IGT

SustainablePlay
PEOPLE RESPONSIBILITY COMMUNITY ENVIRONMENT

Report di Sostenibilità 2023

Le attività italiane

Indice

Lettera del Presidente e AD 3
Il percorso di Sostenibilità di IGT 5

1 Le attività di IGT in Italia 6
La gestione delle lotterie 7
Il quadro normativo italiano 10
Innovazione e digitalizzazione 12
Coinvolgimento di clienti e rivenditori 17

2 L'approccio alla sostenibilità 21
La governance di sostenibilità 23
Le nostre priorità per un futuro sostenibile 24
Il Piano di Sostenibilità "IGT: Inspiring Global Transformation" 25
Relazione con gli stakeholder 29
Il percorso di decarbonizzazione di IGT 31

3 La valorizzazione e protezione delle persone 32
Un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo 35
Coinvolgimento e motivazione delle nostre persone 42

4 La promozione della responsabilità 48
Etica e Integrità 49
Tutela delle persone e dei processi 51
Gioco responsabile 58

5 Il supporto alla comunità 61
Investiamo in progetti per la comunità 63
Ci impegniamo in prima persona 70

6 La sostenibilità lungo la catena del valore 73
La catena di fornitura responsabile 74
La tutela dell'ambiente 76

7 Appendice 89
Nota Metodologica 90
Avvertenze 90

Lettera del Presidente e Amministratore Delegato

Renato Ascoli CEO Global Lottery

Gentili lettrici e lettori,

vorrei aprire l'introduzione al nostro Report di Sostenibilità con un ringraziamento speciale a chi mi ha preceduto. Fabio Cairoli ha saputo accogliere e interpretare un'idea di sostenibilità perfettamente funzionale a costruire delle solide basi per la crescita della nostra Azienda. La sua prematura scomparsa ci ha privato di un manager capace e di una persona brillante ed energica, che ha saputo instaurare un rapporto profondo con quanti abbiano avuto l'opportunità di lavorare a stretto contatto con lui. Il suo lavoro ci permette oggi di continuare il percorso di sostenibilità che abbiamo intrapreso senza incertezze.

Nel 2023 abbiamo visto nuovamente riconosciuta, per il secondo anno consecutivo, la nostra capacità di creare un ambiente di lavoro positivo e attraente attraverso la prestigiosa certificazione Top Employer Italia. Questa certificazione rappresenta il conseguimento di un target di fondamentale importanza, che va ricondotto agli obiettivi strategici di realizzare un ambiente di lavoro dove siano garantire la sicurezza e la saluta fisica e mentale di tutti i dipendenti, insieme al conseguimento di un buon equilibrio tra vita personale e professionale, e di promuovere un impiego gratificante attraverso programmi di formazione e sviluppo delle competenze. Diversità, equità e inclusione, in particolare, sono temi che vengono tenuti in alta considerazione nella valutazione del riconoscimento, passando per uguaglianza di genere e protezione delle categorie meno rappresentate.

Nel 2023 abbiamo pubblicato a livello globale la Diversity, Equity and Inclusion (DEI) Policy. Lo scopo è la creazione di una cultura che valorizzi la diversità, l'inclusione e il senso di appartenenza e le sappia trasferire alle persone in Azienda così come ai giocatori, ai Rivenditori e, più in generale, alla comunità in cui operiamo. Per riconoscere la crescente centralità assunta dagli aspetti legati ai temi DEI abbiamo anche istituito un Comitato Guida dedicato.

Questo impegno ha trovato corrispondenza nella certificazione Gender Equality Assessment, sviluppata dalla multinazionale di certificazione RINA e da Unitelma Sapienza (Università degli Studi di Roma) circa le politiche adottate relative alla parità di genere, nella certificazione UNI/PdR 125:2022, che rappresenta l'unico standard nazionale in materia di parità di genere, e nel riconoscimento ISO 30415:2021 Human Resources Management, Diversity and Inclusion.

Negli ultimi due anni abbiamo introdotto il nuovo approccio flessibile al lavoro, che i nostri dipendenti hanno accolto con grande entusiasmo. Questo modello permette di lavorare da remoto o in ufficio, a seconda delle necessità, e ha dimostrato di migliorare sia la produttività che la qualità della vita delle nostre persone. Grazie al progetto globale 'Our ways of working', abbiamo ascoltato e integrato i feedback dei dipendenti. Nel 2023, abbiamo finalizzato con successo la fase sperimentale della flessibilità oraria, concentrandoci sui risultati piuttosto che sulle ore lavorative e promuovendo un sano equilibrio tra lavoro e vita privata. Questo cambiamento è ora parte integrante della nostra cultura aziendale.

Integrità e responsabilità continuano ad essere i valori fondanti della nostra azione, per assicurare che tutti gli stakeholder coinvolti siano tutelati. Oltre alla definizione di un sistema di codici, politiche, linee guida e best practice, intesi a prevenire attività illecite e garantire sicurezza dei dati e dei sistemi, il gioco responsabile rappresenta un elemento totalmente integrato nel core business dell'Azienda e in tutti i prodotti offerti.

Con la promozione di un approccio positivo al gioco, inteso come divertimento ludico e ben riassunto dalla formula "Positive Play", incoraggiamo i giocatori ad adottare comportamenti appropriati in un ambiente di gioco consapevole e legato agli aspetti positivi dell'esperienza ludica, quali svago e socializzazione. La formula si sta dimostrando efficace fin dalla progettazione dei prodotti e suggerisce i contenuti delle informazioni trasmesse a giocatori e Rivenditori attraverso un rinnovato percorso formativo.

Alzando lo sguardo verso la comunità che ci ospita, siamo orgogliosi di come il progetto High Tech High School continui a proporre un'eccellente esperienza educativa nel campo delle conoscenze digitali e STEM (scienza, tecnologia, tecnica e matematica) agli studenti meno privilegiati. Abbiamo mantenuto il nostro sostegno anche al progetto "Seguiamo la Cometa" della scuola Oliver Twist, contribuendo a indirizzare verso il mondo del lavoro numerosi ragazzi e ragazze.

Prosegue anche il nostro impegno a valorizzare il territorio, specialmente in alcune aree più disagiate, con l'obiettivo di realizzare interventi di ristrutturazione o riqualificazione a beneficio della cittadinanza e generare posti di lavoro secondo i principi contenuti nel concetto di brand urbanism. Dopo il progetto di rigenerazione urbana Casilino Park a Roma, abbiamo contribuito a riqualificare un'area di 15.000 mq a Milano con la realizzazione del progetto Tunnel Boulevard.

Per quanto riguarda il contributo alla qualità dell'ambiente, invece, possiamo annunciare che gli obiettivi di riduzione delle emissioni di CO_2 generate dall'Azienda e dalla nostra catena di fornitura sono stati validati dalla Science Based Targets initiative (SBTi), una collaborazione tra Carbon Disclosure Project (CDP), Global Compact delle Nazioni Unite, World Resources Institute e World Wide Fund for Nature (WWF). Oltre all'impegno a raggiungere tali obiettivi, quindi, possiamo continuare a perseguire l'obiettivo di raggiungere l'azzeramento delle emissioni di gas serra lungo la catena del valore entro il 2050.

L'utilizzo di carta certificata FSC (Forest Stewardship Council®) per la stampa di tutti i prodotti è già realtà. Con una campagna informativa presso i Punti Vendita, rinnovata regolarmente, IGT contribuisce a sensibilizzare giocatori promuovendo il corretto smaltimento di schedine, tagliandi e ricevute di gioco.

Tutte queste attività e impegni rientrano nel perimetro tracciato dal nostro Piano di Sostenibilità integrato e dalla Global Sustainability Policy pubblicata quest'anno dalla capogruppo. La nostra governance, rappresentata dal Comitato di Sostenibilità in sinergia con il Sustainability Steering Committee (SSC), è costantemente al lavoro per assicurare continuità e un'adeguata evoluzione alle iniziative di sostenibilità.

In conclusione, vorrei riconoscere l'impegno straordinario di molti colleghi che hanno saputo dimostrare, con il proprio lavoro e con iniziative personali, di aver pienamente aderito ai principi di sostenibilità che l'Azienda promuove a livello italiano e globale. Sono i destinatari del programma Sustainability Champion Award, che da quest'anno premia il contributo di singoli individui e team allo sforzo generale nel promuovere la sostenibilità a tutti i livelli dell'organizzazione.

Il programma è stato intitolato alla memoria di Fabio Cairoli, con l'intento di ricordarne l'impegno e la dedizione nel promuovere la sostenibilità in Azienda. Azioni concrete, misurabilità dei risultati, coinvolgimento delle persone e pianificazione attenta sono solo alcuni degli aspetti che riceviamo in eredità.

Sono sicuro che nei prossimi anni saremo capaci di valorizzarla.

Buona lettura

Renato Ascoli
CEO Global Lottery

Il percorso di Sostenibilità di IGT

IGT ha intrapreso un percorso di Sostenibilità che riflette la crescita dell'Azienda nella consapevolezza di poter assumere un ruolo guida determinante a supporto dell'intero settore del gioco regolamentato a livello locale e globale. Oggi IGT promuove lo sviluppo sostenibile del business attraverso Sustainable Play™, un vasto programma di iniziative per la valorizzazione e protezione delle persone, la promozione della responsabilità, il supporto alla comunità e la sostenibilità lungo la catena del valore.

SustainablePlay™
PEOPLE RESPONSIBILITY COMMUNITY ENVIRONMENT

2008

IGT Lottery (in precedenza Lottomatica) è il primo operatore italiano a presentare un rapporto di sostenibilità e un programma di gioco responsabile

2009

IGT Lottery (in precedenza Lottomatica) è il primo operatore italiano a ottenere la certificazione di conformità agli standard di gioco responsabile definiti da European Lotteries (EL)

2018

- IGT Lottery (in precedenzaLottomatica) sostiene 11 dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG)
- IGT aderisce ai 10 principi del Global Compact delle Nazioni Unite

2019

- IGT costituisce gruppi di lavoro su temi SDG composti di team trasversali alle funzioni di tutta l'Azienda per identificare target specifici e azioni
- Nasce il Comitato di Sostenibilità italiano
- Vengono costituiti i DIG (ora EIG) italiani (Win e Superabilities)

2021

- Nasce il comitato globale di sostenibilità
- IGT aderisce alla Science Based Targets initiatve (SBTi) e, attraverso tale partecipazione, si impegna a fissare target finalizzati a ridurre le emissioni di gas serra (GHG) in base all'evidenza scientifica
- IGT pubblica la Policy di Gioco Responsabile

2023

- IGT lancia il programma Sustainable Play™ che rappresenta il proprio impegno a guidare il settore del gioco legale verso la sostenibilità globale.
- IGT ottiene la validazione dei target dalla SBTi
- IGT pubblica la Politica Globale di Sostenibilità
- IGT Lottery ottiene il riconoscimento di Top Employer 2023
- Viene pubblicato il Piano di Sostenibilità di IGT Lottery
- IGT consegue il punteggio più alto AAA dall'agenzia MSCI sui fattori ESG

2024

- IGT consegue la medaglia d'oro nella valutazione di sostenibilità dall'agenzia di rating EcoVadis sui fattori ESG

1 Le attività di IGT in Italia

IGT in Italia come parte del Gruppo controllato da International Game Technology Plc (IGT) e attraverso le controllate Lotterie Nazionali S.r.l. e Lottoitalia S.r.l., è titolare, della concessione per l'affidamento dell'esercizio delle lotterie nazionali ad estrazione istantanea (Gratta e Vinci), della concessione per l'affidamento della gestione del servizio del Gioco del Lotto automatizzato e degli altri giochi numerici a quota fissa.

IGT svolge un lavoro essenziale affinché le attività di gioco siano pienamente conformi alla normativa vigente, con l'obiettivo primario di scoraggiare la diffusione del gioco illegale e, quindi, proteggere i giocatori offrendo un ambiente controllato dove effettuare le giocate e riscuotere le vincite attraverso una rete di rivenditori qualificata.

L'innovazione guida lo sviluppo di prodotti e servizi, nel rispetto delle preferenze dei giocatori e delle prescrizioni normative e regolamentari di riferimento. Contestualmente, l'Azienda è impegnata a innovare i canali di erogazione con particolare attenzione all'ambiente digitale, aiutando i rivenditori a migliorare i processi di gestione e offrire un servizio di qualità ai giocatori.

La qualità delle relazioni commerciali rappresenta la condizione essenziale per la gestione strategica dei Punti Vendita. Il contesto informativo condiviso con esercenti e gestori dei Punti Vendita, compreso il comportamento del personale tecnico, contribuisce in modo determinante alla qualità dell'interazione, alla gratificazione dell'esperienza offerta e, alla sostenibilità del business nel lungo periodo.

Le attività di IGT in Italia

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 le sue sedi principali a Providence (Rhode Island), a Roma, a Las Vegas (Nevada), a San Francisco (California) e a Reno (Nevada).

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. IGT svolge un lavoro essenziale al fianco delle autorità affinché tale domanda sia soddisfatta all'interno del perimetro definito dalla regolamentazione normativa, con l'obiettivo primario di scoraggiare la diffusione del gioco illegale e, quindi, proteggere i giocatori offrendo un ambiente sicuro e controllato dove effettuare le giocate e riscuotere le vincite. Inoltre, proprio la sicurezza e il controllo di tale ambiente sono di fondamentale importanza affinché le lotterie possano generare i proventi che i governi utilizzano per finanziare cause socialmente utili.

La principale sfida è proseguire a garantire un'ampia offerta di gioco responsabile con prodotti sicuri ed erogata da una rete di Punti Vendita qualificata. Quest'ultima rappresenta un presidio fondamentale di presenza dello Stato, anche in realtà territoriali minori. La vasta esperienza accumulata in qualità di leader del mercato a livello globale, unita a una lunga tradizione di innovazione nella creazione e gestione di prodotti e servizi, permette a IGT di occupare una posizione di assoluto rilievo nell'offerta di soluzioni efficaci e sostenibili.

Il Gruppo è strutturato in tre segmenti di business:

- 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 più di 90 lotterie di tutto il mondo.

- 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 intellettuali, oltre ai migliori sistemi centrali della categoria.

- PlayDigital: questo segmento, a livello globale, si occupa 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.

In Italia, invece, il perimetro di attività è limitato al segmento di business delle lotterie. L'Azienda è l'operatore principale a livello nazionale e gestisce in regime di esclusiva delle lotterie istantanee e giochi numerici a quota fissa

La gestione delle Lotterie

A livello globale, l'Azienda progetta, rivende, affitta e opera direttamente terminali per i Punti Vendita. 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 i biglietti delle lotterie istantanee occupandosi di design, stampa, spedizione e consegna.

Nella maggior parte dei Paesi, le autorità stipulano contratti attraverso bandi di gara, con durate variabili e opzioni di estensione pluriennali.
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 altri ancora che, altrimenti, potrebbero non trovare adeguate coperture finanziarie.

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 S.p.A. (emanazione della Federazione Italiana Tabaccai, FIT) e Novomatic Italia S.p.A. Dal 2004, invece, IGT è concessionaria esclusiva 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 Italy Investments S.r.l. e Arianna 2001 S.p.A.
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 Gioco del 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 offerta 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

Lotteria Italia è una tradizione che ogni anno unisce gli italiani: è un momento che fa parte della cultura del nostro Paese e infatti è la più popolare lotteria nazionale italiana ad estrazione differita. Le vendite iniziano a settembre di ogni anno e l'estrazione dei premi di prima categoria si svolge al termine delle vacanze di Natale, il 6 gennaio e per questo la Lotteria Italia si identifica come un momento che celebra l'unione. Dal 2021 le grafiche presenti sui biglietti della Lotteria Italia sono legate all'iniziativa "Disegniamo la fortuna" promossa da ADM che coinvolge artisti diversamente abili facenti parte delle eccellenze del terzo settore. Il tema prescelto nel 2023 per valorizzare l'impegno profuso dagli enti del Terzo settore nel favorire l'integrazione sociale, il benessere e il talento musicale dei partecipanti è stato "Disabilità e Musica". Lotteria Italia è stata supportata dalla stessa campagna di comunicazione del 2022 che ha fatto ballare tutta l'Italia sulle note di "Ballo ballo" di Raffaella Carrà. Alla base della scelta due motivazioni: gli ottimi risultati che ha portato la campagna in termini di visibilità del brand ed il fil rouge con la tema della grafica presente sui biglietti.

IL GIOCO DEL LOTTO

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" al 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, che invece lo osteggiarono per motivi di ordine morale. 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 rientrare 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 Borboni 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 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, e 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 una 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 dal bilancio statale e i profitti iniziarono ad essere in gran parte destinati alla realizzazione di opere pubbliche, data anche la grave situazione finanziaria seguita all'unificazione del Paese.

L'Azienda è concessionaria esclusiva del Gioco del Lotto e degli altri giochi numerici a quota fissa ininterrottamente dal 1993, grazie alla capacità di soddisfare puntualmente i requisiti delle gare di assegnazione che si sono succedute regolarmente negli anni.

Il quadro normativo italiano

Il comparto italiano dei giochi pubblici è un settore complesso, la cui stretta regolazione è prioritariamente finalizzata al contrasto dell'illegalità. In tale contesto regolatorio coesistono interessi ed esigenze di diversa matrice, con prevalenza dell'interesse pubblico erariale contemperato alla tutela della salute pubblica, dei consumatori, dei minori e delle fasce deboli.

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 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 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 Codice penale – D.lgs. n. 496/1948).

Più in dettaglio, in merito alle attività regolamentari, di vigilanza e controllo, le funzioni statali in materia di gioco pubblico 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 Dogane e dei Monopoli (ADM). IGT mantiene un costante rapporto di collaborazione con l'ADM in merito al funzionamento, allo sviluppo e al rispetto della regolamentazione da parte dei prodotti in concessione, in ottemperanza a quanto previsto dalle relative convenzioni.

La salvaguardia degli interessi pubblici è affidata anche ad altre autorità e 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 e 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 e il mantenimento di specifici requisiti, in termini di affidabilità tecnica, organizzativa, economica e finanziaria.

IGT IN ITALIA ADERISCE AD AGIC

Nel 2023 IGT in Italia ha fondato insieme ai principali concessionari nazionali del settore del gioco pubblico l'Associazione Gioco e Intrattenimento in Concessione (AGIC), una nuova realtà associativa che rappresenta le principali aziende concessionarie del settore del gioco pubblico e regolamentato in Italia. Ne fanno parte International Game Technology (IGT), Lottomatica, Sisal Italia e Snaitech, che rappresentano circa il 70% del mercato italiano del gioco legale e sono presenti nel nostro Paese con oltre 6.600 dipendenti e una rete complessiva di circa 70.000 Punti Vendita.

L'associazione aderisce a Confindustria nazionale e ha l'obiettivo di garantire una concreta e professionale rappresentanza del settore, valorizzando azioni e investimenti su legalità, sicurezza e responsabilità verso consumatori e comunità, valori da sempre al centro delle attività delle aziende aderenti e principi indispensabili per costruire una solida e moderna industria italiana del gioco.

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

- 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;

PRINCIPALI ISTITUZIONI COMPETENTI IN MISURE LEGISLATIVE

La legislazione vigente e il Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF), attraverso l'ADM, regolano il comparto del gioco pubblico in Italia. Il MEF, in tutte le sue articolazioni, verifica costantemente gli adempimenti a 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 e 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 e il contrasto all'illegalità.

- 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;
- 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;
- 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;
- tutela della salute pubblica (D. Lgs. n. 158/2012 noto come "Decreto Balduzzi" - 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 e i rischi per la salute connessi alla dipendenza dal gioco.

COOPERAZIONE INTERNAZIONALE

IGT Lottery partecipa attivamente, essendo dal 2014 membro stabile del Comitato Esecutivo, alla World Lottery Association (WLA), l'associazione mondiale di settore riferimento per la diffusione di standard tecnici, di gioco responsabile e lo scambio di best practice tra gli 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 sociale d'impresa, compresi nei principi e nel quadro di riferimento del Gioco Responsabile di WLA, e sul rispetto del principio di legalità e di integrità territoriale, che prevedono l'esercizio delle attività di gioco esclusivamente all'interno di 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 ed a svolgere attività di rapporti istituzionali con importanti stakeholder del mondo dello sport a tutela dell'integrità delle scommesse sportive.

IGT Lottery è membro stabile anche di European Lotteries (EL), l'organizzazione europea che riunisce gli operatori statali o privati che operano con autorizzazione concessoria per conto dello Stato, e che promuove un modello di gioco corretto e sostenibile, basato sui valori della sussidiarietà, precauzione, solidarietà e integrità. European Lotteries si è caratterizzata negli ultimi anni come promotrice degli interessi del settore dei giochi verso le Istituzioni europee, sottolineando spesso il contributo rilevante delle Lotterie europee nel finanziamento delle cosiddette "good causes".

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

IGT ha sviluppato un progetto pluriennale iniziato nel 2020 e tuttora in essere in collaborazione con l'Istituto di ricerca SWG finalizzato a monitorare il mercato del gioco e i comportamenti del giocatore con l'obiettivo di fornire alle istituzioni un supporto informativo di ricerca e banca dati idoneo ad attuare politiche di responsabilità e consapevolezza nella fruizione del prodotto di gioco pubblico.

GIOCARE DA GRANDI – LE RILEVAZIONI DELL'OSSERVATORIO SUL GIOCO PUBBLICO

L'Osservatorio sul gioco pubblico si è posto lo scopo di monitorare e analizzare, nel quadriennio 2020-2023 il rapporto che gli italiani hanno con il gioco, con particolare attenzione a quello con vincita in denaro, sottolineando per ogni edizione alcuni temi e aspetti specifici, con l'obiettivo di comprendere al meglio le rappresentazioni che gli italiani hanno e attribuiscono a questo mondo, i bisogni, i vissuti dei giocatori e le prospettive future.

Se tradizionalmente il dibattito attorno al comparto ha riguardato questioni economiche e fiscali, come il suo contributo all'erario dello Stato, o sul possibile rischio per la salute della persona, di recente hanno assunto maggiore rilevanza argomenti come la tutela del giocatore e il contrasto al gioco illegale. Si tratta di temi per i quali storicamente l'Azienda ha prestato e continua a prestare una particolare attenzione e sensibilità, attraverso la promozione di numerose iniziative a sostegno di una cultura del gioco responsabile.

In uno scenario in continua evoluzione, l'Osservatorio ha fotografato il rapporto che gli italiani hanno con il gioco e come lo percepiscono, percorrendo le fasi dell'ultimo triennio e restituendo un'analisi in grado di descrivere un contesto molto dinamico. Le ricerche sul ruolo del gioco legale e le analisi comportamentali offrono una valida base al dibattito e consentono di indagare sulle caratteristiche dei giocatori, per prevenire così i comportamenti problematici con l'obiettivo di costruire un settore sempre più sostenibile.

L'edizione 2023 dell'Osservatorio sul Gioco realizzato da SWG con il contributo di IGT si è concentrata su due aspetti specifici: da un lato ha approfondito il rapporto che gli italiani hanno con il rischio, le innovazioni di ultima generazione e la propensione all'intrattenimento, dall'altro ha messo a confronto due specifiche tipologie di giocatori i gamer (ovvero tutti coloro che giocano con consolle, pc e app di gioco da smartphone, gratuite o a pagamento) e i giocatori di giochi con vincita in denaro.

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.

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 (OMS). 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, Regioni e Comuni hanno iniziato 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".

I suddetti interventi normativi hanno determinato un contesto regolatorio frammentato e non idoneo a poter celebrare le gare per il rinnovo delle concessioni del palinsesto del gioco pubblico. Per tali ragioni, il Parlamento, attraverso l'articolo 15 della Legge 9 agosto 2023, n. 111 ("Delega Fiscale"), ha delegato il Governo a perseguire un riordino normativo del settore del gioco pubblico, attraverso uno o più decreti legislativi. In primo luogo, viene confermato il modello organizzativo del sistema dei giochi pubblici italiani basato sul regime concessorio e autorizzatorio in ordine al contemperamento degli interessi pubblici erariali con quelli in tema di salute, nonché del contrasto al gioco illegale. Tale norma prevede inoltre principi e criteri direttivi per il riordino delle disposizioni vigenti in materia di giochi pubblici. Tra i principali occorre menzionare la tutela dei soggetti maggiormente vulnerabili e la prevenzione dei fenomeni di disturbi da gioco d'azzardo patologico; la ridefinizione della dislocazione territoriale degli esercizi prevedendo forme di concertazione tra lo Stato, le Regioni e gli Enti locali e il potenziamento del contrasto al gioco illegale.

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.

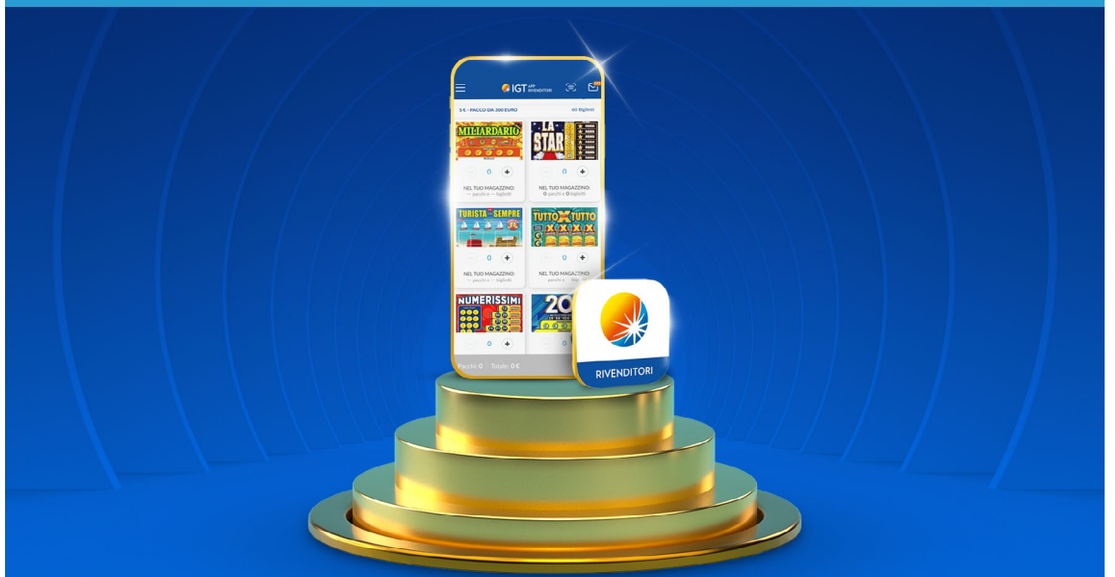
I NUMERI DEL SUCCESSO DEL PORTALE E DELLA APP RIVENDITORI

IGT PORTALE RIVENDITORI IGT APP RIVENDITORI

Ogni mese circa **50.000 PUNTI VENDITA** accedono al portale rivenditori, con un **TASSO DI UTILIZZO** che ha raggiunto il **95%**. Gli **ORDINI EFFETTUATI** da portale ed App hanno un peso che va dall'**86%** per i materiali di consumo al **97%** per i biglietti **GRATTA E VINCI**, confermando il portale come canale principale nelle attività transazionali con I rivenditori.

