ways of Working ha permesso di riorganizzare gli spazi destinati agli uffici, con un programma finalizzato a ottenere il massimo beneficio tra l'opportunità offerta dallo smart working e il progressivo ritorno al contatto tra colleghi.

Negli ultimi anni abbiamo lavorato alla costruzione di cultura e consapevolezza su tutti i temi della diversità e dell'inclusione, capisaldi del nostro vivere in azienda.

Sosteniamo, tra gli altri, progetti che supportano la Gender Equality e il miglioramento della qualità della vita lavorativa delle persone diversamente abili, costruendo un ambiente professionale che garantisca piena partecipazione. All'interno del nostro programma abbiamo valorizzato le iniziative dei nostri Diversity & Inclusion Groups (DIGs), con un focus a supporto della partecipazione femminile nell'organizzazione e della diffusione di tematiche legate alle diverse abilità.

La nuova Politica globale sui Diritti Umani adottata a livello di Gruppo e la continuità dei progetti nel tempo, rappresentano la determinazione con la quale IGT intende consolidare l'evoluzione della cultura aziendale e promuovere un ambiente lavorativo dove tutti si sentano rappresentati e valorizzati.

Con la stessa determinazione, abbiamo proseguito il percorso di valutazione dell'impatto sociale generato da alcuni dei nostri progetti più collaudati, come "High Tech High School (HTHS)" e "Seguiamo la Cometa". Anche in questo caso, la continuità del nostro impegno ci permette di migliorare costantemente i risultati delle attività a supporto della crescita formativa dei ragazzi e delle comunità coinvolte.

Il 2021, ha rappresentato la conferma degli impegni assunti da IGT Lottery S.p.A. a livello internazionale, con il riconoscimento del programma di gioco responsabile a tutela dei giocatori, ottenuto da World Lottery Association (WLA). Inoltre, in qualità di concessionaria statale di tutte le lotterie in Italia, IGT Lottery S.p.A. ha conseguito per la quinta volta consecutiva la certificazione di Gioco Responsabile della European Lotteries (EL).

IGT ha individuato nel contrasto al cambiamento climatico uno dei pilastri chiave della propria visione di crescita, dedicandosi alla tutela e alla salvaguardia dell'ambiente in un processo di continuo miglioramento della propria performance ambientale ed energetica, mettendo a disposizione adeguate risorse per perseguire una crescita sostenibile. In questo contesto, IGT ha deciso di aderire alla Science Based Targets initiative (SBTi), impegnandosi ufficialmente a ridurre le proprie emissioni di gas serra e a contenere il proprio impatto ambientale. In occasione della Giornata Mondiale della Terra, infine, IGT ha comunicato che entro la fine del 2022 consumerà, nelle sedi italiane dedicate al business delle lotterie, solo energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e certificata da garanzie di origine.

Il nostro Comitato di Sostenibilità lavora in modo congiunto con il Comitato di Sostenibilità Globale per costruire il Piano di Sostenibilità che ci permetterà di continuare a perseguire gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) condivisi da tutto il Gruppo IGT e coerenti con l'Agenda delle Nazioni Unite per il 2030. Il Piano sarà finalizzato a identificare le aree di miglioramento nella performance di sostenibilità dell'Azienda, concentrandosi sugli aspetti operativi interni ed esterni e definendo le iniziative più adatte allo scopo.

In questo nuovo scenario, dovuto alla pandemia, abbiamo saputo cogliere delle opportunità inaspettate per continuare il nostro percorso di sostenibilità. Oggi possiamo dire di aver saputo raggiungere e mantenere un nuovo equilibrio, sul quale potremo contare per affrontare le sfide che ci attendono.

Voglio ringraziare nuovamente tutte le persone che, con il loro lavoro e la loro passione, hanno voluto contribuire a renderlo possibile.

Buona lettura.

Fabio Attilio Cairoli

IGT Lottery S.p.A.

Presidente e Amministratore delegato

Le attività di IGT in Italia

In Italia, vantiamo 20 anni di esperienza in qualità di concessionario statale per la gestione del servizio automatizzato dei giochi numerici a quota fissa, come il Gioco del Lotto, per l'esercizio delle lotterie istantanee (Gratta e Vinci) e per le attività connesse alla gestione delle lotterie differite; queste ultime svolte, a far data dall'ottobre 2010, sulla base di affidamenti annuali da parte dell'Agenzia delle Accise, Dogane e Monopoli che ne opera la diretta gestione.

Il comparto italiano dei giochi pubblici è un settore complesso, strettamente regolamentato e soggetto al rispetto della disciplina specifica di settore nonché, tra le altre, delle norme in materia di: antiriciclaggio; antimafia; tutela della concorrenza e del mercato; trattamento dei dati personali; tutela della salute pubblica.

A questi aspetti normativi ed etici si affianca il nostro impegno per l'innovazione e la digitalizzazione. Per esempio, abbiamo sviluppato una app unica per i giochi Lotterie di IGT, con diverse funzionalità che rispondono alle esigenze di esperienza e fruizione di gioco. Nel 2021 ha rappresentato, per gli oltre 630.000 utenti che hanno utilizzato l'applicazione, un importante strumento informativo.

SEDE ITALIANA	**ROMA**
AMBITI DI ATTIVITÀ: GIOCO PUBBLICO	**GIOCHI NUMERICI A QUOTA FISSA**
	LOTTERIE DIFFERITE
	LOTTERIE INSTANTANEE
INTERESSI PUBBLICI PRIMARI	**TUTELA DELLA SALUTE PUBBLICA**
	CONTRASTO ALL'ILLEGALITÀ

INNOVAZIONE

PRODOTTI:
- **MECCANICA DI GIOCO**
- **GIOCHI OPZIONALI**

- **SERVIZI AI RIVENDITORI**
- **SCENARI DI DISTRIBUZIONE**
- **PROCESSI**

Le attività di IGT in Italia

La gestione delle Lotterie

International Game Technology Plc (IGT), con sede a Londra, controlla un gruppo internazionale (di seguito il "Gruppo") che opera a livello globale in oltre 100 Paesi nel mondo nel settore delle tecnologie, dei prodotti e dei servizi per i giochi regolamentati. Il Gruppo, inoltre, ha due sedi principali negli Stati Uniti, più precisamente a Providence (Rhode Island) e Las Vegas (Nevada) e una in Italia, a Roma.

Il mercato globale dei giochi regolamentati è caratterizzato da due dinamiche principali: la forte domanda creata dai giocatori e l'opportunità, per i Governi nazionali, di utilizzare i proventi di gioco per finanziare iniziative benefiche e/o progetti di interesse sociale. In tale contesto, IGT occupa un posizionamento di leadership in qualità di fornitore responsabile con una profonda conoscenza del mercato e del contesto normativo.

Dal settembre 2021, il Gruppo ha riorganizzato la propria struttura di business in tre segmenti, Global Lottery, Global Gaming e Digital & Betting. Attraverso la creazione dei contenuti e la gestione diretta della tecnologia, distribuzione e marketing, il Gruppo si pone l'obiettivo di creare valore per tutti gli stakeholder.

Global Lottery

IGT è uno degli attori principali nel settore delle lotterie a livello mondiale, nell'ambito del quale fornisce sistemi tecnologici e terminali di gioco, con una copertura dell'intera catena di valore. Il Gruppo offre un ventaglio di soluzioni unico a circa 80 lotterie di tutto il mondo, incluse 36 lotterie nazionali negli Stati Uniti su un totale di 46, ed è l'operatore principale in Italia, dove gestisce in regime di esclusiva le lotterie istantanee e i giochi numerici a quota fissa.

Global Gaming

Il Gruppo ha rapporti commerciali consolidati con casinò e operatori di apparecchi da intrattenimento Video Lottery Terminal (VLT) di tutto il mondo. La posizione di leader di mercato è ampiamente dimostrata dal ricco portafoglio di giochi e proprietà intellettuale, oltre ai migliori sistemi centralizzati della categoria.

Digital & Betting

In questo segmento il Gruppo si occupa a livello globale di giochi digitali e scommesse sportive, con la fornitura di prodotti e servizi ai casinò, e di tecnologia applicata alle scommesse sportive agli operatori autorizzati, principalmente negli Stati Uniti.

La gestione delle Lotterie

Gli enti governativi responsabili delle lotterie, sono soliti destinare interamente o una parte dei proventi al finanziamento di progetti con finalità di pubblica utilità, quali educazione, conservazione e restauro di beni artistici o architettonici, trasporti, salute pubblica, impianti sportivi, progetti urbanistici, attività culturali, e altre ancora che, altrimenti, potrebbero non trovare adeguate coperture finanziarie.

A livello globale, l'azienda progetta, rivende, affitta e opera direttamente apparecchi per i Punti Vendita collegati elettronicamente a un sistema centralizzato in grado di elaborare più di 500.000 transazioni al minuto. L'offerta comprende una serie completa di soluzioni e servizi per lotterie digitali, che permette di soddisfare la domanda nei mercati regolamentati su qualunque canale digitale. Inoltre, IGT produce biglietti delle lotterie istantanee occupandosi di design, stampa, spedizione e consegna.

Prodotti e servizi per Lotterie sono erogati tramite contratti di esercizio, contratti di gestione (Facilities Management Contracts - FMC), accordi di gestione lotterie (Lottery Management Agreements - LMA) e contratti di vendita prodotti. Nella maggior parte dei Paesi, le autorità stipulano contratti attraverso bandi di gara, con durate variabili e opzioni di estensione pluriennali.

Le Lotterie in Italia

IGT può contare su oltre 20 anni di esperienza in Italia in qualità di concessionario statale per la gestione del servizio automatizzato dei giochi numerici a quota fissa, come il Gioco del Lotto, nonché per le lotterie differite (Lotteria Italia) e istantanee (Gratta e Vinci).

Dal 1993, infatti, IGT (ex Lottomatica) in Italia è concessionaria esclusiva per il Gioco del Lotto. Dal 2016 la concessione esclusiva è condotta da Lottoitalia S.r.l., una joint-venture tra IGT Lottery S.p.A., Italian Gaming Holding a.s., Arianna 2001 (emanazione della Federazione Italiana Tabaccai - FIT) e Novomatic Italia. Dal 2004, invece, IGT è concessionaria esclusiva in Italia delle lotterie ad estrazione istantanea – c.d. Gratta e Vinci – prima attraverso il Consorzio Lotterie Nazionali e, dal 2010, attraverso Lotterie Nazionali S.r.l., attuale concessionaria, una joint-venture tra IGT Lottery S.p.A., Scientific Games Corporation e Arianna 2001. Per quanto riguarda i giochi numerici a quota fissa, il Gioco del Lotto è quello di più antica tradizione in Italia. Nato a Genova nel 1567, è ancora profondamente legato alla storia collettiva del nostro Paese, basti pensare al significato e alla diffusione della Smorfia. Negli anni, sono stati introdotti nuovi giochi collegati al Lotto. Per esempio, il 10eLOTTO viene lanciato nel giugno 2009 come gioco opzionale e complementare al Gioco del Lotto e oggi rappresenta il gioco numerico ad estrazione con il maggior numero di giocate che distribuisce il maggior valore in vincite. A febbraio 2018 viene lanciato MillionDay, il gioco numerico ad estrazione che assegna premi milionari con maggior frequenza. Nel luglio 2019, invece, è stato introdotto Simbolotto, un nuovo gioco opzionale al Gioco del Lotto che prevede l'estrazione di 5 simboli sui 45 disponibili.

Il Gratta e Vinci è l'unica forma di lotteria istantanea in Italia che permette, grattando i simboli presenti sul biglietto, di vincere premi immediati in denaro. Per garantire la qualità del prodotto e la tutela dei giocatori, tutti i biglietti delle lotterie istantanee sono prodotti con tecnologie di avanguardia che ne garantiscono integrità e sicurezza. Sin dal processo di stampa, la programmazione delle serie di biglietti garantisce un'assoluta casualità nella distribuzione delle vincite e un'equità distributiva sul territorio nazionale. La gamma dei giochi autorizzati dallo Stato italiano sulla rete internet e mobile offerti da IGT in Italia comprende la versione online sia delle lotterie istantanee (Gratta e Vinci online) che dei giochi numerici a quota fissa: Gioco del Lotto, 10eLotto e MillionDay.

Lotteria Italia

La Lotteria Italia è la più popolare lotteria nazionale italiana ad estrazione differita. Tradizionalmente l'estrazione dei premi di prima categoria è ospitata in una puntata speciale di una trasmissione TV abbinata alla Lotteria Italia e da sempre avviene la sera del 6 Gennaio. Per il 2021, le 12 grafiche della Lotteria Italia sono state selezionate fra quelle pervenute nell'ambito dell'iniziativa "Disegniamo la fortuna", dedicata agli enti del Terzo Settore. Una commissione interna ad ADM, nominata dal Direttore Generale, ha selezionato le prime sei opere e una Commissione artistica esterna, composta da personalità istituzionali nonché esponenti del mondo della cultura, dell'arte, dell'editoria e delle istituzioni nazionali, è stata chiamata a selezionare le altre sei opere, in base a valore estetico, originalità, grado di complessità dell'opera, percorso creativo, tecnica utilizzata e rispondenza ai valori promossi dal bando "Disegniamo la fortuna".

Lotteria Italia

IL GIOCO DEL LOTTO: UNA STORIA INIZIATA 500 ANNI FA

Le origini del Gioco del Lotto risalgono a circa 500 anni fa, quando in Toscana si diffusero per tutto il XV secolo le cosiddette "borse di ventura", un primo abbozzo delle giocate che caratterizzeranno in seguito il vero Lotto. L'attuale forma del Gioco del Lotto sembra risalire al 1576, quando, grazie alla riforma di Andrea Doria, a Genova nacque il Gioco del Seminario, che consisteva nella possibilità di scommettere su 5, tra 120 nomi di nobili genovesi, che sarebbero stati prescelti tra i membri del Serenissimo Collegio.

Il Gioco del Seminario si diffuse nelle principali città di un'Italia divisa in Stati, spesso in contrasto tra loro, legandosi agli usi e ai costumi dei luoghi dove veniva praticato. Una delle prime città che accolse l'istituzione del Gioco del Lotto fu Milano, con il decreto del 2 luglio 1665, anche se, già dal 1644, si giocava "privatamente" il gioco del "Seminario", simile a quello di Genova.

A Venezia, il Lotto fu introdotto per decreto nel 1733 e la prima estrazione fu effettuata il 5 aprile del 1734. Tuttavia, già verso la metà del '600, l'antico Senato veneziano organizzava una lotteria il cui montepremi era "un lotto" di immobili. La lotteria venne chiamata "Lotto del Ponte di Rialto": il montepremi complessivo aveva un valore vicino ai centomila ducati.

A Roma, la storia del Gioco del Lotto si sovrappose inevitabilmente a quella dei Papi che governarono lo Stato Pontificio. Istituito originariamente nel 1670, i destini del Lotto dipesero alternativamente dalle decisioni di quei Papi che si mostrarono disponibili verso l'introduzione del gioco purché collegato alla beneficenza, e di quei Papi che, invece, lo osteggiarono per motivi di ordine morale tanto che Papa Benedetto XIII, nel 1728, arrivò a minacciare di scomunica i giocatori. Il Lotto venne, infine, reintrodotto con Motu Proprio da Papa Clemente XII nel 1731.

A Torino, la vicinanza del Ducato di Savoia con la Repubblica di Genova favorì la diffusione del Lotto nello stato Sabaudo, inizialmente così ostile da arrivare, l'11 maggio del 1655, a proibire il "Lotto con lista del Seminario", considerato pericoloso. Il divieto però non durò molto. Il 12 settembre del 1674, lo stesso Duca di Savoia, per arginare il gioco clandestino, reintrodusse il Lotto affidandolo in concessione ad un privato per 15 anni. Anche a Torino, tuttavia, il Lotto ebbe alterne fortune tra interruzioni e reintroduzioni, fino al decreto del 9 maggio 1742 con il quale Carlo Emanuele III lo fece tornare nella legalità. A Napoli, la prima estrazione del Lotto venne effettuata il 9 settembre 1682. La prima "vera" cinquina della storia vide l'estrazione dei seguenti numeri: 11-14-20-34-52. Le cronache dell'epoca raccontano di un grande successo del gioco e di una vera e propria passione che colpì i napoletani. Anche a Napoli, tuttavia, il gioco fu definitivamente introdotto nel 1735 sotto i Borbone che gli diedero forte impulso grazie alla volontà di Carlo III che lo volle sotto la diretta gestione dello Stato. E proprio a Carlo di Borbone è legato un aneddoto sull'origine della tombola. Secondo la tradizione, infatti, la tombola sarebbe nata nel 1734 da una discussione tra il re Carlo e padre Gregorio Maria Rocco circa il Gioco del Lotto, che il primo voleva sotto controllo pubblico, per evitare il fiorire del Lotto clandestino, ed il secondo considerava immorale per motivi religiosi. Il compromesso fu trovato vietando il gioco durante le festività natalizie, durante le quali le famiglie si organizzarono con questa versione casalinga, che divenne presto una consuetudine di quei giorni dell'anno.

Con l'Unità d'Italia il gioco passò in gestione allo Stato prendendo il nome ufficiale di "Gioco del Lotto". Il 27 settembre 1863, entrò ufficialmente a far parte delle entrate previste nel bilancio statale e i profitti iniziarono a essere in gran parte destinati alla realizzazione di opere pubbliche, data anche la grave situazione finanziaria seguita all'unificazione del Paese.

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

Il comparto italiano dei giochi pubblici è un settore complesso, strettamente regolamentato, nel quale coesistono interessi ed esigenze di diversa matrice, con prevalenza degli interessi pubblici primari quali la fede pubblica, la tutela dei consumatori, dei minori, delle fasce deboli ed il contrasto all'illegalità.

I principi generali che caratterizzano l'ordinamento dei giochi in Italia sono incentrati sulla riserva statale, in ragione della quale i giochi con vincita in denaro leciti, e pertanto consentiti, sono esclusivamente quelli che formano oggetto di apposita regolamentazione statale e possono essere esercitati solo dallo Stato, che di norma si avvale a tal fine di soggetti affidatari in virtù di concessioni pubbliche. Ne consegue il principio di generale divieto di organizzazione e/o raccolta di, così come di partecipazione a, giochi con vincita in denaro diversi da quelli regolamentati e gestiti da concessionari di gioco pubblico (cfr. art. 718 e ss. del codice penale – D.Lgs. n. 496/1948).

Le funzioni statali in materia di gioco pubblico, in merito alle attività regolamentari, di vigilanza e controllo, sono esercitate sulla base di previsioni legislative (fra tutte cfr. D.L. 138/2011 art. 2 c. 3), attraverso il Ministero dell'Economia e delle Finanze e l'Agenzia delle Accise, Dogane e dei Monopoli (ADM).

La salvaguardia degli interessi pubblici è affidata anche ad altre autorità ed istituzioni, sia nazionali che locali, inclusi il Governo, le Regioni, ed altre 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.

Il quadro normativo italiano in materia di giochi pubblici individua nel concessionario la figura centrale del modello di funzionamento del sistema del gioco pubblico. il concessionario è operatore selezionato mediante apposita gara pubblica ed ha la funzione di esercitare la raccolta di gioco sul territorio nazionale, garantendo il perseguimento degli interessi statali; il concessionario è pertanto assegnatario di specifiche funzioni e responsabilità in relazione alle tipologie di gioco di cui è affidatario e deve garantire il possesso ed il mantenimento di specifici requisiti, in termini di affidabilità tecnica, organizzativa economica e finanziaria.

I settori del gioco pubblico italiano nei quali opera IGT sono soggetti altresì al rispetto della normativa in materia di:

1. antiriciclaggio (D.Lgs. 231/2007), che detta 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;
2. antimafia (D.Lgs. 159/2011), che detta, tra le altre, apposite misure specifiche circa i requisiti e l'ambito soggettivo delle verifiche dei soggetti che appartengono alla compagine o agli organi societari o di controllo dei concessionari di gioco pubblico;
3. concorrenza di mercato (L. 287/1990) e tutela del consumatore (D.Lgs. 206/2005), che detta misure atte a perseguire l'efficienza economica e la tutela del cliente finale, cioè del giocatore, attraverso la correttezza delle pratiche commerciali e delle attività promo-pubblicitarie;
4. trattamento dei dati personali (Regolamento UE n. 679/2016 e D.Lgs. n.196/2003), che detta misure volte ad 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;
5. tutela della salute pubblica (D. Lgs. n.158/2012 noto come "Decreto Balduzzi2 - D.Lgs. n.87/2018 noto come "Decreto Dignità"), che detta misure volte a contrastare, prevenire e contenere il gioco d'azzardo patologico che comprendono: la previsione, tra i livelli essenziali di assistenza (L.E.A.), di prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione rivolte alle persone affette da ludopatia; apposite misure a tutela dei minori; il divieto di pubblicità sul gioco; l'obbligo di specifiche formule di avvertimento riguardanti il divieto di gioco per i minori ed i rischi per la salute connessi alla dipendenza dal gioco.

In qualità di operatore di gioco, nella conduzione e gestione delle proprie attività in maniera socialmente responsabile e trasparente, IGT 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.

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 e il divieto di gioco per i minori. 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 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.

Cooperazione internazionale

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. 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 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.

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 degli adeguati requisiti di solidità patrimoniale (L. 220/2010 art. 1 commi 77-78).

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 è costantemente impegnata a perseguire l'innovazione nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi. 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.

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.

La digitalizzazione riveste un'importanza particolare anche per i rivenditori, poiché rappresenta un'opportunità per rinnovare i processi di gestione e offrire un miglior servizio ai giocatori. Il Portale Rivenditori e la App Rivenditori IGT, infatti, sono diventati strumenti centrali per il supporto strategico ed operativo dei rivenditori, in grado di migliorare la qualità del lavoro grazie alla digitalizzazione dei processi gestionali, contabili-amministrativi, informativi, di assistenza, di formazione e di monitoraggio.

Integrazione della metodologia Agile nello sviluppo del software

In un ambito di miglioramento continuo della qualità del software a supporto dei prodotti e servizi offerti, IGT ha completato l'integrazione della metodologia Agile nei processi di sviluppo. La metodologia Agile è un tipo di approccio alla collaborazione e ai flussi di lavoro rispetto allo sviluppo del software basato sulla distribuzione continua di software efficienti creati in modo rapido e iterativo. In pratica, le metodologie di sviluppo software Agile consistono nel rilasciare rapidamente modifiche al software in piccole porzioni, con l'obiettivo di migliorare la soddisfazione dei clienti.