Il portale è anche un importante canale di comunicazione ed ingaggio.

Nel 2023 sono stati predisposti e resi disponibili 22 diversi contenuti editoriali sul Gratta e Vinci e circa 16.800 rivenditori univoci hanno visualizzato almeno un contenuto. Da agosto 2023 sono stati predisposti e resi disponibili cinque diversi contenuti editoriali sui Giochi Lotto e circa 6.800 rivenditori univoci hanno visualizzato almeno un contenuto.



DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI TRAMITE PORTALE E APP RIVENDITORI

Il Portale Rivenditori e l'App Rivenditori IGT sono ormai degli strumenti sempre più centrali per il supporto strategico ed operativo del rivenditore, in grado di migliorare la qualità del lavoro grazie alla digitalizzazione dei processi gestionali, contabili-amministrativi, informativi, di assistenza, di formazione e di monitoraggio. 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 supporta 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 a 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.

L'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, ampliando la gamma di canali all'interno della strategia multicanale.

Nel corso del 2023 sono stati sviluppati diversi ambiti del Portale e dell'App Rivenditori relativi al percorso di restyling già definito negli anni precedenti. La nuova pagina sul Portale e App B2B si inserisce nel progetto di Apertura e Ricarica Conto Gioco da Punto Vendita e consente ai rivenditori di avere una visione d'insieme sui conti gioco affiliati. La pagina dà anche la possibilità di stampare la locandina dedicata all'iniziativa e tramite il Portale e l'App il rivenditore può mantenersi sempre informato ed aggiornato mediante la messa a disposizione di manuali e videotutorial dedicati; la modifica e la certificazione dei dati di contatto e ordini Gratta e Vinci possono essere eseguiti tramite autenticazione rafforzata "One Time Password" (OTP), con l'obiettivo di aumentare i livelli di sicurezza delle operazioni dispositive effettuate dai rivenditori ed evitare azioni di disconoscimento. Per quanto riguarda la sezione assistenza, sono state riorganizzate le categorie di supporto con l'obiettivo di indirizzare con maggior efficacia l'utente nella ricerca di assistenza ed è stato introdotto il servizio Virtual Agent, disponibile h24 su tutte le pagine del Portale e App, capace di rispondere con un linguaggio "naturale" alle domande del Rivenditore e creare delle conversazioni automatizzate.

L'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 dell'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 nel 2022 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 al 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 alla versione precedente 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), con un risparmio di tempo e minore impatto ambientale.

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 in Italia 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.

LA SOLUZIONE PER LA GESTIONE CENTRALIZZATA DELLE INFRASTRUTTURE A LIVELLO GLOBALE

Inserito nel percorso di miglioramento continuo dei Servizi IT, intrapreso negli ultimi anni a beneficio dei clienti, nel 2023 è stato esteso il progetto Global Configuration Management Datacenter (CMDB) - IRIS (IGT Repository ITSM Solution). Il progetto è finalizzato alla gestione centralizzata non solo degli asset fisici e virtuali presenti nei Datacenter IGT localizzati nelle diverse parti del mondo, ma anche delle risorse infrastrutturali erogate da Public Cloud Provider, avviando al tempo stesso la raccolta dei sistemi operativi e dei software in esecuzione sui vari server.

La centralizzazione dei dati delle infrastrutture (hardware e software) in un unico repository permette di standardizzare i processi ad essi associati durante tutto il ciclo di vita dei vari asset, dalla fase di acquisto, all'installazione, al change management e quindi alla dismissione.

CIRCA 170 DATACENTER IN CIRCA 30 PAESI

GESTIONE CENTRALIZZATA DEL CICLO DI VITA HARDWARE E SOFTWARE

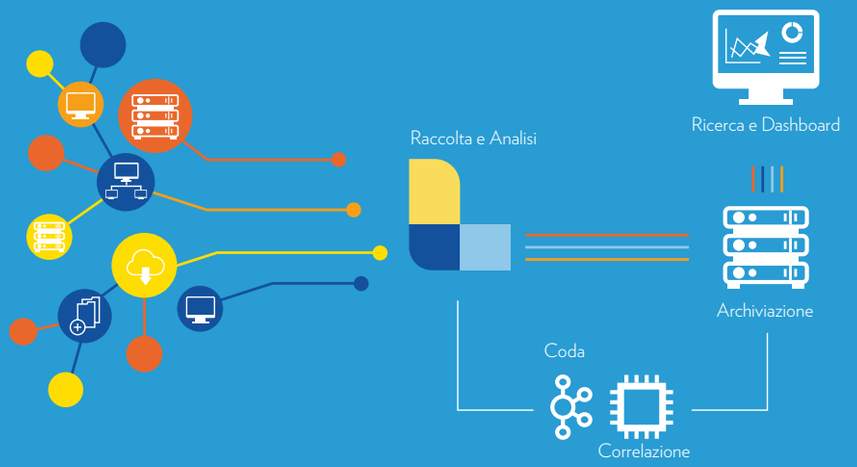
IL PROGETTO ANDROMEDA PER IL MONITORAGGIO DELLE LOTTERIE

Il Sistema permette la raccolta, annotazione e analisi dei registri provenienti da fonti multiple. Andromeda è progettato per catturare registrazioni ed eventi da diversi ambienti con diversi sistemi operativi, arricchire tali registrazioni con dati aggiuntivi e concentrarli in un'unica piattaforma dove possono essere gestiti e analizzati. Il sistema garantisce piena conformità con le disposizioni di legge, con funzionalità aggiuntive per analisi ed estrazione di informazioni significative.

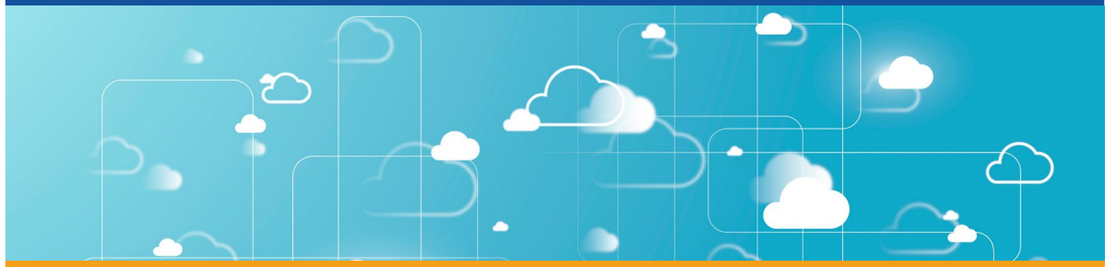
Il progetto Andromeda rappresenta un supporto informativo dettagliato e sempre aggiornato sulle lotterie istantanee a supporto di tutte le azioni preventive e reattive necessarie a garantire la sicurezza dei sistemi, la disponibilità dell'assistenza e, in ultima analisi, la soddisfazione dei clienti.

Nel 2023 Andromeda è stato arricchito con la creazione della funzionalità "Diogene", finalizzata a una risoluzione dei problemi più facile e veloce centralizzando l'archivio degli accessi per tutti i servizi gestiti da IGT in Italia tramite la struttura Instant Lotteries Italy Operations. La funzionalità "Monitoraggio" è stata estesa a tutti i servizi gestiti da Instant Lotteries Italy Operations e sono stati creati cruscotti di controllo e alert utilizzando i dati raccolti da ogni servizio, adattandoli a problemi noti e frequenza.

Per il 2024 sono previste alcune evoluzioni, come l'estensione dell'ambito di raccolta dati da più servizi, middleware e applicazioni, una gestione dati ottimizzata per consentire ricerche più veloci, migliore esperienza d'uso e riduzione delle risorse impiegate, e l'efficientamento della funzionalità di reporting, per ottenere segnalazioni periodiche sui trend mostrati da alert e servizi e favorire un processo decisionale basato sui dati.



CLOUD JOURNEY



Lo sviluppo e l'integrazione di soluzioni cloud-ready rappresenta un pilastro della strategia aziendale di IGT, che alimenta una trasformazione digitale mirata a elevare l'agilità, ottimizzare il time-to-market, raggiungere nuovi livelli di scalabilità e rafforzare l'observability complessiva.

La transizione al cloud ha contribuito a rafforzare l'impegno di IGT per la sostenibilità. L'utilizzo efficiente delle risorse cloud e la riduzione della dipendenza da infrastrutture IT on-premise si traducono in un minor consumo energetico e in una minore impronta ambientale.

Nel corso del 2023, IGT ha concretizzato questa visione anche in Italia, intraprendendo un percorso di transizione al cloud articolato in diverse iniziative chiave:

- Gratta e Vinci Online: la soluzione cloud RGS di IGT è stata integrata nell'erogazione del Gratta e Vinci Online, garantendo una maggiore flessibilità, scalabilità e sicurezza;
- Assistenza clienti B2B: la soluzione cloud Help di IGT è stata integrata per potenziare l'assistenza B2C dedicata ai consumatori finali dei servizi di gioco online del Lotto, del Gratta e Vinci nonché dei servizi MyLotteries;
- Pay: la soluzione cloud PAY di IGT è stata integrata per fornire servizi avanzati di deposito e prelievo di denaro come, ad esempio, il Cashier integrato nel portale che permette ai giocatori di depositare denaro sul proprio conto e prelevare le vincite, il backend integrato con altri provider di servizi di pagamento e la Console di backoffice per la gestione delle configurazioni dei metodi di pagamento e il monitoraggio delle transazioni di pagamento;
- Modernizzazione del customer service: Il servizio cloud è stato impiegato per modernizzare la barra telefonica utilizzata nei servizi di customer service e introdurre servizi di Virtual Agent, sia su canale chat sia su canale voice, basati sul Google Dialog Flow che si avvale di strumenti di intelligenza artificiale predittiva.

Guardando al futuro, IGT è pronta a proseguire il suo percorso di innovazione cloud, esplorando nuove opportunità per sfruttare al meglio le potenzialità di questa tecnologia e alimentare una crescita sostenibile e duratura.

TEST AUTOMATION

L'automazione dei test assume un ruolo di primo piano per garantire la qualità, l'affidabilità e la sostenibilità dei sistemi, specialmente considerando come l'erogazione dei servizi stia diventando sempre più complessa e distribuita, mentre tecnologie esterne come browser e sistemi operativi si evolvono autonomamente e spesso sfuggono a un controllo diretto.

Attraverso l'esecuzione automatizzata di scenari di test è possibile monitorare costantemente l'impatto di aggiornamenti e modifiche anche esterne, identificando proattivamente potenziali criticità e garantendo la continuità del servizio.

Oltre a rafforzare la resilienza dei sistemi, l'automazione dei test offre concrete opportunità per promuovere la sostenibilità. L'ottimizzazione dei processi di testing, ottenuta grazie all'automazione, si traduce in un minor consumo di risorse, sia in termini di tempo sia di infrastrutture. Ciò contribuisce a ridurre l'impatto ambientale associato allo sviluppo e alla gestione dei sistemi, allineandosi con gli obiettivi di sostenibilità sempre più sentiti dalle aziende e dalle organizzazioni.

Come primo ambito di inserimento del test automation nei processi di sviluppo software e quality assurance aziendale è stata selezionata l'App MY Lotteries (iOS/Android), per la quale, nel corso del 2023, è stata implementata la suite di test con l'obiettivo di verificare la user experience e la user interface dei tre processi di gioco online: Gioco del Lotto, 10 e Lotto e MillionDay.

OPEN INNOVATION CON OPEN ITALY

IGT ha aderito a Open Italy, l'ecosistema aperto di innovazione promosso da ELIS. Partecipando a questo network dinamico e collaborativo, IGT ha l'opportunità di:

- Alimentare l'innovazione: l'ecosistema Open Italy offre un terreno fertile per lo scambio di idee, la co-creazione di soluzioni e la sperimentazione di nuove tecnologie. IGT potrà attingere a questo patrimonio di conoscenza e competenze per sviluppare soluzioni innovative e sostenibili che rispondano alle sfide del mercato e alle esigenze dei propri clienti.
- Promuovere la collaborazione: Open Italy favorisce la collaborazione tra aziende, enti di ricerca e università, creando sinergie che amplificano le capacità di innovazione e accelerano il time-to-market di nuove soluzioni. IGT potrà lavorare a stretto contatto con altri attori dell'ecosistema per sviluppare progetti congiunti e condividere best practice.
- Ottimizzare le risorse: l'approccio collaborativo di Open Italy permette di ottimizzare l'utilizzo di risorse e competenze, evitando duplicazioni di sforzi e promuovendo una gestione più efficiente dei progetti. IGT potrà beneficiare di questa sinergia per ridurre i costi e massimizzare l'impatto delle proprie attività d'innovazione.
- Accedere a nuove tecnologie: Open Italy offre un accesso privilegiato a tecnologie emergenti e a piattaforme di sperimentazione all'avanguardia. IGT potrà testare nuove soluzioni e prototipi in un ambiente sicuro e controllato, accelerando il processo di innovazione e portando sul mercato prodotti e servizi sempre più performanti.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

Nel corso del 2023 IGT ha incrementato le attività per implementare modelli e tecnologie di AI innovative, focalizzandosi su due aree chiave:

- Previsione e ottimizzazione: algoritmi di previsione avanzati vengono utilizzati per ottimizzare il piano di lancio dei Gratta e Vinci, minimizzando i rischi di stock-out. L'analisi predittiva consente di identificare i prodotti con il potenziale più alto e di pianificare la distribuzione in modo strategico, garantendo la disponibilità per i clienti e ottimizzando i margini di profitto.
- Personalizzazione e customer experience: IGT ha realizzato un sistema di raggruppamento basato sull'AI per segmentare i rivenditori in base a preferenze e caratteristiche. Questa segmentazione permette di personalizzare l'esperienza di ogni rivenditore sul portale IGT, fornendo raccomandazioni mirate sulla composizione degli ordini di Gratta e Vinci e suggerendo prodotti in linea con le loro esigenze e il profilo dei loro clienti.

Un'ulteriore innovazione in questo ambito è la realizzazione di un agente virtuale multicanale. Questo servizio è in grado di interagire con i clienti finali via chat e voce, fornendo assistenza, rispondendo a domande, raccogliendo dati ed effettuando operazioni per conto del cliente (es. ordinare materiale di consumo). L'agente virtuale impiega l'AI per la comprensione del linguaggio naturale, identificando le esigenze del cliente e riconducendone la gestione ai path definiti.

L'adozione dell'AI genera benefici per IGT, tra cui:

- Migliore efficienza operativa: l'automazione di attività ripetitive e l'ottimizzazione dei processi hanno portato a un aumento dell'efficienza e a una riduzione dei costi.
- Customer experience personalizzata: i clienti godono di un'esperienza più personalizzata e coinvolgente, aumentando la loro soddisfazione e fidelizzazione.
- Decisioni basate sui dati: l'analisi predittiva e la business intelligence basate sull'AI forniscono informazioni preziose per guidare decisioni strategiche e ottimizzare le performance aziendali.

Coinvolgimento di clienti e rivenditori

Per IGT la relazione e la conoscenza approfondita del cliente, sia esso B2B o B2C, è un elemento centrale della propria strategia. Per questo motivo, sono costantemente oggetto di analisi gli impatti delle nuove iniziative e strategie sulla performance di Punti Vendita e sulle scelte dei giocatori, la dimensione della rete, la dimensione della customer base online, il numero e la qualità di interazioni con i Punti Vendita e i giocatori.

Gli obiettivi prioritari dei rivenditori guidano le attività di IGT finalizzate a fornire le soluzioni più adeguate. Per questo l'Azienda è costantemente impegnata a raccogliere riscontri e suggerimenti dalla rete dei distributori attraverso numerosi strumenti di ascolto, come questionari di soddisfazione, rapporti successivi agli interventi tecnici e ricerche di marketing su nuovi prodotti e servizi.

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, mantenendo 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 da 1 Region (Field Director), 8 Area Manager che gestiscono altrettante aree sul territorio nazionale. Il totale delle aree è suddiviso in 91 zone, presidiate da altrettanti Agenti che svolgono un ruolo chiave di relazione con i rivenditori e di supporto non solo alle attività commerciali ma anche amministrative e gestionali, promuovendo la trasformazione digitale multicanale del Punto Vendita e valorizzandolo come asset strategico. Nel 2023 sono state erogate alla forza vendita più di 1000 ore di formazione (rispetto alle 426 ore del 2022), quasi esclusivamente online per prodotti, servizi, tecnologie, firma digitale, Infocert). Inoltre, la Forza Vendita svolge formazione continua attraverso il Sales Book, dove sono presenti anche il codice di condotta e il programma del Gioco responsabile.

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 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.

I rapporti con i Grandi Clienti (principalmente grandi insegne con assetto societario nel canale autostradale e grande distribuzione organizzata) sono gestiti centralmente da un Key Account Manager per concordare la vendita e la promozione delle lotterie nei rispettivi Punti Vendita.

Il programma di trasformazione della relazione con il Punto Vendita secondo l'approccio multicanale si basa su un costante coinvolgimento del Punto Vendita nella ridefinizione dell'evoluzione del ruolo del venditore.

IGT mantiene costantemente aggiornati due siti informativi di prodotto, uno per il Gioco del Lotto e gli altri giochi numerici a quota fissa (c.d. Giochi Lotto) e uno per le lotterie istantanee (c.d. Gratta e Vinci), l'App My Lotteries, l'App Verifica Gratta e Vinci e Lotto, un'app al servizio dei rivenditori, due siti di gioco al servizio di rivenditori e giocatori, che contengono informazioni utili a conoscere i regolamenti, le meccaniche di gioco e le probabilità di vincita. Per i Giochi Lotto, i siti permettono di visualizzare i risultati ufficiali delle estrazioni e di assistervi in tempo reale. Esiste infine un portale online dedicato ai rivenditori, che è essenziale per la loro operatività e per il loro costante aggiornamento.

Attività di ascolto e dialogo con clienti e rivenditori

La conoscenza approfondita del cliente, maturata attraverso metodi tradizionali quali-quantitativi e un'attività di analisi sistematica in costante evoluzione, rappresenta una condizione essenziale per la gestione strategica delle relazioni commerciali. Tale conoscenza, infatti, permette di predisporre comunicazioni efficaci ai rivenditori poiché basate su reali caratteristiche e specifiche esigenze. Analogamente, anche le comunicazioni ai giocatori, benché siano di natura strettamente informativa come previsto dalla regolamentazione vigente, beneficiano di informazioni puntuali e verificate.

Attraverso il dialogo con i Punti Vendita, IGT Lottery è in grado di valutare nuove idee, prodotti o servizi a ogni livello di sviluppo. Per esempio, con l'organizzazione di appositi focus group, IGT sottopone nuovi materiali espostivi su Gratta e Vinci e Gioco del Lotto a un campione significativo di rivenditori, affinché possano dare un riscontro soggettivo della loro efficacia. Un processo analogo, con simulazioni su un campione ristretto di Punti Vendita prima del lancio ufficiale, può riguardare lo sviluppo di nuovi prodotti di gioco e al 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 Portale e dall'App Rivenditori e dalla posta elettronica. In particolare, il Portale e l'App Rivenditori rivestono il ruolo di strumenti a supporto strategico e operativo del Punto Vendita, in grado di migliorare la qualità del lavoro grazie alla digitalizzazione dei processi gestionali, amministrativi, informativi e di

monitoraggio.

I punti di forza del Portale Rivenditori sono:

- contenuti e funzionalità: copertura di tutte le necessità operative del Punto Vendita disponibili, 7 giorni su 7, con possibilità di effettuare ordinativi dei prodotti Gratta e Vinci.
- sicurezza: procedure e protocolli per garantire un'esperienza sicura e affidabile;
- multicanalità: fruibile da qualsiasi dispositivo e disponibile con un'applicazione dedicata per smartphone.

Tutto il contesto informativo predisposto e condiviso con gli stakeholder chiave, fino al comportamento tenuto dal personale tecnico, insieme allo scrupoloso rispetto delle normative sul gioco responsabile, contribuisce in modo determinante non solo alla qualità dell'interazione e alla gratificazione dell'esperienza offerta, ma anche alla sostenibilità del business nel lungo periodo.

La misurazione dell'efficacia delle iniziative di customer relation verso i punti vendita avviene attraverso indici di performance tradizionali, come "opening rate" o "click-through rate", ma anche gli impatti sulle performance vengono misurati con attenzione. In quest'ultimo caso, la variazione di performance del target dell'azione viene comparata a un campione gemello, uguale al target fuorché per il fatto di non essere stato target dell'azione in questione. Per quanto riguarda i casi di spedizione di materiali al Punto Vendita, l'effettiva consegna e il corretto funzionamento dei dispositivi sono oggetto di verifica durante le visite pianificate in loco, oppure tramite analisi dati eseguite centralmente.

L'Azienda 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 in un attore del cambiamento nei rapporti con il consumatore. La formazione al Punto Vendita viene erogata attraverso corsi dedicati ai Rivenditori e accessibili dal Portale Rivenditori grazie alla piattaforma di e-learning integrata. I contenuti formativi sono molteplici e finalizzati ad offrire ai rivenditori le conoscenze necessarie per esercitare le attività, comprendere le novità e sviluppare le competenze. Tale modalità offre i seguenti vantaggi per il Rivenditore:

- non è necessario lo spostamento da parte dell'utente, che può quindi 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.

La formazione a tutela del gioco responsabile continua a essere un elemento imprescindibile per IGT, in quanto il ruolo del rivenditore, come figura a diretto contatto con i giocatori all'interno del Punto Vendita, è fondamentale nel promuovere un gioco positivo e consapevole e tutelare le fasce deboli, cioè giocatori problematici e minori. Per questo il corso si focalizza su due contenuti chiave: il primo si sofferma sui comportamenti che potrebbero identificare un giocatore problematico e propone suggerimenti utili per supportarlo; il secondo fa riferimento al divieto di gioco per i minori e alle principali normative correlate.

DIALOGO E ASSISTENZA PER I RIVENDITORI

Il Portale e l'App Rivenditori IGT sono gli strumenti centrali per il supporto strategico ed operativo del Rivenditore, in grado di migliorare la qualità del lavoro grazie alla digitalizzazione dei processi gestionali, contabili-amministrativi, informativi, di assistenza, di formazione e di monitoraggio, partecipazione e coinvolgimento.

Gli obiettivi principali del Portale e della App Rivenditori sono di rafforzare la relazione con i Rivenditori, migliorare la qualità del loro lavoro offrendo strumenti per gestire e monitorare il proprio Punto Vendita a 360° in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo e in mobilità ed effettuare gli ordinativi dei prodotti di gioco direttamente online, nonché incrementare l'efficacia della formazione e delle comunicazioni. Inoltre, permettono di:

- soddisfare le esigenze di business, erogando contenuti, iniziative e servizi (es. concorsi, area dedicata alle novità, iniziative, etc.);
- supportare i processi di digitalizzazione dei documenti e accessibilità delle informazioni;
- fornire efficaci strumenti di assistenza "in self";
- mantenere aggiornato il Rivenditore, in particolare su tematiche di gioco responsabile, privacy e altre normative di legge;
- coinvolgere il Rivenditore nel mondo IGT e migliorare la partecipazione mediante iniziative specifiche di incentivazione.

Per raggiungere tali obiettivi, il Portale e la App Rivenditori vengono continuamente arricchiti di servizi, funzionalità e contenuti.

L'ATTENZIONE ALLA FORMAZIONE DEI RIVENDITORI

I molteplici contenuti formativi sono finalizzati ad offrire ai Rivenditori le conoscenze necessarie per esercitare il business, supportare il lancio delle novità e sviluppare competenze nuove legate al Punto Vendita. I Rivenditori hanno ricevuto una formazione aggiornata su obblighi contrattuali, procedure e regolamentazioni (gioco responsabile, Gratta e Vinci e Gioco del Lotto) e su altri contenuti di supporto al business, in termini di approfondimenti su nuovi prodotti e/o strumenti, sviluppo di competenze digitali e gestionali del Punto Vendita ed esposizione dei prodotti (Impresa Rivenditore e Digital Road) per sviluppare competenze legate al ruolo d'imprenditore.

Con riferimento alle novità in ambito formativo introdotte nel 2023, per quanto riguarda i giochi numerici a quota fissa (Gioco del Lotto-10eLotto-MillionDay), sono stati realizzati due corsi di formazione finalizzati a fornire ai rivenditori le conoscenze necessarie rispetto alle novità di prodotto lanciate sul mercato. Relativamente al Conto Gioco, è stato lanciato anche un corso di formazione, finalizzato a fornire ai rivenditori le competenze operative per l'esercizio del business. A supporto dell'operatività Gratta e Vinci sul nuovo terminale POS evoluto, è stato lanciato un corso dedicato.

In continuità con gli anni precedenti, è stata dedicata la massima attenzione verso la tematica del gioco responsabile, garantendo una copertura della rete pari all'89% (totale Punti Vendita formati/totale Punti Vendita) ed è stato confermato il modulo formativo sugli obblighi contrattuali legati all'esercizio del business Gratta e Vinci. Ai nuovi Rivenditori Lotto e Gratta e Vinci, infine, è stata proposta una formazione specifica per fornire le conoscenze necessarie per l'esercizio del business fin dalle prime fasi di avvio dell'attività.

Il nuovo strumento formativo Webinar, introdotto nel 2022, è stato utilizzato per garantire ai rivenditori le conoscenze relative al funzionamento delle novità e offrire suggerimenti su come farle conoscere ai clienti. In particolare, sono stati erogati contenuti in ambito Giochi Lotto (relativi alla Doppia estrazione MillionDay e allo Special Time) e in ambito Gratta e Vinci (relativi ai nuovi price point Vinci in Grande e al Conto Gioco Gratta e Vinci).

Nel 2023, oltre 29.000 Punti Vendita hanno fruito dei corsi di formazione messi a disposizione attraverso il Portale Rivenditori, 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).

Attraverso la scheda di valutazione inserita alla fine di ogni corso di formazione erogato, IGT ha potuto rilevare il livello di soddisfazione dei partecipanti rispetto a facilità di accesso e adeguatezza della durata, utilità dei contenuti e funzionalità della navigazione del corso, livello di approfondimento e facilità di trasferimento delle conoscenze acquisite nella pratica quotidiana. La valutazione media, su una scala da 1 a 5, è stata lusinghiera, con più del 75% dei punteggi su valori di 4 e 5 e superiori all'85% con particolare riferimento a gioco responsabile e Gratta e Vinci.

RINNOVAMENTO CONTINUO DEL GRATTA E VINCI

A maggio 2023 IGT ha partecipato al seminario organizzato da European Lotteries "EL Instant Games Seminar" a Porto (Portogallo), al quale hanno partecipato le altre aziende aventi concessioni di lotterie istantanee in Europa e nel Mondo. Molte fra queste hanno evidenziato come la rivoluzione tecnologica in atto possa avere un impatto sul gioco, e quali sono le opportunità che ne possono conseguire.

La più comune fra queste è l'estensione digitale di un biglietto fisico, che consente al giocatore un'esperienza prolungata e coinvolgente. Non ultimo, l'utilizzo dell'intelligenza artificiale potrebbe migliorare sia gli aspetti grafici dei biglietti, sia perfezionare l'assortimento presso il Punto Vendita.

Risposta alle esigenze di clienti e rivenditori

IGT in Italia 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 delle dotazioni tecnologiche e sulla gestione amministrativa, ma soprattutto sulla corretta applicazione dei principi inerenti al gioco responsabile. Attraverso la propria infrastruttura tecnologica, IGT fornisce assistenza da remoto anche ai giocatori grazie al lavoro attento del Contact Center svolto via telefono, e-mail e tramite l'area assistenza presente sui canali digitali a disposizione dei giocatori (portale e app).

Supporto Tecnico

L'Azienda 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 della dotazione tecnologica più adeguata, con la fornitura di apparecchiature di rete, terminali di gioco e apparati di supporto, per garantire le migliori prestazioni in base alla tipologia di esercizio commerciale.

Nel 2023 l'Azienda ha eseguito circa 55.000 interventi sul campo per attività di assistenza e circa 46.000 interventi di riparazione di dispositivi. Inoltre, l'Azienda provvede alla consegna di apparecchiature di rete e terminali a tutte le nuove aperture.

Il Centro Riparazioni (Italian Repair Center- IRC) svolge le attività di ripristino sugli apparecchi e periferiche di gioco che vengono ritirati dai Punti Vendita, a seguito dell'attività di assistenza del personale tecnico sul campo. I compiti principali del IRC riguardano la diagnosi di eventuali guasti, il ritorno alle normali funzionalità attraverso attività di manutenzione su hardware o software e indirizzare la risoluzione di eventuali difetti alle aziende produttrici. Nel 2023, l'IRC ha gestito circa 5.000 riparazioni di apparecchi malfunzionanti.

Ogni anno il personale tecnico segue un corso di formazione finalizzato all'emissione di un

certificato di conformità e garanzia sugli interventi effettuati presso il Punto Vendita. Il corso propone una panoramica su Azienda, prodotti e servizi, attrezzatura presente sul Punto Vendita e clienti. Questa iniziativa rappresenta un valore aggiunto nell'impegno di porre maggiore attenzione al miglioramento dei processi interni e alla soddisfazione dei clienti. Tra i benefici dell'iniziativa rientrano l'opportunità di svolgere il corso online (senza costi di trasferta) e il miglioramento degli interventi sul campo (tra cui malfunzionamenti ripetuti, riduzione dei casi nulli e dei ritiri di apparecchiature). Per quanto riguarda il solo caso di malfunzionamenti nulli durante gli interventi, a partire da giugno 2023 le procedure di gestione sono calate al 5/7% rispetto al 21% del 2022.

La soddisfazione dei Clienti riveste un'importanza strategica, 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 2023, su oltre 5.000 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 agli 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.

Il servizio è basato su due direttrici di sviluppo, rispettivamente una Trasformazione Digitale (riferita ai rivenditori di 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 2023 sono stati gestiti complessivamente oltre 500.000 contatti, principalmente tramite telefono e chat in tempo reale, ma anche tramite risposta vocale interattiva (IVR) e Chatbot (App e Web), nonché tramite il servizio Call Me Now e la nuova Hot News. Grazie all'efficacia dei sistemi automatici di risposta, compreso l'utilizzo del programma Virtual Agent, nel 2023 i contatti telefonici sono stati ridotti del 9% (circa 36.000 telefonate in meno).

Le prestazioni del servizio sono valutate quotidianamente attraverso l'analisi di tutti gli indicatori necessari al monitoraggio della qualità del servizio stesso, 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 è erogato centralmente da operatori dipendenti di IGT e tramite operatori in outsourcer, attraverso la gestione di contatti tramite telefono, chat e posta elettronica.

Il Contact Center B2C è suddiviso in due aree:

- B2C Consumer che si occupa di rispondere alle esigenze specifiche dei clienti e/o giocatore presente sul Punto Vendita.
- B2C Conto Gioco che fornisce assistenza ai Clienti titolari di conto di gioco aperto con i concessionari Lotterie Nazionali S.r.l. e LottoItalia S.r.l.

Nel 2023 il Contact Center B2C ha gestito oltre 54.000 contatti tramite telefono, posta elettronica e servizi online dal B2C Conto Gioco.

L'indagine automatizzata di soddisfazione dei giocatori tramite sistema IVR ha permesso di qualificare l'indice di qualità del servizio con un punteggio medio di 6,18 su 10 (nel 2022 è stato di 4,74 su 10).

Le prestazioni del servizio sono valutate periodicamente attraverso specifici rapporti di performance che includono la descrizione delle procedure e alcuni casi reali.

2 L'approccio alla sostenibilità

Cinque Valori, insieme ai concetti di Vision, Mission, Purpose e Promise, rappresentano le fondamenta della cultura aziendale e dell'impegno verso il gioco responsabile e la crescita sostenibile. Il Comitato di Sostenibilità rappresenta una parte integrante della governance di sostenibilità, sostenendo iniziative a livello italiano volte al raggiungimento degli obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) delle Nazioni Unite e al rispetto dei più alti standard ESG (Environment, Social, Governance).

Sustainable Play™ rappresenta l'impegno di IGT nel guidare il settore verso la sostenibilità attraverso uno sforzo permanente nella comunicazione delle iniziative italiane e internazionali per la valorizzazione e protezione delle persone, la promozione della responsabilità, il supporto alla comunità e la sostenibilità lungo la catena del valore.

Il Piano di Sostenibilità "IGT: Inspiring Global Transformation" ha l'obiettivo d'identificare le aree di miglioramento della performance di sostenibilità lungo tutta la catena del valore. Obiettivi e iniziative sono oggetto di continua revisione, grazie alla definizione di indicatori interni di performance che permettono di misurare il grado di raggiungimento dei target di sostenibilità.

Il coinvolgimento degli stakeholder attraverso una comunicazione strutturata e continuativa, consente di comprendere l'evoluzione delle aspettative e prevedere possibili cambiamenti futuri, oltre ad instaurare rapporti di fiducia e condivisione.

IGT moltiplica gli sforzi per contribuire a contrastare i cambiamenti climatici in base ad evidenze scientifiche, aderendo alla Science Based Targets initiative (SBTi) e implementando un piano di decarbonizzazione in grado di coinvolgere i principali attori della catena del valore affinché si stabilisca un impegno comune verso la riduzione delle emissioni.

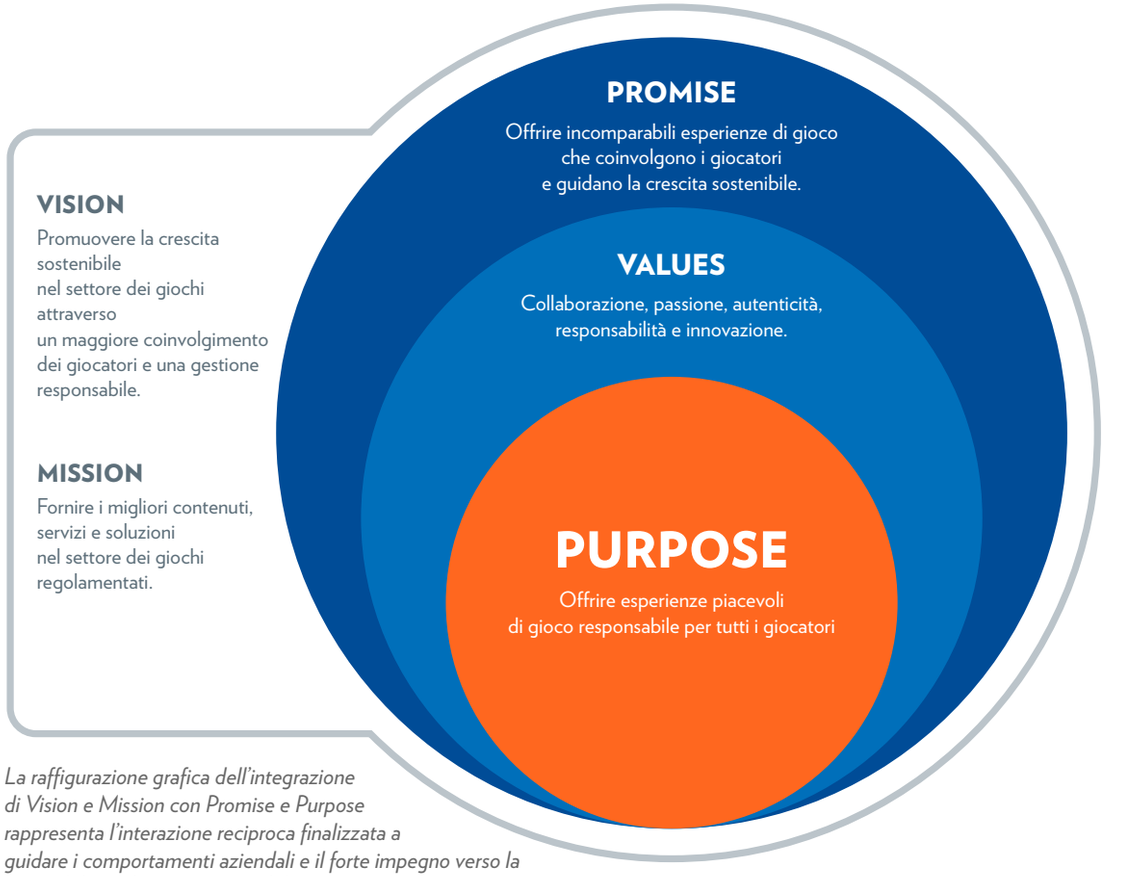
L'approccio alla sostenibilità

La sostenibilità, intesa come l'insieme di politiche finalizzate a realizzare iniziative destinate al miglioramento sistemico degli impatti sociali, economici e ambientali conseguenti alle attività di IGT in Italia, rappresenta la migliore risorsa strategica per consolidare il tradizionale ruolo di leader italiano nel settore delle Lotterie.

L'approccio alla sostenibilità, infatti, è parte integrante della strategia aziendale ed è applicato su tutte le aree di business e di gestione. IGT a livello globale ha condotto un'analisi sugli impatti generati dalle attività aziendali su economia, ambiente e persone, in particolare sui diritti umani, che contribuiscono allo sviluppo sostenibile. L'analisi ha compreso le attività collegate lungo l'intera catena del valore. A fronte di aspetti positivi direttamente correlabili alle attività, esistono aree di criticità che, nel tempo, sono state oggetto di azioni di miglioramento costante. Il risultato di tale analisi ha permesso di identificare i temi materiali di sostenibilità della capogruppo, ovvero gli aspetti sui quali concentrare attenzione e risorse.

Processi e attività descritti in questo documento sono coerenti con l'analisi svolta a livello globale e riflettono le specificità locali caratteristiche dell'organizzazione e degli stakeholder. L'analisi dei principali aspetti di sostenibilità afferente alle attività aziendali conduce alla definizione di obiettivi lungo l'intera catena del valore, all'allocazione di adeguate risorse economiche e alla costituzione di gruppi di lavoro dedicati.

I cinque Valori espressi dalla cultura aziendale rappresentano la volontà dell'Azienda di interpretare il proprio ruolo di leader del mercato con Passione, Innovazione, Responsabilità, Autenticità, Collaborazione. Questi Valori rappresentano le fondamenta dell'impegno di IGT verso la crescita sostenibile.



La raffigurazione grafica dell'integrazione di Vision e Mission con Promise e Purpose rappresenta l'interazione reciproca finalizzata a guidare i comportamenti aziendali e il forte impegno verso la sostenibilità e il gioco responsabile.

> Il nostro approccio alla Sostenibilità si è evoluto fino a rappresentare una priorità strategica che coinvolge tutta l'organizzazione in ogni sua parte. Gli obiettivi che abbiamo identificato e che ci impegniamo a raggiungere, quindi, si traducono in azioni concrete attraverso un piano di attività dettagliato e verificabile.
>
> **Alessandro Paciucci**
> Chairman Comitato italiano di Sostenibilità
> SVP Italy Lottery Operations IGT Lottery

La governance di sostenibilità

IGT è impegnata a incrementare 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, presso la quale opera il Nominating and Corporate Governance Committee (NCGC) che è responsabile della supervisione del programma di sostenibilità, inclusa la revisione degli strumenti di comunicazione sugli aspetti ambientali e sociali che possano riguardare l'Azienda, l'ambiente o le comunità dove opera, come il Report di Sostenibilità e la dichiarazione sulla Modern Slavery. Il Consiglio di Amministrazione della capogruppo IGTriceve regolari aggiornamenti dal NCGC in merito alla conduzione delle pratiche ESG e dei conseguenti impatti e opportunità.

Fin dalla sua costituzione originaria nel 2019, caratterizzato da vero spirito pioneristico, il Comitato di Sostenibilità istituito da IGT in Italia rappresenta una parte integrante della governance di sostenibilità. Formato dai rappresentanti di tutte le funzioni che si occupano dell'attuazione di iniziative e programmi che contribuiscono alla strategia di sostenibilità, il Comitato ha il compito di individuare i potenziali legami tra le attività e gli obiettivi prioritari nonché di identificare progetti a livello locale italiano, allineati alla strategia, che possano contribuire al raggiungimento della visione di sostenibilità dell'Azienda. Il Comitato, quindi, esegue la valutazione delle iniziative identificate, stabilendo gli eventuali indicatori di performance da monitorare e definendo l'approccio metodologico per misurare gli impatti generati.

Al fine di rafforzare l'impegno nei confronti della sostenibilità e 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 (Sustainable Development Goals-SDG);
- gli obiettivi di sostenibilità da raggiungere nel breve, medio e lungo periodo.

Con un'intensa attività di coordinamento, il Comitato Italiano di Sostenibilità si raccorda con il Sustainability Steering Committee (SSC), che assume una visione di lungo termine sulla sostenibilità e sugli obiettivi correlati, promuove un approccio alla sostenibilità condiviso a livello globale e implementa una comunicazione sulle iniziative di sostenibilità.

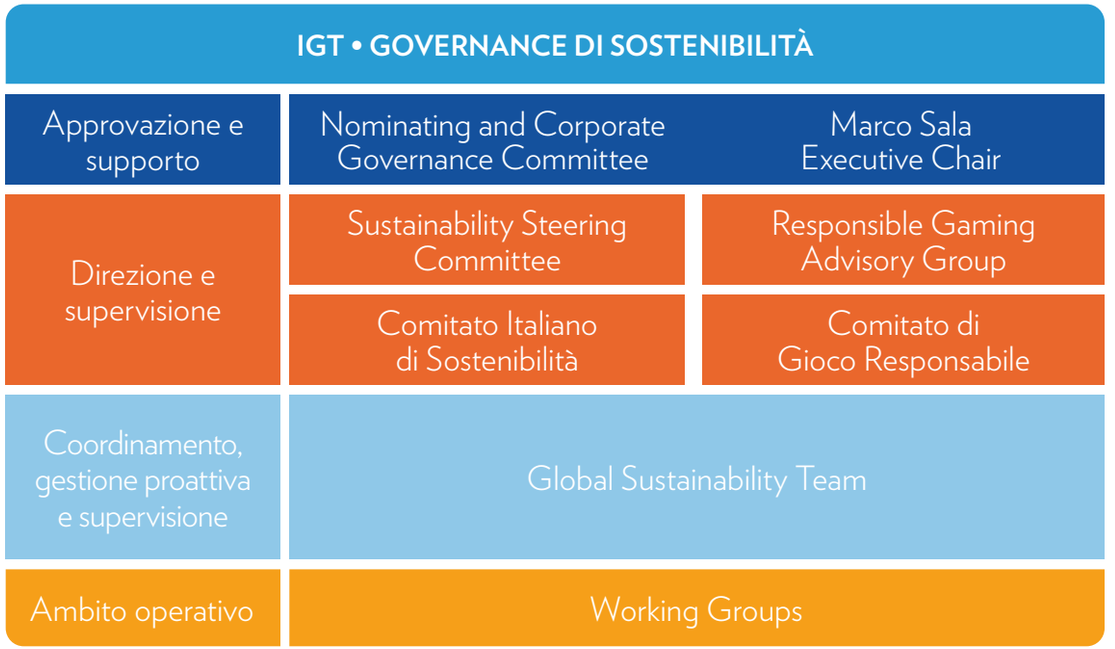
L'SSC ha approvato la definizione di un Piano di Sostenibilità globale integrato e coerente con le priorità aziendali. All'SSC faranno capo i processi di valutazione e approvazione del Piano affinché siano allocate risorse adeguate a soddisfare le priorità identificate, le attività interne di comunicazione e formazione, la supervisione generale di priorità, obiettivi e iniziative, oltre all'approvazione dell'analisi annuale di materialità.

Il Responsible Gaming (RG) Advisory Group, dal quale fanno parte le figure apicali dell'organizzazione a livello globale, ha il compito di assicurare che la strategia di Gioco Responsabile venga attuata. Tra le sue responsabilità, rientra l'adeguato aggiornamento delle figure manageriali sulle attività in svolgimento finalizzate a raggiungere gli obiettivi di Gioco Responsabile, in modo da promuovere un ambiente di lavoro collaborativo a supporto della strategia nelle diverse funzioni aziendali.

Il Comitato Italiano di Gioco Responsabile per le attività di business in Italia, che riprende le impostazioni a livello globale e le reinterpreta a livello locale italiano, riunisce tutte le aree aziendali direttamente coinvolte nei processi di Gioco Responsabile nel raggiungimento di obiettivi comuni guidati da tre direttrici principali:

- Promozione di un gioco consapevole
- Prevenzione del gioco minorile
- Supporto dei giocatori problematici

Il Comitato ha lo scopo di migliorare l'integrazione dei processi di business con quelli di Gioco Responsabile attraverso un piano di attività condiviso e allineato agli obiettivi aziendali, al fine di incrementare le performance aziendali e reputazionali.



A livello operativo, l'IGT Global Sustainability Team, si occupa a tempo pieno delle tematiche relative alla sostenibilità. In particolare, assicura l'attuazione della strategia di sostenibilità e il coordinamento dei gruppi di lavoro. Il Global Sustainability Team coordina i processi di raccolta dati, garantendo anche l'allineamento con i questionari ESG e gli standard internazionali di rendicontazione.

I Working Group sono stati riorganizzati per riflettersi direttamente nei pilastri di sostenibilità IGT razionalizzando gli obiettivi coerentemente con il Piano di Sostenibilità e contribuendo alla realizzazione delle ambizioni globali di sostenibilità dell'Azienda. In particolare:

- Il Working Group "Valuing and Protecting People" sostiene l'ambizione di diventare la prima scelta per i talenti del futuro, perseguendo i principali obiettivi strategici di protezione dei diritti umani e promozione di un ambiente di lavoro positivo, un salutare equilibrio tra lavoro e vita privata e un luogo di lavoro che incoraggi diversità e inclusione;
- I Working Group "Responsible Gaming" e "Business Ethics" sostengono l'ambizione di contribuire a un ambiente di gioco protetto e positivo, promuovendo messaggi di gioco positivo e facendo conoscere gli strumenti di gioco responsabile, oltre a sostenere le organizzazioni di gioco responsabile che affrontano le tematiche di gioco problematico e minorile, nel pieno rispetto delle normative vigenti e dei più alti standard etici;
- Il Working Group "Community Engagement" sostiene l'ambizione di coinvolgere attori della collettività per creare opportunità di supporto, formazione e crescita, ad esempio programmi educativi e sviluppo di adeguate opportunità di sostentamento per comunità disagiate, oltre a dare supporto a programmi di sviluppo economico locale;
- I Working Group "Sustainable Operations", "Eco-design for Sustainable Products" e "Sustainable Supply Chain and Logistics" sostengono l'ambizione di contrastare i cambiamenti climatici, promuovere la circolarità e migliorare la sostenibilità degli approvvigionamenti. Gli obiettivi strategici comprendono una migliore efficienza energetica attraverso la scelta di fonti rinnovabili e il coinvolgimento di fornitori e clienti nel percorso di decarbonizzazione di IGT, l'uso efficiente delle risorse naturali e la gestione responsabile delle acque, la riduzione dell'impatto ambientale nell'intero ciclo di vita dei prodotti lavorati e venduti da IGT Lottery e la promozione di misure atte a minimizzare i rischi di violazione su aspetti ambientali e dei diritti umani nelle operazioni dei fornitori.

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 della propria organizzazione. Per questa ragione, IGT ha deciso di investire tempo e risorse nell'attività di rendicontazione e comunicazione sulle tematiche di sostenibilità, in modo da poter alimentare un dialogo costruttivo con i portatori di interesse.

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 pilastri, ognuno dei 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

L'Azienda 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. IGT adotta iniziative rivolte al benessere della propria 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. I principi di inclusione e diversità sono valorizzati e rispettati in tutta l'organizzazione, insieme alla promozione delle pari opportunità e di comportamenti che assicurino la protezione di tutte le persone da qualsiasi forma di discriminazione, molestia o violenza sul posto di lavoro.

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 favore di persone e famiglie a basso reddito, nonché ad 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 sostegno alle 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 sue politiche interne.
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. Inoltre, l'Azienda è impegnata a identificare opportunità di promozione della circolarità nei prodotti e nei processi e di protezione della biodiversità, con la scelta di materiali adeguati o la revisione dei processi. 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.

Il Piano di Sostenibilità "IGT: Inspiring Global Transformation"

L'impegno per lo sviluppo continuo di un approccio sostenibile per raggiungere obiettivi specifici ha portato IGT nel 2022 a lanciare un piano di sostenibilità, "IGT: Inspiring Global Transformation", con l'obiettivo di integrare ulteriormente lo sviluppo sostenibile nell'intera catena del valore e migliorare gli impatti afferenti agli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG) nelle attività aziendali.

IGT ha definito degli obiettivi triennali specifici per il periodo 2023-2025, con lo scopo di tracciare un percorso solido e trasparente verso la sostenibilità con i propri stakeholder, e monitora costantemente i progressi con grazie ad una solida governance, che vede il comitato di sostenibilità come punto di riferimento.

Gli obiettivi strategici definiti a livello globale sono stati declinati nella realtà italiana, valutando le specificità proprie del contesto locale e introducendo due obiettivi di sostenibilità dell'Agenda 2030, non inclusi a livello globale: città e comunità sostenibili (SDG 11) e vita sott'acqua (SDG 14).

SustainablePlay™
PEOPLE RESPONSIBILITY COMMUNITY ENVIRONMENT

SustainablePlay™ rappresenta l'impegno di IGT a guidare il settore attraverso uno sforzo coordinato e permanente nella comunicazione delle iniziative di sostenibilità condotte a livello italiano e internazionale. Tali iniziative trovano un elemento ulteriore di protezione attraverso il marchio registrato SustainablePlay™ ad ogni fase di sviluppo, dal concepimento delle iniziative alla loro promozione, fino alla comunicazione dei risultati. Tutte le parti coinvolte potranno fare affidamento sul marchio, in particolar modo in supporto ai materiali di comunicazione, dove la trasparenza nella rendicontazione e la responsabilità per i risultati conseguiti rimangono imperativi fondamentali.

Il Piano di Sostenibilità, disponibile in lingua italiana sul sito IGT, nella sezione Sostenibilità, è guidato da quattro pilastri dello sviluppo sostenibile, ciascuno dei quali ispirato da quattro ambizioni e strutturato in obiettivi strategici e azioni rilevanti.

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 SUPPORTO 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.

Misurabilità ed efficacia del contributo al raggiungimento degli SDG, sono i criteri che determinano l'identificazione dei target e la pianificazione delle attività. Fattibilità e capacità interne sono fattori che entrano in gioco in una seconda fase del processo, che prevede il coinvolgimento delle persone e l'allocazione delle risorse. IGT si assicura che i target rappresentino effettivamente un contributo tangibile al raggiungimento di uno o più SDG, coerentemente con i pilastri di sostenibilità identificati, per quindi procedere all'allocazione delle risorse umane ed economiche necessarie.

Attraverso questa impostazione rigorosa, IGT assume la piena responsabilità del raggiungimento degli obiettivi identificati. L'attività di rendicontazione rappresentata dal presente Report di Sostenibilità permette di raggiungere gli stakeholder con uno strumento di comunicazione completo e trasparente.