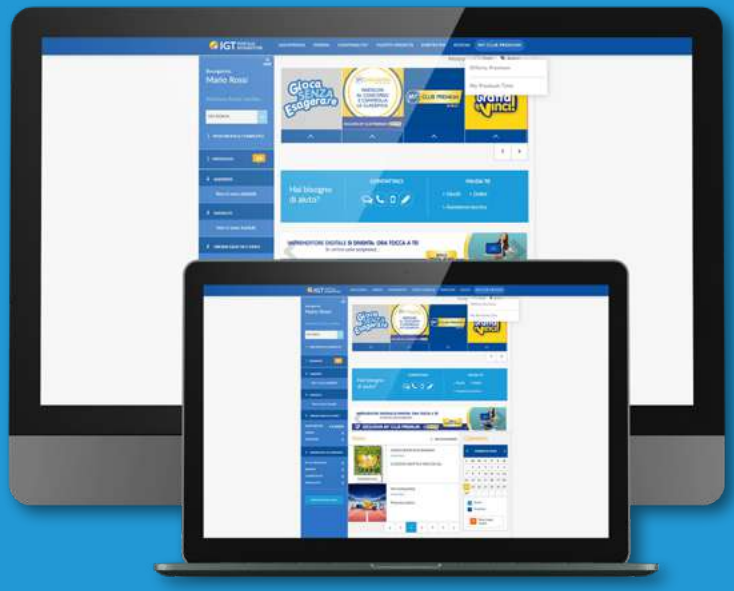
I numeri del successo del Portale e della App Rivenditori

Ogni mese circa **50.000** **PUNTI VENDITA** accedono al Portale, con un **TASSO DI UTILIZZO** che ha raggiunto il **93%** dei Punti Vendita registrati, mentre **LA APP È UTILIZZATA** da oltre **20.000** Punti Vendita. Gli **ORDINI EFFETTUATI** da Portale e App hanno un peso pari al **95%** del totale ordinato (**75%** Portale, **20%** App), l'**82%** **DEGLI ORDINI** dei materiali di consumo vengono effettuati dal Portale, oltre il **30%** degli **INSOLUTI** vengono **PAGATI ONLINE** da Portale e oltre **23.000** **RIVENDITORI** sono stati **FORMATI** attraverso il Portale.

IGT PORTALE RIVENDITORI

IGT APP RIVENDITORI

DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRAMITE PORTALE E APP RIVENDITORI



Il Portale Rivenditori rappresenta uno strumento di supporto strategico ed operativo per la rete commerciale. Attraverso la costante introduzione di servizi, funzionalità e contenuti del portale, IGT 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 i biglietti del Gratta e Vinci, i materiali di consumo e di esposizione nel Punto Vendita, 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, richiedere assistenza e partecipare ad iniziative e concorsi. 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.

La App mobile per i rivenditori consente, attraverso un'esperienza d'uso accattivante, di accedere via smartphone e tablet a diversi servizi per la gestione del Punto Vendita in mobilità. I Punti Vendita My Club Premium, inoltre, 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.

Nel corso del 2021, la app rivenditori ha proposto una nuova veste grafica e potenziato l'offerta di servizi a valore aggiunto introducendo sia funzionalità peculiari del canale sia funzionalità presenti anche sul Portale: la scansione dei biglietti Gratta e Vinci in vendita e la presa in carico dell'ordine mediante fotocamera dello smartphone (operazioni che determinano un aggiornamento automatico del magazzino), il gestionale magazzino, la possibilità di cancellare un ordine entro cinque minuti dall'inserimento, la gestione dei consensi privacy, il concorso My Challenge dedicato ai membri del My Club Premium, la sezione di richiesta dei materiali per il Punto Vendita, la sezione My Club Premium di riepilogo delle informazioni, di accesso ai servizi inclusi nell'offerta e di presentazione delle novità/iniziative legate ai prodotti/servizi.

La App continuerà ad arricchirsi di nuovi servizi, diventando progressivamente un canale "specchio" del Portale per una gestione completa e omnicomprensiva del Punto Vendita in mobilità. Per il processo evolutivo della App sarà fondamentale la valorizzazione delle funzionalità native dei dispositivi mobile con l'erogazione di servizi che, se fruiti da App, garantiscono un'esperienza d'uso fluida ed efficace (es. Touch e Face ID, Verifica Vincite, etc.).

Nuovo POS evoluto a supporto dei rivenditori

La necessità crescente di velocità ed efficienza nelle operazioni inerenti al Gratta e Vinci, ha condotto IGT a pianificare la consegna ai rivenditori del nuovo apparecchio POS IGP2030xs. Rispetto agli altri POS, l'apparecchio si posiziona automaticamente nella schermata di validazione delle vincite passando il biglietto sotto il lettore bar code (BCR), dispone di un display più grande e di una stampante integrata, più veloce e di alta qualità. Una delle più importanti ottimizzazioni rispetto all'attuale POS è la funzionalità di «stampa scontrini opzionale» che permette al rivenditore di decidere se e quando stampare lo scontrino (al netto dei casi in cui la stampa è obbligatoria: «Presa in carico del collo» e «Prenotazione di vincite di fascia media»), con un risparmio di tempo e minor impatto ambientale. Dopo i primi test, nel 2022 inizierà la distribuzione su una porzione di rete.

Una tra le più estese reti Wi-Fi d'Italia

La rete di IGT In Italia rappresenta una tra le più ampie e capillari reti Wi-Fi in Italia, che permette la navigazione gratuita presso circa 18.500 Punti Vendita presenti su tutto il territorio nazionale. Attraverso questo progetto IGT contribuisce al processo di digitalizzazione dei Punti Vendita e consolida la relazione con i rivenditori, fornendo servizi a valore aggiunto che i rivenditori possono offrire ai propri clienti. Per esempio, i giocatori possono ricevere informazioni di loro interesse sui giochi offerti (previa concessione dei consensi privacy). Nel 2021 si sono registrati alla rete Wi-Fi di IGT oltre 50.000 utenti.

Wi-Fi MY LOTTERIES

L'assistenza clienti è una parte essenziale dell'esperienza complessiva del 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 segue un approccio multichannel, non visto semplicemente 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.

Una app per tutte le lotterie di IGT: 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), una app unica per i giochi Lotterie di IGT rafforza l'immagine di sicurezza e trasparenza agli occhi dei giocatori. Per evidenziare l'offerta integrata di servizi e supporto al gioco, IGT utilizza un unico brand, My Lotteries, per includere le lotterie Gratta e Vinci, Il Gioco del Lotto, 10eLotto, MillionDay e Lotteria Italia.

L'app presenta diverse funzionalità che rispondono alle esigenze di esperienza e fruizione di gioco. Sono state individuate le seguenti aree di funzionalità:

- verifica vincite,
- estrazioni,
- statistiche,
- gioco online,
- "compila schedina" per giocare nel Punto Vendita,
- probabilità di vincita e regolamenti di gioco.
- Gioco Responsabile (GR).

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 attraverso specifiche aree di comunicazione e un footer dedicato agli elementi legali (loghi ADM e GR), oltre ai link per gli approfondimenti normativi; l'App consente inoltre l'accesso e la registrazione ai conti gioco per il gioco a distanza (giocodellotto-online.it, grattaevincionline.it). Nel 2021 ha rappresentato, per i circa 1,8 milioni di utenti unici che hanno utilizzato l'applicazione, uno strumento informativo, di gioco e una valida alternativa per seguire le estrazioni senza sostare nel Punto Vendita, favorendo in questo modo il rispetto delle regole sul distanziamento sociale. Inoltre, per dare piena visibilità e supportare il giocatore anche nell'esperienza di gioco a distanza sono stati rivisti il design e il posizionamento dei contenuti ed è stata ottimizzata la modalità di interfaccia, rendendo l'app più moderna e facile da utilizzare.

La trasformazione digitale del Gratta e Vinci e del Gioco del Lotto

Nel 2021 è stata conclusa l'integrazione della piattaforma IGT eInstant Cloud, che rappresenta il primo utilizzo di servizi cloud per una concessionaria italiana. Inoltre, IGT ha iniziato la distribuzione su alcuni Punti Vendita di un nuovo terminale smart per il Gratta e Vinci, con l'obiettivo di offrire nuovi servizi digitali a rivenditori e giocatori, che sarà ampliata nel 2022. IGT sta finalizzando un innovativo approccio denominato "Green Field" per permettere ai rivenditori di riparare in autonomia alcune parti dei terminali del Lotto, in modo da migliorare la continuità del servizio e la soddisfazione dei giocatori. Contemporaneamente è stato lanciato un programma di evoluzione della piattaforma digitale per Gioco del Lotto e Gratta e Vinci con lo scopo di aumentare il livello di sicurezza, per esempio introducendo un sistema di autenticazione in due passaggi per la gestione degli ordini di acquisto dei rivenditori. Anche l'emissione delle ricevute per giocate multiple nel 2021 è stata ottimizzata sul MillionDAY per ridurre il numero delle ricevute e ridurre il consumo di carta.

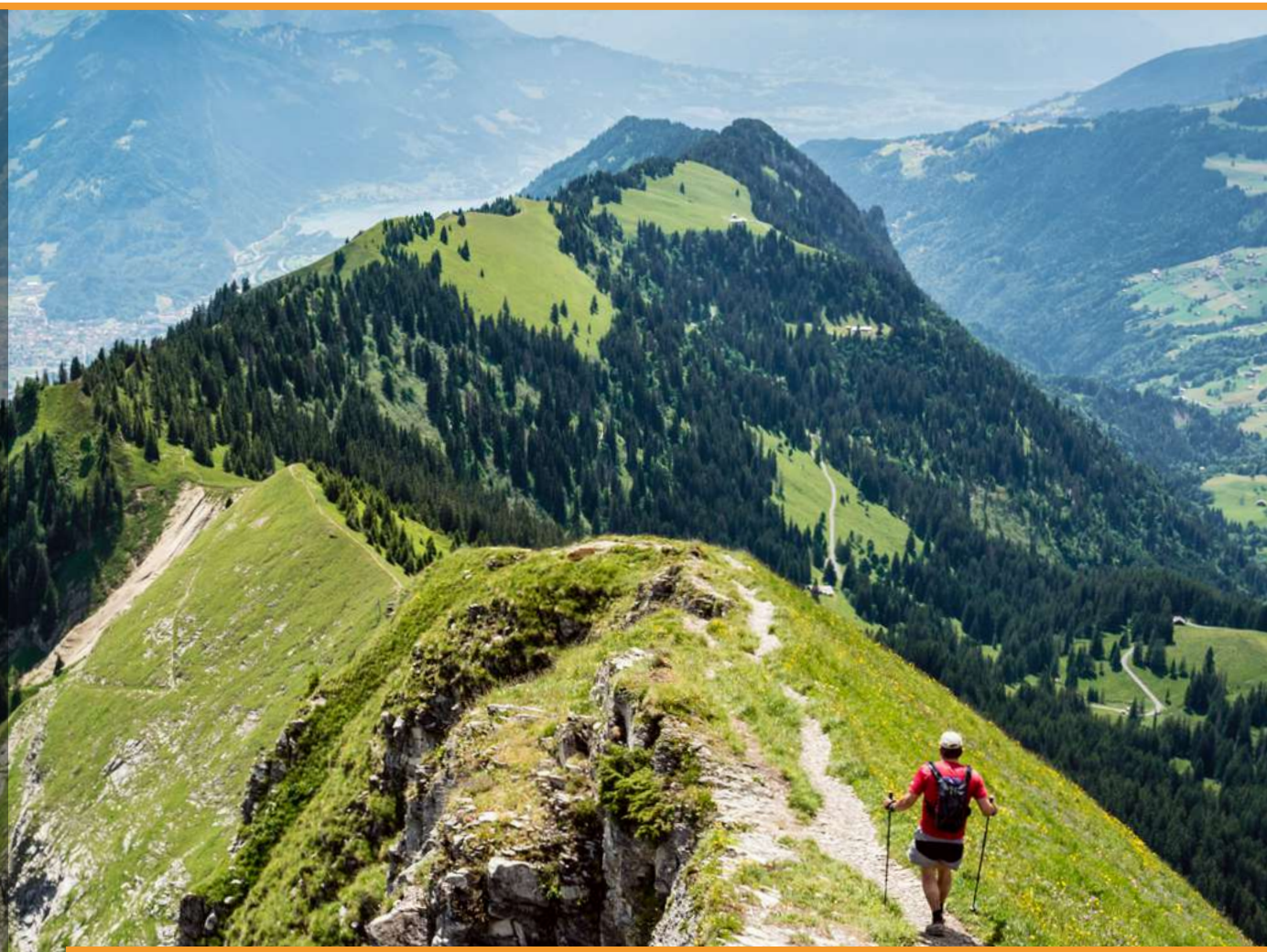
L'approccio alla sostenibilità

I concetti di Vision, Mission, Purpose e Promise guidano le nostre attività in Italia.

Il nostro ruolo di leader del mercato si articola in cinque valori - Passione, Innovazione, Responsabilità, Autenticità, Collaborazione - che rappresentano le fondamenta del nostro impegno verso la crescita sostenibile.

La costante attenzione di IGT e della capogruppo alla crescita sostenibile abbraccia i principi promossi dall'Agenda 2030 attraverso i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals, SDG). In linea con gli impegni assunti, IGT in Italia è determinata a contribuire al raggiungimento di 11 SDG ritenuti prioritari.

Il nostro Piano di Sostenibilità "IGT: Inspiring Global Transformation" ha l'obiettivo di integrare ulteriormente la sostenibilità lungo tutta la catena del valore.



5 VALORI PASSIONE, INNOVAZIONE, RESPONSABILITÀ, AUTENTICITÀ, COLLABORAZIONE

4 PRIORITÀ
- VALORIZZAZIONE E PROTEZIONE DELLE PERSONE
- PROMOZIONE DELLA RESPONSABILITÀ
- SUPPORTO ALLA COMUNITÀ
- SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DEL VALORE

11 SDG

L'approccio alla sostenibilità

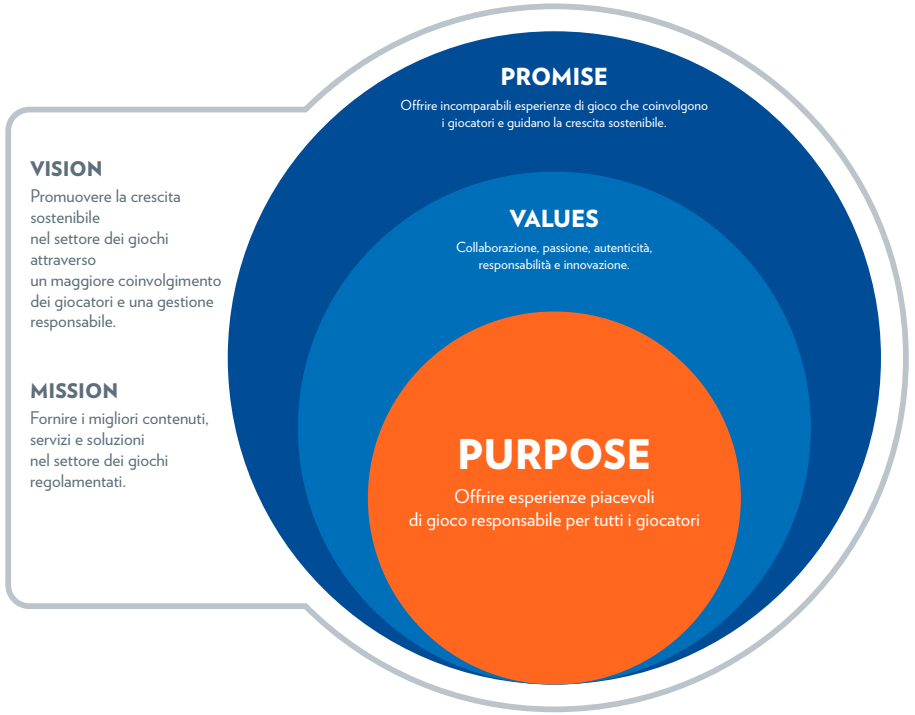
Nel corso degli anni della pandemia, IGT ha potuto affidarsi alle sue consolidate pratiche di sostenibilità per tutelare la salute e la sicurezza di tutti i dipendenti e garantire la continuità dei servizi. Nonostante le chiusure e le restrizioni applicate dal Governo su tutto il territorio nazionale, l'Azienda ha saputo stabilire solide basi per la crescita sostenibile delle proprie attività in Italia.

La promozione della sostenibilità, applicata su tutte le aree di business e di gestione, continua a rappresentare un impegno imprescindibile per IGT. Questo impegno riveste un'importanza particolarmente significativa in virtù del tradizionale ruolo di leader italiano nel settore delle Lotterie assunto dall'Azienda.

Le ripercussioni economiche e sociali della pandemia hanno condotto l'Azienda verso un processo di adattamento finalizzato a consolidare il primato nel mercato italiano perseguendo obiettivi di crescita sostenibile, nel rispetto di un'impostazione culturale e organizzativa allineata alle strategie globali e inserita nel sistema valoriale adottato dalla capogruppo IGT. I concetti di Vision, Mission, Purpose e Promise guidano le attività di IGT in Italia e rappresentano la volontà dell'Azienda di interpretare il proprio ruolo di leader del mercato secondo i cinque Valori espressi dalla cultura aziendale: Passione, Innovazione, Responsabilità, Autenticità, Collaborazione. Questi valori rappresentano le fondamenta dell'impegno di IGT verso la crescita sostenibile.

Come parte di un aggiornamento della strategia aziendale, IGT ha reinterpretato la Vision e la Mission con lo scopo di dare maggior chiarezza, aggiornare i contenuti più importanti e cogliere l'opportunità di collegare più esplicitamente la strategia di business con il Brand, in modo da riflettere la recente ristrutturazione organizzativa degli asset aziendali.

Il Brand, insieme alla Vision e alla Mission, rappresenta il centro di tutte le attività svolte da IGT. Questa evoluzione nella definizione della Vision e della Mission, oltre che nella raffigurazione grafica dell'integrazione con Valori, Purpose e Promise, fornisce una migliore rappresentazione della loro interazione reciproca finalizzata a guidare i comportamenti aziendali.



Inoltre, questa evoluzione conferma l'attenzione strategica nel mercato dei giochi regolamentati e il forte impegno nei confronti della sostenibilità e del gioco responsabile.

> Abbiamo attraversato due anni drammatici, che ci hanno costretti ad accelerare la nostra evoluzione affrontando sfide totalmente impreviste, creando al contempo nuove opportunità. Nonostante ciò, ci siamo sempre comportati nel rispetto dei nostri valori, fronteggiando con coraggio, lucidità e rispetto reciproco i momenti più difficili. In questo modo, abbiamo pertanto creato le basi per una nuova fase di crescita.
>
> **Fabio Cairoli** | CEO Global Lottery IGT

La governance di sostenibilità

IGT è impegnata a sviluppare le proprie attività in modo sostenibile attraverso una struttura di governance dedicata, responsabile dell'adozione di pratiche ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social and Governance - ESG) secondo i più elevati standard internazionali. Tale struttura è condivisa a livello globale con la capogruppo IGT, dove il Comitato NCGC (Nominating and Corporate Governance Committee) è responsabile della supervisione del programma di sostenibilità e della valutazione degli aspetti ambientali e sociali che possano riguardare l'Azienda, l'ambiente o le comunità dove l'Azienda opera. Il Consiglio di Amministrazione, invece, ha l'incarico di eseguire una revisione delle pratiche ESG e dei conseguenti impatti e opportunità almeno due volte all'anno.

Nel 2021 IGT ha ulteriormente rinforzato la governance di sostenibilità con la creazione di un Comitato di Sostenibilità (Sustainability Steering Committee, SSC) per dare un indirizzo comune a tutte le attività riconducibili alla sostenibilità, assicurando coordinamento e coerenza. Gli scopi del SSC comprendono la definizione di un approccio omogeneo alla sostenibilità a livello globale, l'indicazione di una visione a lungo termine e degli obiettivi di sostenibilità correlati e l'incremento di visibilità delle pratiche messe in atto attraverso la condivisione di best practice a livello globale e locale.

Per perseguire questi obiettivi e pianificare il percorso necessario al loro raggiungimento, il SSC ha approvato la definizione di un Piano di Sostenibilità globale che sarà integrato e coerente con le priorità aziendali. Il Piano mira ad identificare le aree di miglioramento della performance di sostenibilità, rafforzando l'impegno di IGT sui punti chiave connessi alla sostenibilità. Al SSC faranno capo i processi di valutazione e approvazione del Piano affinché siano allocate risorse adeguate a soddisfare le priorità identificate, le attività interne di comunicazione e formazione, la supervisione generale di priorità, obiettivi e iniziative, oltre all'approvazione dell'analisi annuale di materialità e del rapporto di sostenibilità.

Attivo dal 2019 e in coordinamento con il Sustainability Steering Committee di IGT, il Comitato di Sostenibilità italiano è formato dai rappresentanti di diverse funzioni aziendali che si occupano dell'attuazione di iniziative e programmi che contribuiscono alla strategia di sostenibilità. I compiti svolti dal Comitato includono la valutazione delle iniziative che l'Azienda potrà condurre per raggiungere gli obiettivi definiti dal Piano, il riconoscimento dei potenziali legami tra le attività svolte e la scelta degli eventuali indicatori di performance da monitorare, 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 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG);
- gli obiettivi di sostenibilità da raggiungere nel breve, medio e lungo periodo.

Le nostre priorità per un futuro sostenibile

IGT è fermamente convinta che promuovere e adottare comportamenti sostenibili sia fondamentale tanto quanto raggiungere gli obiettivi strategici e, per tale motivo, si impegna quotidianamente a fornire contenuti, tecnologie e competenze a clienti e giocatori in modo responsabile. Inoltre, l'Azienda ritiene che sia fondamentale promuovere e diffondere i principi di responsabilità e sostenibilità anche al di fuori dell'organizzazione. Per tale ragione, IGT ha deciso di investire tempo e risorse nell'attività di rendicontazione e comunicazione su aspetti di sostenibilità, in modo da poter alimentare un dialogo costruttivo con i portatori di interesse anche su queste tematiche.

La costante attenzione di 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 SDG.