Il processo di identificazione di obiettivi, attività e risorse interne continua ad essere perfezionato anno dopo anno, di pari passo con l'evoluzione normativa nazionale e internazionale in materia. Obiettivi e iniziative sono oggetto di continua revisione, grazie alla definizione di indicatori interni di performance che permettono di misurare il grado di raggiungimento dei target di sostenibilità. Tale processo continua ad essere oggetto di miglioramento costante, nel rispetto di un'impostazione culturale e organizzativa allineata alle strategie globali e inserita nel sistema valoriale adottato dalla capogruppo IGT.
I capitoli seguenti comprendono la descrizione dei progetti avviati e conclusi, funzionali al raggiungimento dei target 2023, contrassegnati dal simbolo di una bandiera blu a doppia punta per essere agevolmente identificati. Ai fini della rendicontazione, sono stati presi in considerazione solo i target maggiormente rilevanti.

TARGET PUBBLICO 2023

TARGET MAGGIORMENTE RILEVANTI 2023

Ottenimento della certificazione
Top Employer in Italia

Sviluppo di un corso aggiornato di formazione ai team di prodotto sul Gioco Responsabile a tutela del giocatore, sviluppato in base a modelli e standard riconosciuti

Sviluppo di una collaborazione incentrata su materie STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematics) per la promozione dello sviluppo tecnologico e di competenze per i giovani, al fine di creare un gruppo di talenti futuri e sostenere le comunità svantaggiate

PRINCIPALI TRAGUARDI DEL 2023

- AVVIO DEL PROGRAMMA "FABIO CAIROLI SUSTAINABILITY CHAMPION AWARD"
- PUBBLICAZIONE DEL *PIANO ITALIANO DI SOSTENIBILITÀ*
- *DIVERSITY, EQUITY, AND INCLUSION (DEI)*: PUBBLICAZIONE POLITICA DEI, CERTIFICAZIONE GENDER EQUALITY ASSESSMENT, CERTIFICAZIONE UNI/PDR 125:2022, ATTESTAZIONE CONFORMITÀ ISO 30415:2021
- LANCIO DELLA *CAMPAGNA DI SENSIBILIZZAZIONE PER RIVENDITORI E GIOCATORI*
- *IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI ESG* - ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE

Relazione con gli Stakeholder

IGT riconosce l'importanza della partecipazione degli stakeholder, che consente all'Azienda di comprendere l'evoluzione delle aspettative, di mitigare i rischi e gli impatti correlati e di fornire previsioni su possibili cambiamenti futuri. Pertanto, coinvolge attivamente gli stakeholder che possano essere decisivi nell'influenzare il successo dell'Azienda come policy maker, azionisti, fornitori, la comunità, i giocatori, clienti e dipendenti. L'Azienda ha condotto una mappatura delle categorie di stakeholder con cui si confronta durante lo svolgimento delle attività, identificando quei portatori di interesse che soddisfino almeno uno di due criteri: il gruppo di stakeholder esercita una forte influenza sulla performance economica, ambientale o sociale dell'Azienda e/o il gruppo di stakeholder è fortemente influenzato dalla performance economica, ambientale o sociale della stessa.

IGT si accerta di assicurare una comunicazione strutturata e continuativa con i propri stakeholder attraverso vari strumenti (ad esempio, la comunicazione interna con i dipendenti) e iniziative ad hoc. Gli stakeholder rappresentano altrettanti fattori strategici con cui impegnarsi a coltivare rapporti di fiducia e condivisione, condizione essenziale per raggiungere i propri obiettivi strategici.

IGT in Italia collabora con diversi enti e autorità di vigilanza e controllo tra i quali, in particolare, l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), l'autorità italiana regolatoria, di vigilanza e controllo competente, tra gli altri, per il settore dei giochi pubblici regolamentati; in tale ambito IGT in Italia opera assicurando il costante rispetto di tutti gli obblighi normativi applicabili al settore (come, per esempio, quelli in materia di protezione dei dati o di misure antifrode) nonché il corretto adempimento di tutti gli obblighi assunti in virtù degli affidamenti concessori da parte dell'ADM.

Il processo di coinvolgimento dei fornitori inizia dall'impegno dichiarato nel Codice di Condotta Fornitori, che essi sono tenuti ad accettare. Inoltre, IGT conduce valutazioni periodiche degli indicatori economici e reputazionali dei principali fornitori.

Il coinvolgimento della comunità è rappresentato da numerose iniziative di solidarietà a favore di Enti e Associazioni che sostengono giovani e famiglie in condizioni svantaggiate. Inoltre, IGT in Italia è impegnata in progetti sociali che promuovono la formazione, l'innovazione tecnologica, la valorizzazione del patrimonio artistico e l'inclusione sociale anche attraverso il ripristino di spazi urbani dedicati alla comunità.

I giocatori vengono costantemente informati sulle modalità di gioco e su strumenti di gioco responsabile, attraverso tutti i canali on-line dedicati e nei Punti Vendita, in modo tale che il gioco venga vissuto positivamente come una forma di intrattenimento senza eccessi.

I Punti Vendita rappresentano un interlocutore particolarmente strategico. Oltre a svolgere la normale funzione di raccolta delle giocate, i rivenditori svolgono un ruolo determinante per garantire il corretto svolgimento del gioco e contribuire alla diffusione di comportamenti di gioco sicuri e consapevoli. L'Azienda in Italia, al riguardo, predispone un'ampia varietà di materiali informativi presso i Punti Vendita, con l'obiettivo di descrivere le caratteristiche del prodotto, le regole di gioco e le probabilità di vincita. Su tutti i materiali, inoltre, viene data visibilità al logo di ADM, del "Gioco Responsabile" e al logo "+18". IGT assicura un adeguato livello di formazione dei rivenditori su tematiche relative all'esercizio dei giochi, alle normative, al gioco responsabile, alla dotazione tecnologica e ad altri contenuti utili per supportare lo sviluppo del Punto Vendita, attraverso l'accesso all'ampio catalogo formativo disponibile sul portale dedicato ai rivenditori.

IGT gestisce una vasta gamma di canali di comunicazione e strumenti per mantenere i dipendenti informati sulle attività aziendali, in particolare attraverso canali digitali dedicati. Un articolato piano di formazione, inoltre, coinvolge la popolazione aziendale su una ampia gamma di competenze, non soltanto inerenti allo svolgimento delle attività lavorative; l'intera popolazione aziendale, infatti, viene formata sulle tematiche relative al gioco responsabile, con un ulteriore approfondimento per i dipendenti che lavorano sul prodotto e a diretto contatto con giocatori. Tra le opportunità di formazione rientrano incontri e discussioni su aspetti importanti per mantenere un ambiente di lavoro positivo, come per esempio il tema dell'inclusività, il rispetto dei diritti umani oppure l'equilibrio tra lavoro e vita privata.

Con lo scopo di rafforzare l'ascolto e il coinvolgimento degli stakeholders interni, nel 2023 è stato realizzato il Sustainability Induction Program, un articolato programma sui temi di sostenibilità destinato a tutti i dipendenti in Italia. Si tratta di un'iniziativa nata con l'obiettivo di diffondere la cultura della sostenibilità all'interno di tutta la popolazione aziendale, come motore strategico di competitività e sviluppo del business.

IGT FABIO CAIROLI Sustainability Champion Award

SustainablePlay PEOPLE RESPONSIBILITY COMMUNITY ENVIRONMENT

In riconoscimento del contributo di singoli individui allo sforzo generale nel promuovere la sostenibilità a tutti i livelli dell'organizzazione, nel 2023 la capogruppo IGT ha istituito l'IGT Sustainability Champion Award, rinominato "Fabio Cairoli Sustainability Champion Award" in memoria del CEO Global Lottery Fabio Cairoli, scomparso prematuramente nel luglio 2023.

Il programma premia quei dipendenti che abbiano dimostrato un grande impegno nei confronti delle priorità di sostenibilità dell'Azienda con dedizione e spirito di iniziativa. I contributi possono avere le più diverse finalità; ad esempio, promuovere un ambiente lavorativo inclusivo, promuovere l'approccio al gioco responsabile, incoraggiare la partecipazione dei colleghi a iniziative a supporto della comunità o promuovere pratiche sostenibili lungo la catena del valore.

Le candidature vengono vagliate da una giuria che individua il "Champion", o il "team di Champions", su base trimestrale. Nel corso dell'anno sono stati individuati, a livello globale, 28 progetti meritevoli del riconoscimento, di cui 6 riferibili al perimetro italiano. Ognuna delle storie vincenti è stata pubblicata sui canali digital dell'Azienda, sull'intranet aziendale OneIGT e sul social media Viva Engage. Inoltre, come parte della partnership di IGT con Treedom, è stato piantato un albero in onore di ogni Sustainability Champion ed eseguita una donazione a favore di una no-profit.

Essere un Sustainability Champion significa dimostrare un interesse genuino verso il miglioramento di azioni, processi o comportamenti legati a temi di sostenibilità correlati al business dell'Azienda e all'impatto da questi generato. È necessaria molta curiosità per individuare le correlazioni tra azienda e sostenibilità, oltre ad un certo spirito di iniziativa che induca a farsi avanti. Nel perimetro italiano, sono stati conferiti sei riconoscimenti, dei quali uno postumo assegnato a Fabio Cairoli.

Fabio Cairoli, CEO Global Lottery

Fabio aveva compreso a fondo la correlazione tra la sostenibilità e il business italiano, costituendo il Comitato Italiano di Sostenibilità. In qualità di membro del Comitato Globale di Sostenibilità, ha avuto un ruolo decisivo nello sviluppo di modi nuovi e innovativi per generare maggior consapevolezza verso la sostenibilità a tutti i livelli dell'organizzazione. È con grande riconoscenza che IGT ha deciso di rinominare il premio in sua memoria.

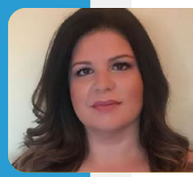
Cinzia Tocci – Marketing & Commercial Delivery Manager – Roma

"Essere premiata come Sustainability Champion mi rende orgogliosa di lavorare per un'azienda che ha a cuore la sostenibilità. Questo programma permette di valorizzare le iniziative portate avanti dalle persone e penso possa incoraggiare altri a fare la propria parte per diffondere buone pratiche di sostenibilità". Da diversi anni, Cinzia è una delle forze motrici dietro la formazione sul gioco responsabile alla forza vendita, oltre ad aver ideato una versione digitale del manuale di vendita, in sostituzione della versione cartacea.

Marco Masciovecchio e Raffaella Storico – Health & Safety Manager – Roma

Marco e Raffaella sono stati decisivi nel finalizzare l'acquisto e l'installazione dei defibrillatori semi-automatici (cosiddetti DAE) presso gli uffici di Roma e nel magazzino del centro riparazioni di Pomezia, oltre che per il coordinamento della formazione a tutto il personale. Con una somma di 45 anni di esperienza professionale al servizio di IGT, Raffaella e Marco apportano una grande conoscenza sulle pratiche di salute e sicurezza. Inoltre, si impegnano personalmente in iniziative locali come campagne di donazione del sangue, raccolta fondi e volontariato a pazienti oncologici.

Dora Zarlenga – Program Management & Proc Monit Senior Specialist – Roma



"Grazie a questo riconoscimento sarà ancora più facile creare quel circolo di conoscenza virtuoso che permette di far sentire le persone coinvolte nelle iniziative di sostenibilità e comprendere quanto ogni contributo sia fondamentale per far crescere sé stessi insieme all'Azienda". Dora è una delle ambasciatrici dei programmi per la diversità e inclusione. Negli anni è stata protagonista nell'organizzazione di dozzine di eventi aziendali legati al mondo delle disabilità, compresi i caffè virtuali dove i partecipanti possono condividere esperienze e soluzioni, oltre ad attività ricreative per famiglie con bambini affetti da gravi patologie.

Mariangela Acito ed Emanuela Emili, Data Privacy Specialists — Roma

Oltre a collaborare con molti altri team, Emanuela e Mariangela condividono la voglia di promuovere una cultura di sostenibilità che permetta di migliorare il benessere delle persone attraverso la riduzione dell'impronta ambientale dell'Azienda. Dopo aver concepito un'indagine per conoscere le abitudini negli spostamenti e la volontà di cambiarli, Emanuela e Mariangela hanno utilizzato i risultati per creare un piano per gli spostamenti casa-lavoro di circa 900 colleghi, che si è concretizzato nel programma Move Smart, Move Green.

Luca Mazzarelli, Senior Manager, Safety & Quality – Tito Scalo

"La sostenibilità è importante, non soltanto per avere una migliore qualità di vita nell'immediato, ma soprattutto per dare un futuro migliore ai nostri figli. Per questo sono convinto che dobbiamo continuare a cercare nuovi modi per ridurre il nostro impatto ambientale". Luca è il protagonista delle iniziative di sostenibilità condotte presso gli impianti di Tito Scalo, con una lunga esperienza derivante dall'aver seguito le attività di efficientamento energetico e riduzione delle emissioni in atmosfera, la sostituzione dell'impianto di illuminazione, l'ottenimento della certificazione FSC per l'approvvigionamento di carta da fonti responsabili, oltre che ad aver promosso il sistema di riciclo e smaltimento delle cartucce di stampa.

Il percorso di decarbonizzazione di IGT

Fin dal 2022 IGT presso le sedi italiane dedicate al business delle Lotterie si è prefissata obiettivi concreti di riduzione della propria impronta ambientale. In linea con l'impegno di IGT nella lotta al cambiamento climatico, il Percorso di Decarbonizzazione si inserisce nel Piano di Sostenibilità attraverso azioni dedicate nell'ambito del pilastro "La sostenibilità lungo la catena del valore".

Il primo passo è stato il completamento dell'inventario delle emissioni gas a effetto serra (GHG), che nel 2022 per la prima volta ha incluso le emissioni generate lungo la catena del valore (ossia le emissioni Scope 3), consentendo così all'Azienda di comprendere appieno la propria carbon footprint e di fornire una comunicazione più completa ai suoi stakeholder.

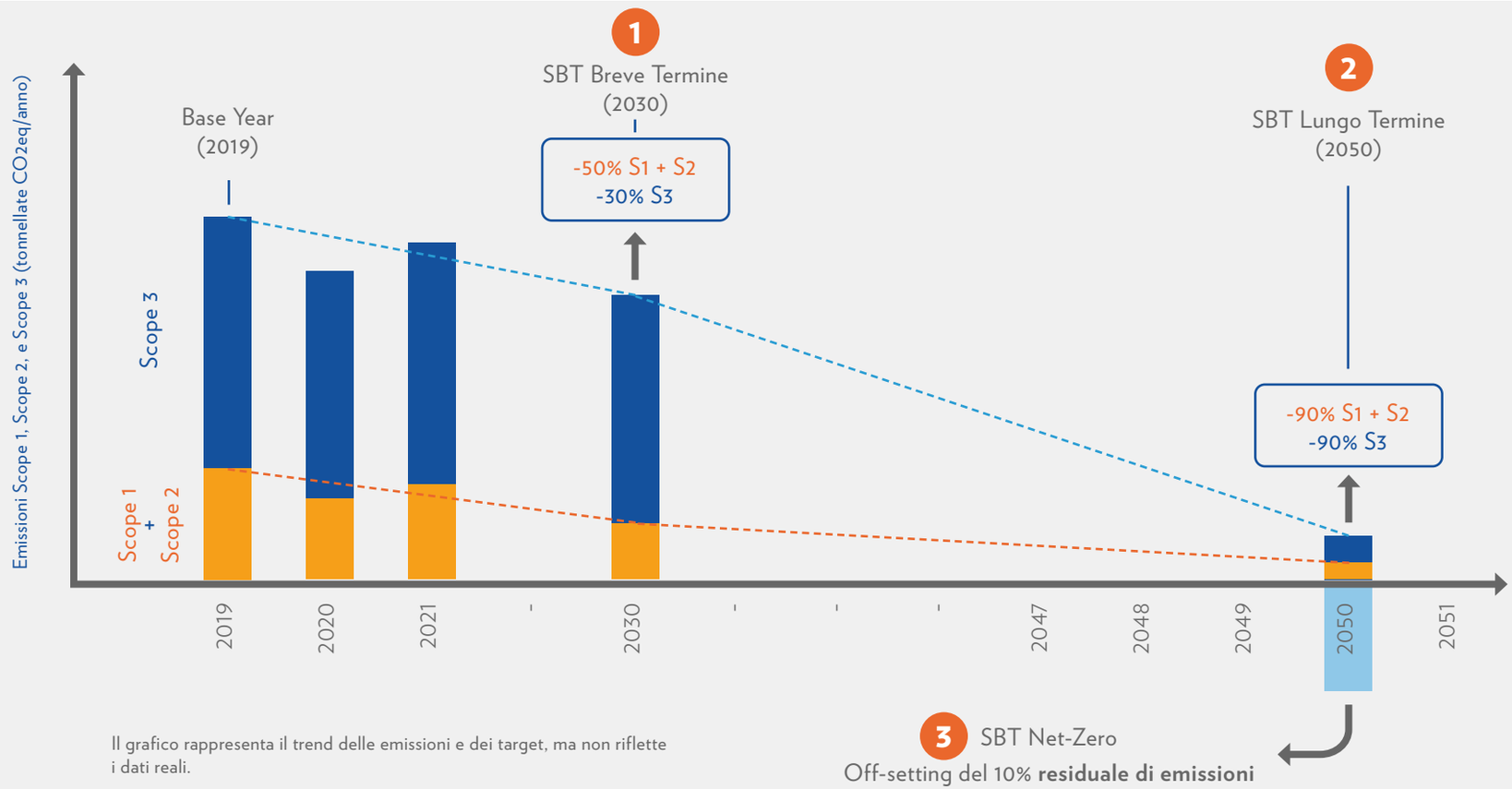
Dopo essersi impegnata alla fine del 2021 nel fissare obiettivi di riduzione delle proprie emissioni GHG allineati al più alto grado di ambizione dettato dalla scienza (Science Based Targets, SBT), nell'ottobre 2022 IGT è stata in grado di presentare i propri SBT a breve e lungo termine per la convalida da parte della Science Based Target initiative (SBTi). In particolare, si è impegnata a raggiungere il Net Zero lungo la catena del valore entro il 2050.

IGT intende raggiungere questi obiettivi impegnandosi a ridurre entro il 2030 le proprie emissioni Scope 1 e Scope 2 combinate del 50% e le emissioni Scope 3 del 30%, rispetto al 2019; e a ridurre entro il 2050 le emissioni Scope 1, 2 e Scope 3 combinate del 90%, rispetto ai valori 2019, compensando così il 10% residuo delle emissioni GHG. I target di riduzione delle emissioni sono stati validati ad agosto 2023 dall'SBTi.

L'Azienda prevede di raggiungere questi target attraverso l'integrazione di iniziative di efficienza energetica e di avanzamento tecnologico nell'ambito della gestione di sedi e processi e al coinvolgimento dei principali attori della catena del valore, compresi fornitori e clienti, affinché si stabilisca un impegno comune verso la riduzione delle emissioni.

SCIENCE BASED TARGETS
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

SCIENCE BASED TARGETS (BREVE TERMINE + LUNGO TERMINE + NET ZERO)



Il grafico rappresenta il trend delle emissioni e dei target, ma non riflette i dati reali.

3 La valorizzazione e protezione delle persone

Con l'ambizione di diventare la prima scelta per i talenti del futuro, IGT persegue gli obiettivi strategici di garantire la salute e sicurezza fisica e mentale a tutte le persone sul posto di lavoro e promuovere un impiego gratificante. La certificazione di Top Employer Italia avvalora tale ambizione.

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 sicuro, salubre e accogliente per ciascuna delle persone dell'organizzazione.

IGT 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 e dal Global Compact delle Nazioni Unite.

La Diversity, Equity, and Inclusion Policy, pubblicata nel 2023, dimostra la volontà di creare una cultura che valorizzi l'equità, la diversità, l'inclusione e il senso di appartenenza e che le sappia trasferire a tutti gli stakeholder. Tale volontà trova ulteriore conferma nelle certificazioni ottenute rispetto alla parità di genere e alle disabilità.

La combinazione tra programmi di formazione a livello globale e iniziative locali, insieme a un programma di benefit e riconoscimenti, permette a IGT di offrire opportunità di sviluppo professionale ai dipendenti e soddisfare specifiche esigenze organizzative e individuali.

La valorizzazione e protezione delle persone

All'interno di un sistema socio-economico in costante mutamento e sempre più digitale, veloce e interconnesso, 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. 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.

Nell'ambito del Piano di Sostenibilità, l'Azienda ha stabilito due obiettivi strategici da perseguire: garantire la salute e sicurezza fisica e mentale a tutte le persone sul posto di lavoro, promuovendo un adeguato equilibrio tra vita professionale e personale, e promuovere un impiego gratificante, attraverso programmi di formazione e sviluppo e partnership con istituzioni locali. Tali obiettivi strategici sono funzionali alla crescita sostenibile dell'Azienda, concorrendo a realizzare l'ambizione di diventare la prima scelta per i talenti del futuro.

Le azioni a sostegno degli obiettivi strategici hanno permesso di raggiungere il target identificato per il 2023 di "ottenimento della certificazione Top Employer in Italia", come descritto più avanti nella sezione identificata con la bandiera blu a due punte.
Con la precisa intenzione di tutelare le persone nel rispetto dei valori espressi da IGT ed incrementare le proprie prestazioni di sostenibilità, IGT in Italia ha proceduto a mappare gli impatti, e relativi rischi, conseguenti alla conduzione di quelle pratiche aziendali afferenti, tra gli altri, a salute e sicurezza sul posto di lavoro, remunerazione, impiego di personale o concessione di benefit, che possano interessare dipendenti o fornitori. L'Azienda si adopera affinché vengano rispettati i principi di diversità, equità e inclusione all'interno dell'intera organizzazione, adottando le opportune misure per scongiurare il rischio che si possano verificare casi di discriminazione o di violazione dei diritti umani (come lavoro minorile, lavoro forzato oppure limitazione della libertà di associazione sindacale) ai danni della propria forza lavoro o di quella dei fornitori.

Nel corso degli anni, IGT ha continuamente aggiornato e rafforzato policy e procedure aziendali inerenti a equo trattamento, prevenzione e contrasto della discriminazione e protezione dei diritti umani individuali e collettivi, in modo da rappresentarne gli standard più elevati di conformità. Tali policy e procedure arrivano a coprire anche le relazioni che intercorrono tra l'Azienda e i propri fornitori.

> Viviamo in un mondo in continua evoluzione, con sfide senza precedenti. La nostra visione è guidare il cambiamento in modo sostenibile, bilanciando gli obiettivi aziendali con il benessere delle persone e la responsabilità sociale. Nel 2023, abbiamo investito nelle competenze digitali e di leadership. L'employability dei dipendenti è al centro della nostra strategia, con programmi di formazione continua e mentorship per sviluppare il loro potenziale. Investire nelle persone è la chiave per un business sostenibile e un futuro migliore."
>
> **Emanuela Corsi**
> IGT Sr Director Lottery Talent & Inclusion

TARGET PUBBLICO 2023

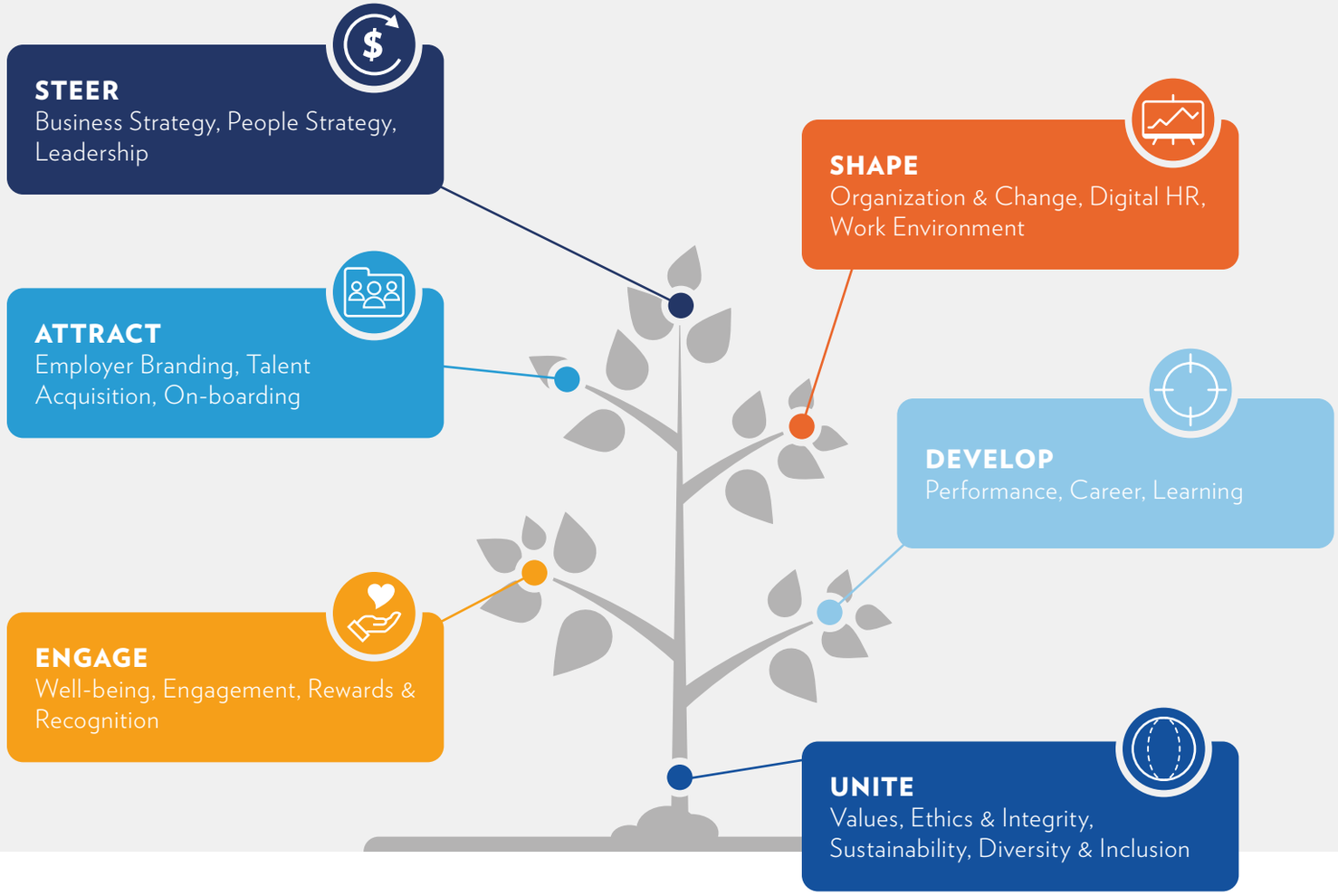
CERTIFICAZIONE TOP EMPLOYER ITALIA

Con un processo iniziato nel 2022, IGT nel gennaio 2024 ha mantenuto la prestigiosa certificazione Top Employer Italia ottenuta per la prima volta nel 2023. Il riconoscimento premia l'eccellenza delle condizioni di lavoro messe in atto dalle aziende per i propri dipendenti e il raggiungimento di elevati standard nella gestione delle Risorse Umane e nella realizzazione di politiche volte a favorire il benessere delle persone e a migliorare l'ambiente di lavoro.

Rilasciata dal Top Employers Institute, la certificazione viene conferita alle aziende che soddisfano gli standard qualitativi richiesti dalla HR Best Practice Survey, dopo un lungo processo di valutazione. L'analisi ricopre sei macro-aree e analizza in profondità 20 diversi ambiti, tra cui People Strategy, Work Environment, Talent Acquisition, Learning, Equity, Well-being, Diversity & Inclusion e molti altri. Dalla valutazione ricevuta è emersa, in particolare, una gestione eccellente delle politiche di Diversity, Equity & Inclusion.

Nell'ambito dell'impegno verso la diffusione di una cultura consapevole sui temi della diversità, uguaglianza e inclusione, IGT promuove progetti che supportano, tra gli altri, la Gender Equality e il miglioramento della qualità della vita lavorativa delle persone diversamente abili, costruendo giorno dopo giorno un ambiente che garantisca piena partecipazione.

LE 6 MACRO AREE



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 alle singole persone 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.

Our Ways of Working

In seguito alle verifiche tecnico organizzative da parte dell'Azienda e al gradimento espresso dai dipendenti verso le modalità flessibili di lavoro da remoto, negli ultimi due anni, le attuali modalità di lavoro rappresentano un'evoluzione delle disposizioni precedenti e 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 del lavoro agile in Italia. In particolare, per i dipendenti della sede di Roma, IGT nel 2023 ha lavorato alla diffusione locale delle linee guida stabilite a livello globale del progetto Our Ways of Working. Queste linee guida hanno l'obiettivo di governare le modalità di lavoro, che possono assumere diverse forme in base alle necessità dei vari ruoli e funzioni dell'organizzazione, stabilire l'assegnazione degli spazi e la fornitura di attrezzature per il lavoro in ufficio o da remoto.

Le aree di collaborazione e di socializzazione sono state incrementate per agevolare le attività e arricchire l'esperienza di lavoro in sede, con postazioni tradizionali ridotte (attraverso il "desk sharing") e spazio da dedicare a impostazioni di lavoro più smart.

Nel corso del 2023 si è completata la fase sperimentale relativa alla flessibilità oraria, che è quindi definitivamente entrata a regime. I dipendenti di IGT in Italia, quindi, godono di un regime orario flessibile che consente, nel rispetto del completamento dell'orario lavorativo settimanale e nel rispetto di fasce orarie di operatività, contattabilità e disconnessione, di gestire l'orario lavorativo della singola giornata, ottenendo un miglior bilanciamento tra lavoro e vita privata.

Nella stessa direzione va l'applicazione di un'alternanza tra lavoro in presenza e da remoto strutturato su un massimo 11 giorni mensili, di lavoro da remoto, oltre che la possibilità per quota parte della popolazione di svolgere la prestazione lavorativa completamente da remoto attraverso l'assegnazione del telelavoro, con l'installazione da parte dell'azienda di una postazione di lavoro presso l'indirizzo indicato dal dipendente, inclusiva di connessione internet dedicata.

LINEE GUIDA GLOBALI OUR WAYS OF WORKING

Le linee guida contengono i criteri che indirizzano i People Manager nella scelta di classificare un certo lavoro come fisso (in ufficio), flessibile/ibrido (combinazione tra lavoro in ufficio e da remoto) oppure da svolgere totalmente da remoto. Oltre a considerare i requisiti necessari, deve essere valutato il tipo di ambiente più adatto allo svolgimento corretto del lavoro. Alcuni dipendenti potrebbero, in base al ruolo che hanno, lavorare più efficacemente dall'ufficio o da remoto. A tal fine negli ultimi anni sono stati rivisti gli spazi della sede di Roma per favorire i momenti di condivisione tra i dipendenti nei giorni in cui è prevista la presenza presso la sede.

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 eseguono processi e raggiungono risultati.

Collaborazione, socializzazione, ma anche sostenibilità e innovazione, trovano espressione nelle attività quotidiane, poiché sono le persone a fare la differenza. In quest'ottica, gli spazi sono allestiti 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 i Sustainable Development Goals SDG:

- Sostenibilità sociale: focus sulle relazioni, la socialità, la collaborazione, il benessere delle persone, l'identità aziendale (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 sharing", aree di lavoro smart).

PROGRAMMA DEL VENERDÌ FLESSIBILE

Inteso come una componente fondamentale del processo rivolto a promuovere una cultura che interpreti il luogo di lavoro in termini positivi e produttivi, il programma del venerdì flessibile contribuisce anche all'equilibrio vita-lavoro e, più in generale, alla sostenibilità. Il programma permette a tutti i dipendenti di lavorare, nel periodo estivo, secondo un'agenda ridotta il venerdì, purché le mansioni siano ritenute adatte secondo il benestare dei rispettivi manager e sia garantita un'adeguata copertura. Secondo il programma, i dipendenti possono lavorare mezza giornata il venerdì. L'Azienda incoraggia i dipendenti con mansioni compatibili con tale regime ridotto a considerare i venerdì flessibili come un mezzo per migliorare l'equilibrio vita-lavoro, anche considerando come una giornata di pausa retribuita, usufruita regolarmente nel corso dell'anno, possa risultare importante per ricaricarsi e ridurre lo stress.

IL PROGRAMMA GLOBALE DI ASSISTENZA AI DIPENDENTI

IGT è consapevole delle diverse sfide personali che i dipendenti devono affrontare. Per questo motivo, l'Azienda ha esteso a tutte le sedi IGT il programma di assistenza allo staff e alle loro famiglie come parte dell'impegno diretto al benessere delle persone. Il programma, distribuito a livello globale attraverso la piattaforma Optum, fornisce un supporto confidenziale in merito a questioni legate alla salute mentale, come depressione, ansia e stress, abuso di sostanze, questioni legali e difficoltà in ambito famigliare o genitoriale.

A livello italiano, IGT ha confermato il percorso avviato già nel 2019 attraverso la collaborazione con Lifeed, con l'obiettivo di trasformare le esperienze di vita in competenze funzionali alla crescita delle persone e delle imprese tramite Work-Life Sinergy, un percorso di self-coaching basato sul concetto di Life Based Learning, con l'obiettivo di valorizzare la dimensione multi identitaria di ogni individuo, per favorire una cultura più inclusiva, l'aumento della collaborazione, l'engagement ed il benessere delle persone. Il percorso è stato inizialmente dedicato alle sole donne dipendenti di IGT Lottery per quindi includere anche gli uomini.

IGT nel corso del 2023 ha organizzato 10 webinar accessibili a tutta la popolazione aziendale, della durata di 60 minuti ciascuno, con la collaborazione della piattaforma digitale Lifeed. I webinar si basano sul metodo di apprendimento Life Based Learning, ideato da Lifeed, che ha l'obiettivo di permettere alle persone di trasferire sul lavoro competenze soft apprese nella vita quotidiana, come ad esempio quelle acquisite nel ruolo di caregiver, e contemporaneamente trasferire sul piano personale le competenze acquisite sul lavoro. I webinar hanno trattato le seguenti tematiche:

- Come prenderci cura di noi stessi;
- Caring week. Oltre gli stereotipi: un nuovo modo di parlare di genitorialità e cura;
- Come tracciare il "punto mappa" per saperci dare una Direzione;
- L'intelligenza emotiva come motore della leadership;
- Back to school? Back to talent!: mappare i talenti ed esplorare la "transilienza";
- Il benessere mentale attraverso la cura;
- La ricchezza dell'unicità.

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 certificato con il nuovo standard ISO 45001 (Occupational Health and Safety Assessment Specification), che ha sostituito lo standard BS OHSA 18001:2007.

La conformità allo standard internazionale ISO 45001 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.

PROMUOVERE LA SICUREZZA CON L'ARTE

Nel mese di aprile, in occasione della Giornata Nazionale per la Sicurezza sul Lavoro, IGT Lottery ha organizzato presso l'Azienda l'evento Live Painting con la partecipazione dello street artist Francesco Persichella. L'artista ha realizzato un'opera a tema sicurezza sul lavoro e ogni partecipante all'evento, seguendo le indicazioni dell'artista, ha potuto contribuire dipingendo un piccolo frammento, simbolicamente affermando il rispetto per le norme di sicurezza e il senso di appartenenza all'Azienda.

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.

Naturalmente, IGT 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, e dal Global Compact delle Nazioni Unite. I primi due principi del 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 dal 2021 adotta 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 i dipendenti, direttori, rappresentanti ufficiali e consulenti, nonché a tutte le terze parti lungo l'intera catena del valore, che lavorino o agiscano per nome di IGT e delle sue affiliate. Nel 2023 alla totalità dei dipendenti è stato assegnato il programma di formazione obbligatorio sulla policy sui diritti umani con la sottoscrizione dei principi.

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 a ottemperare ai propri doveri.

FORMALIZZARE L'IMPEGNO SUI DIRITTI UMANI

La Dichiarazione sulla politica interna di IGT adottata a livello globale nei confronti del rispetto dei Diritti Umani (Human Rights Policy Statement) rappresenta l'approccio dell'Azienda ai temi dei diritti umani e delle moderne forme di schiavitù quale parte della responsabilità di operare secondo criteri di sostenibilità sociale. La Dichiarazione descrive la volontà di tutelare i diritti umani al proprio interno e nella comunità in cui lavora, con particolare riguardo alle pratiche occupazionali dell'Azienda e lungo l'intera catena del valore, riaffermando l'impegno di IGT a garantire un ambiente lavorativo che valorizzi diversità, uguaglianza e inclusione per tutti i dipendenti.

UN SISTEMA SICURO PER SEGNALARE EVENTUALI VIOLAZIONI

IGT in Italia adotta la politica di segnalazione infrazioni (IGT Whistleblower Policy) condivisa a livello globale affinché i dipendenti siano incoraggiati a segnalare quelle situazioni che possano ricondurre a comportamenti scorretti o contrari all'etica professionale, in contrasto con le politiche aziendali oppure in violazione di leggi e regolamenti vigenti. L'Integrity Line, gestita da un fornitore indipendente, permette di segnalare attività sospette attraverso una linea telefonica o un portale online protetto. Qualunque segnalazione può essere comunque inoltrata all'ufficio IGT preposto (Compliance Team) o all'ufficio del personale (People and Transformation) per telefono, posta ordinaria o posta elettronica. Se desiderato, le segnalazioni possono essere accettate anche in forma anonima. IGT ha una politica rigorosa che proibisce qualunque forma di ritorsione o intimidazione contro chi abbia segnalato una potenziale violazione.

Diversity, Equity & Inclusion
The Power of We

Diversity, Equity and Inclusion

Le aziende realizzano profitti maggiori quando incrementano la diversità, soprattutto nelle posizioni apicali, e si adoperano per favorire l'equità e l'inclusività, In altre parole, quando adottano 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. IGT Lottery, in questo senso, ha ottenuto certificazioni di conformità agli standard Uni /Pdr 125:2022 - norma di riferimento per la Parità di Genere- ed ISO 30415:2021 - norma internazionale che fornisce le linee guida per promuovere e valorizzare la diversità e l'inclusione nelle organizzazioni.

Il Piano Strategico Globale di Diversity, Equity, and Inclusion prevede il contributo di manager e dipendenti diretto a sostenere una cultura più equa e inclusiva e a rappresentare anche i gruppi minoritari a tutti i livelli dell'organizzazione, nel rispetto di ogni indicazione normativa vigente. Il successo dipende dall'impegno espresso in primo luogo dal gruppo dirigente e finalizzato a prevedere i principi di diversità, equità ed inclusione nella strategia di business e nei valori aziendali, coinvolgendo tutta la popolazione aziendale nell'attuazione del Piano.

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.

Dal 2022, il piano di acquisizione di nuove risorse di talento comprende criteri di diversità, in modo da promuovere opportunità professionali anche presso organizzazioni a supporto di gruppi sotto-rappresentati. Nonostante questa integrazione non segua obblighi normativi italiani, viene accolta la politica aziendale adottata a livello globale per rispettare quelle legislazioni dei Paesi dove IGT è presente, che richiedono tale integrazione.

Dal 2022, tutti i membri senior del management aziendale sono oggetto di valutazione su performance e remunerazione in base a obiettivi di gestione (Management By Objective - MBO) legati ai temi di diversità, equità e inclusione. L'ufficio di Diversity, Equity & Inclusion (DEI), quindi, ha organizzato un programma di formazione e coaching a supporto del management per identificare modelli di comportamento inclusivo a livello individuale e di gruppo, con sessioni multiple e una valutazione finale, contribuendo in tal modo all'evoluzione della cultura aziendale.

Nel 2023 IGT ha pubblicato a livello globale la Diversity, Equity, and Inclusion (DEI) Policy. Lo scopo è la creazione di una cultura che valorizzi l'equità, la diversità, l'inclusione e il senso di appartenenza e le sappia trasferire alle persone dell'Azienda così come ai giocatori, ai rivenditori e alla comunità più in generale. Il management di IGT si impegna affinché il proprio organico rifletta le diversità espresse dalla comunità in cui è presente.

Nel 2023 IGT Lottery ha istituito un Comitato Guida per riconoscere la crescente centralità assunta dagli aspetti legati ai temi di DEI, con la responsabilità di redigere, approvare e rivedere il Piano Strategico DEI, le Politiche in ambito DEI (Pari opportunità, non discriminazione, anti-molestie e bullismo, ambiente di lavoro sicuro e sano ed equità di genere) e il Rapporto annuale DEI di IGT Lottery.

Il Comitato Guida è composto dai rappresentanti delle funzioni che si occupano dell'attuazione delle attività collegate ai temi DEI, al fine di garantire una visione strategica, a medio e a lungo termine, condivisa con il Top e Middle Management finalizzata a migliorare le performance aziendali, favorire la consapevolezza di tali valori e perseguirne una continua crescita. Il Comitato Guida viene convocato nell'ambito del Comitato Rischi e Sicurezza almeno annualmente.

Il processo di accoglimento dei temi DEI ha seguito un'evoluzione, iniziata con l'istituzione a livello globale dell'ufficio D&I, poi diventato DEI, con il lancio di Diversity Inclusion Groups (DIGs) e l'erogazione di programmi di formazione specifica estesi a tutti i dipendenti. Nel 2023 i DIGs sono stati trasformati in Employee Impact Groups (EIGs), proprio per rappresentare l'impatto positivo dei temi DEI sulla cultura aziendale e sul vissuto dei dipendenti.

Già da diversi anni, nel rispetto delle linee guida definite a livello globale, IGT in Italia ha lanciato due EIG locali, ovvero gruppi di dipendenti che si riuniscono spontaneamente per promuovere tematiche legate all'inclusione nell'ambiente di lavoro.

Gli EIG 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 EIG è condiviso a livello globale con l'ufficio DEI.

Sono state organizzate numerose iniziative interne per promuovere tematiche di diversità, equità e inclusione, rivolte sia ai soli membri degli EIG, sia a tutta la popolazione aziendale. In particolare, sono stati organizzati diversi eventi durante i quali, anche grazie all'intervento di ospiti esterni, si sono affrontati temi legati alla leadership al femminile e alle disabilità/diversità. Tutti gli eventi degli EIG sono stati svolti per lo più in modalità virtuale, con una partecipazione media di circa 200 persone.

TRE RICONOSCIMENTI A LIVELLO AZIENDALE, NAZIONALE E INTERNAZIONALE

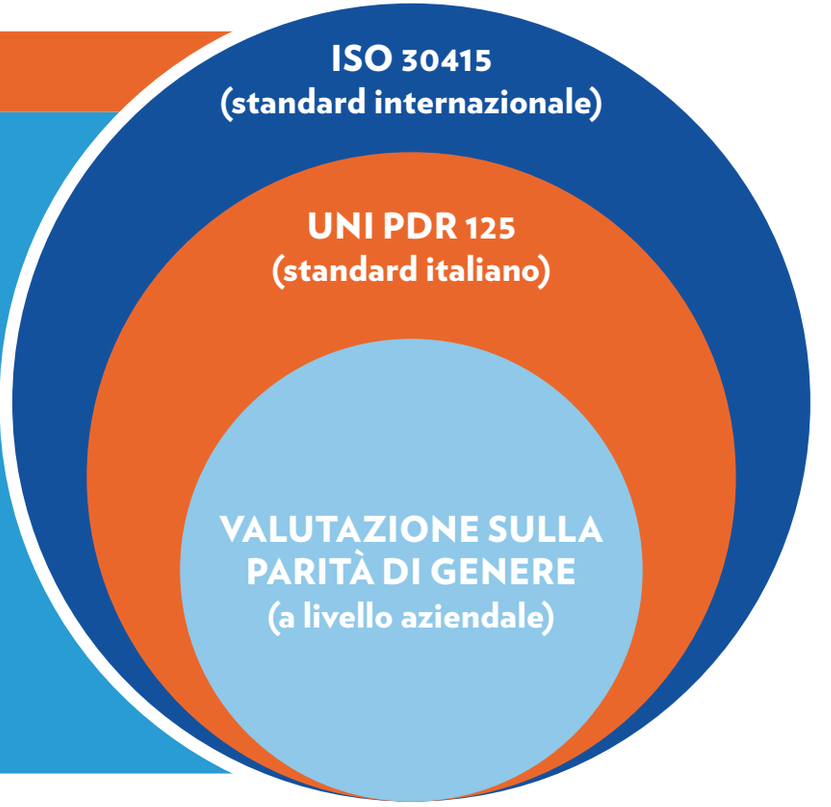
Nel 2023 IGT Lottery ha conseguito tre importanti riconoscimenti che attestano l'impegno profuso sulle tematiche dell'equità, dell'inclusione e dell'empowerment femminile, non soltanto a livello aziendale ma rispetto a standard specifici definiti a livello nazionale e internazionale.

La certificazione Gender Equality Assessment, conseguita a livello "Excellent", rappresenta una fotografia istantanea, ma approfondita, su quanto l'azienda abbia sviluppato e comunicato circa le sue politiche relative alla parità di genere. La certificazione è stata sviluppata da RINA, multinazionale di certificazione attiva in più di 70 paesi, attraverso l'attività di ricerca sulla tematica svolta da Unitelma Sapienza (Università degli Studi di Roma).

La certificazione UNI/PdR 125:2022, che rappresenta l'unico standard nazionale in materia di parità di genere, è la prassi che definisce i temi da trattare per supportare il genere femminile all'interno dei percorsi di crescita aziendale e, al tempo stesso, evitare stereotipi e discriminazioni. L'ottenimento della certificazione conferma l'impegno di IGT Lottery nello sviluppare e comunicare politiche inclusive e rispettose delle competenze femminili.

L'Azienda ha inoltre ottenuto l'attestazione di terza parte di conformità alle Linee Guida ISO 30415:2021 – Human Resources Management – Diversity and Inclusion, confermandosi come realtà attenta all'inclusione e alla valorizzazione delle diversità nell'ambiente di lavoro.

I tre attestati sono il risultato di una serie di audit, che hanno previsto un monitoraggio continuo, volto a verificare il rispetto delle attività dichiarate.



WIN WITH IGT ITALY

WIN with IGT Italy

- Nel mese di marzo, in occasione della Giornata Internazionale della Donna, il DIG WIN ha affrontato il tema di come sconfiggere i pregiudizi creando i presupposti per raggiungere la parità di genere. Con l'incontro "Riconoscere i Bias - Come il passato influenza il futuro", IGT ha potuto ascoltare la Dott. ssa Angela Buttiglione, giornalista Rai tra le prime donne ad entrare nella redazione di un telegiornale nazionale e a condurlo per 25 anni e il Dott. Guido Romeo, giornalista e autore, esperto di innovazione ed economia digitale, intelligenza artificiale applicata al giornalismo e trasparenza dell'informazione (ha scritto il libro "Per soli uomini" pubblicato nel 2021, dove racconta un viaggio nel maschilismo dei dati e dimostra che contrastarlo aiuterebbe a creare una società migliore anche per gli uomini). Sono intervenuti anche i colleghi Jacopo Tozzi e Francesco Guarino, Big Data & Analytics IGT, per mostrare come funzionano gli algoritmi di AI, come possono essere influenzati dai Bias e come questi ultimi possono essere intercettati ed evitati.

- In occasione della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza sulle donne, a novembre è stato organizzato un evento nell'Auditorium della sede di Roma in collaborazione con The European House Ambrosetti, dal titolo "Empowerment Femminile: creare valore per il futuro". L'evento, parte del Sustainability Induction Program, ha visto come keynote speaker Rose Cartolari, presidente del comitato esecutivo di European Women on Boards e parte del board della rivista DiverCity, la prima rivista europea incentrata su diversità, inclusione ed equità. Inoltre, membro attivo del Forbes Coaches Council, impegnata a livello internazionale su temi legati alla strategia di leadership, alla trasformazione e al cambiamento culturale.

SUPERABILITIES AT IGT ITALY

- Nel mese di marzo, l'EIG SuperAbilities ha celebrato il quarto compleanno con l'evento virtuale "Viaggio nel mondo del possibile" con la partecipazione dell'atleta paraolimpico, formatore e coach Andrea Devicenzi. Fondatore dell'azienda DueDue srl, nonché autore del libro "Credere all'Impossibile", Devicenzi è un esempio di perseveranza e dedizione nel raggiugere gli obiettivi non solo sportivi, ma anche personali e lavorativi. Infatti, grazie allo sport, si è aggiunto valore all'importanza di fare squadra nella vita professionale come in quella privata e si sono evidenziati i benefici di approcciare gli eventi della vita in un'ottica possibilista.

- Nel mese di maggio, in occasione del Mental Health Awareness Month, l'EIG SuperAbilities Italy ha organizzato l'evento "Le conseguenze dell'insonnia sulla salute mentale" dedicato a tutta la popolazione aziendale. Con Luigi De Gennaro, Professore di psicobiologia, psicologia fisiologia e disturbi del sonno presso l'Università La Sapienza di Roma e autore di oltre 700 pubblicazioni in Italia e all'estero, si è parlato di sonno, dei suoi disturbi e di come siano in relazione con il benessere, imparando ad affrontarli e gestirli per prendersi cura di sé.

- Ad ottobre l'EIG SuperAbilities ha incontrat AISM con un evento pensato per superare i pregiudizi e conoscere meglio le testimonianze e le storie, spesso invisibili, di chi convive con la Sclerosi Multipla (SM). Esponenti di AISM sono stati invitati per raccontare cosa sia la SM e condividere la testimonianza di chi ci convive ogni giorno, esperienza utile a comprendere come rapportarsi alle malattie invisibili che condizionano la vita dei nostri colleghi/e.

- A dicembre, in occasione della Giornata Internazionale delle Persone con Disabilità, l'EIG SuperAbilities ha incontrato i creatori di WeGlad, l'app che permette di mappare le barriere architettoniche in qualsiasi città, ovunque ci si trovi, anche all'interno dei locali, per rendere i luoghi in cui si vive accessibili e quindi inclusivi. Un modo per contribuire a rendere la propria città a misura di ogni persona. Con questo incontro, l'EIG ha visto un'opportunità concreta di rendere reali e tangibili i propositi di rendere più inclusivi i luoghi in cui le persone vivono e lavorano.

- Ogni mese, attraverso i caffè e aperitivi virtuali, l'EIG SuperAbilities si riunisce per approfondire i temi legati alla disabilità e alle diversità, accrescendone la conoscenza e creando maggior consapevolezza e condivisione anche di storie di dipendenti, vissute in prima persona o come care giver. L'obiettivo è lavorare su una cultura aziendale ancora più inclusiva, che ponga attenzione alle persone e le valorizzi per la loro unicità, con spazi dedicati al confronto.

- Il progetto editoriale che ha coinvolto SuperAbilities: "Diversity and Inclusion - storie aziendali di successo", a cura di Mason & Partners, è dedicato alla condivisione di best practices e di storie aziendali in cui la DE&I è un asset strategico. All'interno del libro è presente una sezione dedicata all'EIG SuperAbilities di IGT in Italia, nella quale viene condivisa l'esperienza maturata da IGT raccontando cosa è stato fatto in questi quattro anni dalla nascita dell'EIG. Ne è nato uno straordinario racconto disponibile per tutti online, che ha consentito di rivivere le tappe del viaggio intrapreso da IGT nel mondo della disabilità, della diversità, dell'equità e dell'inclusione.

- Supporto alla Comunità: da sempre impegnato a sostenere le persone con disabilità e con fragilità, l'EIG ha svolto attività di volontariato sul territorio locale, per una Onlus che si occupa di bambini che hanno bisogno di cure ospedaliere, consentendo loro di vivere una dimensione diversa da quella dell'ospedale.

SuperAbilities at IGT Italy

VALORE D

valore D
LA DIVERSITÀ È POTENZA

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, sin dal 2017 IGT in Italia 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 (colleghe che lavorano in ambiti STEM) partecipano al progetto Ispiring Girls 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.

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 di coinvolgimento e motivazione si traduce in un prezioso investimento, presupposto 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.