In linea con gli impegni assunti dalla capogruppo e in ragione della peculiarità del business, IGT in Italia è determinata a contribuire al raggiungimento di 11 SDG:

IGT in Italia è determinata a contribuire al raggiungimento di 11 SDG delle Nazioni Unite

Attraverso un processo alimentato da un costante confronto interno che prende in considerazione le aspettative degli stakeholder, il Comitato di Sostenibilità italiano ha individuato 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 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 e trattenere professionisti di talento. IGT 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.

LA PROMOZIONE DELLA RESPONSABILITÀ

IGT 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 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. L'Azienda persegue l'obiettivo di acquisire e mantenere la fiducia di tutti gli stakeholder attraverso programmi e soluzioni progettati per garantire la correttezza delle attività connesse alla raccolta di giochi ed il rispetto di tutte le norme in materia di protezione dei dati personali.

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 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. L'Azienda incoraggia i propri dipendenti ad adoperarsi attivamente e personalmente in supporto di quelle organizzazioni che condividono il medesimo impegno ad assistere le comunità locali.

LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DEL VALORE

L'impegno di IGT 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, l'Azienda 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 in Italia 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.

IGT – Inspiring Global Transformation

IGT è impegnata nel percorso verso la sostenibilità, supportato e veicolato da azioni concrete, che rafforzano la nostra missione purpose-driven. A tal fine, partendo dalle priorità di sostenibilità e in sinergia con quelle del business, il Gruppo ha lavorato, a partire dagli ultimi mesi del 2021, allo sviluppo del Piano di Sostenibilità "IGT: Inspiring Global Transformation". Questo percorso ha l'obiettivo di integrare ulteriormente la sostenibilità lungo tutta la catena del valore e migliorare l'impatto ESG nelle operazioni quotidiane.

Il Piano globale sarà approvato dal Sustainability Steering Committee nel 2022. Tale Piano è costituito da quattro ambizioni, declinate in diversi obiettivi strategici, che guidano a loro volta il processo di identificazione di obiettivi e azioni specifiche.

Gli obiettivi strategici identificati a livello globale sono poi stati calati nella realtà italiana, al fine di valorizzare alcune peculiarità tipiche del contesto italiano, valutando le specificità del business e la presenza di due obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 non presenti a livello globale: Città e comunità sostenibili (Goal 11) e Vita sott'acqua (Goal 14).

LA VALORIZZAZIONE E PROTEZIONE DELLE PERSONE

AMBIZIONE
Diventare la prima scelta per i talenti del futuro

OBIETTIVI STRATEGICI

Promuovere un impiego gratificante, attraverso programmi di formazione e sviluppo e partnership con istituzioni locali

Promuovere un ambiente di lavoro inclusivo ed equo, intensificando la rappresentanza di minoranze ad ogni livello

Garantire la salute e la sicurezza fisica e mentale di tutte le persone sul posto di lavoro, promuovendo un adeguato equilibrio vita personale-professionale

Promuovere i diritti umani, con particolare riferimento ai gruppi più vulnerabili

LA PROMOZIONE DELLA RESPONSABILITÀ

AMBIZIONE
Offrire un gioco divertente per tutti

OBIETTIVI STRATEGICI

Assicurare i più alti livelli di sicurezza e qualità dei prodotti e dei servizi, mettendo sempre al centro i principi di protezione dei dati e di privacy.

Contribuire alla protezione del giocatore rafforzando comportamenti e convinzioni positive, operando direttamente su prodotti e servizi e attraverso relazioni trasparenti con giocatori, regolatori, istituti di ricerca e gruppi di difesa. Promuovere strumenti per prevenire il gioco problematico.

IL SOPPORTO ALLA COMUNITÀ

AMBIZIONE
Essere un partner di valore per il nostro Paese

OBIETTIVI STRATEGICI

Promuovere lo sviluppo delle comunità in cui operiamo, attraverso progetti di formazione per le nuove generazioni, di avanzamento digitale, inclusione sociale e tutela del patrimonio artistico e culturale.

LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DEL VALORE

AMBIZIONE
Combattere il cambiamento climatico, promuovere la circolarità e migliorare l'approvvigionamento sostenibile

OBIETTIVI STRATEGICI

Combattere il cambiamento climatico identificando rischi e opportunità, migliorando l'efficienza delle operazioni e degli edifici, scegliendo energie rinnovabili e coinvolgendo fornitori e clienti nel nostro percorso di decarbonizzazione.

Monitorare l'ambiente di lavoro e il rispetto dei diritti umani lungo l'intera catena di approvvigionamento e minimizzare il rischio di violazione degli stessi.

Promuovere la circolarità sia dei prodotti che dei processi, ad esempio scegliendo materiali a ridotto impatto ambientale e lavorando con tutti gli attori della catena di fornitura per ridurre, riutilizzare, riciclare e rinnovare. Mitigare l'inquinamento generato dalle emissioni in atmosfera e dall'uso di sostanze chimiche pericolose per ecosistemi terrestri e marini.

Il percorso di decarbonizzazione di IGT

Gli ultimi mesi hanno segnato una significativa crescita nell'ambizione di IGT nell'impegno nella lotta al cambiamento climatico, presente nel Piano di Sostenibilità globale con una specifica linea di azione strategica all'interno della priorità "La sostenibilità lungo la catena del valore".

Come primo passo, nel corso del 2021 e dei primi mesi del 2022, IGT ha continuato a calcolare e migliorare la rendicontazione delle delle emissioni dirette (Scope 1) e delle emissioni indirette associate all'acquisto di energia elettrica (Scope 2) ed ha ampliato il numero di categorie delle emissioni indirette (Scopo 3) rendicontate. L'intero inventario scopo 3 verrà completato entro la fine del 2022.

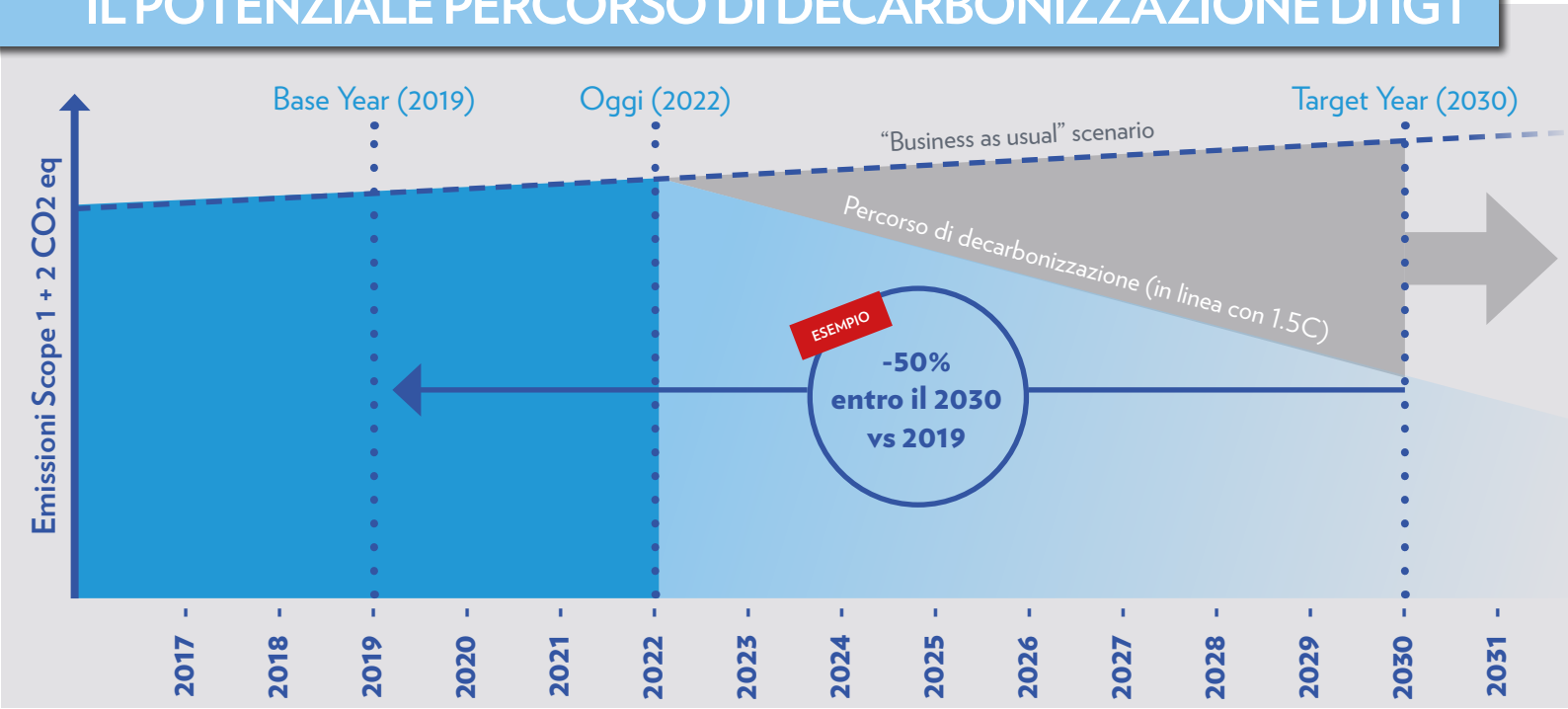
Questo sforzo permetterà all'Azienda di comprendere la portata delle emissioni generate dalla propria catena del valore e di avere una visione più completa della propria impronta carbonica.

Inoltre, nel dicembre 2021, IGT ha aderito all'iniziativa Science Based Targets (SBTi), che guida l'azione per il clima tra le imprese di tutto il mondo; attraverso questo impegno, IGT fisserà obiettivi di riduzione delle emissioni di GHG allineati al più alto grado di ambizione dettato dalla scienza.

Gli obiettivi SBT di breve e lungo termine saranno approvati internamente e presentati ufficialmente all'SBTi negli ultimi mesi del 2022. Nella figura sottostante è rappresentato un esempio di un possibile obiettivo SBT.

IGT ha già pianificato le strategie necessarie per raggiungere questo ambizioso obiettivo e, ad oggi, prevede di raggiungere tali target aumentando la quota di elettricità consumata proveniente da fonti rinnovabili, sia attraverso l'acquisto di appositi certificati che ne garantiscono la provenienza, ma anche integrando dei sistemi per la produzione di energia rinnovabile in loco e l'autoconsumo, dove fattibile. A tal proposito, entro la fine del 2022 IGT consumerà solo energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e certificata da Garanzie di Origine (GO) nelle sue sedi italiane dedicate alle lotterie. Inoltre, l'Azienda continuerà a sfruttare i progressi tecnologici per migliorare ulteriormente l'efficienza degli edifici e dei propri processi e inizierà il percorso di elettrificazione della flotta aziendale.

IL POTENZIALE PERCORSO DI DECARBONIZZAZIONE DI IGT



PRINCIPALI OPPORTUNITÀ DI RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

- Aumentare l'acquisto di energia elettrica rinnovabile
- Installazione in loco di sistemi di energia rinnovabile per la produzione e l'autoconsumo dove possibile
- Progressi tecnologici per migliorare ulteriormente l'efficienza energetica dei processi
- Elettrificazione progressiva della flotta

Emissioni storiche

Emissioni residue

La valorizzazione e protezione delle persone

Per valorizzare i talenti in azienda, dobbiamo sapere comprendere e governare il cambiamento, affinché possa trasformarsi in evoluzione e sostenere la crescita dell'organizzazione.

Nel 2021 sono stati intrapresi passi significativi perché il personale vedesse riconosciuto e premiato lo sforzo sostenuto e fosse informato sulla nuova strategia di business.

Abbiamo continuato a erogare formazione e programmi di sviluppo professionale per migliorare le competenze necessarie a rimanere leader di mercato, a condurre progetti e iniziative finalizzati a favorire diversità e inclusione, a garantire le pari opportunità di genere e, più in generale, il rispetto dei diritti umani.

Abbiamo un approccio finalizzato alla formazione continua, alla tutela della sicurezza e della salute del personale e al costante riscontro del clima aziendale.

Abbiamo poi lavorato per identificare azioni e competenze necessarie ad affrontare la discontinuità rispetto alle nuove modalità di lavoro. Di conseguenza, sono stati sviluppati programmi e raccolte di risorse per assistere i manager nella transizione al lavoro da remoto.

AMBIENTE DI LAVORO SICURO E INCLUSIVO

- FUTURE WAYS OF WORKING
- CONFORMITÀ AGLI STANDARD DI SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
- TUTELA DEI DIRITTI UMANI
- DIVERSITÀ E INCLUSIONE

COINVOLGIMENTO E MOTIVAZIONE

- PROGRAMMA DI "CHANGE MANAGEMENT"
- SVILUPPO DELLE COMPETENZE
- BENEFIT E RICONOSCIMENTI
- LA SODDISFAZIONE DELLE NOSTRE PERSONE

La valorizzazione e protezione delle persone

IGT 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 sostenere la crescita dell'intera organizzazione.

Le sfide imposte dalla pandemia hanno impresso un'accelerazione straordinaria all'evoluzione di IGT in Italia. Nel mantenere costante una priorità assoluta sulla tutela della salute delle persone, l'Azienda ha messo in atto una progressiva riorganizzazione delle modalità di lavoro, attraverso la quale le persone hanno fatto la differenza, dimostrando di rappresentare le vere fondamenta dell'organizzazione e del suo vantaggio competitivo sul mercato.

Anche per questo motivo IGT continua ad investire nelle persone. Durante il 2021 sono stati intrapresi passi significativi per fare in modo che tutto il personale vedesse riconosciuto e premiato lo sforzo sostenuto e fosse tenuto informato sulla nuova strategia di business, continuando nel frattempo a erogare formazione e programmi di sviluppo professionale funzionali a migliorare le competenze necessarie a rimanere leader di mercato.

Nonostante le difficoltà derivanti dalle conseguenze della pandemia, IGT 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.

IGT rispetta e valorizza il contributo di tutte le persone che vivono e lavorano nell'intero territorio nazionale e che fanno parte di una comunità globale profondamente multiculturale, dove convinzioni e bisogni individuali sono riconosciuti e rispettati. La diversità che caratterizza IGT è la chiave della capacità di comprendere le dinamiche di mercato, identificare le opportunità e rapportarsi con i clienti e la comunità.

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 in Italia sviluppa iniziative e programmi a supporto di un clima organizzativo positivo, utilizzando tutte le risorse necessarie affinché l'ambiente di lavoro risulti accogliente per ciascuna delle 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.

Future Ways of Working

La pandemia ha offerto l'opportunità di sperimentare nuove modalità di lavoro in un contesto estremamente complesso, dove le relazioni interpersonali sono state quasi totalmente "virtuali". Sin dall'inizio della pandemia, IGT si è subito preoccupata di come far evolvere le modalità di lavoro, considerando la flessibilità un imperativo ormai categorico, ma ponendo la salute e la sicurezza delle persone alla base della strategia di questo progetto.
Le nuove modalità di lavoro, quindi, sono finalizzate a coniugare i benefici della flessibilità operativa e della collaborazione in presenza ovunque ne esistano le condizioni. È in questo contesto che si posiziona l'adozione dello "smart working" in Italia. In particolare, nel quartier generale della business unit Global Lottery a Roma, IGT ha lavorato all'attuazione locale del progetto Future Ways of Working, con l'obiettivo di offrire un'esperienza molto coinvolgente che si differenzi sensibilmente rispetto al lavoro da remoto e che offra una forte motivazione a tornare negli uffici, creando un ambiente quanto più stimolante ed accogliente possibile ponendo anche grande attenzione all'innovazione ed alla sostenibilità.

> "La pandemia che abbiamo attraversato ci ha messo a dura prova, ma abbiamo saputo cogliere l'opportunità di sperimentare nuove modalità di lavoro, portando avanti il nostro business in sicurezza nonostante il contesto estremamente complesso.
>
> **Fabio Cairoli** | CEO Global Lottery IGT

Il layout di un ambiente di lavoro è una componente fondamentale e concreta di ogni azienda. Partendo da questo principio, IGT in Italia ha inteso il percorso di riorganizzazione dei propri uffici come un'opportunità per rappresentare concretamente il cambiamento in atto e il processo di trasformazione. Le persone non occupano spazi, ma avviano processi e raggiungono risultati. Collaborazione, socializzazione, ma anche sostenibilità e innovazione, devono poter essere espressi nelle attività quotidiane, poiché sono le persone a fare la differenza. In quest'ottica, i nuovi spazi sono stati riprogettati all'insegna del benessere delle persone e della sostenibilità, non solo negli elementi strutturali ma anche negli usi dei diversi ambienti.

Una conseguenza quasi naturale dell'adozione dello "smart working" in Italia è stata la decisione strategica di convergere in una sede unica e rinnovata, che ha permesso di perseguire tre obiettivi di sostenibilità in linea con gli SDG:

- Sostenibilità sociale: focus sulle relazioni, la collaborazione, il benessere delle persone, l'identità aziendale (spazi verdi, conciliazione vita-lavoro, creazione di nuovi spazi di collaborazione e di socializzazione);
- Sostenibilità ambientale: focus sull'efficientamento energetico (illuminazione LED, rinnovo degli impianti e dei servizi igienici, riduzione emissioni per minor pendolarismo);
- Sostenibilità economica: focus sull'ottimizzazione degli spazi ("desk sharin", aree di lavoro smart).

Le aree di collaborazione e di socializzazione sono state incrementate per agevolare il nuovo modo di lavorare e arricchire l'esperienza di lavoro in sede, riducendo le postazioni di lavoro tradizionali (attraverso il "desk sharing") e liberando spazio da dedicare a "work setting" più smart.

Il progetto è stato condiviso con i dipendenti di IGT attraverso un dettagliato piano di comunicazione, con i seguenti obiettivi:

- spiegare i razionali del progetto e quindi motivare ad azioni e comportamenti, individuali e di team coerenti con il nuovo corso aziendale;
- sviluppare la necessaria conoscenza e dare istruzioni pratiche per l'utilizzo del nuovo layout, dei nuovi servizi, delle nuove tecnologie e, conseguentemente, del nuovo approccio smart al lavoro;
- coinvolgere le persone e renderle protagoniste di una "Wow Experience".

In preparazione alle nuove modalità lavorative IGT ha predisposto il micro-sito Future Ways of Working, accessibile attraverso la homepage della Intranet, dove è possibile ottenere informazioni e consigli utili su modalità ibride di lavoro, equilibrio tra vita personale e lavorativa e benessere sul posto di lavoro.

L'incertezza conseguente alla pandemia, dovuta alle variazioni nella percentuale di popolazione vaccinata e il susseguirsi delle ondate di nuove infezioni, ha reso sempre più evidente quanto fosse difficile individuare una singola data di inizio delle nuove modalità di lavoro a livello globale. Per questo motivo, IGT ha deciso che la migliore linea d'azione fosse il pieno rispetto delle misure indicate a livello locale, piuttosto che tentare una sintesi a livello globale. Di conseguenza, in alcuni Paesi del Gruppo le nuove modalità lavorative sono state avviate fin da gennaio 2022, mentre in Italia ad aprile 2022.

Un piano di comunicazione ricco e articolato

Il progetto Future Ways of Working è stato oggetto di un piano di comunicazione molto articolato, che ha incluso la preparazione di un video di lancio e di materiali informativi per spiegare i principi del progetto, le modalità di utilizzo dei nuovi spazi e un "kit di bentornato" per accogliere i colleghi di ritorno negli uffici, in linea con l'iniziativa "Together Again" pianificata a livello globale. Il video e il kit sono quindi stati condivisi con tutta la popolazione aziendale attraverso un evento celebrativo virtuale nel dicembre 2021.

Together Again!

Conformità agli standard di salute e sicurezza sul lavoro

Nell'ambito del Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro, IGT ha previsto in Italia diverse iniziative finalizzate alla sensibilizzazione del personale su temi di prevenzione sanitaria. A partire dal 2010 l'Azienda ha certificato il proprio Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza attraverso lo standard BS OHSA 18001:2007. Dal 2019 il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza è stato certificato con il nuovo standard ISO 45001 (che ha sostituito lo standard BS OHSA 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.

Tutela dei diritti umani

In qualità di leader nel settore dei giochi regolamentati, IGT si impegna a cooperare con le istituzioni per promuovere azioni che perseguano obiettivi di crescita della società nel suo insieme e per mantenere un ambiente interno che incoraggi la comunicazione e la collaborazione tra i dipendenti a tutti i livelli, incoraggiando una cultura di relazioni positive.

In Italia, IGT, 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.

I primi due principi del UN Global Compact sono direttamente correlati ai diritti umani e definiscono, rispettivamente, come le aziende debbano sostenere e tutelare i diritti umani sanciti a livello internazionale e assicurarsi di non contribuire in alcun modo a violarne l'esercizio. Per IGT, questi due principi rappresentano la principale linea guida di condotta per la tutela e la promozione dei diritti umani.

A livello globale, IGT nel 2021 ha pubblicato la propria Policy sui Diritti Umani con lo scopo di esplicitare l'impegno dell'Azienda nei confronti della dignità umana e dei diritti civili. Questa Policy contiene informazioni dettagliate sull'impegno, responsabilità e comportamenti legati alla tutela dei diritti umani, richiesti a tutti gli impiegati, direttori, rappresentanti ufficiali e consulenti, nonché a tutte le terze parti lungo l'intera catena del valore, che lavorino o agiscano in nome di IGT e delle sue affiliate.

Tale Policy, inoltre, riafferma l'impegno dell'Azienda a provvedere pari opportunità e un ambiente lavorativo in grado di valorizzare le diversità e il rispetto per tutto il personale impiegato, oltre a garantire eque condizioni lavorative inerenti a termini e modalità di impiego, remunerazione, orari di lavoro, salute e sicurezza, assegnazione di ferie, permessi e benefit, in base alle specifiche normative vigenti e agli eventuali accordi sindacali. 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.

In ossequio al principio secondo il quale ogni azienda deve garantire la libertà di associazione a enti sindacali e il diritto di accesso agli accordi collettivi. IGT si attiene al rispetto di pratiche e procedure anti-discriminatorie nei confronti degli enti sindacali, dei loro affiliati e delle loro attività. Ai rappresentanti sindacali, IGT fornisce i servizi necessari al raggiungimento degli accordi collettivi secondo le normative vigenti e gli strumenti adeguati per ottemperare ai propri doveri.

Migliore qualità dell'aria negli uffici con il progetto Air Care

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. Air Care è il progetto per il miglioramento degli ambienti di lavoro che IGT ha completato nel 2021. 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 in Italia di Roma, in Via Campo Boario 56. Nel corso del 2021 è stata completata l'installazione dei dispositivi di monitoraggio dell'aria e il sistema di supervisione e analisi dispositivi monitoraggio aria, con il posizionamento di 50 totem di depurazione aria. Dopo un'ora di trattamento di depurazione si raggiunge un abbattimento dei batteri del 99%, che arriva al 99,9% dopo otto ore.