IGT ha lavorato per identificare azioni e competenze necessarie ad affrontare l'evoluzione delle 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 idonei ad individuare nuovi obiettivi e coadiuvare i vari team durante questo periodo complesso.

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.
Il processo si compone dei seguenti step:

1. Definizione e condivisione degli obiettivi con il manager di riferimento;
2. Discussione del Piano di Sviluppo Individuale (Individual Development Plan - IDP) tra manager e collaboratore;
3. Incontri mensili strutturati (monthly check-in) tra manager e collaboratore che garantiscono feedback e allineamento continui;
4. Auto valutazione del dipendente sugli obiettivi lavorativi e sulle compentenze;
5. Valutazione preliminare delle performance, del potenziale e dei Talent Flags da parte del Manager;
6. Calibrazione;
7. Restituzione del feedback al collaboratore;
8. Presa visione del dipendente.

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.

A livello globale, IGT definisce le iniziative per tutta l'organizzazione, sulla base degli obiettivi e

delle strategie di Talent Development, ad esempio proponendo iniziative formative dedicate al target manageriale o ad esigenze specifiche del business o di alcune fasce della popolazione aziendale.

Le iniziative di formazione e sviluppo a livello globale costituiscono un'opportunità per lo sviluppo delle competenze di tutti i dipendenti di IGT nel mondo; a queste iniziative si aggiungono quelle a livello locale per specifiche aree geografiche, come avviene per IGT in Italia. La combinazione di iniziative globali e locali rappresenta la massimizzazione delle opportunità di sviluppo professionale perché integra la strategia definita in ambito corporate per l'intera organizzazione e lo sviluppo delle esigenze specifiche su base geografica e organizzativa.

Iniziative di formazione a livello globale

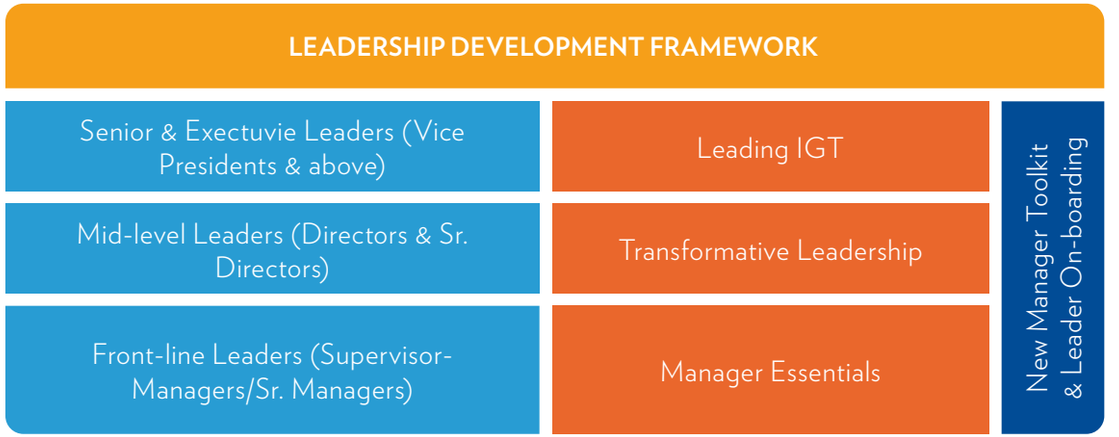
L'ambito delle competenze di leadership e manageriali rappresenta un'area di attenzione privilegiata per IGT. Ogni anno viene creato un nuovo catalogo formativo dedicato alla popolazione aziendale italiana, costruendo una proposta formativa che sia in linea con gli obiettivi aziendali e con le esigenze formative delle singole risorse e dei team di appartenenza.

Per quanto riguarda la formazione manageriale, a livello globale IGT propone un Leadership Framework, all'interno del quale sono stati strutturati diversi percorsi dedicati a livelli manageriali specifici:

- Leading IGT per Senior & Executive Leaders (Vice President e Sr Vice President), con l'obiettivo di supportare la direzione organizzativa e promuovere l'allineamento tra le business unit.
- Transformative Leadership, per Mid-level Leaders (Director e Sr Director), con la finalità di integrare le prospettive inter-funzionali e gestire la complessità.
- Manager Essentials, Front-line Leaders e nuovi manager, con l'obiettivo di fornire gli strumenti per sviluppare le capacità di gestione di team e progetti.

L'obiettivo formativo del programma è quello di condividere con tutti i manager IGT un set di competenze chiave, fornendo strumenti e modelli di facile applicazione pratica da poter utilizzare nell'attività lavorativa quotidiana e nella gestione dei team.

In particolare, il programma formativo Manager Essentials è finalizzato a sottolineare l'importanza del ruolo del manager all'interno di IGT, anche relativamente ai processi aziendali core, e potenziare le competenze di base. Nel 2023 sono state erogate sei sessioni in lingua italiana che hanno coinvolto più di 120 manager. La possibilità d'interagire con altri colleghi è stato l'aspetto maggiormente apprezzato. Infatti, il confronto ha aperto la possibilità allo scambio di best practice e alla condivisione di esperienze di gestione di team e/o di risorse, aumentando nel complesso il livello



di consapevolezza relativo al ruolo di manager e alla sua importanza.

La formazione obbligatoria, naturalmente, assume un'importanza fondamentale con l'assegnazione di corsi su tematiche trasversali talvolta legate ad allineamenti formativi dettati dalle normative internazionali. I principali temi trattati, in tal senso, sono la sicurezza informatica, il codice di condotta, l'harrassment, i diritti umani e la formazione DEI.

I corsi obbligatori sono somministrati tramite People Center e sono disponibili in diverse lingue, in modo da permettere la fruizione e l'esperienza di apprendimento a tutti i dipendenti.

Il contesto internazionale e multiculturale di IGT impone un'attenzione particolare alla formazione linguistica, con sessioni di formazione sulla lingua inglese che vengono messe a disposizione dal centro di competenza globale. Le esigenze sono mappate attraverso un'indagine annuale indirizzata a tutti i dipendenti del gruppo, che ha l'obiettivo di sondare:

- il bisogno formativo del singolo a fronte delle sfide professionali che deve affrontare (copertura di un ruolo esposto a livello internazionale, partecipazione a progetti internazionali, ecc.);
- il livello di conoscenza della lingua inglese già posseduto dal singolo;
- la stima del tempo di utilizzo nell'ambito della propria giornata lavorativa tipica.

La partecipazione alla survey e l'analisi delle relative risposte consentono di definire le priorità e assegnare le soluzioni di apprendimento più idonee per i dipendenti che risultano avere le maggiori

esigenze di sviluppo della competenza linguistica. Le soluzioni formative possono consistere in licenze di self-learning in piattaforma o in sessioni virtuali con docente, sempre da fruire tramite il supporto di una piattaforma di apprendimento online.

Oltre alle iniziative offerte dal centro di competenza globale, IGT intende permettere ai dipendenti di sviluppare le proprie competenze anche in modo totalmente autonomo e auto-diretto affinché possano essere integrate quelle esigenze formative inespresse che il singolo ritiene comunque di voler mettere a frutto e migliorare nel tempo, alle esigenze rilevate e indirizzate dagli esperti. Per questo, sono disponibili varie piattaforme di self learning ricche di contenuti e opportunità di apprendimento, come:

- Udemy: più di 19.000 video-corsi online con nuovi contenuti realizzati e aggiunti settimanalmente;
- Harvard Manage Mentor: oltre 300 video e percorsi sulle competenze manageriali, a cura dell'Università di Harvard;
- Brainstorm: piattaforma di Formazione online sui tool della suite Microsoft.

Nel corso del 2023, IGT ha continuato il programma formativo Ignite Inclusion iniziato nel 2022 a supporto dei seguenti obiettivi:

- Rafforzare la cultura della DEI in Azienda;
- Massimizzare l'efficacia nel reclutamento e nella fidelizzazione dei dipendenti;
- Aumentare lo spirito di innovazione e il potenziale creativo per i prodotti e processi IGT;
- Incrementare la quota di mercato;
- Migliorare la reputazione aziendale.

Il progetto ha coinvolto tutti i dipendenti e si è concentrato su tre tematiche, di seguito indicate:

- Minus the Bias: Prendersi la responsabilità dei propri pregiudizi inconsci in modo che non prendano il sopravvento. Questi pregiudizi, presenti in ogni persona, rappresentano un prezioso filtro per interpretare il mondo, ma esistono delle tecniche per imparare a riconoscerli per quello che sono e impedire che influenzino negativamente le decisioni.
- Cultural Explorer: la diversità culturale può rendere ogni persona creativa ed efficace nel problem solving, ma solo superando insieme le proprie differenze.
- Building Bridges: è responsabilità di ogni persona opporsi agli episodi di esclusione, in modo da rendere l'ambiente più inclusivo.

La formazione in IGT garantisce l'inclusione, ma allo stesso tempo tiene conto della diversità del singolo e della necessità di riconoscerne e valorizzarne le specificità.

IGT attribuisce una grande importanza al benessere psicofisico dei dipendenti; per questo motivo, si impegna nella valutazione dei rischi fisici e psicosociali che potrebbero interessare l'individuo nel contesto lavorativo relativamente alla violenza e alle molestie. L'attenzione si rivolge ad ogni genere di violenza e, in particolar modo, alla prevenzione di casi di molestia (harassment), inteso come comportamento caratterizzato da richieste insistenti, messaggi, telefonate o qualsiasi contatto indebito causa di fastidio e preoccupazione da parte di chi subisce l'evento, e bullismo (bullying). IGT organizza corsi e-learning fruibili da tutti i dipendenti e disponibili in diverse lingue, al fine di sensibilizzare le persone su questi temi ed evitarne la diffusione come comportamento in azienda.

Iniziative di formazione a livello locale

In Italia, IGT si impegna con cadenza annuale nella raccolta dei fabbisogni formativi di tutte le sue persone, tramite un processo strutturato e inclusivo. In linea con la strategia globale, nel 2023 IGT ha erogato in Italia 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.

Il catalogo formativo dedica grande attenzione allo sviluppo di tutte le competenze, cercando ogni anno di aggiornarsi sulla base, da una parte degli obiettivi aziendali e dall'altra sull'innovazione, con l'intento di integrare il più possibile obiettivi aziendali e strategia formativa. Il catalogo propone percorsi organizzati per tipologia di competenze (hard, soft, digitali, trasversali) che variano da un livello base ad un livello avanzato, garantendo un'offerta formativa che sia quanto più completa per ogni livello di seniority presente in azienda, oltre a corsi e percorsi dedicati a target specifici, come ad esempio quello dedicato ai manager.

Il processo di raccolta fabbisogni viene avviato ad inizio anno e prevede come primo step l'incontro da parte del Team Leadership & Learning con i leader di ciascun'area, un'importante occasione di confronto mirato a massimizzare l'efficacia della formazione e un momento di condivisione durante il quale il team Leadership & Learning presenta ai leader il catalogo formativo proposto per il nuovo anno.

In seguito, a ciascun manager viene richiesto di indicare la formazione necessaria per le persone che gestisce tramite uno strumento digitale di compilazione. Il processo di raccolta fabbisogni permette a ciascun manager di richiedere un corso a priorità alta per ciascuna risorsa e un corso a priorità media. Nel corso dell'anno vengono effettuati puntuali momenti di verifica degli avanzamenti rispetto alla pianificazione e realizzazione delle iniziative formative a piano.

Il team Leadership & Learning garantisce, in particolare in fase di erogazione della formazione, grande attenzione e supporto alle necessità dei partecipanti, cercando di garantire una formazione che sia quanto più sostenibile in termini di compatibilità con le esigenze lavorative, fruibile coerentemente con le nuove modalità di

lavoro adottate da IGT e con le scelte del singolo relativamente a questo tema. A questo scopo l'offerta formativa privilegia la modalità di fruizione virtuale (sincrona o in e-learning), oltre che una modulazione degli orari delle sessioni formative più flessibili ed in linea con le nuove modalità di lavoro.

La formazione erogata e i programmi di sviluppo professionale proposti mantengono fermo l'obiettivo di migliorare le competenze necessarie per mantenere la posizione di leadership sul mercato, per condurre progetti e iniziative finalizzati a favorire diversità e inclusione, per garantire le pari opportunità di genere e, più in generale, garantendo il rispetto dei diritti umani. Nel 2023 sono state proposte a catalogo sei aree di apprendimento: Cross Skills, Office & Presentation Skills, Project management academy, Digital & Future skills, English Training e Hard&Tech skills.

L' ambito delle iniziative a potenziamento delle capacità manageriali e di leadership si sviluppa sul perimetro italiano non solo con la traduzione del programma globale a beneficio dei dipendenti italiani, ma in un'ottica di adattamento e perfezionamento definito sulla base di peculiarità di processo e organizzative.

Ne è un esempio il programma Manager Essentials che viene sviluppato per i dipendenti italiani in modo dedicato, in lingua italiana, e in applicazione di tool e contenuti peculiari che tengono conto della specificità del contesto. Questo programma, negli anni, ha visto la partecipazione di centinaia di manager o neo-manager e accompagna i gestori di persone all'interno di un percorso di sviluppo che privilegia il dialogo, l'apertura e la valorizzazione delle diversità all'interno dei team.

Oltre alle iniziative formative che si svolgono durante l'anno in risposta alle esigenze raccolte, nel 2023 sono stati realizzati programmi specifici, quali il Sutainability Induction program, la Digital Academy e le Palestre Relazionali.

Il Sustainability Induction program, rivolto all'intera popolazione aziendale, ha l'obiettivo di aumentare la consapevolezza rispetto alle tematiche legate all'impegno di IGT sul fronte della sostenibilità, partendo dall'analisi dei macro-trend per poi calarsi su temi specifici e nella realtà di IGT. Da settembre a dicembre 2023 sono stati organizzati quattro incontri ad ognuno dei quali hanno partecipato, in media, 250 persone:

- Settembre: "Megatrend e Principi della Sostenibilità" - keynote speaker Enrico Giovannini, Economista, già Ministro delle infrastrutture e della mobilità sostenibili;
- Ottobre: "Il valore della sostenibilità in IGT", a cura del Sustainability team con la partecipazione di contributori interni;
- Novembre: "Empowerment Femminile: creare valore per il futuro", keynote speaker Rose Cartolari, presidente del comitato esecutivo di European Women on Boards, membro attivo del Forbes Coaches Council e parte del board della rivista DiverCity, la prima rivista europea incentrata su diversità, inclusione ed equità;
- Dicembre: "La sostenibilità ambientale nella strategia di IGT", a cura del Sustainability Team con la partecipazione di contributori interni.

La Digital Academy consente di sviluppare il mindset e le competenze digitali in tutta la business unit Global Lottery, quindi l'obiettivo è di cogliere le opportunità della trasformazione digitale e far leva sulle tecnologie emergenti per trasformare e potenziare processi e capacità. Lo sviluppo delle competenze è garantito da un percorso di apprendimento di ampio respiro e differenziato rispetto ai target aziendali e alle conoscenze pregresse dei partecipanti. L'iniziativa formativa, attraverso tre differenti filoni (Digital Empowerment Program, Masterclass Program, Leadership Program) ha visto il coinvolgimento di circa 350 collaboratori in tutta Global Lottery (di cui circa 80 italiani). Ogni filone ha visto il coinvolgimento di nove speaker internazionali che, attraverso condivisioni di best practice e case histories, hanno toccato tematiche centrali relative alla Digital Transformation e suggerito come questa possa essere sfruttata per promuovere lo sviluppo del business.

IGT Lottery organizza iniziative dedicate allo sviluppo dei propri talenti e del loro pieno potenziale anche a livello locale, ad integrazione delle iniziative a livello globale. In questa cornice, si inserisce il progetto Palestre Relazionali, dedicato ad un target selezionato di talenti coinvolti in qualità di "pionieri". L'iniziativa, organizzata nel 2023 in partnership con ELIS, ha l'obiettivo di trasformare il lavoro in un'occasione per sviluppare relazioni di fiducia e knowledge sharing. La palestra relazionale, quindi, diventa la terza alternativa di luogo di lavoro oltre a casa e ufficio, uno spazio in grado di favorire lo scambio e l'integrazione tra pionieri.

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 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.

Tutti i dipendenti del gruppo IGT in Italia sono coperti da accordi di contrattazione collettiva del settore commercio ("Terziario, Distribuzione e Servizi"), ad eccezione dei dipendenti dell'azienda PCC Giochi e Servizi, per i quali il contratto di riferimento è quello Grafici, Editoriali Industria.

Il programma Spotlight, dedicato ai riconoscimenti aziendali, nel 2023 è stato rinnovato ritornando ad essere un programma basato su riconoscimenti di natura economica. Sono stati introdotti due tipi di

riconoscimenti:

- Un riconoscimento "peer to peer", in cui si può assegnare a qualsiasi collega un riconoscimento economico di importo ridotto, premiando un particolare contributo che abbia incarnato uno dei valori aziendali e che sia andato oltre le responsabilità delle attività di competenza;
- Un riconoscimento "Manager to employee", che prevede l'assegnazione di importi più consistenti da parte del responsabile ad una persona del proprio team. Le ragioni sono le medesime del riconoscimento peer to peer ma devono aver portato anche un beneficio tangibile all'azienda in termini di miglioramento dei processi, riduzione dei costi o incremento dei ricavi. L'assegnazione di un riconoscimento di questa tipologia per un dipendente al di fuori del proprio team può essere richiesta al responsabile della risorsa stessa .

Annualmente viene erogato a tutti i dipendenti con figli in età infantile un contributo annuale per ogni figlio che frequenti la scuola dell'infanzia. È prevista la possibilità di fruire di 15 ore annue di permesso non retribuito per l'inserimento di un figlio al nido o alla scuola materna, oltre a 18 ore di permesso per visite mediche specialistiche. Inoltre, nel caso in cui si renda necessario il trasferimento ad un'altra città per motivi di lavoro, le spese di trasloco e parte dell'affitto saranno a carico dell'Azienda.

AIUTIAMO I NOSTRI FIGLI A PROGETTARE IL LORO FUTURO

FUTURELY

Nel mese di novembre, con lo scopo di fornire supporto alle persone nella loro quotidianità non solo lavorativa, ma anche personale, IGT in Italia ha messo a disposizione dei dipendenti genitori un servizio dedicato ai figli dai 15 ai 19 anni e/o a quelli di età compresa tra i 12 ed i 14 anni, chiamati a scegliere un percorso di studi superiori. Futurely è la piattaforma di orientamento che propone un percorso digitale di esercizi interattivi, video ed incontri con professionisti del mondo del lavoro, per vivere un'esperienza guidata verso la conoscenza di sé e la scoperta d'inclinazioni, attitudini e competenze.

Il percorso, strutturato in step settimanali progressivi che possono essere affrontati in qualunque momento e da qualsiasi dispositivo, è stato sviluppato da studentesse italiane laureate ad Harvard Business School, MIT, Politecnico di Milano, Università Bocconi, con il supporto di esperti dell'orientamento e professori delle migliori scuole d'Italia.

Nel 2023 al percorso di orientamento hanno aderito 71 ragazzi. Di questi, 20 hanno completato il percorso dalle medie alle superiori e 51 hanno raggiunto il mondo Universitario.

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]. Negli anni è stato constatato il particolare gradimento da parte del personale che aderisce, ormai nell'ampia maggioranza, alla polizza sanitaria integrativa aziendale, il cui costo è sostenuto al 75% dal datore di lavoro e consente l'estensione di particolari categorie di spesa, nonchè l'inclusione dei familiari purchè inclusi nello stato di famiglia.
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 estra-professionali ed un contributo per la previdenza complementare integrativa.

Tra le misure aggiuntive a supporto del welfare dei dipendenti sono previste:

- l'integrazione al 100% della retribuzione per i primi 4 mesi di maternità obbligatoria;
- la concessione di un giorno aggiuntivo di congedo parentale per i papà e di permessi illimitati per lo svolgimento degli esami;
- il versamento al fondo di previdenza complementare di categoria di un contributivo aziendale del 2.1% dell'imponibile TFR qualora il dipendente versi un contributo minimo (0.55% dell'imponibile previdenziale) in aggiunta al TFR;
- il caricamento di un credito welfare spendibile in molteplici attività tra cui quelle di assistenza dei famigliari, istruzione e formazione;
- l'erogazione di un buono regalo, durante le festività natalizie, per tutti i figli minori di 12 anni.

[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*

LE FERIE SOLIDALI COME MEZZO PER AIUTARSI TRA COLLEGHI

In IGT è possibile donare le ferie maturate, cioè un numero di giorni di ferie liberamente scelto dai donatori entro i parametri consentiti dalla legge, a colleghi-genitori di minori che necessitino di cure costanti a causa di particolari condizioni di salute. Dal 1° gennaio 2023, al termine di ciascun anno, gli eventuali residui di giornate accantonate non utilizzate come ferie solidali saranno convertiti in importi monetari (maggiorati del 5% a titolo di contributo aziendale) da donare ad associazioni benefiche individuate di anno in anno dall'Azienda.

Tra le iniziative del 2023:

- l'Azienda ha attivato in forma sperimentale una copertura assicurativa locale relativa ad un servizio di telemedicina che offre la possibilità di ricevere assistenza medica specialistica da remoto;
- il budget welfare individuale ha avuto un incremento di 150€, passando da 350€ a 500€;
- con l'iniziativa Welfare Day i dipendenti hanno potuto incontrare presso la sede IGT tutti i fornitori di benefit, approfondendo tematiche di interesse individuale;
- a supporto dell'iniziativa Welfare Day, è stata inaugurata una sezione della intranet dedicata ai repository benefit, in cui i dipendenti possono trovare documenti, link e informazioni relativi ai benefit attivi in azienda;
- È stato avviato un progetto finalizzato a creare una maggiore consapevolezza del proprio intero pacchetto retributivo, inclusivo dei benefit.

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.

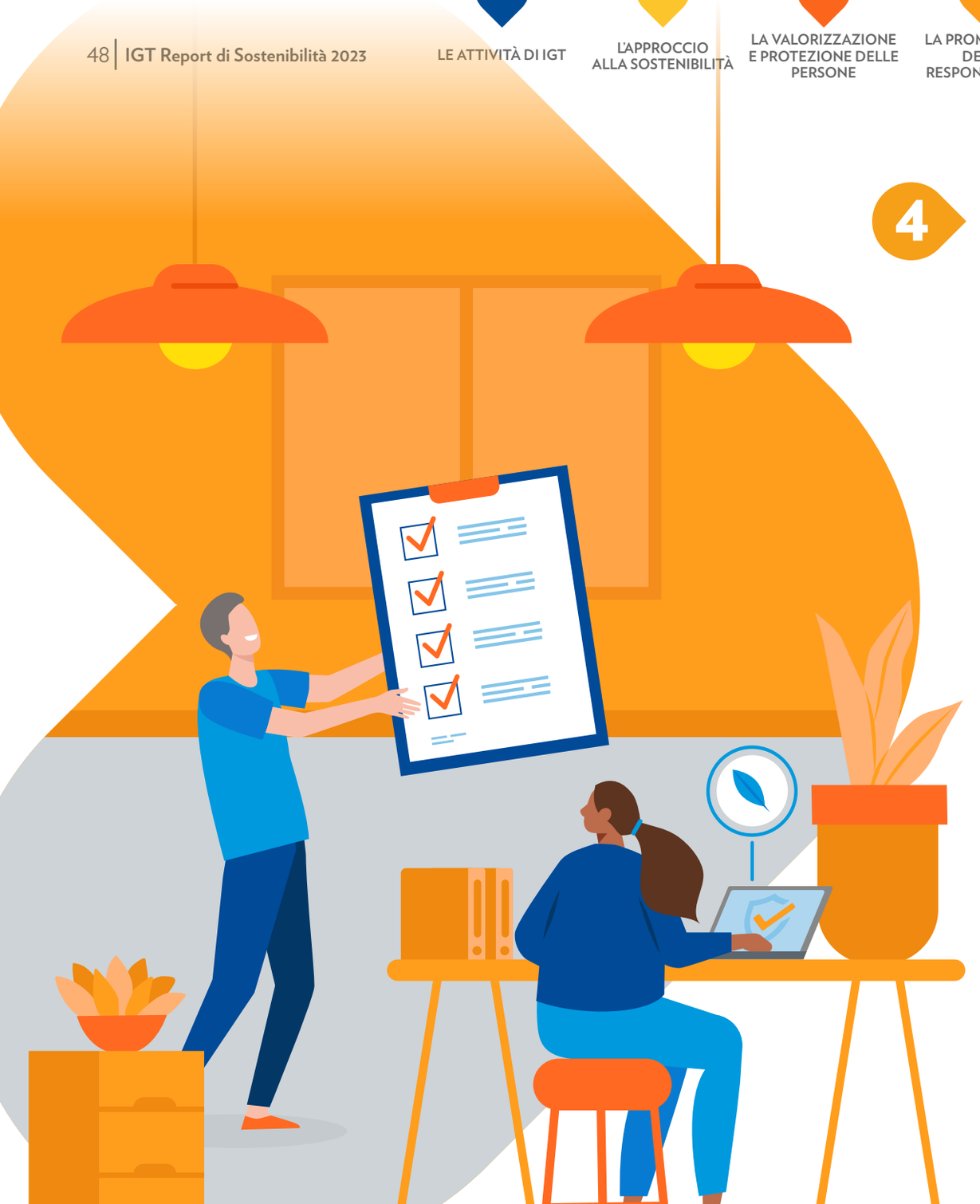
La soddisfazione delle nostre persone

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 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. L'indagine, condotta alla fine del 2022, consiste nell'analisi di circa 50 indicatori a copertura di circa 15 categorie relative a, per esempio, comunicazione, inclusione, crescita e sviluppo. 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.

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 dell'engagement 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.



4 La Promozione della Responsabilità

La fiducia di giocatori e clienti 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 di tutti i portatori di interesse. La sostenibilità nel settore dei giochi regolamentati, invece, si esprime attraverso la promozione di un ambiente di gioco positivo, con l'ambizione di offrire un gioco divertente per tutti.

Il Codice di Condotta e le Policy interne Antitrust e Anti-Corruzione ed Etica, garantiscono che le attività siano svolte secondo i più alti standard di servizio e responsabilità previsti dalla vigente legislazione italiana. Le misure di prevenzione, protezione e contrasto, garantiscono l'adeguato trattamento dei dati personali, la massima protezione dalle minacce informatiche e un'elevata capacità di prevenzione e contrasto alle frodi.

L'impegno di IGT in Italia nel tutelare e supportare il giocatore passa attraverso la promozione di un ambiente di gioco consapevole e legato agli aspetti positivi dell'esperienza ludica quali divertimento, svago e socializzazione.

A partire dal 2007, anticipando la raccomandazione della Commissione Europea del 2014 e la successiva normativa nazionale, IGT in Italia si occupa concretamente di Gioco Responsabile attraverso lo sviluppo di iniziative e misure per la tutela del giocatore.

La Promozione della Responsabilità

Nell'ambito del Piano di Sostenibilità, la promozione della responsabilità rappresenta un pilastro di particolare importanza poiché direttamente attinente al core business dell'Azienda e componente fondamentale della reputazione di partner credibile e affidabile che IGT ha saputo meritarsi nel tempo. Per IGT in Italia, la sostenibilità nel settore dei giochi regolamentati si esprime attraverso la promozione di un ambiente di gioco positivo, attraverso la collaborazione con i rivenditori e gli enti regolatori e concessori, con l'ambizione di offrire un gioco divertente per tutti.

Gli obiettivi strategici a sostegno di questa ambizione identificano, da un lato, la necessità di assicurare i più alti livelli di sicurezza e qualità di prodotti e servizi, mettendo sempre al centro i principi di protezione dei dati e della privacy; dall'altro lato, la protezione del giocatore, rafforzando comportamenti e convinzioni positive e operando direttamente su prodotti e servizi con la promozione di strumenti per prevenire il gioco problematico, anche attraverso relazioni trasparenti con giocatori, regolatori, istituti di ricerca e gruppi di supporto.

Nel corso del 2023 l'obiettivo principale è stato "Lo sviluppo di un corso aggiornato di formazione destinato ai team di prodotto, incentrato sul Gioco Responsabile a tutela del giorcatore e sviluppato in base a modelli e standard riconosciuti", e i risultati ottenuti nel corso dell'anno testimoniano l'ampio raggiungimento di questo obiettivo, come evidenziato nel capitolo e identificato da una bandiera a due punte.

In qualità di leader italiano nel settore delle lotterie, 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.

Attraverso l'adozione di adeguate procedure e policy aziendali, del Codice di Condotta, di modelli organizzativi e di governance, di linee guida e best practice, IGT garantisce il corretto esercizio delle proprie attività a tutela di clienti, dipendenti, giocatori, fornitori nonché a protezione dell'ambiente, e mira a prevenire e/o mitigare gli impatti potenzialmente negativi collegabili alle attività aziendali e alla catena del valore. Per esempio, per prevenire comportamenti fraudolenti, corruttivi o anticoncorrenziali in grado di generare impatti negativi sul sistema economico, IGT si assicura costantemente che tutti i dipendenti e i fornitori rispettino i più alti standard etici. Analogamente, IGT implementa attività di controllo e prevenzione sulla sicurezza informatica al fine di scongiurare eventuali perdite e/o violazioni di dati e informazioni confidenziali, garantendo al contempo la continuità aziendale contro ogni interruzione di servizio.

Assicurare la conformità normativa e contrastare comportamenti potenzialmente fraudolenti sono obiettivi fondamentali di IGT, per i quali vengono orientate tutte le attività aziendali e le politiche interne, sia a livello nazionale che globale, compreso il rispetto del Codice di Condotta e l'attuazione di misure antiriciclaggio e anticorruzione. Inoltre, la progettazione e l'offerta di prodotti di gioco integri e a prova di manomissione consentono a IGT di salvaguardare la salute e la sicurezza dei giocatori.

IGT ha stabilito un processo di risk management finalizzato a garantire un'adeguata comprensione di quei rischi che possano ostacolare il raggiungimento di obiettivi strategici, finanziari e operativi. Mantenere intatta la fiducia di clienti e giocatori è il principale obiettivo delle politiche interne dell'Azienda.

L'impegno costante a promuovere il Gioco Responsabile rappresenta un elemento totalmente integrato nel core business dell'Azienda e in tutti i suoi prodotti offerti. Questo impegno si manifesta attraverso numerose collaborazioni con autorità ed enti di ricerca. Inoltre, IGT si impegna a scoraggiare comportamenti di gioco problematico a beneficio di tutti i giocatori e in particolar modo delle categorie di giocatori più vulnerabili, mediante specifiche campagne di comunicazione e informazione sui prodotti di gioco.

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.

Conformità normativa e Codice di Condotta

La reputazione di IGT in qualità di fornitore serio e responsabile di prodotti e servizi per le lotterie è la chiave del successo. IGT svolge con onestà, correttezza e buona fede tutte le attività aziendali e gestisce i rapporti con rappresentanti del Governo, clienti e terze parti, 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 e ad impegnarsi a rispettarlo.

CODICE DI CONDOTTA

Il Codice di Condotta aziendale, applicabile a tutti i dipendenti, consulenti, partner commerciali e terze parti di IGT, è redatto in modo da soddisfare tutti i requisiti di legge derivanti dalla quotazione in borsa della capo gruppo e tutti gli aspetti legali, sociali e culturali tipici di un Gruppo attivo a livello globale. Il Codice di Condotta, ispirandosi al principio della responsabilità, individua i comportamenti corretti che ciascuno deve tenere al fine di agire secondo i principi e valori a cui IGT si ispira. In particolare, il Codice di Condotta rappresenta una guida per agire in modo legale, etico e responsabile, stigmatizzando comportamenti come la corruzione, la concorrenza sleale e la discriminazione.

Le numerose certificazioni di qualità ISO e World Lottery Association (WLA) ottenute da IGT assicurano che procedure aziendali e servizi agli stakeholder siano appropriati e sottoposti ad un processo di miglioramento continuo.

Inoltre, in Italia IGT ha adottato un modello di organizzazione e gestione conforme al D. Lgs. n. 231/2001 (c.d. "Modello 231") che disciplina la responsabilità amministrativa delle persone giuridiche per i reati commessi dai soggetti apicali, 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 e 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 in ambito 231 per identificare le attività sensibili a rischio reato, la definizione di processi e procedure al fine di prevenire la commissione dei reati presupposto, l'identificazione di un Organo di Vigilanza 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 "Modello 231" stesso. IGT assicura una costante attività di monitoraggio delle novità organizzative e normative in ambito 231 effettuando aggiornamenti periodici dei Modelli 231 di tutte le società del Gruppo a cui fa seguire l'erogazione di nuova formazione a tutto il personale dipendente.

Anticorruzione ed Etica

IGT opera in un settore altamente 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.

IGT, nel pieno rispetto della vigente normativa locale ed attraverso la Policy Anticorruzione ed Etica (ACE) ed il Codice di Condotta, contrasta la corruzione in tutte le sue forme e manifestazioni, a favore di qualunque soggetto, pubblico o privato.

IGT richiede a tutti i dipendenti di completare la formazione sull'anticorruzione almeno una volta all'anno. Nel corso del 2023, il 100% dei dipendenti ha completato la formazione on line e tutto il management ha partecipato a specifiche sessioni formative organizzate in aula.

UNA PROCEDURA DI SEGNALAZIONE DELLE IRREGOLARITÀ APERTA A TUTTI

IGT applica a livello locale la procedura di "Segnalazioni Whistleblowing" che, in linea con il nuovo Dlgs. 24/2023 e con la Whistleblower Policy, incoraggia 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 segnalarli all'organizzazione attraverso la piattaforma "Integrity Line" o gli altri canali di comunicazione predisposti, anche anonimi. La policy – in conformità con le normative – prevede espresse misure a tutela della riservatezza della segnalazione ed espliciti divieti di ritorsione nei confronti del segnalante.

POLITICA AZIENDALE ANTI-TRUST

IGT è chiamata al rispetto della Policy Global Antitrust, avente ad oggetto la corretta gestione ai fini antitrust dei rapporti con i concorrenti, distributori, clienti e fornitori. La materia Antitrust, e in particolare la normativa Europea applicabile, sono stati oggetto di apposita formazione online per tutti i dipendenti.

CONTRATTUALIZZAZIONE E MONITORAGGIO DELLE TERZE PARTI

IGT in Italia dedica la massima attenzione alle tematiche relative ai rischi reputazionali con particolare riferimento alla contrattualizzazione e conseguente monitoraggio delle terze parti: fornitori, Punti Vendita, agenti, etc. Nel relazionarsi con le terze parti, IGT ha adottato un processo di valutazione del rischio molto stringente e legato al presidio del rischio reputazionale, caratterizzato dalle seguenti fasi:

- valutazione del rischio dei Punti Vendita da contrattualizzare, contrattualizzati e in monitoraggio;
- valutazione del rischio per i fornitori, partner commerciali, destinatari di liberalità, candidati al profilo di agente in fase di qualificazione;
- gestione degli alert provenienti da fonti esterne e centrali di rischio esterne accreditate.

Tali controlli sono finalizzati a valutare i requisiti di rispettabilità e di onorabilità dei soggetti giuridici e delle persone fisiche che rivestono un ruolo rilevante nell'organizzazione dell'ente richiedente la contrattualizzazione con l'Azienda.

In qualità di leader mondiale del gioco, IGT ha la responsabilità di proteggere i propri clienti, dipendenti, giocatori, fornitori e l'ambiente. L'Azienda ha implementato una serie di politiche e procedure volte a garantire lo svolgimento del lavoro in modo etico e corretto.

Christopher Spears
IGT EVP & General Counsel

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, giocatori, Punti Vendita, nonché le soluzioni di Information Technology (IT) e 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.

Enterprise Risk Management (ERM)

IGT è consapevole di dover affrontare una serie di rischi che potrebbero influenzare l'esito della propria strategia di business; per questo, si impegna a controllare e minimizzare l'impatto di tali rischi e massimizzare le opportunità che ne possono derivare. ERM è una disciplina che affronta la gestione dei rischi in modo strategico e olistico dal punto di vista dell'intera organizzazione, comprendendo tutto lo spettro dei rischi – interni ed esterni – e gestendoli come un portafoglio di rischi correlati. I rischi sono quindi valutati in base all'impatto e alla probabilità secondo una prospettiva finanziaria, normativa e reputazionale.

Nell'ambito del processo ERM, IGT in Italia adotta un Sistema di Controlli Interni e Gestione dei Rischi (SCIGR) integrato, costituito da un insieme di regole, processi, procedure e strutture organizzative, finalizzato all'efficace identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi. L'attività di gestione degli incidenti operativi, inoltre, garantisce l'identificazione, la valutazione e il trattamento degli Incidenti che hanno avuto o che potrebbero avere avuto ripercussioni sull'operatività dei processi, sui sistemi informativi, sui livelli di sicurezza o sulla reputazione aziendale. L'obiettivo della gestione degli incidenti operativi è il ripristino della corretta operatività delle attività, anche attraverso la pianificazione di azioni di trattamento idonee ad evitare il ripetersi dell'evento.

RESPONSABILITÀ PER I RISCHI ENVIRONMENTAL, SOCIAL AND GOVERNANCE (ESG)

IGT è tenuta a soddisfare le aspettative degli stakeholder in merito ai rischi ESG. È un dato di fatto che gli stakeholder richiedano maggiore responsabilità aziendale, trasparenza e sostenibilità, desiderando conoscere quale impatto le organizzazioni abbiano sull'ambiente, come stiano trattando i propri dipendenti e le comunità e se stiano conducendo le proprie attività in modo etico. Nel 2023 è stata condotta un'attività di valutazione dei rischi con l'obiettivo di identificare e affrontare possibili rischi ESG. I processi sono quindi stati oggetto di analisi ed elencati per priorità, considerando la relazione tra temi materiali e obiettivi strategici di sostenibilità. Inoltre, è stato aggiornato l'inventario dei rischi con la definizione degli impatti ESG per eventi di rischio esistenti.

Il Comitato Rischi e Sicurezza di IGT in Italia è composto dai responsabili di business delle funzioni strategiche aziendali; ha funzioni propositive e consultive su questioni di particolare delicatezza o strategicamente rilevanti che richiedano decisioni sulla prevenzione e gestione di rischi specifici, sulla struttura organizzativa, sui processi e sistemi aziendali. In particolare, il Comitato suggerisce specifiche proposte per la gestione di eventi critici eccezionali, analizza gli incidenti significativi e identifica i requisiti necessari per i sistemi di gestione riguardanti la sicurezza delle informazioni, salute e sicurezza fisica, energia e questioni ambientali.

Al Comitato Rischi e Sicurezza vengono trasmesse le eventuali informazioni relative alle questioni più critiche emerse dagli audit sulla conformità normativa ai sensi del D. Lgs. 231/01, sulla conformità relativa alla privacy, sulla sicurezza finanziaria e sulle condizioni per l'ottenimento o rinnovo delle certificazioni. Inoltre, al Comitato vengono inviate una serie di informazioni relative agli indicatori di frode per successiva analisi. Dal 2022, il Comitato ha una sezione dedicata all'innovazione di processi e/o prodotti che riporta la relativa valutazione dei rischi da parte delle funzioni specialistiche.
Ogni dipendente è tenuto a segnalare eventuali rischi nel corso delle attività di valutazione e, in particolare, nella fase di identificazione rischi. Inoltre, in caso di incidenti operativi, i dipendenti devono segnalarli alla funzione di Risk Management per permettere di stabilirne le cause e quantificarne l'impatto, quindi per rafforzare i controlli.

La funzione di Risk Management collabora attivamente con i risk owner nelle varie attività (per esempio, nell'identificazione e valutazione rischi, gestione incidenti, identificazione rischi e valutazione dei controlli nei nuovi progetti). In queste aree, ogni contributo viene analizzato ed eventualmente applicato per migliorare le pratiche di gestione rischi. In particolare, le attività di valutazione rischi sono condotte usando un approccio bottom-up con lo scopo di conoscere in profondità i processi per identificare potenziali eventi di rischio e, soprattutto, per verificare l'efficacia dei relativi controlli, eventualmente identificando specifici piani di mitigazione condivisi con i risk owner.

Protezione dei dati personali

Il diritto alla protezione dei dati personali è il diritto di ogni individuo a pretendere che i propri dati personali siano raccolti e trattati da terze parti nel pieno rispetto delle regole e dei principi previsti dalle leggi in materia, emanate sia dall'Unione Europea che dai singoli Stati nazionali, nonché 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.

IGT in Italia è un'organizzazione "data-centric", che tratta dati personali B2C e B2B su larga scala, quali dati di giocatori, di clienti/consumatori, di dipendenti e di rivenditori. In tale contesto, le attività di protezione dei dati personali si sono ulteriormente evolute nel 2023 per rispondere alle nuove sfide derivanti dallo sviluppo delle tecnologie e del contesto socioeconomico ed ambientale.

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.

Le Funzioni aziendali Legal Privacy e Data Protection Officer, Compliance, Sicurezza e IT, unitamente alle funzioni di business, sono costantemente impegnate a fronteggiare numerose sfide in merito alla gestione dei dati personali e ad assicurare la completa conformità delle attività di trattamento al GDPR e alla normativa di attuazione nonché ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

MODELLO DI GRUPPO PER LA DATA PROTECTION & PRIVACY

7 PUNTO DI CONTATTO — Autorità; Clienti

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

2 PIATTAFORMA UNICA PER LA GESTIONE DEL PROGRAMMA DATA PROTECTION AND 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, TERZE PARTI

Il Modello di Governance per la Data Protection & Privacy adottato consente ad IGT di governare 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 d'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 e 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 e organizzative più adeguate:

- 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 rispettino i requisiti privacy definiti;
- Verifica e collaudo: verificare che i requisiti di privacy definiti siano stati correttamente realizzati e soddisfino le aspettative e le esigenze degli stakeholder.

Per continuare ad assicurare un'adeguata preparazione del personale, il piano di formazione ha previsto l'utilizzo di una piattaforma di e-learning e l'offerta formativa ha proposto contenuti interdisciplinari rivolti a tutti i dipendenti in tema di Privacy e Sicurezza delle Informazioni e un'ulteriore selezione di argomenti dedicati ai dipendenti che rivestono specifici Ruoli Privacy.

Il piano di protezione dei dati, in continuità con il 2022, continua a basarsi sulla regola delle "2 C": Controllo per rinforzare i modi in cui valutare i rischi e dimostrare la conformità normativa, e Cultura per promuovere la consapevolezza e responsabilizzare sull'importanza della protezione dei dati.

I principi chiave che guidano il piano di protezione dei dati comprendono:

- L'affermazione dell'interesse generale ad assicurare il rispetto del GDPR;
- La promozione della protezione dei dati personali come un diritto fondamentale e una componente essenziale della fiducia verso l'Azienda;
- Un approccio "human-centric" e "data-driven";
- L'impegno a vigilare su tecnologie e aree organizzative che presentino maggiori rischi o impatti;
- La volontà di comprendere le necessità degli stakeholder, affinché siano raggiunte delle soluzioni pragmatiche perseguendo efficienza e semplificazione.

Nel 2023 sono stati raggiunti tre obiettivi strategici inerenti alla protezione dei dati personali:

- Ottimizzazione della data retention, ossia del "fine ciclo di vita" dei dati personali, in linea con il principio di limitazione della conservazione del GDPR;
- Avvio delle attività finalizzate all' evoluzione del modello di governance di Data Protection & Privacy in linea con il mutato contesto organizzativo;
- Valutazione di Prontezza (Readiness Assessment) volta a verificare il livello di preparazione della società rispetto ai requisiti necessari per l'ottenimento della certificazione ISO 27701 (Gestione delle informazioni sulla privacy). La società, alla luce dell'esito della Gap Analysis eseguita, ha ritenuto di confermare l'intenzione di avviare le attività propedeutiche al raggiungimento di quanto necessario ai fini della certificazione pianificata per il 2024.

IGT in Italia mantiene un sistema di monitoraggio dei fornitori che trattano dati personali dei clienti per conto dell'Azienda. A tal fine, nei contratti con i fornitori sono previste specifiche clausole sulla tutela dei dati personali e ai contratti viene allegata la nomina dei fornitori a Responsabili Esterni del trattamento dei dati ex art. 28 del GDPR. Specifiche clausole vengono inserite anche nei contratti con i fornitori che svolgono funzioni di Amministratori di Sistema (AdS) e in tal caso la nomina del fornitore a Responsabile Esterno del trattamento, allegata al contratto, contiene al suo interno anche le specifiche istruzioni per gli AdS ed il modello di lettera di designazione degli AdS, in linea con il Provvedimento del Garante del 27 novembre 2008 e s.m.i. Infine, IGT in Italia ha adottato procedure specifiche per gestire le richieste provenienti dagli interessati per esercitare i propri diritti, in modo da garantire un controllo efficace dell'intero processo.

Sicurezza informatica

IGT Lottery 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 a tutti i livelli costitutivi del 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: questo principio di sicurezza permette d'integrare le misure per la sicurezza e la conformità normativa sin dalle primissime fasi di

progettazione e sviluppo.

In un'ottica di miglioramento continuo, l'architettura di sicurezza di IGT in Italia è integrata dai 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 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 d'impatto e valutazione del 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 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 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 d'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 nascondano un comportamento fraudolento, per esempio mirate al furto di credenziali, oppure che utilizzino impropriamente loghi e marchi del gruppo che possano trarre in inganno i clienti.

CERTIFICAZIONI DI SICUREZZA

IGT Lottery 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 (ADM).

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 attua 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.

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.

Il costante aggiornamento sulle normative di riferimento, l'utilizzo delle nuove tecnologie e il contesto informatico in continua mutazione permettono a IGT d'integrare il processo di valutazione del Self Risk Assessment. Le azioni di miglioramento e i piani di sicurezza sono implementati in sinergia da tutto il personale IT Corporate Solutions, Global Infrastructure and Communications, che gestisce le iniziative di breve, medio e lungo termine, per raggiungere l'obiettivo comune di aumentare il livello di protezione delle informazioni aziendali.

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. Quelli adottati per la gestione della sicurezza delle informazioni, quindi, consentono il rispetto dei criteri di disponibilità, integrità e confidenzialità e spaziano dalla sicurezza logica degli accessi alla gestione del backup, dalla sicurezza della rete all'implementazione di piani di disaster recovery, passando per la gestione dei fault, il monitoraggio dei livelli di controllo e lo sviluppo sicuro del software.

IGT Lottery adotta un piano di miglioramento continuo che prevede costanti aggiornamenti tecnologici, assessment sulla conformità alle ultime normative di riferimento e formazione del proprio personale sulle modalità di gestione degli attacchi informatici in continua evoluzione.

IGT in Italia ha adottato un Sistema Normativo Integrato per la gestione di Policy e Procedure per l'area IT Corporate Solutions, Global Infrastructure and Communications, con l'obiettivo di descrivere i processi in atto e ottemperare alle normative di riferimento. Le procedure – aziendali e operative – coprono tutti gli ambiti di competenza del Chief Information Officer:

- Gestione della Sicurezza ICT, per la descrizione delle misure di sicurezza che IGT Lottery adotta per l'access management, il log management, l'incident handling, i Security Test e il Security Patch Management;
- Gestione e Manutenzione infrastrutture di Rete, per i processi di progettazione e capacity planning delle architetture di rete, l'installazione e la manutenzione di rack e apparati, il monitoraggio di risorse e servizi, la gestione dei guasti e la sicurezza del Network;
- Progettazione e coordinamento del delivery architetturale e infrastrutturale, per la progettazione e il delivery dell'architettura infrastrutturale;
- Gestione operatività, manutenzione e change, per i processi di monitoraggio e fault management, change management, incident management per eventi ICT e monitoraggio dei livelli di servizio e per il delivery e la gestione delle Infrastrutture fisiche e degli ambienti virtuali.

IGT pone massima attenzione agli aspetti di sicurezza logica interna, in quanto i rischi ad essa associati possono avere impatti non trascurabili sul business. 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 comportare perdite economiche all'Azienda, danni d'immagine e, in casi estremi, anche perdita di concessioni. 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.

Ad ulteriore implementazione di queste misure, all'interno della struttura Core Security Engineering (CSE) è attiva una funzione deputata alla prevenzione delle frodi interne. Tale funzione analizza specifici scenari di rischio coinvolgenti attività svolte da operatori con particolari privilegi sui perimetri di business Gioco del Lotto e Gratta e Vinci.

Nel rispetto e nel miglioramento del modello di gestione della Sicurezza delle Informazioni, IGT Lottery si sta dotando di nuove soluzioni di sicurezza

tra cui una piattaforma Governance, Rischio, Conformità (GRC), per consentire la gestione trasversale della governance dell'organizzazione, dei rischi e della conformità alle normative e ai regolamenti impattanti, una piattaforma per proteggere la rete ed i sistemi da attacchi perpetrati attraverso pattern basati su configurazioni errate del livello network mediante il monitoraggio dinamico della topologia e dei relativi flussi abilitati, e una piattaforma EDR - Endpoint Detection and Response per la protezione delle piattaforme di Business da minacce avanzate.

Tali misure di sicurezza si sommano a quelle presenti e in continua evoluzione come la gestione degli accessi logici effettuata attraverso tecnologie all'avanguardia (Privilege Session Management, Privilege Access Management, etc.), i security test svolti su perimetri sempre più ampi, la security awareness svolta con corsi di formazione aggiornati che impattano tutte le tematiche di Cyber Security e soluzioni di network security, per garantire il livello di sicurezza della rete e ridurre al minimo gli impatti di attacchi di tipo di DDoS (Distributed Denial of Services).

Contrasto alle attività fraudolente

Un comportamento fraudolento può essere definito come un'azione non conforme alle procedure aziendali o alle disposizioni contrattuali, di concessione o di legge, condotta da un soggetto interno o esterno all'Azienda, al fine di ottenere un vantaggio economico per sé o per terze parti (esclusi i casi contemplati dal D.Lgs. 231/01), con o senza un impatto economico o reputazionale negativo per l'Azienda.

IGT si impegna affinché il rischio che si verifichi una frode sia ridotto al minimo livello possibile, grazie a un sistema di procedure e controlli interni finalizzato a individuare e prevenire comportamenti fraudolenti nelle lotterie e sulle piattaforme di gioco online.

Il processo di gestione delle frodi si articola in Monitoraggio e Identificazione, Analisi e Investigazione, e fasi successive. In ognuna delle fasi, tutte le funzioni aziendali collaborano in base alle proprie competenze e prerogative.

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 ad ulteriori approfondimenti per valutare eventuali azioni correttive di concerto con i portatori d'interesse coinvolti nei processi.

Dal 2023 è in atto un processo di digitalizzazione che ha permesso di eliminare l'utilizzo di carta durante le ispezioni sul campo. Il processo contribuisce ad alimentare l'indice di rischio IDR con informazioni utili alle successive analisi. Il medesimo indice è stato arricchito da nuove aree di indagine per consentire una migliore analisi sui Punti Vendita.

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 e delle Lotterie.

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

- 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;
- anomalie nella riscossione delle vincite;
- anomalie nei processi logistici (ordini anomali, ritardi nella restituzione e riassegnazioni di pacchetti di tagliandi Gratta e Vinci, ecc.).

L'attività di monitoraggio 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.

In considerazione della quotazione di Borsa della capogruppo negli Stati Uniti, IGT Lottery svolge un'attività di monitoraggio sui clienti delle lotterie online, che viene ricondotta all'azione di contrasto al finanziamento di attività terroristiche svolta dal Governo statunitense.

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

Dal 2007, anticipando la raccomandazione della Commissione Europea del 2014 e la successiva normativa nazionale, IGT in Italia si occupa concretamente di Gioco Responsabile attraverso lo sviluppo di iniziative e misure per la tutela del giocatore.

IGT adotta un approccio al gioco responsabile basato sul "Positive Play", che significa incoraggiare i giocatori ad adottare un comportamento di gioco equilibrato in un ambiente di gioco consapevole e legato agli aspetti positivi dell'esperienza ludica quali divertimento, svago e socializzazione.