Diversity & Inclusion
The Power of We

Diversità e inclusione

Le aziende realizzano profitti maggiori quando incrementano la diversità, soprattutto nelle posizioni apicali, e si adoperano per favorire l'inclusività. In altre parole, quando pongono in essere comportamenti che accolgono, valorizzano e incoraggiano le persone a fare del proprio meglio e ad ambire a raggiungere il loro massimo potenziale. Se un'azienda imposta un percorso di crescita della diversità e dell'inclusività, si trova ad essere più preparata ad anticipare e soddisfare le esigenze dei clienti e delle comunità in cui opera.

Tutte le diversità sono un arricchimento, secondo un approccio programmatico coerente con l'impostazione condivisa con IGT a livello globale. Capacità e competenze individuali sono valorizzate e messe 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 i migliori talenti.

IGT in Italia ha avviato i programmi di Diversity & Inclusion con la comunicazione delle linee guida definite a livello globale con la capogruppo e il lancio di due 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 DIG presenti in Italia sono Women's Inclusion Network (WIN) with IGT Italy e SuperAbilities @IGT Italy: il primo, dedicato allo sviluppo e alla promozione della leadership al femminile attraverso opportunità di networking, sviluppo professionale e mentoring; il secondo, impegnato ad abbattere le barriere fisiche e mentali e combattere pregiudizi e stereotipi legati alla disabilità e alla diversità. Il piano delle iniziative dei due DIG è condiviso con l'ufficio D&I Global.

Nonostante la situazione generale dovuta alla pandemia, sono stati organizzati eventi interni rivolti a tutta la popolazione aziendale per promuovere tematiche di diversità e inclusione. 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/super-abilità.

All'interno dell'indagine 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, in Italia, IGT sin dal 2017 è associata a "Valore D" e ne sottoscrive il Manifesto. "Valore D" è un'associazione d'imprese impegnata a garantire una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese da oltre dieci anni. Ogni anno, dalla sottoscrizione, i dipendenti di IGT 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 (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.

valore D
LA DIVERSITÀ È POTENZA

DIVERSITY & INCLUSION GROUPS (DIG) IN ITALIA

WIN e SuperAbilities nel mese di maggio 2021 hanno collaborato per organizzare l'evento "Benessere psicofisico, ripartiamo da noi" dedicato alla consapevolezza della salute mentale, con la partecipazione della psichiatra e psicoterapeuta dottoressa Silvia Ingretolli e della counselor e mediatrice familiare dottoressa Simona Natalucci.

L'evento ha permesso di parlare delle possibili ripercussioni psicologiche causate dalla pandemia, in particolare sulle categorie più sensibili, e di come affrontare in maniera graduale e serena il ritorno alla normalità. Durante l'evento è stato presentato il Progetto Benessere organizzato da IGT e rivolto a tutte le persone dell'Azienda, legato alle tematiche di Mindfulness, Stile di Vita Salutare e Gestione dello Stress.

WIN with IGT Italy

- In occasione della Festa della Donna, WIN ha introdotto il tema "dalla sfida deriva il cambiamento", ovvero come affrontare i pregiudizi creando i presupposti per raggiungere la parità di genere, con la preziosa testimonianza della dottoressa Alessandra Vergori, primo dottore a ricevere il vaccino anti covid 19 all'ospedale Spallanzani di Roma.
- A novembre 2021, per la giornata contro la violenza sulle donne è stato organizzato l'incontro virtuale "L'indipendenza come traguardo per riconoscere e reagire alla violenza". L'evento ha ospitato tra i relatori l'On. Elena Bonetti, Ministro per le Pari Opportunità, Simona Lanzoni, Vice Presidente di Fondazione Pangea Onlus, e Amedeo Ciaccheri, Presidente del VIII Municipio di Roma.
- In numerosi momenti nel corso dell'anno sono state organizzate delle "Chiacchierate Virtuali" di 45 minuti finalizzate a condividere esperienze e sentimenti vissuti durante il periodo della pandemia, in modo da alleggerire il carico di solitudine e isolamento e migliorare il benessere personale attraverso una modalità di relazione virtuale alternativa.
- La pubblicazione della Newsletter WIN Italy ha contribuito ad abbattere gli stereotipi e promuovere un cambiamento nella cultura aziendale grazie alla condivisione di contenuti in grado di aiutare le persone a guardare oltre le apparenze e le false convinzioni. Nel numero di myNews di Giugno è stato affrontato il tema "Ma chi l'ha detto che le materie STEM non sono adatte alle donne?".

SuperAbilities at IGT Italy

- Nel mese di marzo 2021 è stato organizzato l'evento "DSA e tu sai come comportarti?" per affrontare il tema della dislessia e della discalculia, con la partecipazione di Sofia Erzel, autrice del libro che dà il titolo all'evento. L'autrice, lei stessa dislessica e discalculica, ha trasformato la propria esperienza personale in un valore sociale e un patrimonio da condividere, spiegando come la DSA possa rappresentare un vantaggio piuttosto che un limite.
- In occasione della Giornata Mondiale dell'Alimentazione di ottobre, è stato organizzato l'evento virtuale "Quando l'alimentazione fa rima con inclusione", con la partecipazione dello psicologo e psicoterapeuta dottor Armando De Vincentiis e della biologa e specialista in scienze dell'alimentazione dottoressa Erica Repaci. L'evento ha rappresentato un approfondimento sul comportamento alimentare e sulle conseguenze, fisiche e sociali, dei disturbi provocati. Lo scopo è recuperare l'aspetto inclusivo del cibo anche in presenza di patologie in apparenza poco inclusive come le intolleranze o le allergie.
- Nel mese di dicembre 2021, per celebrare la Giornata Internazionale delle persone con disabilità, si è svolto l'evento "Quando diversità fa rima con normalità". L'ospite dell'evento è stato Nadir Malizia, giurista e autore del libro "Vita su quattro ruote", un uomo che vive da sempre la propria disabilità come una condizione di normalità, convinto che con i giusti stimoli la vita possa essere vissuta appieno senza porsi limiti.
- Ogni mese, attraverso i Caffè Virtuali, il DIG SuperAbilities si riunisce per approfondire i temi legati alla disabilità, ma anche alla diversità in genere. L'obiettivo è lavorare su una cultura aziendale ancora più inclusiva, che ponga attenzione alle persone e le valorizzi per la loro unicità.

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 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 la discontinuità rispetto alle nuove modalità di lavoro. Di conseguenza, sono stati sviluppati programmi e raccolte di risorse per assistere i manager nella transizione al lavoro da 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.

Programma di "Change Management"

Nel luglio 2020 IGT ha annunciato una riorganizzazione a livello globale con l'obiettivo di migliorare la capacità di soddisfare la domanda di mercato, concentrandosi sui business principali piuttosto che sulle aree geografiche di attività. Nel dicembre dello stesso anno, IGT ha annunciato la vendita delle attività italiane legate agli apparecchi da gioco, alle scommesse sportive e ai giochi digitali, insieme al marchio Lottomatica. Tutte le rimanenti attività sono state riposizionate sotto il marchio globale IGT. Questo cambio senza precedenti ha comportato l'organizzazione di iniziative specifiche volte a sostenere il coinvolgimento e il senso di appartenenza di tutte le persone.

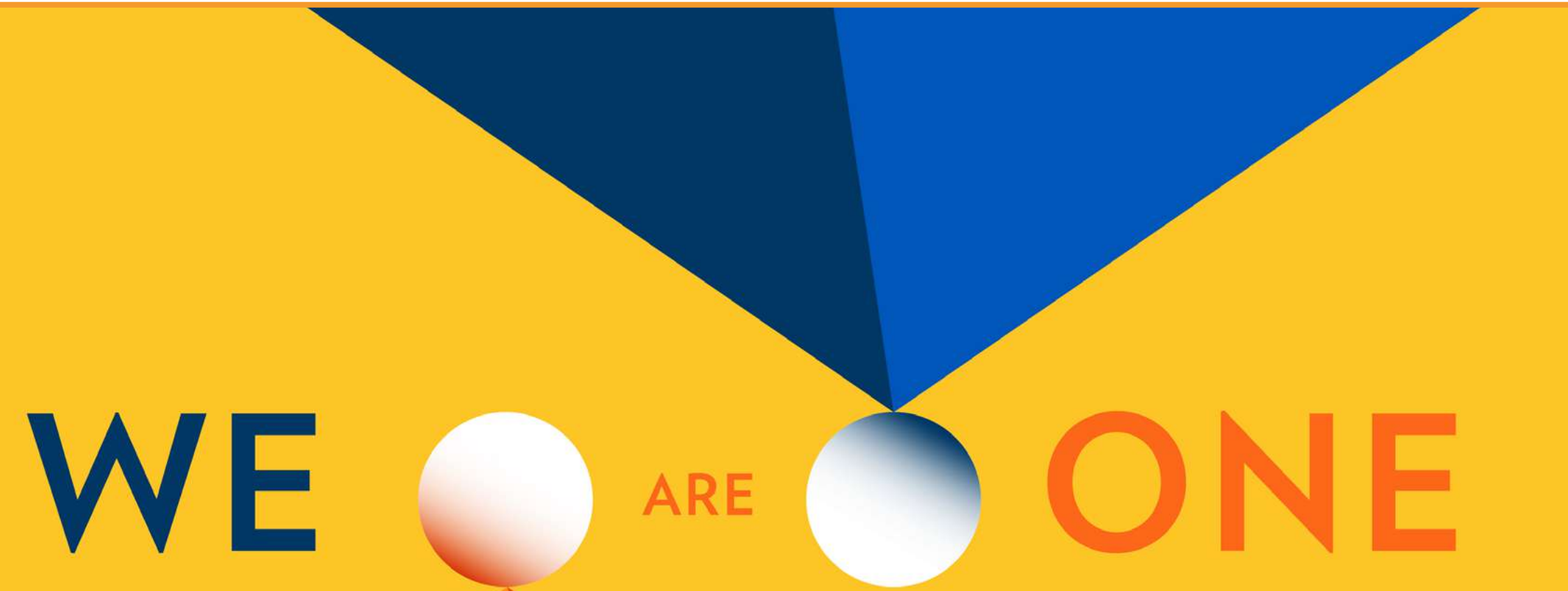
Nel 2021, quindi, è stata condotta una campagna di "change management" e comunicazione interna finalizzata a raggiungere i seguenti obiettivi:

- infondere un senso di inclusione ed appartenenza ad IGT, poiché l'Italia ha sempre condiviso il purpose, la promise e i valori del brand globale;
- condividere l'orgoglio di lavorare per IGT, un brand riconosciuto a livello globale dall'intera industria del gioco regolamentato;
- integrare i colleghi italiani nei processi adottati a livello globale da IGT.

LA TABELLA DI MARCIA DEL PROGRAMMA DI CHANGE MANAGEMENT

Marzo 2021	Aprile 2021	Maggio - Luglio 2021	19 Ottobre 2021
Una town hall virtuale condotta da Fabio Cairoli, CEO Global Lottery, per presentare il cambiamento e spiegare motivazioni e nuove opportunità.	IGT ha lanciato MyNews, una newsletter digitale mensile dedicata all'Italia per comunicare gli aggiornamenti sul mondo IGT in base a quattro temi principali: Persone, Innovazione, Business e Sostenibilità.	La progettazione della campagna di comunicazione interna è iniziata con l'identificazione di messaggi chiave chiari, tempestivi e specifici, intesi a spiegare il cambiamento in atto e facilitare la transizione coinvolgendo e aiutando le persone a comprenderne i benefici.	Lancio della campagna "One IGT – sempre insieme, sempre avanti".

- Un programma di formazione linguistica in Inglese;
- Uno specifico programma formativo per il Senior Management italiano, progettato per promuovere la collaborazione a livello globale;
- La presentazione di processi e programmi globali di IGT, come il programma di job posting interno, il processo di Integrated "Talent Management" e il processo di "Salary Review".



LA CAMPAGNA ONE IGT

La campagna "One IGT – sempre insieme, sempre avanti" ha previsto:

- video emozionale concepito per divulgare i messaggi chiave del cambiamento;
- evento virtuale per presentare obiettivi e iniziative, nel quale è stato anche lanciato il video;
- una campagna di coinvolgimento con la creazione di "#IGTCafè", una community su Yammer dove le persone potessero presentarsi "virtualmente" alla comunità globale di IGT;
- articoli dedicati al cambiamento sulla newsletter MyNews;

Il piano di comunicazione interna a supporto dell'integrazione globale proseguirà per tutto il 2022 incrementando le opportunità di condividere obiettivi e strategie, illustrarne l'impatto sulle attività italiane e incoraggiare la partecipazione a tutte le iniziative globali inerenti alla diversità e inclusione, formazione, sostenibilità e così via.

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 in Italia questo processo è completamente integrato nel processo globale definizione e condivisione degli obiettivi con il manager di riferimento;

- Discussione del Piano di Sviluppo Individuale (Individual Development Plan - IDP) tra manager e collaboratore;
- Incontri mensili strutturati (monthly check-in) tra manager e collaboratore che garantiscono feedback e allineamento continui;
- Valutazione delle performance a fine anno.

L'ultima fase include anche l'autovalutazione, durante la quale il collaboratore esprime il suo giudizio circa il livello delle proprie competenze ed il raggiungimento dei propri obiettivi, prima di confrontarsi con il suo responsabile e riceverne il feedback.

Sviluppo 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 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 2021 IGT ha erogato in Italia circa 11.000 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, con lo scopo di sviluppare competenze tecniche, relazionali e manageriali. Per quanto riguarda, ad esempio, la leadership, sono previsti percorsi differenziati a seconda del ruolo ricoperto in azienda (manager e sr manager, director e sr director, VP+, emerging leaders), con l'obiettivo di creare percorsi formativi personalizzati per massimizzare l'efficacia della formazione.

Nel rispetto delle prescrizioni stabilite dalle normative vigenti, sono stati anche organizzati e monitorati corsi di formazione obbligatoria.
Nel 2021 sono stati condotti due interventi formativi massivi e ben distinti destinati ad altrettanti target aziendali, con l'obiettivo di fornire strumenti e competenze per poter affrontare il graduale ritorno alla normalità a seguito dei lunghi mesi di lockdown.

"Smart Manager", lanciato negli ultimi mesi del 2020 e rivolto a tutti i Responsabili, è stato concluso nell'anno con le ultime sessioni dedicate al "Distance Feedback" e al nuovo modello di lavoro per obiettivi. Il percorso "smart working" for IC (Individual Contributor), invece, rivolto a tutta la popolazione aziendale, è stato focalizzato sui temi del "time management" e delle "smart abilities" (mindset dinamico).

Superare le difficoltà della pandemia con un programma di formazione dedicato

Il 2021 è stato caratterizzato da un programma di formazione e sviluppo volto a conseguire tre obiettivi principali:

- ricostruire la normalità ed il benessere dei colleghi dopo i duri mesi della pandemia e del lockdown;
- guidare l'organizzazione verso una cultura di respiro internazionale (OneIGT);
- co-costruire i nuovi rituali di lavoro nella cornice del modello di lavoro ibrido.

Il programma, rivolto a tutta la popolazione aziendale ha visto il completamento della fase di progettazione e lancio nell'ultimo trimestre del 2020. Il 2021 ha rappresentato l'anno cruciale per la realizzazione di tutte le attività principali e per l'impostazione della fase finale avvenuta nel primo trimestre del 2022.

Nell'ottica di favorire il passaggio verso una cultura internazionale (OneIGT), i senior Mmanager e i direttori sono stati coinvolti in un innovativo percorso per lo sviluppo di capacità manageriali in ambienti internazionali attraverso il programma "Collaborating in a Global Environment", con l'obiettivo di riconoscere i modelli di comportamento generali e specifici propri e degli altri, per comprendere come le differenze culturali incidano nei comportamenti individuali e di gruppo. Questa iniziativa ha permesso al management di approfondire il tema del sostegno ai diretti collaboratori nella gestione delle differenze culturali, finalizzato a trarre il meglio dalla diversità nei team IGT.

Il 2021 è stato l'anno del rilancio della formazione tecnica. Il processo di raccolta delle esigenze formative è stato completamente rinnovato, favorendo il dialogo manager-collaboratore e la creazione di piani di sviluppo individuale. Alcuni significativi interventi hanno riguardato tematiche Hi-Tech, Business, Principi e Metodologie, competenze digitali e linguistiche. Inoltre, è stato portato avanti un programma di "upskilling" e "reskilling" tecnico e tecnologico di tutte le strutture che hanno visto il loro perimetro d'azione completamente mutato a seguito delle evoluzioni organizzative.

Tutti i dipendenti che ne abbiano fatto richiesta hanno avuto la possibilità di accedere alla formazione linguistica. A ciascun richiedente è stata assegnata una licenza d'uso per accedere ad un corso on-line tramite piattaforma digitale, altamente personalizzato secondo le esigenze individuali. Inoltre, per tutti i colleghi maggiormente esposti a relazioni con stakeholder internazionali (interni ed esterni) o per coloro in procinto di assumere un ruolo globale, sono stati previsti corsi individuali con docente madrelingua. Infine, per agevolare l'inclusione dei colleghi stranieri operativi in Italia, sono stati attivati corsi di Italiano.

Nel pieno rispetto delle linee guida globali, IGT conduce anche in Italia la Talent Review ed il Succession Planning, due processi chiave che procedono di pari passo a supporto dello sviluppo del dipendente, attraverso i quali i manager 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.

In vista dell'imminente rientro alla normalità e della nuova modalità ibrida di lavoro, nel dicembre 2021 è stato lanciato il percorso formativo Future Ways of Working a supporto del progetto omonimo, che vedrà la sua piena realizzazione nel 2022.

Il percorso riguarderà tutta la popolazione aziendale con l'obiettivo di co-costruire insieme la nuova normalità lavorativa. Il programma prevede sei appuntamenti virtuali caratterizzati da grande interattività, con l'obiettivo di fornire strumenti e competenze per affrontare il rientro in ufficio secondo la modalità ibrida che l'azienda adotterà al termine dello stato di emergenza. Le tematiche trattate, infatti, mirano a rimarcare concetti chiave per il benessere dei dipendenti come l'equilibrio vita-lavoro, il benessere emotivo e il cosiddetto tecno-stress.

A questa iniziativa è legato il progetto Save the Farm. Sulla base del numero di partecipanti a questo percorso, infatti, IGT ha deciso di adottare 40 alberi da frutto. La frutta degli alberi adottati, freschissima e di stagione, sarà recapitata dai campi, nell'arco di 24-48 ore dalla raccolta, direttamente a un ente benefico al quale IGT devolverà in beneficienza tutto il raccolto.

Benefit e riconoscimenti

I programmi e le iniziative di integrazione retributiva, pensati per garantire la valorizzazione delle performance, sono finalizzati a riconoscere il contributo dei dipendenti al successo aziendale e a contribuire a trattenere i dipendenti meritevoli. Tali programmi sono basati su pacchetti retributivi e di benefit costantemente aggiornati e comunque competitivi rispetto alla media di mercato. Durante l'anno i responsabili hanno 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 l'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 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.

In Italia sono stati implementati due regimi alternativi di part-time (orizzontale e verticale). 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.

In Italia, IGT 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[1]. 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 nell'ampia maggioranza, alla polizza sanitaria integrativa aziendale. Nel corso della pandemia, IGT ha provveduto a stipulare una copertura assicurativa supplementare Covid-19 per sostenere coloro che avessero contratto la malattia.

In base alle leggi vigenti in materia di lavoro, inoltre, IGT in Italia ha continuato ad agevolare l'accesso dei dipendenti al pre-pensionamento (fino a sette anni), attraverso un accordo con le rappresentanze sindacali che definisce le condizioni organizzative necessarie per l'accesso al piano. 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.

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'ultima indagine, svolta nel 2020, ha fatto emergere un buon indice complessivo di coinvolgimento dei dipendenti verso l'Azienda, con sette 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 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 anche il prossimo anno.

1 *Ai dipendenti assunti con contratto Grafici, Editoriali Industria sono in generale garantite le coperture assicurative e previdenziali previste dal contratto nazionale di riferimento oltre che una polizza infortuni professionali.*

La promozione della responsabilità

Etica e integrità sono i presupposti sui quali impostiamo le nostre attività.

Garantiamo la correttezza delle operazioni con procedure costantemente aggiornate. La tutela e il trattamento dei dati personali rappresentano una sfida della digitalizzazione.

Governiamo in modo etico e responsabile il rapporto tra innovazione e protezione dei dati.

Applichiamo misure di prevenzione e protezione con la migliore tecnologia esistente.

Un complesso sistema di procedure e controlli interni individua e previene comportamenti fraudolenti nelle lotterie e sulle piattaforme di gioco online.

Il Programma di Gioco Responsabile (GR) è un elemento fondamentale del nostro approccio etico. Ci impegniamo concretamente per la tutela del giocatore, garantendo un processo di miglioramento continuo del programma di GR.

SISTEMI E PROCEDURE

- WHISTEBLOWING POLICY, CODICE DI CONDOTTA, MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE
- ACE POLICY
- MODELLO DI GOVERNANCE DATA PROTECTION & PRIVACY
- SICUREZZA INFORMATICA E CONTRASTO ALLE FRODI

GIOCO RESPONSABILE

- COLLABORARE
- SENSIBILIZZARE
- COMUNICARE
- DIMOSTRARE

La promozione della responsabilità

In qualità di leader italiano nel settore del gioco regolamentato, IGT è responsabilmente impegnata a mantenere una complessa rete di relazioni con numerosi interlocutori coinvolti in 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 di IGT 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, 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 garantisce la corretta conduzione delle proprie attività e mantiene la propria posizione di leader nel mercato italiano.

Conformità normativa e Codice di Condotta

IGT 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, i consulenti e le terze parti di IGT 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, 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.

Inoltre, IGT in Italia ha adottato un modello di organizzazione e gestione conforme al D. Lgs. n.231/2001 (c.d. "Modello 231"), 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.

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 dello stesso Modello 231 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 "Modello231" stesso. L'aggiornamento del Modello 231, effettuato nel 2021, ha previsto lo svolgimento di nuove attività di formazione applicate a tutti i livelli dell'organizzazione, compresi apicali, dipendenti e collaboratori.

Anti-corruzione ed Etica

In Italia IGT 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.

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

Una procedura di segnalazione delle irregolarità aperta a tutti

IGT ha adottato uno strumento di segnalazione delle irregolarità, costituito dalla whistleblowing policy, quale procedura 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. Nel dicembre 2021 la procedura è stata rivista e ampliata per ottemperare alle disposizioni della Direttiva EU 2019/1937 del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo, sulla tutela delle persone che riportino infrazioni a leggi comunitarie.

> 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** | EVP & General Counsel IGT

Policy interna Anti-corruzione ed Etica (ACE)

La politica di protezione dai rischi penali e reputazionali derivanti da eventuali episodi di corruzione 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, in Italia IGT è soggetta a leggi, regolamenti locali e a policy interne; quest'ultime, 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. A seguito di un processo di revisione, il programma ACE avviato nel corso del 2021 ha aggiornato i criteri di valutazione dei rischi di corruzione e i possibili impatti sull'azienda. Questo aggiornamento si concluderà nel 2022. Entro la seconda parte del 2022 saranno completate la formazione online e la valutazione della maggior parte dei dipendenti a livello globale, Italia inclusa, in aggiunta a un numero limitato di sessioni di formazione in presenza rivolte ai manager.

Tutela delle persone e dei processi

IGT dedica la massima attenzione alle tematiche di protezione dei dati personali e di sicurezza informatica, al fine di tutelare i propri dipendenti, i giocatori, i Punti Vendita nonché le soluzioni Information Technology (IT) e i data center, incluse le infrastrutture e le informazioni in essi custodite. Le misure di prevenzione, protezione e contrasto messe in atto attraverso procedure e soluzioni avanzate di sicurezza tecnologica, garantiscono l'adeguato processo di custodia e trattamento dei dati personali, la massima protezione dalle attuali e potenziali 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 propri dati personali siano raccolti e trattati da terzi nel pieno rispetto delle regole e dei principi previsti dalle leggi in materia, emanate sia dall'Unione Europea che dai singoli Stati Nazionali, di disporre dei propri dati personali al fine di poter controllare tutte le informazioni riguardanti la propria identità personale, anche digitale, e di disporre degli strumenti per la tutela di queste informazioni. È 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. La tutela e il trattamento dei dati personali rappresentano una sfida importante nell'era della digitalizzazione, così come un impegno costante per assicurare il miglioramento di prodotti e servizi.

Un approccio data-driven, incentrato sul cliente e in equilibrio tra innovazione digitale e libertà personali, guida le strategie di IGT per rispondere alle nuove sfide derivanti dall'evoluzione delle tecnologie e del contesto socio-economico ed ambientale.

RENDERE LA FIDUCIA UN VANTAGGIO COMPETITIVO

USO DEI DATI E USER EXPERIENCE

Promuovere una visione centrata sulla persona attraverso l'adozione di misure atte a garantire un elevato livello di protezione in ogni fase dell'esperienza dell'utente.

Poniamo al centro la "user experience" degli utenti per:

- Mantenere i nostri prodotti semplici, trasparenti e sicuri
- Garantire il diritto di accedere ai propri dati e di esercitare i propri diritti

TRASFORMAZIONE DIGITALE

Contribuire alla trasformazione e innovazione digitale:

- Adottando standard elevati di sicurezza e protezione dei dati personali conformemente a quanto previsto dal GDPR
- Integrando sin dalla progettazione ("privacy by design") misure atte a migliorare e rafforzare la sicurezza dei dati

COMPETENZE E COINVOLGIMENTO

Investire per aumentare la consapevolezza e la responsabilizzazione sui temi della data protection diffondendo la conoscenza delle tematiche inerenti ai rischi informatici.

MODELLO DI GOVERNANCE DATA PROTECTION & PRIVACY

Continuare ad aggiornare e ottimizzare il nostro modello di governance guidando l'evoluzione dei processi e implementando soluzioni che garantiscano la compliance al GDPR.

MODELLO DI GOVERNANCE DATA PROTECTION & PRIVACY

IL MODELLO PREVEDE LE SEGUENTI COMPONENTI PRINCIPALI

Nell'ambito dei giochi regolamentati gestiti da IGT in Italia, viene garantita la tutela dei dati personali del giocatore in occasione, ad esempio, della sottoscrizione del contratto di conto gioco, della riscossione di una vincita, dell'esecuzione di un'operazione di pagamento e dell'accesso a siti web e APP.

IGT in Italia ha adottato un modello di Governance 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 ecosistema di servizi, attività e categorie di stakeholder gestito dal Gruppo.

7. PUNTO DI CONTATTO

- Autorità
- Clienti

1. ORGANIZZAZIONE

- Responsabile Protezione Dati (DPO, Data Protection Officer)
- Gruppo di lavoro GDPR
- Responsabili del trattamento
- Focal Point
- Amministratori di Sistema

2. SOLUZIONE PER LA GESTIONE DELLA PRIVACY

3. PROCESSI

- Modello di Governance Data Protection & Privacy
- Privacy by Design e DPIA
- Registro dei trattamenti
- Diritti degli interessati
- Gestione dei Data Breach
- Data Retention
- Gestione degli Amministratori di Sistema

4. TECNOLOGIA E INNOVAZIONE

- Disegno dei progetti
- Prodotti e servizi IT

5. FORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

6. CONTROLLI: TRATTAMENTO DATI, CONDIVISIONE DATI, TERZE PARTI

IGT in Italia governa in modo etico e responsabile il rapporto tra innovazione e protezione dei dati, valutandone tutti i rischi e adottando misure adeguate. In tale ottica, il Gruppo esegue un processo end-to-end per implementare la privacy by design/by default.

Una parte essenziale del sistema di gestione del Modello di Governance 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 tecnologiche ed organizzative più adeguate al rischio:

- Definizione dei requisiti: definire i requisiti privacy che devono essere rispettati per la progettazione e implementazione dei progetti
- Progettazione ed implementazione: progettare l'architettura ed implementare elementi di sistema che coprano i requisiti privacy definiti
- Verifica e collaudo: verificare che i requisiti di privacy definiti siano stati correttamente implementati e soddisfino le aspettative e le esigenze degli stakeholder

Nel corso del 2021 è stato eseguito il monitoraggio dei progetti tecnologici e delle iniziative di innovazione in linea con la procedura di "Privacy by Design e DPIA", per la verifica dell'adeguatezza delle misure di sicurezza previste a tutela della protezione dei dati personali e delle informazioni di clienti B2C, clienti B2B/Retail e dipendenti."

PRINCIPALI INIZIATIVE E PROGETTI MONITORATI

CLIENTI B2C
GIOCATORI FINALI LOTTERIE

- Nuovo modello di gestione cookie sui siti web e app in conformità alle ultime linee guida del Garante
- Servizi di CRM - comunicazioni informative dedicate alla clientela B2C
- Redesign del servizio Wi-Fi MyLotteries e dell'app MyLotteries
- Nuovi siti di gioco Gratta e Vinci e Lotto

CLIENTI B2B
PUNTI VENDITA

- Riprogettazione portale e app rivenditori
- Rafforzamento del processo per gli ordini di biglietti Gratta e Vinci

DIPENDENTI
STAFF AZIENDALE

- Rafforzamento sistema di controlli interni
- Introduzione di un'infrastruttura desktop virtuale per la gestione delle applicazioni critiche

Per assicurare un'adeguata preparazione del personale, nel 2021 è stato realizzato un piano di formazione erogato sulla piattaforma di e-learning, sia attraverso un modello "open platform", formazione volontaria aperta a tutti, sia attraverso un modello "role based", formazione obbligatoria rivolta ai soggetti più coinvolti come, per esempio, i Focal Point e gli Amministratori di Sistema. Il piano di formazione ha coinvolto i dipendenti attraverso la piattaforma Security Education Platform durante i mesi da ottobre a dicembre 2021.

IGT in Italia gestisce gli Amministratori di Sistema (AdS) e i relativi obblighi in materia di protezione dati, attuando presidi e processi digitali. Nello specifico, tutte le lettere di nomina ad Amministratore di Sistema sono gestite mediante il Portale CIO e Italy Technology, un portale informativo tra le Aree CIO e Italy Technology in cui, oltre alle lettere di nomina ad AdS, è presente un archivio documentale legato al business. Inoltre, IGT implementa in Italia controlli sistematici e automatici per tracciare e 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 per verificare i privilegi di accesso, l'opportuna nomina e il corretto operato.

In Italia IGT mantiene un sistema di monitoraggio dei fornitori che possono trovarsi nella condizione di utilizzare i dati personali dei clienti. A tal fine, nei contratti con i fornitori sono previste specifiche clausole sulla tutela dei dati personali e, ove necessario, la nomina dei fornitori a responsabili esterni del trattamento dei dati ex art. 28 del GDPR.

Sicurezza informatica

IGT applica misure di prevenzione, protezione e contrasto attraverso processi e soluzioni di sicurezza tecnologica 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 in Italia è impostata nel rispetto di tre principi fondamentali che ne orientano le finalità e permettono di focalizzare efficacemente gli ambiti di azione:

- Deep Security: 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;
- Gestione dei rischi tecnologici: I servizi di sicurezza sono implementati seguendo un principio risk-based che garantisce la mitigazione continua dei rischi;
- Sicurezza by design / by default: Il principio di sicurezza by design / by default 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 in Italia 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 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 previsti dalla regolamentazione sul 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 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 intrusione 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 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 ha attivato i seguenti servizi:

MONITORAGGIO DI SICUREZZA 24/7

Il Security Operation Center (SOC) 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 che impiegano le credenziali dell'utente, quali ad esempio il punto di vendita. 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 di titolarità e/o nella disponibilità di IGT. 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 nascondono un comportamento fraudolento, per esempio mirate al furto di credenziali, oppure che utilizzano 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 è in grado di intercettare e sospendere cautelativamente le credenziali dei giocatori precedentemente oggetto di furto su portali clone.

Attraverso il "Self Risk Assessment", propedeutico alla certificazione ISO 27001, IGT valuta annualmente il proprio livello di maturità nella gestione della sicurezza delle informazioni, per identificare i controlli in atto, 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 ISO 27001 ma si avvale anche di un modello di governo Information Communication Technology (ICT), che si pone l'obiettivo di gestire i sistemi a supporto del business aziendale in modo sicuro ed efficiente. 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 pone la 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, 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.

PUNTI CARDINE DELL'ACCESS E DEL LOG MANAGEMENT

Il framework di sicurezza si articola sui seguenti punti cardine:

Accessi logici in sicurezza a sistemi ed applicazioni: gli accessi ai sistemi da parte degli Amministratori di Sistema avvengono attraverso la piattaforma di Access Management aziendale, dove sono configurati specifici "Virtual Desktop" ai quali si accede con "Multi-Factor Authentication" e dai quali è abilitato l'accesso a server, database e console di gestione applicativi.La piattaforma di "Access Management" è integrata con una soluzione di "Privileged Session Management" che consente la registrazione delle sessioni di lavoro degli Amministratori di Sistema ed implementa funzionalità di allerta e inibizione di comandi critici eseguiti sui sistemi dagli Amministratori.

Gestione sicura 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 di:

- Controllare e gestire la creazione, modifica ed eliminazione di account utente;
- Controllare e gestire i processi di approvazione delle richieste di account mediante workflow automatici;
- Eseguire revisioni periodiche dei privilegi e revocare automaticamente diritti di accesso ai sistemi mediante disattivazione delle utenze non utilizzate negli ultimi mesi;
- Imporre l'uso di password solide, in conformità con le password policy aziendali;
- Controllare e gestire l'assegnazione temporanea di account con privilegi elevati.

Monitoraggi accessi e attività: Il Security Operation Center monitora in modalità H24x7 gli accessi ai sistemi e le attività eseguite dagli Amministratori attraverso la soluzione di Security Information and Event Management (SIEM). La piattaforma consente di collezionare e correlare log da sistemi e applicazioni e flussi di rete, con l'obiettivo di segnalare accessi e tentativi di accesso non autorizzato, comandi e attività sospette eseguite dagli Amministratori di Sistema. Ai SIEM si affianca infine una piattaforma di "Behavioral Analytics" (basato su logiche di "Machine Learning") per rilevare nuove minacce e vulnerabilità che sfruttino anomalie e pattern comportamentali non noti. La soluzione consente di realizzare analisi comportamentali e di trend, fornendo informazioni di sicurezza utili al miglioramento continuo del processo di gestione monitoraggio ed eventi.

NUOVE SOLUZIONI PER LA SICUREZZA INFORMATICA

Per il costante miglioramento del modello di gestione della Sicurezza delle Informazioni, IGT in Italia 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;
- **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 EDR** (Endpoint Detection and Response) per la protezione delle piattaforme di Business da minacce avanzate.

Tali misure di sicurezza si sommano a quelle già presenti e in continua evoluzione, come:

- **Gestione degli Accessi Logici** effettuata attraverso tecnologie all'avanguardia (Privilege Session Management, Privilege Access Management, etc.);
- **Security Test** (Vulnerability Assessment, Penetration Test, Static application security testing e Dinamic application security testing) svolti su perimetri sempre più ampi e con processi di gestione in continuo miglioramento;
- **Security Awarness** svolta con corsi di formazione aggiornati inerenti a tutte le tematiche di Cyber Security;
- **Soluzione di Network Security**, per garantire il livello di sicurezza della rete e ridurre al minimo gli impatti di attacchi di tipo DDoS (Distributed Denial of Services).

CERTIFICAZIONI DI SICUREZZA

IGT detiene le seguenti certificazioni:

- 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;

IGT 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 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 e sulle piattaforme di gioco online.

I processi di business e la rete dei Punti Vendita per ogni prodotto vengono monitorati per individuare tempestivamente schemi di comportamento anomali 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.

L'approccio adottato da IGT in Italia comprende l'utilizzo di strumenti informatici specifici per monitoraggio, analisi, metodologie, ecc., finalizzati a identificare e prevenire schemi anomali fraudolenti attraverso il monitoraggio delle transazioni del Gioco del Lotto, lotterie e rispettive controparti online.

L'attività di monitoraggio e comunicazione dei rischi sulle lotterie si concentra su:

- Un aumento anomalo degli ordini;
- 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;
- Vincite ottenute da dipendenti;
- Anomalie nei processi logistici (ordini anomali, ritardi nella restituzione e riassegnazioni di pacchetti di tagliandi Gratta e Vinci, ecc.).

L'attività di monitoraggio e comunicazione dei rischi sui prodotti online, invece, si concentra su:

- Monitoraggio quotidiano su depositi e prelievi effettuati da clienti;
- Controllo di informazioni personali anomale legate a nuovi account registrati;
- Autorizzazione al prelievo di fondi.

Nel corso del 2021, sono stati analizzati più di 500 comportamenti rischiosi (ordini anormali, anomalie nel network POS o nel processo logistico) nell'ambito delle lotterie e sono state segnalate anomalie nella raccolta delle giocate in più di 100 Punti Vendita del Gioco del Lotto.

PROCESSO DI MONITORAGGIO E DETECTION DELLE ANOMALIE

IGT 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 identificazione
- Supporto ai "Risk Owners" per sviluppo nuovi indicatori (KRI)

Gioco Responsabile

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

A partire dal 2007, anticipando la raccomandazione della Commissione Europea del 2014 e la successiva normativa nazionale, IGT si è impegnata e tuttora 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.

Le iniziative del Programma di Gioco Responsabile vengono sviluppate 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:

- Governance
- Formazione dipendenti
- Programma Rivenditori
- Sviluppo giochi
- Canali Digitali
- Comunicazione e marketing
- Sensibilizzazione del giocatore
- Riferimenti di supporto
- Coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder
- Ricerche

L'intero processo di gestione delle istanze inerenti al Gioco Responsabile può essere rappresentato descrivendo come IGT 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, consapevole che un approccio eccessivo al gioco sia da disincentivare, promuove il Gioco Responsabile in collaborazione con l' Agenzia delle Accise, Dogane e Monopoli (ADM), affinché il gioco continui ad essere inteso come un intrattenimento.

In Italia IGT ha istituito un Comitato di Gioco Responsabile, una struttura di governance dedicata che coinvolge i rappresentanti delle diverse funzioni aziendali con l'obiettivo di integrare i processi di business al programma di Gioco Responsabile, garantendo un processo di miglioramento continuo del programma e il raggiungimento dei risultati previsti.

Le iniziative di Gioco Responsabile di IGT in Italia vengono definite grazie al dialogo e alla cooperazione con diversi interlocutori nazionali ed internazionali, come ad esempio:

- **associazioni di categoria**
  (The European Lotteries – EL, World Lottery Association – WLA);
- **università ed enti di ricerca** (Gamres, SWG);
- **esperti di gioco problematico**
  (Global Gambling Guidance Group – G4, Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze – FeDerSerD).

> 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** | CEO Global Lottery IGT

UN CAMBIO DI PROSPETTIVA SUL COMPORTAMENTO DEI GIOCATORI

Con l'obiettivo di comprendere meglio l'intera base giocatori, IGT ha adottato un cambio di prospettiva passando dalla valutazione dei comportamenti negativi (es. Problem Gambling Severity Index) all'identificazione degli atteggiamenti positivi. Con "**Positive Play Scale**", una metrica di ricerca sviluppata da Gamres (istituto di ricerca riconosciuto a livello internazionale), IGT intende analizzare le caratteristiche dei giocatori in Italia che hanno un approccio al gioco positivo e responsabile per replicare questa attitudine e incentivare così comportamenti virtuosi.

positiveplay

Le proprietà del Positive Play Scale

Scala delle credenze

- RESPONSABILITÀ PERSONALE
- \+
- ISTRUZIONE SUL GIOCO

Scala dei comportamenti

- ONESTÀ E CONTROLLO
- \+
- CONSAPEVOLEZZA

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

Il progetto di ricerca "Da grandi si gioca! Dare valore al gioco buono", nato nel 2020 con la collaborazione tra SWG, Formiche, Kratesis e IGT, è proseguito anche nel 2021 attraverso la creazione di un osservatorio sul gioco. La rilevazione del 2021 è stata realizzata in una fase di uscita dalla crisi pandemica e di recupero dell'ottimismo. Questa situazione ha permesso di scattare una nuova istantanea della popolazione dei giocatori: anche se l'idea di gioco mantiene in generale le stesse caratteristiche osservate nel 2020, si evidenzia un'ulteriore crescita della consapevolezza della diffusione del gioco illegale.

SWG

UN SUPPORTO CONCRETO AI GIOCATORI E AI LORO FAMILIARI

Il costante impegno di IGT, nel rafforzare il supporto a quella percentuale minore di giocatori per i quali il gioco può rappresentare un problema, si consolida con il sostegno al servizio di help-line erogato da FeDerSerD (Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze). Si tratta di un servizio anonimo e gratuito che fornisce assistenza e orientamento, sia alle persone direttamente coinvolte in problemi creati dal gioco eccessivo, sia ai loro famigliari e amici, attraverso il numero verde 800 151 000. Inoltre, il servizio offre un percorso terapeutico on-line, anche in questo caso anonimo e gratuito, attraverso la registrazione sul sito www.gioca-responsabile.it.
In particolare, il servizio comprende:

- Assistenza e consulenza di professionisti specializzati;
- Informazioni accurate e dettagliate su rischi e conseguenze del gioco problematico;
- Strumenti di approfondimento personalizzati;
- Consigli pratici per familiari e amici di giocatori problematici;
- Indicazioni sulle possibilità di cura, presso i servizi territoriali;
- Percorso gratuito di terapia online per giocatori problematici.

Sensibilizzare

IGT 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 nuovi operatori di call center, al fine di garantire una conoscenza degli argomenti e degli strumenti fondamentali del Gioco Responsabile, necessaria allo svolgimento delle quotidiane attività di supporto ai giocatori online;
- i team specializzati nello sviluppo prodotto, al fine di condividere tutti gli elementi di rischio che devono essere presi in considerazione durante la creazione di nuovi giochi.

Nel 2021 sono proseguite le specifiche sessioni formative rivolte a tutti i componenti della forza vendite, attraverso un video incentrato sulle tematiche di loro specifico interesse per la gestione delle attività all'interno dei Punti Vendita, al fine di migliorare il supporto ai giocatori e alla rete vendita.

All'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.

Comunicare

In Italia, IGT esegue preventivamente una valutazione 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 dal 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 ai Punti Vendita, per informare i giocatori sui rischi del gioco eccessivo e per promuovere con il Telefono Verde Nazionale per le problematiche legate al Gioco d'Azzardo (TVNGA), messo a disposizione dell'Istituto Superiore di Sanità.

In particolare, nel 2021 è stato inviato a tutti i Punti Vendita del territorio nazionale il kit aggiornato di Gioco Responsabile (c.d. "Kit Balduzzi").

Al fine di trasferire ai rivenditori tutti i contenuti inerenti al Gioco Responsabile, sul Portale Rivenditori è disponibile un'area dedicata che raccoglie tutte le novità e le informative, tra cui i riferimenti di supporto, l'accesso alla formazione e i materiali in formato digitale da scaricare e stampare in qualunque momento.

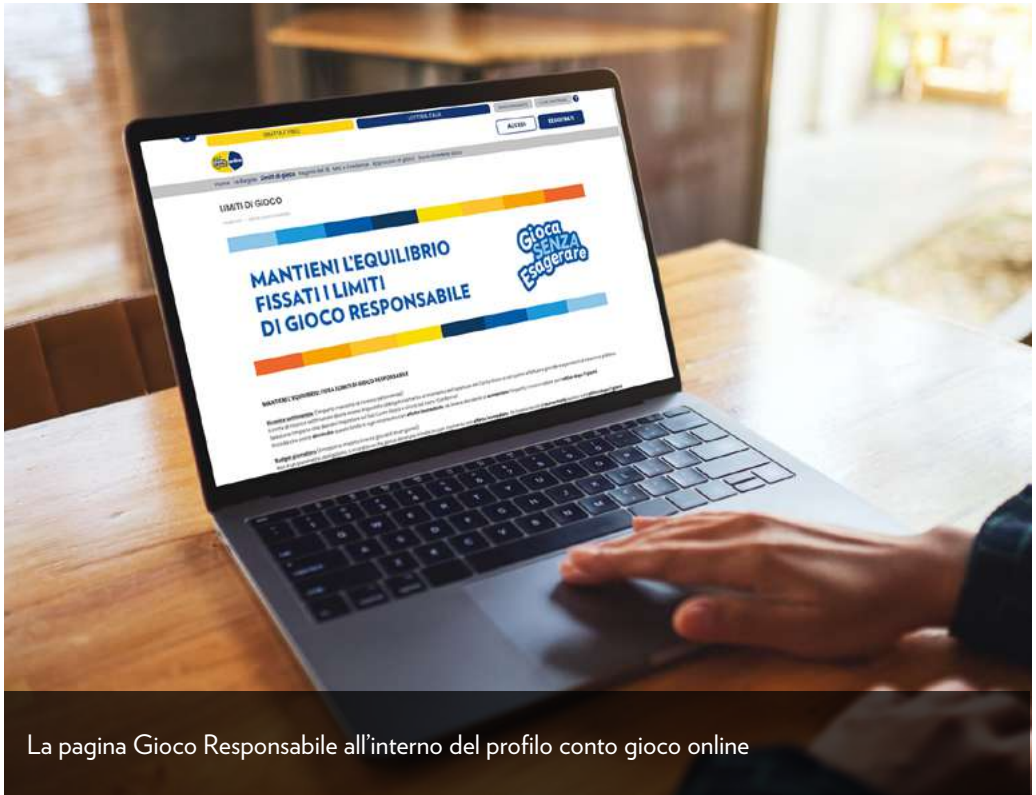
Per diffondere una cultura di Gioco Responsabile tra i propri dipendenti, IGT in Italia ha reso disponibile un'area dedicata sulla home page della intranet aziendale, in cui è possibile accedere a tutte le iniziative e le informazioni riguardanti il Gioco Responsabile, nonché i riferimenti di supporto. Con l'obiettivo di favorire una corretta esperienza di gioco al giocatore, è stata dedicata una particolare attenzione alla sezione on-line. All'interno del profilo del conto gioco online, il giocatore può consultare il saldo e i movimenti effettuati. Attraverso le pagine "Gioco Responsabile", inoltre, è possibile accedere a tutte le informazioni e gli strumenti di autolimitazione, autoesclusione e autovalutazione, nonché i riferimenti di supporto. In particolare, per poter aprire un conto gioco è obbligatorio impostare una soglia massima di ricarica settimanale. Contestualmente, il giocatore può stabilire sia i limiti di spesa giornalieri e mensili, che possono essere modificati in base alle proprie disponibilità, sia di autoescludersi temporaneamente o in maniera permanente dal proprio conto gioco.

Per continuare ad aumentare la conoscenza del divieto di gioco ai minori, nel 2021 IGT ha proseguito con la campagna di sensibilizzazione "Facciamo girare la voce" utilizzando diversi mezzi di stampa nazionale e locale e il canale web.

Dimostrare

IGT ha sviluppato nel tempo una crescente sensibilità nel processo di sviluppo dei giochi per tutelare i giocatori, attuando una valutazione del potenziale di rischio dei nuovi prodotti prima del lancio sul mercato attraverso la piattaforma internazionale Gamgard, ideata dall'istituto Gamres. Questa piattaforma consente di analizzare la probabilità che un gioco possa rappresentare elementi di rischio sociale per un giocatore vulnerabile, identificando tra le caratteristiche strutturali (es. pay-out, struttura premi, vincite massime, cadenza delle estrazioni) e gli elementi (es. durata di giocata, punti di accessibilità al gioco) i fattori che possono risultare critici del gioco in esame. Qualora il rischio sociale risultasse molto elevato, le caratteristiche del gioco possono essere modificate in modo tale da bilanciare gli elementi di divertimento e di potenziale rischio.

L'area della intranet aziendale dedicata al Gioco Responsabile



La pagina Gioco Responsabile all'interno del profilo conto gioco online

IGT dal 2009 detiene la certificazione di Gioco Responsabile di European Lotteries (EL) e di World Lottery Association (WLA) per le sue attività in Italia. Con la re-certificazione triennale di EL ottenuta nel 2021, IGT è tra le prime lotterie europee e la prima in Italia ad aggiudicarsi per la quinta volta la certificazione e a superare il processo di valutazione basato sui requisiti più stringenti del nuovo framework definito da EL.

> Questo importante risultato ci incoraggia a proseguire l'impegno verso la creazione di una cultura innovativa del gioco, inteso come forma di intrattenimento in cui la tutela del giocatore viene messa quotidianamente al centro del nostro operato.

Fabio Cairoli | CEO Global Lottery IGT

THE EUROPEAN LOTTERIES
FOR THE BENEFIT OF SOCIETY

RESPONSIBLE GAMING CERTIFICATE
5TH CERTIFICATION

IGT Lottery S.p.A.
Italy

has achieved alignment for the 5th time with

THE EUROPEAN LOTTERIES
RESPONSIBLE GAMING STANDARDS

in accordance with the criteria set in the
European Lotteries' Responsible Gaming Certification Framework

CERTIFICATION DATE
December 2021

THIS CERTIFICATE IS VALID UNTIL
December 2024

ARJAN VAN'T VEER
SECRETARY GENERAL

HANSJÖRG HÖLTKEMEIER
PRESIDENT

Il supporto alla comunità

Formazione dei giovani, inclusione sociale, innovazione tecnologica e valorizzazione del patrimonio storico-artistico italiano rappresentano i cardini del nostro impegno verso la comunità. Ogni iniziativa interpreta questi grandi temi e permette di condividere i valori che guidano le nostre attività e ci legano alle radici del Paese.

Supportiamo il terzo settore, privilegiando gli interventi a favore dei bisogni primari, il sostegno alle fasce più deboli della popolazione, la parità di genere e la riduzione delle disuguaglianze.

Infine, incoraggiamo i dipendenti a impegnarsi attivamente in varie modalità, tra cui il volontariato d'azienda.

IL NOSTRO IMPEGNO

INVESTIAMO IN QUESTE AREE

INCLUSIONE SOCIALE

JOY POINT

FORMAZIONE DEI GIOVANI

SEGUIAMO LA COMETA

INNOVAZIONE TECNOLOGICA

HTHS High Tech High School

VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO ITALIANO

Borghi da Vivere Fest

SOSTEGNO AL TERZO SETTORE

CI IMPEGNIAMO IN PRIMA PERSONA

MATCHING GIFTS

DOLLARS FOR DOERS

DAY OFF FOR VOLUNTEERISM

Il Supporto alla Comunità

in Italia, IGT sostiene da sempre progetti nell'interesse della collettività, mantenendo il carattere di azienda sensibile ai temi della sostenibilità e condividendo 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. Ognuna delle iniziative avviate interpreta questi grandi temi e permette di condividere i valori che guidano le attività dell'Azienda e la congiungono alle radici culturali del Paese.

Progetti e iniziative, ancorché riconducibili all'obiettivo comune di supporto alla comunità, contribuiscono inoltre al raggiungimento di alcuni tra i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals o SDG) identificati e condivisi dalle Nazioni Unite e maggiormente pertinenti alle attività di IGT in Italia. Tra gli SDG perseguiti dalle attività di supporto alla comunità sono inclusi: 3. "Salute e benessere per le persone", 4. "Istruzione di qualità", 8. "Lavoro dignitoso e crescita economica", 10. "Ridurre le disuguaglianze" e 11. "Città e comunità sostenibili".

Investiamo in progetti per la comunità

Nell'ambito di una strategia finalizzata alla creazione di valore, in Italia, IGT 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 nazionale finalizzate allo sviluppo delle competenze digitali dei giovani e dell'innovazione tecnologica;
- sostenere progetti per la valorizzazione dei giovani e nel supporto 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.

HIGH TECH HIGH SCHOOL

IGT 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.

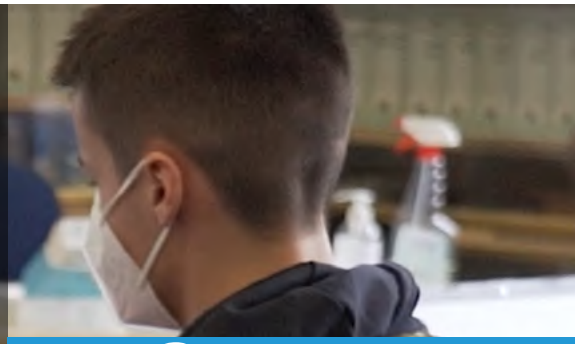
Gli anni della pandemia hanno imposto una decisa accelerazione digitale, che ha accentuato la necessità di approfondire la conoscenza di materie STEAM (Science, Technology, Engineering, Art and Math). Come probabile conseguenza, il sistema scolastico e formativo dovrà riuscire a soddisfare l'enorme domanda di talenti high-tech da destinare agli ambiti professionali più disparati.

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.

Dopo il successo della prima edizione del 2020, che ha coinvolto gli studenti del Liceo Scientifico Statale Gaetano Salvemini di Bari e l'Istituto d'Istruzione Superiore J.C. Maxwell di Milano, il progetto è stato esteso nel periodo febbraio/giugno 2021 al Liceo Scientifico e Linguistico Principe Umberto di Savoia di Catania e all'IIS Enzo Ferrari Hertz di Roma.

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 (IoT) e Intelligenza Artificiale nonché Realtà Virtuale, Realtà Aumentata, Design e Grafica 2D e 3D.

High Tech High School



2 EDIZIONI
4 CITTÀ MILANO ROMA CATANIA BARI
432 STUDENTI tra i 14 e i 18 ANNI
192 LEZIONI
4 MESI
22 INSEGNANTI

SOSTEGNO AGLI SPECIALIZZANDI DEL CAMPUS BIO-MEDICO DI ROMA

Con l'arrivo della pandemia, gli atenei universitari, e in particolar modo le facoltà di medicina, sono stati costretti a rivedere profondamente l'approccio accademico e la gestione del periodo di formazione. In risposta alle urgenti richieste di assistenza sanitaria delle regioni, le modalità di insegnamento e apprendimento hanno improvvisamente dovuto virare verso una direzione sempre più pratica ed operativa.

Per rispondere a questi bisogni, IGT ha sostenuto il percorso formativo di oltre 200 specializzandi del Campus Bio-Medico del Policlinico Universitario di Roma. Per questi studenti il periodo della pandemia ha rappresentato una sfida ma anche un'inaspettata opportunità per apprendere e agire sul campo. Dal 1° novembre 2020 il centro è stato convertito in Covid Center, dove gli studenti hanno affiancato i medici nel trattamento e gestione della crisi pandemica, mettendo alla prova le loro competenze.

FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

JOY POINT: 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. Attraverso la pratica sportiva, l'iniziativa promuove l'integrazione e l'inclusione sociale di bambini e ragazzi a rischio emarginazione e in condizione di disagio socio-economico e/o psico-fisico.

Le prolungate limitazioni messe in atto per il contenimento della pandemia hanno avuto un impatto significativo sulle categorie più vulnerabili, come quella dei più giovani e dei minori a rischio di emarginazione sociale.

La pandemia, infatti, ha bruscamente privato i bambini di una risorsa fondamentale per la loro crescita: la socialità tra pari, creando un trauma di lunga durata con significative ricadute sulla salute, soprattutto dei giovanissimi.

Con questi presupposti, il progetto Joy Point è nato con la collaborazione della onlus Sport Senza Frontiere e il patrocinio di CONI, Regione Lazio, Regione Valle D'Aosta e Federazioni sportive, come iniziativa multi-sportiva a scopo riabilitativo per:

- Sostenere lo sviluppo e la crescita armonica di minori in situazioni di vulnerabilità;
- Contrastare il gap motorio, cognitivo e relazionale conseguente al lungo periodo di isolamento;
- Aiutare le famiglie nella gestione pratica dei figli nel periodo estivo, arricchendo l'offerta locale di servizi educativi di qualità;
- Garantire ai minori l'accesso ad iniziative educative che consentano di sperimentare e sviluppare capacità, relazioni, talenti, passioni e aspirazioni, a prescindere dalla condizione sociale dalla quale provengono.

Da giugno a settembre 2021, nelle città di Bergamo, Milano, Napoli, Roma e Torino sono stati allestiti campi estivi a vocazione sociale in collaborazione con la rete di società sportive cittadine, aperti a tutti i bambini dai 3 ai 15 anni e con l'inserimento gratuito dei bambini provenienti da contesti psico-sociali disagiati, seguiti tutto l'anno da Sport Senza Frontiere.

"Da tempo IGT si impegna a valorizzare i giovani e a sostenere le famiglie in situazioni di difficoltà, anche attraverso percorsi di formazione sportiva e di inclusione sociale. Questa iniziativa conferma quindi il nostro impegno nei progetti di responsabilità sociale, dedicando forte attenzione e risorse ai territori nei quali IGT opera. In questo momento di ripresa, lo sport può costituire un'importante occasione di socializzazione in sicurezza e trasmettere fiducia ai ragazzi soprattutto dopo un lungo periodo di isolamento. Lo sport svolge un ruolo fondamentale per l'inclusione e la formazione dei ragazzi, promuove valori educativi come lo spirito di squadra, l'inclusione sociale e la valorizzazione delle differenze, che permettono di superare le difficoltà relazionali ed evitare l'isolamento.

Fabio Cairoli | CEO Global Lottery IGT

SEGUIAMO LA COMETA

Seguiamo la Cometa è il progetto triennale ideato nel 2019 per sostenere i ragazzi della Scuola Oliver Twist durante l'intero ciclo formativo: a partire dalla fase cruciale dell'inserimento degli studenti sino al primo approccio al mondo del lavoro.

Nel 2021 è stata avviata la seconda edizione del corso gratuito di formazione e orientamento all'ingresso nel mondo del lavoro, rivolto a tutti i ragazzi che frequentano l'ultimo anno della Scuola. Durante questo percorso gli studenti hanno avuto l'opportunità di acquisire maggiore consapevolezza delle proprie competenze e, attraverso esercizi pratici, hanno sviluppato abilità nella gestione di strumenti utili al proprio percorso professionale, come, ad esempio, la stesura di un curriculum vitae, la gestione di un colloquio di lavoro, la comprensione delle logiche di mercato, etc.

La Fondazione Cometa, nata nel 2000 a sostegno dei percorsi di affido di bambini in difficoltà, ha sviluppato un sistema didattico innovativo.

La Scuola Oliver Twist favorisce la formazione dei giovani in modo da prevenire le difficoltà della crescita e contrastare la dispersione scolastica.
Oggi Cometa 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 e i corsi sportivi o di reinserimento professionale.

La Scuola garantisce l'intero ciclo formativo fino all'inserimento lavorativo per i ragazzi che frequentano il liceo scientifico artigianale, e i tre percorsi professionali: tessile, falegnameria, servizio in sala e bar.

Tutti i percorsi di formazione della scuola professionale sono organizzati come botteghe artigianali, per permettere ai ragazzi di acquisire conoscenze e abilità in un contesto del tutto simile a quello lavorativo.
Lo straordinario successo del sistema pedagogico di Cometa è rappresentato dal recupero al 100% dei ragazzi in dispersione scolastica, e l'86% trova impiego o prosegue gli studi dopo il diploma.

SEGUIAMO LA COMETA

> Per IGT in Italia 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.
>
> **Fabio Cairoli** | CEO Global Lottery IGT

LA DEPOLVERATURA DELLA TOMBA DI GIULIO II

In Italia, IGT è da sempre impegnata nella tutela e nella valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del Paese, con interventi di conservazione e restauro di numerose opere d'arte.

L'obiettivo è restituire la rinnovata bellezza del patrimonio artistico universale.

In quest'ottica IGT ha confermato il suo percorso di attenzione e di responsabilità, iniziato nel 2000, verso la Tomba di Giulio II di Michelangelo, di cui fa parte la celebre statua del Mosè e, in continuità con i precedenti restauri, ha sostenuto anche la nuova depolveratura.

Antonio Forcellino, il restauratore che meglio conosce la Tomba di Giulio II e il Mosè dopo essere stato il curatore dei precedenti restauri, durante quest'ultimo intervento ha avuto la possibilità di precisare alcune questioni legate alla cronologia e al significato iconografico dell'opera.

In particolare, sono stati sottolineati i seguenti aspetti: la trasformazione del blocco originariamente destinato alla figura del Papa Giulio II, le ipotesi sulla nuova identità della statua della Carità e le singole tappe di realizzazione della Tomba di Giulio II.

Foto | **Andrea Jemolo**

BORGHI DEI TESORI FEST

L'evento Borghi dei Tesori Fest nasce dalla cooperazione tra la fondazione Le Vie dei Tesori e i Comuni della Sicilia con il supporto di IGT, con l'intento di costruire comunità consapevoli, pronte a dare vita a politiche di sviluppo sostenibile, di valorizzazione del territorio e lotta allo spopolamento, ma anche a sostenere coloro che hanno scelto di rimanere nei luoghi dove hanno vissuto.

L'evento ha avuto come protagonisti 58 borghi di tutta la Sicilia, 250 visite guidate ed oltre 250 Tesori aperti e raccontati a 12.000 visitatori dalle stesse comunità locali.

I Tesori sono stati tutti digitalizzati con la realizzazione di audioguide scaricabili attraverso QR code.

È nata così una mappa concreta di esperienze, un reale Festival della narrazione incardinato su itinerari naturalistici, artistici, enogastronomici, letterari, attraverso cui svelare tesori materiali e immateriali, tradizioni custodite dagli ultimi artigiani - veri tesori viventi - ricette antiche e produzioni d'eccellenza.

IGT, in particolare, ha sostenuto la formazione di cinquecento giovani che hanno collaborato al Progetto e sono stati preparati a conoscere i propri luoghi e raccontarli, anche attraverso l'uso della tecnologia digitale.

Il risultato è stato la creazione di un know-how di infrastrutture e metodi di valorizzazione a disposizione di una rete coordinata di Comuni che si rivolgono al pubblico, offrendo un'esperienza unica di tesori inestimabili.

Borghi dei Tesori Fest

58 BORGHI SICILIANI

250 LUOGHI APERTI E RACCONTATI DALLE COMUNITÀ ANCHE CON L'USO DI TECNOLOGIE

12.000 VISITATORI

500 GIOVANI FORMATI DA ESPERTI IN COMUNICAZIONE

Sperlinga (EN)
Il Castello

Sutera (CL)
L'Antica Rocca

Castelbuono (PA)
Cappella Palatina all'interno del Castello di Ventimiglia

Frazzanò (ME)
Monastero San Filippo di Fragalà

Caccamo (PA)
Panorama della Torre di Pizzarone

In Italia, IGT sostiene progetti diretti alla comunità per la creazione di un valore condiviso a supporto del terzo settore, privilegiando gli interventi a favore di bisogni primari come l'assistenza sanitaria, il sostegno alle fasce più deboli della popolazione, la parità di genere e la riduzione delle disuguaglianze. In un'ottica di sussidiarietà, le risorse offerte dall'Azienda diventano un volano per creare sinergie tra pubblico, privato e terzo settore, consolidando al contempo il legame con il territorio, che diventa destinatario della restituzione di una parte dei profitti dell'Azienda.

Al fine di distribuire gli interventi al maggior numero possibile di enti e progetti, l'impegno di IGT in Italia è volto, da un lato, al sostegno di attività pluriennali e, dall'altro, all'integrazione ogni anno di nuovi stakeholder. Negli interventi, IGT in Italia privilegia la partnership con associazioni radicate a livello locale, 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 la capogruppo attraverso il Social Impact Committee (SIC), cioè il Comitato per l'Impatto Sociale, composto da 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.

Ridurre le disuguaglianze

In Italia, IGT ha collaborato a sostenere i costi del progetto "Dimmi di un Mondo in Cammino" di AMREF, che prevede il coinvolgimento a livello nazionale di giovani, educatori e docenti in un percorso formativo sul fenomeno migratorio volto a scardinare i pregiudizi e i fenomeni di intolleranza all'interno del proprio contesto di vita.

Assistenza alle famiglie con bambini ricoverati

IGT ha sostenuto l'Associazione Andrea Tudisco nell'ospitalità di nuclei familiari meno abbienti, provenienti da tutta Italia e dai paesi dell'Est Europa, Sud America e Africa, con bambini ricoverati in ospedali di Roma, per lo più nei reparti di oncologia, ematologia, cardiochirurgia e chirurgia neonatale.

Sostegno alle famiglie di Haiti vittime del terremoto

Attraverso la collaborazione con la Foundation Dom Helder Camara, IGT ha provveduto all'assistenza di alcune famiglie di Haiti colpite dal terremoto del 2021 e alla realizzazione di una mensa dell'istituto scolastico Notre Dame de la Merci de Virgile.

Costruiamo il futuro

IGT 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.

Fondazione Italia Sociale

IGT 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.

Le Accademie di Make-A-Wish®

IGT collabora con Make-A-Wish® Italia Onlus, con la missione di esaudire i desideri di bambini e ragazzi affetti da gravi patologie, 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.

Nel 2021, IGT in Italia ha sostenuto il nuovo progetto "Accademie di Make a Wish", una serie di attività dedicate ai bambini volte a trasformare la lunga attesa forzata a causa delle restrizioni Covid in un percorso magico ed educativo che accompagna i bambini fino al giorno in cui realizzeranno il loro sogno.

Assistenza domiciliare ricoverati

Una Mano alla Vita Onlus nasce nel 1986 con l'obiettivo di sviluppare e sostenere iniziative sanitarie, assistenziali e sociali dirette al miglioramento della qualità di vita delle persone con malattia cronica progressiva in fase avanzata.

Nel 2021, IGT ha sostenuto l'Associazione nel potenziamento del servizio di reperibilità festiva e prefestiva dedicato ai pazienti in assistenza domiciliare e ricoverati in Hospice presso l'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) Nord Milano, dove vengono assistiti anche pazienti affetti da Covid-19.

Prevenzione e contrasto alla violenza sulle donne e sui minori

Con il progetto REAMA (Rete per l'Empowerment e l'Auto Mutuo Aiuto), la Fondazione Pangea Onlus ha costruito una rete per la prevenzione e il contrasto della violenza sulle donne e di quella assistita e subita dai minori. IGT ha collaborato al finanziamento del Fondo "Io Posso" della rete REAMA, pensato per supportare l'empowerment delle donne e interrompere un percorso di violenza. Il Fondo è finalizzato a favorire l'uscita dalle case rifugio o assistere nel processo di decisione a livello processuale e lavorativo, allo scopo di creare l'opportunità di superare queste fasi critiche e ricominciare una nuova vita autonoma, dignitosa e libera.

IGT, inoltre, ha contribuito al sostegno del Programma Spazio Donna realizzato da WeWorld Onlus, che consiste nella creazione di centri di accoglienza diurna e di aggregazione rivolti alle donne. Nei centri, con la collaborazione di personale specializzato, si propongono percorsi di prevenzione della violenza sulle donne e di quella assistita dai bambini, attività per il miglioramento delle condizioni sociali e percorsi per un possibile inserimento lavorativo. In ogni centro sono state create delle apposite zone per l'assistenza ai più piccoli, per far emergere situazioni di violenza attraverso il gioco e l'osservazione.

Ci impegniamo in prima persona

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

Coerentemente con le linee guida della capogruppo, IGT in Italia incoraggia i dipendenti ad impegnarsi attivamente con le organizzazioni dedite al supporto delle comunità locali. I programmi Matching Gifts e Dollars for Doers rappresentano l'impegno 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, sostenendo gli interessi dei propri dipendenti in campo sociale e benefico, a fronte dei loro contributi finanziari individuali, si impegna a favore di organizzazioni di beneficenza qualificate. I dipendenti possono effettuare una donazione a un'associazione a cui corrisponderà una donazione dell'Azienda.

Il programma **Dollars for Doers** 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.

DOLLARS FOR DOERS

Le attività di volontariato alle quali i dipendenti di IGT hanno preso parte nel 2021 sono state caratterizzate dalla partecipazione virtuale/digitale, necessaria per il rispetto delle misure a tutela della salute pubblica. IGT ha quindi stabilito un contatto con Organizzazioni Non Governative (ONG) e concordato quali tra le attività da svolgere a distanza potessero essere destinate ai dipendenti. Tuttavia, a causa del perdurare della crisi pandemica e delle conseguenti misure restrittive alle quali è stato sottoposto il personale di IGT in Italia, il numero di opportunità di collaborazione virtuale si è drasticamente ridotto rispetto agli anni precedenti. Ciononostante, è stato possibile per IGT offrire la propria esperienza di azienda multinazionale nel settore digitale, con particolare riferimento ad alcuni aspetti di comunicazione Web e di recruiting.

INCLUSIONE SOCIALE CON SPORT SENZA FRONTIERE

Nell'ambito dell'iniziativa globale di Community Ambassador Global Giving Week 2021, IGT ha collaborato con Sport Senza Frontiere Onlus – una Onlus che si occupa di prevenzione e di inclusione sociale – attraverso due tipi di intervento:

- un primo gruppo di colleghi si è dedicato alle famiglie dei ragazzi seguiti direttamente dalla Onlus, organizzando per loro degli incontri di supporto e orientamento all'ingresso nel mondo occupazionale. Nel corso di tre giornate, i colleghi volontari hanno svolto dei momenti di formazione online con i genitori, residenti in quartieri difficili, in condizione di inoccupazione e con scarsa familiarità con il linguaggio e gli strumenti digitali, finalizzandoli alla redazione del proprio Curriculum Vitae e alla preparazione di un colloquio di lavoro.

- un altro gruppo di volontari si è dedicato alla comunicazione, tramite la traduzione in inglese dell'intero sito Web della Onlus e di presentazioni istituzionali. Anche grazie a questo intervento, Sport Senza Frontiere ha potuto partecipare con maggior facilità a numerosi bandi europei e migliorare le relazioni con potenziali partner internazionali.

La sostenibilità lungo la catena del valore

Per abbracciare tutte le sfide della sostenibilità, abbiamo intrapreso un percorso per coinvolgere processi e stakeholder esterni in grado di influenzare la crescita sostenibile dell'azienda.

La catena del valore rappresenta un veicolo per le iniziative di sostenibilità, attraverso il dialogo con i fornitori e la rete commerciale.

La scelta dei fornitori è finalizzata a stabilire una catena di fornitura responsabile. Una relazione costante con la rete di vendita e con i clienti ci permette di concepire idee sempre innovative sui prodotti e di erogare servizi di assistenza innovativi e tempestivi attraverso diversi canali.

Il contrasto al cambiamento climatico rappresenta un elemento importante della nostra visione di crescita sostenibile, attraverso l'impegno a minimizzare e mitigare il nostro impatto ambientale. Ricerchiamo le migliori soluzioni per contrastare il cambiamento climatico e abbiamo definito ambiziosi obiettivi di decarbonizzazione. Entro il 2022, elimineremo il 100% delle emissioni di CO_2 legate al consumo di elettricità attraverso l'acquisto di elettricità certificata da fonti rinnovabili.

CATENA DI FORNITURA RESPONSABILE

- CODICE DI CONDOTTA FORNITORI
- GESTIONE DEI FORNITORI

ORIENTAMENTO AL CLIENTE

- RIVENDITORI
- CONTACT CENTER
- ASSISTENZA

LA TUTELA AMBIENTALE

- SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE
- INIZIATIVE DI RIDUZIONE CONSUMI ENERGETICI
- EMISSIONI

La sostenibilità lungo la catena del valore

Con la scelta di abbracciare le sfide della sostenibilità, IGT ha intrapreso un lungo percorso di apprendimento per imparare a riconoscere i processi interni e le aree di competenza che avrebbero potuto essere oggetto di intervento. Tale percorso ha necessariamente comportato un progressivo spostamento dell'attenzione verso processi e stakeholder esterni in grado di influenzare la crescita sostenibile dell'Azienda.

La catena del valore rappresenta un veicolo per le iniziative di sostenibilità che deve essere governato attraverso la gestione di un intenso processo di dialogo, particolarmente importante quando è rivolto ai fornitori esterni e alla rete commerciale. La scelta dei fornitori, il controllo delle pratiche messe in atto nella fornitura di prodotti e servizi, così come la scelta delle azioni più efficaci a soddisfare le esigenze emerse dal confronto quotidiano, rappresentano altrettante occasioni per individuare le aree di sostenibilità sulle quali è possibile agire.

Per IGT la catena del valore comprende il processo di tutela ambientale, direttamente o indirettamente influenzato dalle attività aziendali. IGT ricerca le migliori soluzioni per contrastare il cambiamento climatico attraverso un uso efficiente e intelligente delle risorse energetiche, l'adozione di misure di risparmio energetico e un utilizzo consapevole delle risorse naturali, incrementando costantemente la quota di materiali sostenibili e riciclabili utilizzati nei processi aziendali.

La catena di fornitura responsabile

IGT 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 di soddisfare le esigenze dei propri clienti.

L'Azienda nel 2021 ha lavorato con circa 1.600 fornitori, di cui circa il 93% in Italia. Ai fornitori italiani sono stati effettuati pagamenti per circa 310 milioni di euro, distribuendo così una considerevole quota di fatturato sul territorio nazionale. Per la selezione di ognuno dei fornitori, IGT 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 "Gestione fornitori".

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 con le verifiche di affidabilità finanziaria e reputazionale del potenziale fornitore; se i controlli risultano regolari, il fornitore viene invitato alla qualifica sul nuovo Portale dedicato di IGT, affinché possa fornire le informazioni richieste nel Questionario Fornitori "Codice di Condotta e Anti Bribery Policy" e allegare documentazioni e certificazioni inerenti alla propria categoria merceologica, eventualmente comprese quelle specifiche su qualità ambientale ed efficienza energetica ISO 9001, ISO 45001, 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, 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 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.

Al momento della qualifica sul Portale fornitori, viene richiesta ai fornitori 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 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.

La forza vendita è composta di due manager regionali a presidio delle regioni del Centro-Nord e del Centro-Sud, suddivise in otto aree. Tali aree sono a loro volta suddivise in 93 zone presidiate da altrettanti agenti e otto assistenti commerciali, questi ultimi con funzioni di supporto e training (nel 2021, sono state erogate più di 2.100 ore di formazione).

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 del ruolo del venditore.

Nel coinvolgere il Punto Vendita, IGT 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 possono svolgere un ruolo importante di supporto non solo all'attività commerciale, ma anche alle attività amministrative e gestionali, attraverso:

- Censimento ed eventuale 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;
- 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 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 ha sottoposto nuovi materiali espositivi sui Gratta e Vinci e Gioco del Lotto a un campione significativo di Rivenditori, affinché potessero dare un riscontro soggettivo alla 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 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 commerciali, gestionali, amministrativi, informativi e di monitoraggio.

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, con possibilità di acquisto dei prodotti GeV;
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 e acquistare i prodotti GEV direttamente online, 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 ha individuato l'opportunità di evolvere 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, in tal senso, sta operando per affiancare al proprio ruolo di fornitore di giochi e servizi, che generano ricavi per i Punti Vendita, quello di fornitore di servizi dedicati e rivolti ai Punti Vendita stessi. Attraverso un progressivo rinnovamento della dotazione informatica, IGT 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 dalle normative 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 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 ad identificare le tendenze emergenti e soddisfare puntualmente le nuove esigenze dei clienti attuali e potenziali.

Con particolare riferimento alla tutela del Gioco Responsabile, il ruolo dei Rivenditori assume una fondamentale importanza in virtù del contatto diretto con i giocatori all'interno del Punto Vendita. La formazione, quindi, rappresenta il canale principale per sensibilizzare i Rivenditori affinché diventino i primi promotori di un gioco positivo e consapevole verso i propri clienti, anche a tutela delle fasce deboli come i giocatori problematici e i minori.

L'attenzione alla formazione dei Rivenditori

I Rivenditori hanno ricevuto una formazione aggiornata su procedure e regolamentazioni (Gioco Responsabile e Gratta e Vinci). Oltre 21.000 Punti Vendita hanno fruito dei corsi di formazione 2021, 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 l'81% delle valutazioni ha raggiunto un alto livello di soddisfazione.

IGT PORTALE RIVENDITORI

La formazione, infatti, affronta in modo particolare due punti chiave come la gestione di comportamenti che potrebbero identificare un giocatore problematico e il divieto di gioco per i minori e le principali normative correlate. La formazione continua sul Gioco Responsabile ha riguardato oltre il 90% della rete di Punti Vendita e ha contribuito in modo determinante all'ottenimento del rinnovo triennale della certificazione da parte di European Lotteries.

Nel 2021 è proseguita la formazione sul percorso Impresa Rivenditore, coinvolgendo circa 16.000 Rivenditori dal momento del lancio, avvenuto nel 2020. Inoltre, è stato introdotto il nuovo percorso formativo Digital Road, disponibile sul portale. Il percorso fornisce ai rivenditori indicazioni e suggerimenti utili sui principali strumenti digitali e sul loro utilizzo finalizzato ad acquisire maggiore visibilità presso i clienti. Lanciato a giugno, il percorso formativo è stato erogato a circa 5.400 Rivenditori.

Un percorso formativo sulla digitalizzazione del Punto Vendita

Il format del progetto formativo Digital Road include contenuti selezionati da esperti del mondo digitale, video interattivi con docenti, approfondimenti guidati e video tutorial sull'utilizzo dei principali strumenti digitali. Il percorso si articola in quattro corsi, tre video tutorial e un configuratore interattivo che orienta la scelta dello strumento digitale in base alle caratteristiche del singolo Punto Vendita.

DIGITAL ROAD
FAI VEDERE CHI SEI

Gli argomenti comprendono:

- le differenti tipologie di marketing per le Piccole Medie Imprese;
- strumenti utili per pianificare la strategia di business del Punto Vendita;
- come pianificare contenuti di marketing per valorizzare l'attività del Punto Vendita;
- come ottimizzare il sito internet per guadagnare le migliori posizioni nei motori di ricerca;
- quali canali social scegliere e come utilizzare i social network per trarne un reale vantaggio.

I video tutorial guidano il Rivenditore nella creazione dei propri strumenti digitali e nel loro utilizzo, sui seguenti temi:

- come costruire un sito internet, dalla registrazione del dominio alla realizzazione delle pagine e alla ottimizzazione sui motori di ricerca;
- come creare i vari profili sui social network, con esempi pratici sulla gestione dei principali social network, come Facebook e Instagram;
- come utilizzare al meglio gli strumenti Google, in particolare Google My Business, per far conoscere il Punto Vendita anche a livello locale.

Progetto My-Self: un supporto per i rivenditori

Con l'evoluzione dell'approccio "Omnichannel" adottato da IGT, 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 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 garantisce ai Rivenditori maggiore flessibilità e tempestività nella soluzione alle diverse esigenze.

Nel 2021 le attività di coinvolgimento dei Rivenditori hanno previsto la realizzazione di alcune puntate del format MY TG, strumento di comunicazione e ingaggio dei rivenditori, costruito secondo il format del tg, con servizi e interviste finalizzati a veicolare contenuti utili e di intrattenimento legati al mondo delle lotterie, in cui i rivenditori stessi sono protagonisti. Le puntate del MY TG sono state visualizzate da circa 11.000 rivenditori. Nello spazio editoriale dedicato ai Punti Vendita Gratta e Vinci su portale Rivenditori, all'interno della pagina My Premium Time, sono stati affinati i contenuti e i format con 18 nuovi contenuti editoriali. Tra gli argomenti sono stati inclusi approfondimenti sui biglietti Gratta e Vinci, focus su strumenti come l'app e il Portale, oltre alla promozione di iniziative dedicate alla formazione.

Per misurare il grado di soddisfazione su prodotti e servizi, IGT ha attivato un sistema di "active listening" in determinati momenti del ciclo di vita, come il completamento della registrazione, il primo deposito e l'abbandono della piattaforma.

Risposta alle esigenze dei Clienti e dei Rivenditori

IGT 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 fornisce assistenza in remoto anche ai giocatori grazie al lavoro attento del Contact Center svolto via telefono, email e tramite l'area assistenza presente su portale e app rivenditori IGT.

Supporto Tecnico

IGT 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 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 2021 IGT ha eseguito circa 50.000 interventi sul campo per attività di assistenza e circa 24.000 interventi di riparazione di dispositivi, su un parco installato totale di circa 360.000 apparecchi (terminali, stampanti, monitor TV, POS, etc.) in più di 44.000 Punti Vendita su tutto il territorio nazionale. Inoltre, IGT provvede alla consegna di apparecchiature di rete e terminali in caso di nuove aperture, che in media ammontano a circa 4.000 Punti Vendita all'anno.

La soddisfazione dei Clienti riveste un'importanza strategica per IGT, 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 2021, su oltre 13.080 interviste proposte, il punteggio medio ottenuto ha raggiunto il valore di 4,5 su un massimo di 5.

Contact Center B2B

La missione del servizio di Contact Center ai Punti Vendita ("B2B") di IGT è fornire assistenza 7/7, 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.

Nel 2021 IGT ha intrapreso un'evoluzione del servizio basata su due direttrici di sviluppo, rispettivamente una Trasformazione Digitale (riferita ai rivenditori lotterie) e un Nuovo Modello Organizzativo (riferito a diversi ambiti di servizio). Nel primo caso, sono stati approntati nuovi strumenti digitali per migliorare tempestività e qualità degli interventi di assistenza (per esempio, app, portale e strumenti di intelligenza artificiale). Nel secondo caso, il Modello ha previsto la riorganizzazione del personale addetto secondo logiche di

ottimizzazione del servizio (come la fornitura digitale centralizzata di servizi assistenza che sostituisce i presidi territoriali).

Nel corso del 2021 sono stati gestiti oltre un milione e duecentomila contatti, di cui il 76% tramite telefono e chat in tempo reale, il 15% tramite risposta vocale interattiva (IVR), il 7% tramite la nuova Hot News Console e il 3% tramite Portale Rivenditori. Nel corso dell'anno, anche il processo di comunicazione ha beneficiato di un intervento di ottimizzazione, che ha comportato la drastica riduzione di inefficienze e spedizioni (-37%).

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. 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).

Contact Center B2C

Il servizio di Contact Center rivolto ai giocatori di IGT è erogato centralmente da operatori Italiani dipendenti, attraverso la gestione di contatti tramite telefono, chat e posta elettronica. Il servizio si occupa di risolvere esigenze specifiche relative, per esempio, a rimborsi, pagamenti elettronici.

Nel 2021 sono stati portati a termine due progetti di miglioramento del servizio: l'internalizzazione del supporto via telefono e email ai giocatori di lotterie; il lancio del supporto via email ai giocatori delle piattaforme iLottery.

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, anche in Italia IGT 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. Tra la fine del 2021 e la prima metà del 2022, IGT ha aumentato in modo significativo l'ambizione del suo impegno nella lotta al cambiamento climatico.

A testimonianza di questo impegno, il Gruppo IGT ha ampliato la rendicontazione e il proprio inventario delle emissioni di gas serra, includendo ulteriori categorie di emissioni GHG generate lungo tutta la catena del valore del gruppo, pur mantenendo e migliorando la contabilizzazione delle emissioni dirette. Questo sforzo ha permesso all'azienda di comprendere l'entità delle emissioni GHG generate dalla sua catena del valore e di essere in grado di fornire una carbon footprint più completa.

Questo primo passo di consapevolezza ha aperto la strada alla definizione di ambiziosi obiettivi di decarbonizzazione. Nel dicembre 2021, infatti, IGT ha aderito all'iniziativa Science Based Targets (SBTi) e, grazie a questo coinvolgimento, si è ufficialmente impegnata a fissare obiettivi di riduzione delle emissioni dei gas serra (GHG) basati su dati scientifici. Mentre gli obiettivi SBT a breve e lungo termine saranno approvati internamente e presentati ufficialmente all'SBTi negli ultimi mesi del 2022. IGT ha già fissato un obiettivo ambizioso: entro il 2022, eliminerà il 100% delle emissioni di CO_2 legate al consumo di elettricità nelle sedi italiane dedicate alle lotterie attraverso l'acquisto di elettricità certificata da fonti rinnovabili. Gli accordi presi con il fornitore di energia italiano permetteranno di coprire le emissioni prodotte già nel 2022 e contribuiranno agli sforzi di riduzione delle emissioni che saranno intrapresi per poter raggiungere lo SBT dal 2022 in avanti.

Aderire all'iniziativa Science-Based Targets

Nell'ambito del progetto Carbon Neutrality, all'inizio del 2022 IGT ha aderito all'iniziativa Science Based Targets (SBTi), che promuove un'azione ambiziosa per il clima nel settore privato consentendo alle aziende di fissare obiettivi di riduzione delle emissioni basati su dati scientifici. L'SBTi è una partnership tra il Carbon Disclosure Project (CDP), il Global Compact delle Nazioni Unite, il World Resources Institute (WRI) e il World Wide Fund for Nature (WWF) ed è uno degli impegni della We Mean Business Coalition. Attraverso questo impegno formale, IGT si impegna a fissare obiettivi di riduzione delle emissioni GHG, contribuendo all'abbassamento delle emissioni di carbonio e promuovendo il proprio impatto positivo in termini ambientali, sociali e di governance (ESG). Il nuovo impegno SBTi allinea l'azienda all'obiettivo più ambizioso dell'Accordo di Parigi del 2015: IGT svilupperà obiettivi di emissioni di gas serra sia a breve che a lungo termine per contribuire a limitare il riscaldamento globale a 1,5 gradi Celsius rispetto alla temperatura media preindustriale. Ad oggi, quasi 2.000 aziende hanno espresso il loro impegno a fissare obiettivi di riduzione e sempre più si stanno impegnando a raggiungere obiettivi impegnativi, allineati con la traiettoria delle emissioni necessaria per contenere il riscaldamento globale entro 1,5°C.

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

IGT, inoltre, ha iniziato a riflettere anche su obiettivi intermedi che, se raggiunti gradualmente tra il 2022 e il 2030, dovrebbero portare l'azienda a raggiungere senza problemi la neutralità di carbonio entro il 2030.
Ad oggi, IGT ambisce a raggiungere questo traguardo perseguendo i seguenti obiettivi:

- aumentare la percentuale di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili sul totale dei consumi elettrici, attraverso l'acquisto di certificati di elettricità che garantiscano la provenienza da fonti rinnovabili;
- aumentare la produzione e l'autoconsumo di elettricità verde, integrando sistemi di energia rinnovabile in loco, laddove tecnicamente possibile;
- sfruttare i progressi tecnologici per migliorare ulteriormente l'efficienza di edifici e processi;
- procedere all'elettrificazione del parco macchine.

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. Per perseguire una crescita sostenibile l'Azienda mette a disposizione adeguate risorse umane, strumentali ed economiche; inoltre, un monitoraggio efficace e affidabile consente a IGT di valutare i propri progressi rispetto al raggiungimento degli impegni ambientali.

In Italia IGT 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[1] 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. 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.

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

L'approccio per processi del Sistema di Gestione Ambientale ed Energetico

IGT si impegna a migliorare le proprie prestazioni ambientali implementando Sistemi di Gestione Ambientale (SGA). In particolare, il sito di Stampa situato a Tito Scalo è certificato secondo la norma ISO 14001 mentre le sedi di Roma hanno implementato i Sistemi di Gestione ambientale e per l'energia certificati rispettivamente ISO 14001 e ISO 50001. 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.

Certificazione ambientale ISO 14001

La certificazione ambientale ISO 14001 riguarda la gestione delle principali problematiche ambientali (consumo di energia e di acqua, produzione e gestione dei rifiuti, consumo di carta da ufficio e gestione delle forniture con impatto ambientale), la limitazione delle sostanze nocive e la manutenzione delle strutture informatiche (IT).
Le principali azioni intraprese nei siti con un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) ISO 14001 attivo sono:

- la completa conformità alle leggi ambientali statali applicabili;
- miglioramenti specifici nelle strutture di stampa, come la riduzione delle emissioni atmosferiche legate ai solventi;
- riduzione del consumo di plastica attraverso l'ottimizzazione dei processi finalizzata all'utilizzo di materiali più sostenibili;
- riduzione del consumo energetico attraverso la sostituzione degli impianti di condizionamento, l'adozione di piattaforme tecnologiche più efficienti, tra cui i sistemi di gestione degli edifici (BMS), l'installazione di sensori per i fan coil dell'aria condizionata, la sostituzione delle finestre e la sostituzione dei tubi fluorescenti con luci a LED;
- l'implementazione di canali di comunicazione in caso di incidenti con potenziale impatto ambientale, al fine di fornire risposte immediate;
- riduzione del consumo di acqua;
- promozione dei trattamenti di riciclaggio e del riutilizzo a sostituzione dello smaltimento, anche attraverso la conversione dei rifiuti in materiali con potenziale energetico.

Certificazione ambientale ISO 50001

Dal 2011, IGT ha implementato un Sistema di Gestione dell'Energia certificato ISO 50001 nella sua sede di Roma. La certificazione ISO 50001 specifica requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia che consenta a un'organizzazione di seguire un approccio sistemico per migliorare continuamente le prestazioni energetiche, compresa l'efficienza energetica, l'uso e il consumo di energia. Inoltre, i requisiti della certificazione ISO 50001 per l'uso e il consumo di energia includono la misurazione, la documentazione, la reportistica, la progettazione e le pratiche di approvvigionamento per le attrezzature, i processi e il personale che contribuisce alle prestazioni energetiche.

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 di certificazione di sostenibilità forestale, assumendo 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 certificata sostenibile, 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 certificata inerente ai prodotti realizzati ed etichettati secondo lo schema di buona gestione forestale sostenibile;
- 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 che abbiano ottenuto certificazioni di sostenibilità forestale presso i propri Clienti.

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

- ridurre il proprio impatto sul cambiamento climatico, attraverso un uso efficiente e 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.

Iniziative di riduzione del consumo energetico

Nel corso del 2021 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.

Nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale (SGA) e del Sistema di Gestione per l'Energia (SGE) IGT ha individuato per gli anni 2022 e 2023 alcuni progetti, in parte tuttora oggetto di studi di fattibilità, da cui scaturiranno benefici in tema di efficientamento energetico e di riduzione dell'emissione di CO_2. Gli obiettivi pianificati si riferiscono quindi a:

- Installazione pellicole oscuranti/riflettenti sui vetri;
- Sostituzione di uno dei due gruppi frigo presenti in copertura con un altro avente caratteristiche più performanti;
- Installazione di un serbatoio per l'accumulo di acqua refrigerata per l'impianto di condizionamento dedicato al Centro Elaborazione Dati (CED). La funzione di volano termico garantita dall'utilizzo del serbatoio è in grado di ridurre l'intervento del compressore aumentandone la durata nel tempo e/o di non rendere necessaria l'accensione contemporanea dei due gruppi frigo;
- Installazione di un Impianto di trigenerazione per produzione acqua fredda per raffreddamento CED e produzione energia elettrica;
- Sostituzione di tutte le plafoniere degli uffici con altre funzionanti a LED;
- Spegnimento anticipato illuminazione uffici (2 ore al giorno);
- Riduzione illuminazione corridoi;
- Acquisto di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e conseguente acquisto di certificati GO (Garanzia di Origine);

Tali obiettivi vanno ad aggiungersi ad altre misure di natura logistico/organizzativa che avranno impatti positivi da un punto di vista ambientale nel 2022:

- Implementazione dello "smart working" in via definitiva, che prevede la presenza massima giornaliera in sede del 50% del personale;
- Miglioramento della comunicazione rivolta al personale, riguardante la differenziazione dei rifiuti, da ottenere attraverso: messaggi video sui display delle macchinette erogatrici, idonea cartellonistica posizionata in prossimità degli Eco-Box, eventuale altra comunicazione da veicolare nella intranet aziendale.

Il sito di Tito Scalo (PCC) ha continuato la sostituzione dei vecchi sistemi di illuminazione con impianti a diodo a emissione luminosa ("LED"). Nel 2021, la potenza elettrica dei LED per l'illuminazione è stata pari al 22%, consentendo un risparmio energetico annuo di circa 14.400 kWh.

Per il 2022, si prevede che si passerà al 55% di potenza elettrica usata per illuminare usando lampade a LED con un risparmio ulteriore di 35.000 kWh. Per il 2022 sono inoltre previsti la sostituzione di cinque lampade UV al mercurio di asciugatura degli inchiostri con lampade LED UV e l'acquisto di ulteriori due lampade LED UV, riducendo ulteriormente il consumo energetico.

Nel 2021, anche nel sito di Campo Boario 56 (Roma), oggetto di una ristrutturazione, è iniziata la sostituzione del vecchio sistema di illuminazione con impianti a LED, processo che proseguirà nel 2022. Inoltre, la chiusura del sito di Campo Boario 19 (Roma) verso la fine del 2021 ha portato a una lieve riduzione dei consumi di acqua ed elettricità. Altre iniziative sono presenti e hanno incluso l'implementazione di depuratori d'aria e di pannelli fonoassorbenti e l'implementazione di un eco-punto per il riciclaggio.

ITALIA

TITO SCALO

	Completato	In fase di sviluppo	Opportunità future
Sostituzione dei vecchi sistemi di illuminazione con nuovi impianti LED e smantellamento di alcuni sistemi di illuminazione	✓		

ROMA

	Completato	In fase di sviluppo	Opportunità future
Miglioramento dell'impianto elettrico con installazioni di lampade a LED	✓		
Miglioramento della climatizzazione con l'applicazione di pellicole riflettenti sulle finestre degli uffici			✓
Implementazione di depuratori d'aria, pannelli fonoassorbenti, eco-point per il riciclaggio	✓		
Riduzione dei consumi di acqua, elettricità e gas a seguito della chiusura del sito Campo Boario 19	✓		

Obiettivi di sostenibilità raggiunti nel 2021 nell'ambito del Piano Spostamento Casa-Lavoro

La mobilità urbana è uno dei principali temi di interesse di Istituzioni e aziende; una sua migliore organizzazione può contribuire a ridurre i livelli di congestione del traffico urbano e, contemporaneamente, quelli dell'inquinamento atmosferico, con una conseguente riduzione strutturale dell'impatto ambientale derivante dal traffico veicolare nelle aree urbane e metropolitane, promuovendo così un approccio sostenibile per la mobilità sistematica delle persone. Al fine di perseguire tali obiettivi ed in linea con i nuovi indirizzi normativi, che fissano specifiche misure organizzative e adempimenti ai quali le imprese si devono adeguare, anche nel 2021 IGT ha presentato e adottato il Piano spostamenti Casa-Lavoro per i dipendenti della sede di Roma. Il piano, che rappresenta lo strumento strategico dell'azienda per la pianificazione degli spostamenti casa-lavoro del personale, mira ad individuare le misure utili a supporto della mobilità sostenibile. Partendo dall'analisi delle abitudini e delle preferenze dei dipendenti, nonché dalle loro esigenze di mobilità e dello stato dell'offerta di trasporto presente nel nostro territorio, abbiamo definito i benefici conseguibili con l'attuazione delle misure in esso previste, valutando i vantaggi sia per i dipendenti sia per l'azienda, nonché per la collettività, in termini ambientali, sociali ed economici. In particolare, con il Piano Spostamenti Casa-Lavoro 2021 sono stati ridefiniti i nuovi obiettivi per la mobilità sostenibile, tra i quali i principali sono:

1. la realizzazione di un portale per i dipendenti dedicato ai servizi aziendali per la Mobilità integrato con la piattaforma Welfare;
2. l'innalzamento dell'incentivo aziendale per gli abbonamenti al Trasporto Pubblico Locale;
3. la continuazione dell'iniziativa Green Fleet, finalizzata alla sostituzione dei veicoli aziendali con mezzi più sostenibili, tra cui veicoli a trazione elettrica.

Il nostro impatto

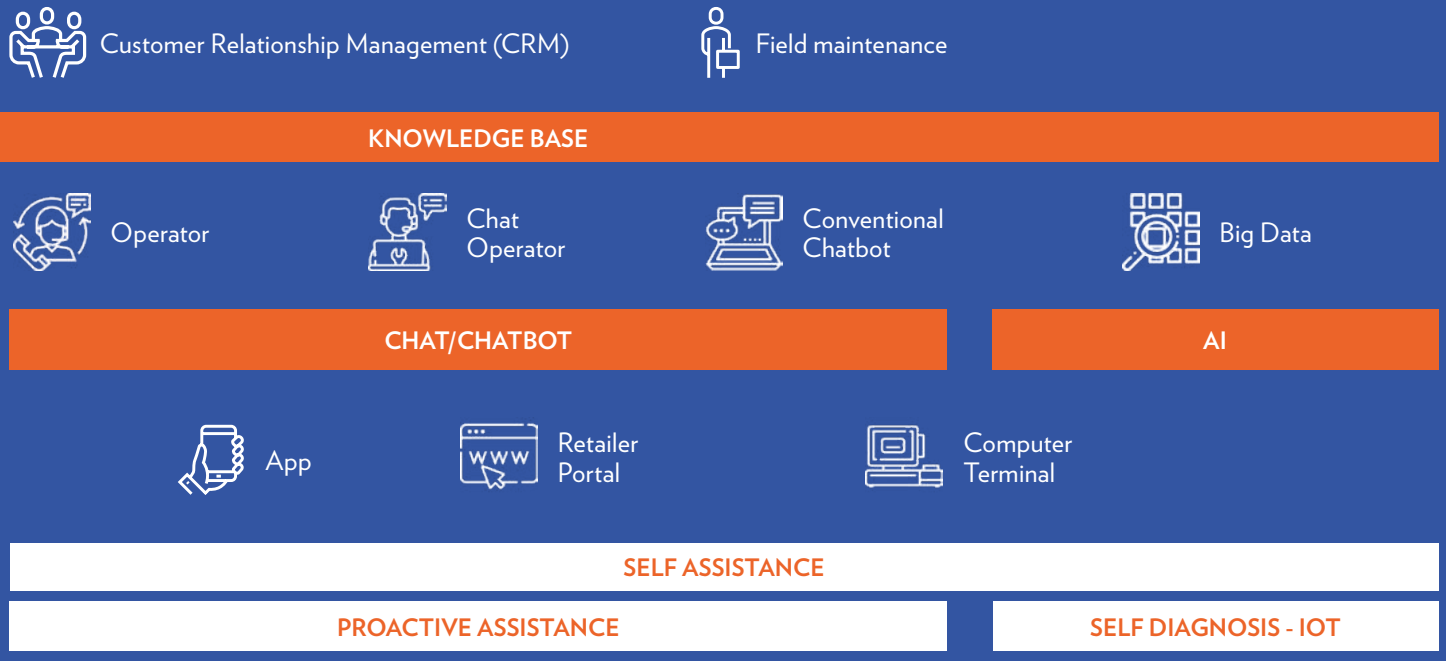
In considerazione delle attività svolte da IGT, i consumi energetici rappresentano la voce maggiormente rilevante in termini di impatto ambientale, in quanto i consumi idrici e la generazione di rifiuti risultano essere più contenuti per le attività principalmente impiegatizie.

Consumi di energia ed emissioni

Nel 2021 i consumi di energia elettrica Nel 2021 i consumi di energia elettrica sono rimasti in linea con quelli del 2020. Con riferimento alla flotta auto, vi è stata una riduzione dei consumi di carburante causata principalmente dall'uscita dal perimetro di 60 vetture rispetto all'anno precedente. A causa di una perdita di gas refrigerante prontamente individuata e risolta, si è verificato un importante rifornimento di F-gas negli impianti di condizionamento della sede di Roma. Relativamente alle sedi italiane di IGT dedicate al business delle Lotterie, nel 2021, le emissioni dirette (Scope 1) sono risultate pari a 1.245 tonnellate di CO_2eq, mentre le emissioni indirette associate all'acquisto di energia elettrica (Scope 2) stimate con il metodo market-based e location-based sono rispettivamente 2.544 e 4.342 tonnellate di CO_2eq.

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

Nel 2021, la Società ha mantenuto il progetto MySelf, al fine di continuare a ottimizzare il numero di interventi tecnici effettuati dal personale di assistenza presso il Punto Vendita. Attraverso la revisione del processo di assistenza ai clienti, il progetto MySelf ha aumentato l'efficacia della risoluzione dei problemi in remoto di tutti i terminali di gioco del Punto Vendita (ad esempio tramite web, app) senza intervento sul campo. Questo cambiamento ha portato a molteplici benefici ambientali, tra cui la riduzione delle emissioni di anidride carbonica, ossidi di azoto, ossidi di zolfo e particolato. Sono stati pianificati 53.749 interventi, di cui 38.997 completati.



Altre Emissioni

I processi produttivi di IGT non hanno un impatto significativo sull'atmosfera. Tuttavia, è possibile rintracciare composti organici volatili (VOC) nelle attività di stampa, nonché basse emissioni di sostanze nocive per l'ozono dai sistemi di raffreddamento di vari siti produttivi e uffici. Lo stabilimento di stampa di Tito Scalo, in Italia, ha adottato un approccio volto ad assicurare e monitorare la conformità alle leggi vigenti e garantire che i livelli di emissione rimangano significativamente al di sotto dei limiti stabiliti dalle autorità locali. Le emissioni di VOC da inchiostri e materiali di pulizia nel 2021 presso l'impianto di stampa di Tito Scalo sono diminuite del 60%, consentendo alle emissioni misurate di essere ampiamente al di sotto dei limiti previsti dall'Autorizzazione alle Emissioni in Atmosfera.

Rifiuti prodotti, consumi idrici e materiali

Produzione di rifiuti

La maggior parte dei rifiuti di IGT viene prodotta negli stabilimenti di produzione e stampa della Società, poiché gli uffici sono caratterizzati da una minore produzione di rifiuti a causa del tipo di attività svolte. Ogni stabilimento si impegna a migliorare le proprie prestazioni ambientali, compresa la gestione dei rifiuti. Questa diminuzione della produzione di rifiuti è dovuta principalmente ai programmi di riduzione dei rifiuti in varie strutture IGT, in combinazione con il programma New Ways of Working.

Prelievi e scarichi idrici

L'acqua viene utilizzata principalmente nelle mense/bar e nei bagni, oltre che per gli uffici e per le attività di serigrafia. Di conseguenza, per l'attività di IGT non vengono consumate grandi quantità di acqua e i prelievi provengono principalmente da terzi (come i comuni). Quasi tutti i prelievi avvengono in aree non sottoposte a stress idrico.

Materiali

Rispetto agli anni precedenti, nel 2021 è cambiata la metodologia di raccolta dati per i materiali e i prodotti acquistati. In particolare, si è passati da una raccolta dati bottom-up, in cui ogni sito forniva la quantità di materiali acquistati, a una raccolta dati top-down, in cui i dati sono stati raccolti direttamente dai referenti delle principali linee di business e strutture. Questa metodologia è stata adottata per garantire che i dati divulgati ai fini del GRI 301-1 fossero coerenti con le stime effettuate per la categoria 1 dello Scope 3 (beni e servizi acquistati). Nel 2021, in linea con il 2020, IGT ha completato un'analisi specifica volta a misurare i consumi di carta e plastica nelle sedi dell'azienda in Italia. Questa analisi ha permesso di definire, oltre alla quantità, anche la tipologia di materiali maggiormente utilizzati all'interno delle sedi IGT in Italia per ogni area di business, al fine di promuovere un uso più consapevole delle risorse.

In virtù della natura dei prodotti e dei servizi erogati da IGT, 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;
- toner e inchiostro, utilizzati prevalentemente presso la stamperia di PCC;
- plastica, utilizzata nelle attività di ufficio ma anche per gli imballaggi;
- altri materiali, come metallo, legno e componenti elettronici.

Cartucce e ribbon alimentano un progetto di economia circolare

Nel 2021 IGT, in linea con quanto fatto nei due anni precedenti, ha mantenuto 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 2021 ad una riduzione del materiale plastico consumato. Secondo questo nuovo modello di economia circolare, IGT 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. Quando il guscio della cartuccia viene recuperato, la riduzione dei componenti in plastica della cartuccia è di circa l'80%, consentendo di riciclare circa 400.000 unità nel 2021.

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 ha condotto nel 2021 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.

Carta certificata per contribuire alla conservazione delle foreste

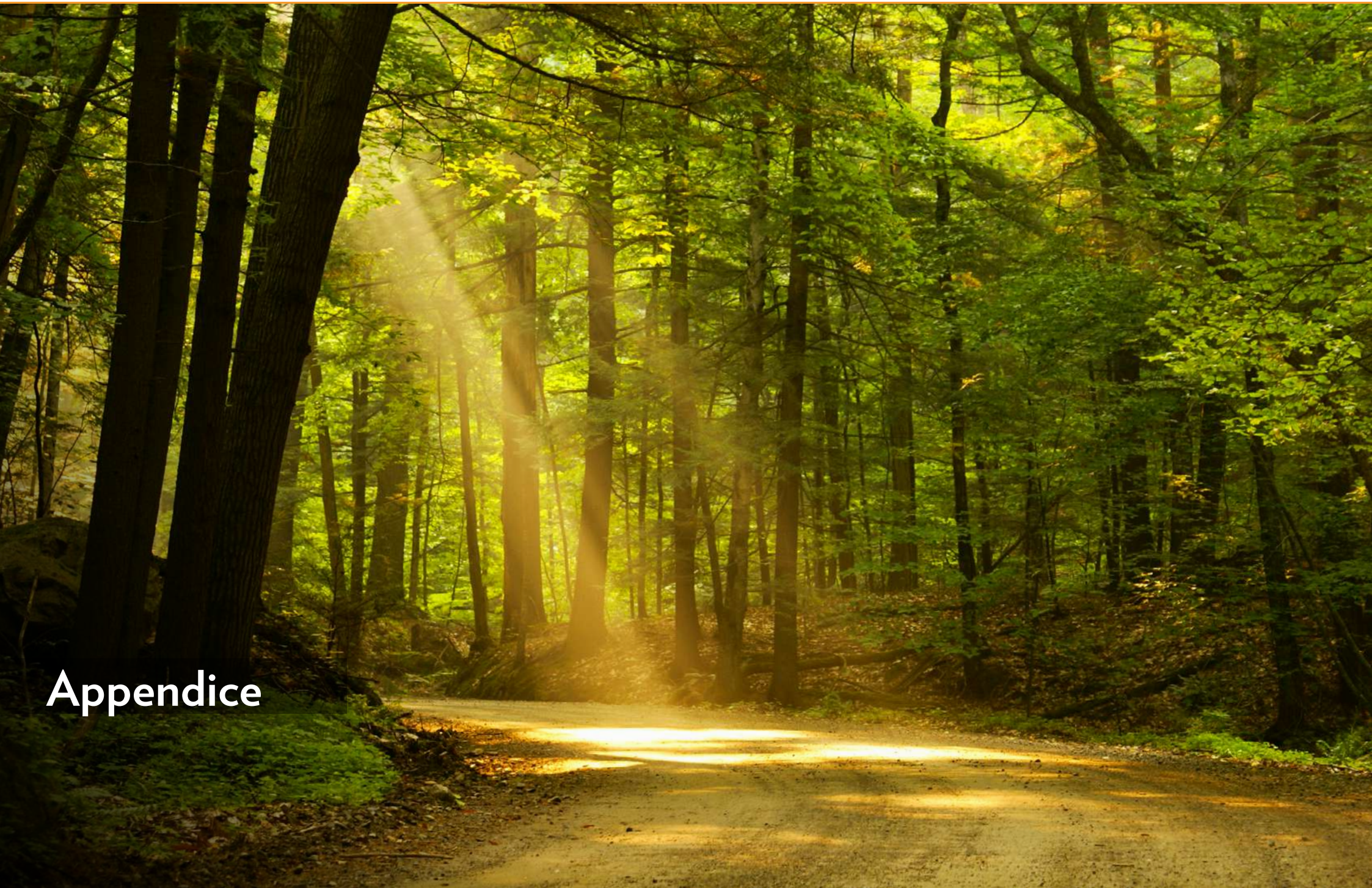
IGT nel 2019 ha eseguito una mappatura di tutti i materiali di consumo utilizzati per la distribuzione di prodotti di gioco, inclusi biglietti delle lotterie istantanee e schedine del Lotto, che potevano essere realizzati con carta proveniente da fornitori certificati secondo standard di sostenibilità forestale e la cui consistenza ammontava a circa 9,5 tonnellate. Nel 2020 IGT ha aggiornato il processo di approvvigionamento dei suddetti materiali affinché venissero prodotti con carta proveniente da fornitori certificati allo scopo di consolidare l'impegno a preservare le foreste minacciate e promuovere l'utilizzo di carta per i materiali di consumo del Lotto e materiale marketing, oltre che per la carta utilizzata nel business.

Il Trade Marketing diventa ecosostenibile

Nel marzo 2020, IGT ha avviato un progetto volto a ridurre la carta e la plastica utilizzate in tutti gli strumenti di comunicazione consegnati ai Punti Vendita, individuando soluzioni alternative e materiali più ecologici. Il progetto ha individuato tre aree di intervento:

1. Sviluppo di soluzioni digitali per il Punto Vendita
2. Progettazione e realizzazione di materiali permanenti e conseguente riduzione di quelli temporanei.
3. Progettazione e sviluppo di materiali che utilizzano risorse "verdi" e conseguente riduzione dell'uso di risorse ad alto impatto ambientale.

Per quanto riguarda il punto 1, nel 2021 IGT ha sviluppato una soluzione di Digital Signage nei Punti Vendita per comunicare ai giocatori le novità sui prodotti e le vincite. Sono state implementate circa 1.900 installazioni sulla rete. Per quanto riguarda il punto 2, IGT ha implementato circa 18.000 postazioni di gratta e vinci in plexi riciclabile e ha continuato a investire in soluzioni di display permanenti per l'esposizione dei biglietti Gratta e Vinci, anch'esse realizzate con materiali riciclabili. Per favorire la diffusione di queste soluzioni tra i rivenditori, entrambi questi strumenti possono essere richiesti gratuitamente dal Retailer Portal. Questa scelta permette di rispondere alle effettive esigenze del rivenditore e rappresenta un'ottimizzazione del processo in un'ottica di sostenibilità. Fino al 2019, infatti, i materiali informativi sui prodotti venivano inviati alla quasi totalità dei rivenditori; dal 2021, la presenza di un Catalogo sul Portale dei Rivenditori IGT da cui i Punti Vendita possono ordinare i materiali di cui hanno bisogno ha permesso di tarare la produzione sull'effettiva necessità della rete. Con riferimento al punto 3, nel 2021 IGT ha mantenuto e incrementato con determinazione gli sforzi compiuti fino al 2020 e ha prodotto tutti i kit delle lotterie in versione "green" (cioè realizzati con carta proveniente da foreste gestite in modo responsabile, materiale riciclato e/o legno controllato). Anche tutti gli imballaggi dei materiali di comunicazione sono stati realizzati con carta riciclata. Infine, nel 2021 abbiamo attivato una campagna di comunicazione verso i rivenditori e in particolare abbiamo accompagnato ogni materiale di comunicazione inviata alla rete con una lettera volta a informare il cliente sul tipo di materiale utilizzato e sull'impegno di IGT per la sostenibilità ambientale.



Appendice

Appendice

Nota Metodologica

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. Il Rapporto di Sostenibilità rendiconta su attività, iniziative ed eventi che hanno avuto luogo nel 2021 nelle sedi di italiane di IGT dedicate al business delle lotterie, mantenendo come comparazione i dati 2020 (ove disponibili).

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 obbiettivi, 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 2021, 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 2021, 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