Questo approccio ha condotto al nuovo posizionamento di IGT Lottery sul gioco responsabile "Divertirsi fa parte della vita", che considera il gioco come una parte della nostra vita e del tempo libero vicina all'essenza di puro divertimento e che come tale, va inteso come un piacevole intrattenimento.

Le iniziative del Programma di Gioco Responsabile vengono sviluppate attraverso un'attenta pianificazione e realizzazione di progetti focalizzati su tre direttrici:

- promozione del gioco consapevole;
- prevenzione del gioco minorile;
- supporto ai giocatori problematici.

Il Programma permette di presidiare tutto il processo di gestione del gioco con la corretta consapevolezza e attenzione ai suoi impatti sociali. Gli obiettivi sono raggiunti attraverso la definizione di aree d'intervento specifiche:

- Governance
- Formazione dipendenti
- Programma Rivenditori
- Sviluppo giochi
- Digital Channels
- Comunicazione responsabile
- Sensibilizzazione del giocatore
- Riferimenti di supporto
- Coinvolgimento degli stakeholder
- Ricerche

Il Comitato di Gioco Responsabile riunisce tutte le aree aziendali direttamente coinvolte nei processi di gioco responsabile e ha il compito di realizzare l'integrazione strategica tra i processi di business e le tematiche di gioco responsabile, garantire il raggiungimento degli obiettivi attraverso la definizione di un piano di attività condiviso e diffondere i risultati delle ricerche per il miglioramento del programma di gioco responsabile. Il Comitato, inoltre, sostiene la creazione di una cultura di gioco responsabile interna ed esterna all'azienda, anche attraverso la formazione (dipendenti, rivenditori, etc.) e lo svolgimento di attività di comunicazione in linea con le normative vigenti, svolge analisi di contesto attraverso studi e ricerche per migliorare il Programma e promuove nuovi strumenti a tutela di giocatori e stakeholder.

L'intero processo di gestione delle istanze di gioco responsabile può essere rappresentato descrivendo l'impegno di IGT nell'adozione di un approccio collaborativo, nell'erogazione di un'adeguata formazione agli attori coinvolti, nella promozione di un corretto comportamento attraverso mirate azioni di comunicazione e, infine, nella dimostrazione dell'efficacia delle iniziative intraprese.

Collaborare

Consapevole che un approccio eccessivo al gioco sia da disincentivare, IGT promuove il gioco responsabile insieme all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), affinché il gioco continui ad essere inteso come un semplice intrattenimento.

Le iniziative di Gioco Responsabile di IGT 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 (Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze – FeDerSerD).

Studi e ricerche in ambito di gioco responsabile hanno l'obiettivo di comprendere e approfondire le tematiche maggiormente rilevanti per il settore (per esempio, il disturbo da gioco d'azzardo, il gioco illegale, ecc.). I risultati sono utilizzati per la definizione di strategie e ulteriori misure di controllo.

L'edizione 2023 dell'Osservatorio sul Gioco realizzato da SWG con il contributo di IGT si è concentrata su due aspetti specifici. Da un lato, ha approfondito il rapporto che gli italiani hanno con il rischio, le innovazioni di ultima generazione e il desiderio; dall'altro, ha messo a confronto due specifiche tipologie di giocatori: i gamer (ovvero tutti coloro che giocano con consolle, pc e app di gioco da smartphone, gratuite o a pagamento) e i giocatori di giochi con vincita in denaro.

IGT in Italia ha sostenuto, anche nel 2023, il progetto "Gambling Online Therapy" gestito da FeDerSerD. Si tratta di un servizio gratuito che fornisce assistenza e orientamento, sia alle persone direttamente coinvolte in problemi creati dal gioco eccessivo sia ai loro familiari e amici attraverso il numero verde 800151000 e il sito www.gioca-responsabile.it. Il progetto prevede anche percorsi terapeutici on-line gratuiti della durata di sei mesi per le persone con problemi di gioco.

Sensibilizzare

IGT pone particolare attenzione alla preparazione di tutte le figure professionali, affinché la cultura della responsabilità si affermi a ogni livello dell'organizzazione. I contenuti della formazione riguardano soprattutto i principi di gioco responsabile, la comprensione del fenomeno del gioco eccessivo e il divieto di gioco ai minori.

Nel corso del 2023, sono stati organizzati corsi di formazione di approfondimento sulle tematiche del Gioco Responsabile per funzioni specifiche, come i team di sviluppo prodotto. In particolare, è stato realizzato il corso di formazione "Il gioco d'azzardo e il cervello" in collaborazione con il Prof. Maurizio Fea (Federazione Italiana degli Operatori dei Dipartimenti e dei Servizi delle Dipendenze – FeDerSerD), psichiatra esperto in dipendenza da gioco. Questa sessione è stata dedicata ai dipendenti coinvolti nello sviluppo dei giochi, al fine di conoscere e approfondire le relazioni e le implicazioni che intercorrono tra mente umana,

TARGET PUBBLICO 2023

gioco, probabilità e rischio.
Per quanto riguarda la rete vendita, sono state erogate specifiche sessioni formative per:

- I rivenditori su tutto il territorio nazionale che, attraverso la piattaforma di e-learning messa a disposizione da IGT, hanno modo di fruire dei moduli che approfondiscono le tematiche relative al "Divieto di gioco ai minori di 18 anni" e al "Giocatore problematico". I moduli rappresentano situazioni che potrebbero verificarsi nel Punto Vendita in modo da illustrare il corretto comportamento da tenere per identificare i minori e i possibili segnali di un giocatore problematico e fornire un primo supporto. Dopo aver visionato i moduli, i rivenditori devono superare un test finale per la valutazione dell'apprendimento e ottenere così l'attestato da conservare presso il Punto Vendita;
- Tutti i componenti della forza vendita, per i quali è disponibile 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 per i giocatori e per i rivenditori.

Comunicare

Il gioco rappresenta un'esperienza piacevole e positiva che non comporta particolari rischi per chi lo approccia in modo sano ed equilibrato. Per questo motivo, IGT ha lanciato una nuova campagna informativa, in linea con il nuovo posizionamento "Divertirsi fa parte della vita", che invita le persone a scoprire il programma di Gioco Responsabile.

Inoltre, IGT ha sviluppato la campagna "Il gioco è riservato agli adulti", che pone l'attenzione sul gioco minorile ed evidenzia come tutti i giochi con vincite in denaro siano vietati ai minori di 18 anni.

Le comunicazioni di prodotto verso i clienti vengono valutate preventivamente per verificare il rispetto di quanto previsto dal DL 13 settembre 2012, n. 158 (c.d. Decreto Balduzzi) e delle disposizioni previste nel DL 12 luglio 2018 n. 87 (c.d. Decreto Dignità) che sancisce il divieto di qualsiasi forma di pubblicità, anche indiretta, relativa a giochi o scommesse con vincite in denaro.

Tutti i canali digitali IGT presentano messaggi informativi relativi al gioco responsabile, ad esempio le informazioni sulle probabilità di vincita e il divieto di gioco per i minori.

Tali indicazioni sono presenti anche su cartelli specifici, forniti da IGT ai Punti Vendita in Italia, per informare i giocatori sui rischi del gioco eccescsivo e per comunicare col Telefono Verde Nazionale per le problematiche legate al gioco d'azzardo (TVNGA), messo a disposizione dell'Istituto Superiore di Sanità.

Nel 2023, al fine di agevolare la fruibilità di tutti i contenuti di gioco responsabile sul Portale Rivenditori, è stata completamente aggiornata la sezione di Gioco Responsabile con novità, informative e strumenti utili per i Rivenditori (es. riferimenti di supporto, riferimenti normativi, consigli e suggerimenti, materiali in formato digitale da scaricare in qualunque momento, etc.).

Con l'obiettivo di favorire un'esperienza di gioco consapevole anche per i giocatori on-line, sui portali di gioco sono sempre disponibili per la consultazione il saldo e i movimenti effettuati, tutte le informazioni e gli strumenti di autolimitazione, autoesclusione e autovalutazione, nonché i riferimenti di supporto.

In particolare, è obbligatorio, ai fini dell'apertura del Conto Gioco, 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.

Dimostrare

IGT ha affinato nel tempo la propria consapevolezza nello sviluppo dei giochi attraverso il monitoraggio della rischiosità dei prodotti prima del lancio sul mercato. Si tratta di un processo fondamentale per contribuire alla tutela dei giocatori. Come strumento di valutazione del potenziale di rischio, IGT utilizza la piattaforma internazionale Gamgard, ideata dall'istituto Gamres. Questa piattaforma consente di analizzare le 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 sue caratteristiche possono essere modificate in modo da bilanciare gli elementi di divertimento e di rischio complessivo.

Il Programma di gioco responsabile è certificato secondo gli standard internazionali di Gioco Responsabile di European Lotteries (EL) e World Lottery Association (WLA).

A fine 2023, dopo aver superato il partial assessment, IGT Lottery ha ottenuto la conferma dell'allineamento di Certificazione con lo Standard di Gioco Responsabile di European Lotteries (EL).

5 Il Supporto alla Comunità

Con l'ambizione di essere un partner di valore per il Paese, IGT in Italia ha identificato un obiettivo strategico finalizzato a promuovere lo sviluppo delle comunità dove l'Azienda è presente, attraverso progetti di formazione per le nuove generazioni, di avanzamento digitale, inclusione sociale e tutela del patrimonio artistico-culturale del Paese.

La qualità della vita e la percezione pubblica del contesto urbano si intrecciano con le aspettative dei cittadini e delle cittadine nei confronti delle aziende sul territorio. IGT in Italia interpreta tali aspettative anche attraverso un modello di brand urbanism in grado di creare un impatto positivo sul contesto urbano.

La politica su Donazioni e Coinvolgimento della Comunità (Community Giving and Engagement Policy) stabilisce attività, responsabilità, principi e modalità operative per disciplinare la gestione delle liberalità. La selezione degli enti beneficiari è approvata a livello globale attraverso il Social Impact Committee (SIC), cioè il Comitato per l'Impatto Sociale.

I dipendenti e le dipendenti sono incoraggiati a impegnarsi attivamente e in prima persona, attraverso i programmi di volontariato aziendale integrati nella strategia di sostenibilità: Matching Gifts, Dollars for Doers e Community Champion.

Il Supporto alla Comunità

Da sempre IGT in Italia sostiene progetti nell'interesse della collettività, mantenendo il carattere di azienda sensibile ai temi della sostenibilità. Nell'ambito del Supporto alla Comunità, che rappresenta uno dei quattro pilastri a sostegno del Piano di Sostenibilità, è stata identificata l'ambizione di essere un partner di valore per il Paese.

Al fine di realizzare questa ambizione, IGT in Italia ha identificato un obiettivo strategico fondamentale, finalizzato a promuovere lo sviluppo delle comunità dove l'Azienda è presente, attraverso progetti di formazione per le nuove generazioni, di avanzamento digitale, inclusione sociale e tutela del patrimonio artistico-culturale del Paese.

A tal proposito, nel corso del 2023, tra gli obiettivi principali si inserisce lo sviluppo di una collaborazione incentrata sulle discipline STEM per la "promozione dello sviluppo tecnologico e di competenze per i giovani e le giovani, al fine di creare un gruppo di talenti futuri e sostenere le comunità svantaggiate". Tale obiettivo è stato ampiamente raggiunto durante l'anno attraverso le attività delineate nel capitolo e identificate da un simbolo a due punte.
A questi progetti si aggiunge un impegno verso il rinnovamento di spazi nel tessuto urbano attraverso attività di brand urbanism, ossia interventi di ristrutturazione o riqualificazione a beneficio della cittadinanza. Ognuna delle iniziative avviate interpreta questi grandi temi generando un impatto positivo sulle comunità interessate e permette di condividere i valori che legano le attività di IGT in Italia alle radici culturali del Paese.

Progetti e iniziative sono riconducibili all'obiettivo comune di supporto alla comunità e contribuiscono al raggiungimento di alcuni tra i 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals o SDG) identificati dalle Nazioni Unite e maggiormente pertinenti alle attività di IGT in Italia.

"Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età"

Le attività di volontariato, supporto finanziario e organizzazione di iniziative interne a beneficio di organizzazioni mediche e servizi sanitari, contribuiscono al target 3.4: "Entro il 2030, di ridurre di un terzo la mortalità prematura da malattie non trasmissibili attraverso la prevenzione e il trattamento e promuovere la salute mentale e il benessere."

"Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti e tutte"

Affrontare sfide legate alla sfera educativa nelle operazioni di core business attraverso il sostegno di programmi formativi e partnership con settore pubblico e organizzazioni educative contribuisce al target 4.1: "Entro il 2030, assicurarsi che tutte le ragazze e i ragazzi raggiungano un grado di istruzione libero, equo e di qualità primaria e secondaria che porti a rilevanti ed efficaci risultati di apprendimento."

"Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze"

Sostenere organizzazioni no-profit che svolgano attività di assistenza e protezione nei confronti di donne di tutte le età esposte al rischio di violenza contribuisce al target 5.3: "Eliminare tutte le pratiche dannose, come il matrimonio precoce e forzato e le mutilazioni genitali femminili."

"Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti"

Incoraggiare iniziative per assicurare equo accesso ad opportunità di sviluppo occupazionale nelle comunità locali dove l'Azienda opera contribuisce al target 8.6: "entro il 2030, ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati, anche attraverso istruzione o formazione."

"Ridurre le disuguaglianze"

Attuare iniziative dirette a ridurre le disuguaglianze contribuisce al target 10.2: "Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere dall'età, dal sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione o status economico o di altro."

"Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili"

Sostenere iniziative volte ad attuare forme più inclusive e sostenibili di urbanizzazione, basate in particolare su un approccio partecipativo, integrato e sostenibile alla pianificazione urbana, contribuisce a ridurre gli effetti negativi dell'impatto ambientale delle città e al target 11.7: "Entro il 2030, fornire l'accesso universale a spazi sicuri, inclusivi e accessibili, verdi e pubblici, in particolare per le donne e i bambini, anziani e persone con disabilità."

Investiamo in progetti per la comunità

Il sostegno alla crescita della comunità si manifesta attraverso l'investimento in progetti che promuovono la formazione delle ragazze e dei ragazzi, l'innovazione tecnologica, l'inclusione sociale, la valorizzazione del patrimonio culturale e la riqualificazione di aree urbane a beneficio dei cittadini e delle cittadine. In particolare, l'impegno verso la comunità è orientato a:

- supportare iniziative e progetti su tutto il territorio italiano, finalizzati allo sviluppo delle competenze dei giovani e delle giovani in riferimento al coding e alle tecnologie emergenti;
- sostenere iniziative per la valorizzazione dei giovani e delle giovani e per il sostegno alle famiglie in situazioni di difficoltà attraverso percorsi di formazione e di inclusione sociale volti anche a contrastare la dispersione scolastica;
- promuovere percorsi formativi volti a facilitare l'inserimento dei giovani e delle giovani nel mondo del lavoro;
- preservare il valore del territorio, attraverso la conservazione del patrimonio artistico, culturale e paesaggistico dell'Italia;
- rafforzare l'inclusione sociale attraverso progetti di riqualificazione urbana dove si incontrano socialità, sport, arte e sostenibilità ambientale.

TARGET PUBBLICO 2023

High Tech High School

IGT crede fortemente che i giovani e le 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, aggiornarsi, emanciparsi, competere con i propri coetanei e le coetanee di tutto il mondo e prepararsi alle opportunità professionali del domani.

La forte accelerazione digitale che si è manifestata negli ultimi anni ha accentuato la necessità di approfondire la conoscenza di materie STEAM (Science, Technology, Engineering, Art and Math). Come pronosticato da numerose fonti, nel 2030 l'industria tecnologica sarà alla ricerca di circa 85 milioni di nuovi talenti high-tech da destinare agli ambiti professionali più disparati.

High Tech High School è un progetto di formazione gratuito su coding e tecnologie emergenti, che si rivolge a ragazzi e ragazze dai 14 ai 18 anni provenienti da contesti sociali e territoriali difficili. Il progetto nasce con lo scopo di colmare il gap di competenze in ambito digitale e per far sì che i più giovani possano avere a disposizione un set di conoscenze in grado di rispondere alle richieste del mondo del lavoro, contribuendo al contempo a colmare le disuguaglianze sociali che ancora sussistono in Italia.

I partecipanti e le partecipanti sono stati invitati a riflettere sull'importanza del territorio e delle sue risorse e a ricercare soluzioni innovative per un futuro più sostenibile. Durante i laboratori, gli studenti e le studentesse sono stati guidati da esperti educatori e educatrici all'uso delle nuove tecnologie e hanno affrontato 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.

Giunto alla sua quarta edizione, svoltasi nel periodo febbraio – giugno 2023, High Tech High School ha coinvolto 206 studenti e studentesse di istituti scolastici di Castrolibero (Cosenza) e di Alanno (Pescara) con 192 lezioni settimanali da 1h e mezza ciascuna.

I NUMERI DEL PROGETTO DALLA PRIMA EDIZIONE

4 Edizioni
8 Città
9 Aule multimediali donate
854 Studenti coinvolti
90 Docenti coinvolti
768 Lezioni da 1.5h agli studenti
28 Lezioni da 1.5h ai docenti

compiti@casa

La povertà educativa è uno dei principali fattori che produce diseguaglianze. I più colpiti sono i bambini, le bambine e gli adolescenti che vivono in contesti sociali difficili a rischio di povertà assoluta; una situazione in cui si trovano attualmente più di 2,18 milioni di famiglie (8,3% del totale da 7,7% nel 2021) e oltre 5,6 milioni di individui (9,7% in crescita dal 9,1% dell'anno precedente, dati Istat 2022). Il disagio economico si traduce spesso in divario educativo poiché i ragazzi e le ragazze in situazioni economiche difficili hanno meno opportunità di realizzazione personale e di successo scolastico rispetto ai loro coetanei con situazioni economiche migliori.

Compiti@casa offre sostegno e accompagnamento, mediante attività di studio pomeridiano erogate a distanza, ad alunni della scuola secondaria di primo grado in difficoltà nell'apprendimento dell'italiano, della matematica e delle discipline scientifiche, con poca autonomia e scarsa motivazione allo studio, spesso con situazioni di svantaggio socio-economico. A causa della mancanza di certificazioni relative alle loro difficoltà, questi studenti e studentesse non possono beneficiare del sostegno a scuola o di percorsi mirati e sono quindi a rischio esclusione e dispersione scolastica. Queste attività di studio sono condotte a distanza da tutor dell'Università di Torino (selezionati tramite bando e opportunamente formati e retribuiti) per due o quattro ore settimanali a partire dal secondo quadrimestre, in rapporto 1:2 (un tutor per due studenti).
Condotto in partnership con Fondazione De Agostini e Università degli Studi di Torino, il progetto si è svolto da gennaio a giugno 2023 e ha riguardato studenti appartenenti a quartieri periferici a forte caratterizzazione multietnica di sei città (Milano, Napoli, Novara, Palermo, Roma e Torino).

I NUMERI DEL PROGETTO

1	Piattaforma digitale
6	Città
9	Scuole
100	Tutor universitari
302	Studenti
9.180	Ore di assistenza erogate

SEGUIAMO LA COMETA

Seguiamo la Cometa è il progetto ideato nel 2019 per sostenere i ragazzi e le ragazze della Scuola Oliver Twist di Cometa a Como durante l'intero ciclo formativo, a partire dalla fase cruciale dell'inserimento degli studenti e delle studentesse sino al primo approccio al mondo del lavoro, per contribuire a contrastare l'alto tasso di dispersione scolastica, facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro, sviluppare l'imprenditorialità giovanile e favorire l'inclusione sociale.

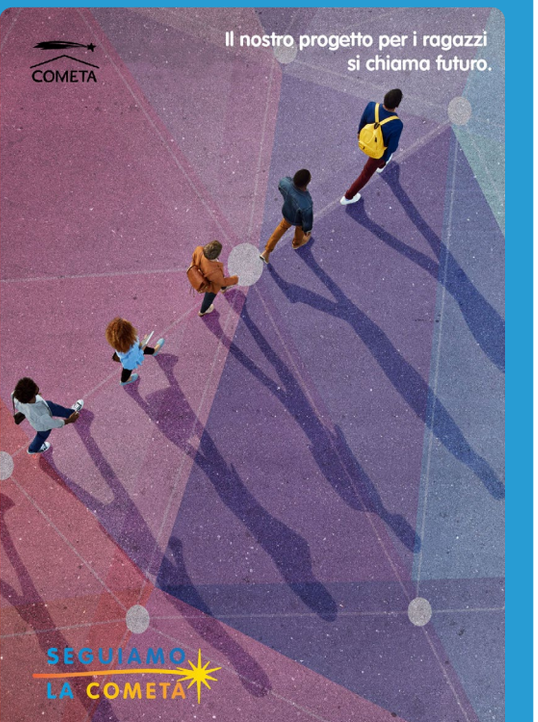
La Fondazione Cometa, nata nel 2000 a sostegno dei percorsi di affido di bambini in difficoltà, ha sviluppato un sistema didattico innovativo, investendo sull'apprendimento esperienziale e sul valore educativo del lavoro. Oggi Cometa si occupa di oltre 1.300 bambini e ragazzi, fra quelli affidati alle 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'avvio di percorsi professionali ai 600 ragazzi e ragazze che frequentano il liceo scientifico artigianale e i quattro percorsi professionali: design, tessile, falegnameria e ristorazione/sala bar. Tutti i percorsi di formazione della scuola professionale sono organizzati come botteghe artigianali, per dar modo 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 99,5% dei ragazzi in dispersione scolastica, di cui il 94% trova impiego o prosegue gli studi dopo il diploma.

Nel 2023 gli studenti e le studentesse del percorso ristorazione/sala bar hanno avuto la possibilità di frequentare tirocini in diverse regioni d'Italia e la scuola ha introdotto i laboratori pomeridiani "Après la classe", che hanno consentito agli studenti di approcciarsi alla didattica attraverso l'esperienza, coniugando il sapere al saper fare. Nel primo quadrimestre dell'anno scolastico, inoltre, sono stati organizzati laboratori di scultura, scrittura, podcast e laboratori di simulazione imprenditoriale: un ciclo d'incontri rivolti agli studenti dell'ultimo anno con l'alternarsi di lezioni e sperimentazioni pratiche, arricchite da una serie di appuntamenti con esperti del settore.

Anche in questa edizione è stato offerto agli studenti dell'ultimo anno un percorso di tutoring, coaching e inserimento al lavoro, con percorsi personalizzati di orientamento, programmi di mentorship e formazione sulle soft-skill.

Un progetto in continua evoluzione, quindi, che prosegue il suo viaggio ponendosi come obiettivo quello di sostenere ragazzi e ragazze dando loro la possibilità di affrontare nuove sfide e trasformarle in opportunità di crescita, anche professionale.



I NUMERI DEL PROGETTO

131	Partecipanti iscritti al corso di formazione di orientamento al lavoro
600	Studenti iscritti alla scuola Oliver Twist
1.300	Bambini e ragazzi seguiti nella realtà di Cometa
99,5%	Degli studenti in dispersione scolastica recuperati
94%	La percentuale di ragazzi che trova impiego o prosegue gli studi

Art is OPEN

In Italia, IGT è da sempre impegnata nella tutela e nella valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del Paese, affinché resti un bene prezioso a disposizione di tutti e di tutte. Con il progetto Art is Open, l'obiettivo è portare l'arte contemporanea all'attenzione del grande pubblico con un progetto di comunicazione innovativo che racconta capolavori senza tempo, in modo ironico e coinvolgente.

Dopo la prima edizione del 2022, che ha visto quattro comici raccontare altrettante opere d'arte della Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea, nel 2023 il progetto si è spostato al MAXXI di Roma. Nella seconda stagione è stata l'acuta ironia di Neri Marcorè a permettere all'arte di colmare la distanza con il pubblico attraverso il percorso più breve ed emozionante: quello del sorriso. Due episodi per due opere d'arte da scoprire: "Autoritratto di schiena" di Michelangelo Pistoletto e "On the corner where we stand" di Patrick Tuttofuoco.

URBAN ORACLE

La qualità della vita e la percezione pubblica del contesto urbano sono diventate questioni centrali e di ampio dibattito, che si intrecciano con le forti aspettative dei cittadini nei confronti delle aziende che operano sul territorio. IGT in Italia ha voluto interpretare tali aspettative adottando un modello di brand urbanism in grado di creare un impatto positivo sul contesto urbano e rinforzare il legame tra azienda e territorio. L'obiettivo è assumere un ruolo attivo e di responsabilità a lungo termine nel contribuire a mantenere vivaci e diversificate le economie locali nelle comunità, formando partnership con le città per finanziare infrastrutture comuni e accrescere il benessere dei cittadini.

Nel 2022 il progetto di rigenerazione urbana Casilino Sky Park ha restituito all'area Casilino del V Municipio della città di Roma un parco sopraelevato tra i più grandi in Europa, realizzato sul tetto inutilizzato di un parcheggio multipiano; uno spazio di aggregazione sociale per tutti i cittadini e le cittadine. Lo Sky Park rappresenta la riqualificazione di un luogo rimasto a lungo inutilizzato, con numerosi campi sportivi e infrastrutture destinate ad aree culturali e alla socialità. Nel 2023 l'iniziativa di brand urbanism è stata realizzata a Milano con il progetto Tunnel Boulevard.

Urban Oracle è la nuova installazione artistica realizzata grazie al sostegno di IGT presso il Casilino Sky Park, che affianca le opere già presenti degli artisti Alice Pasquini, Giulio Vesprini e Uno, con l'ambizione di creare le basi per una vera e propria galleria di arte contemporanea all'aperto. Urban Oracle prende la forma di una scritta luminosa, visibile dalle zone circostanti, le cui parole raffigurano il sentimento del quartiere e dei suoi abitanti. Al Casilino Sky Park le persone hanno la possibilità di interagire con l'installazione modificando cromatismi e attivando una codifica dei dati in tempo reale attraverso un database.

TUNNEL BOULEVARD A MILANO

Il progetto di riqualificazione urbana ha interessato l'area tra Via Padova, Viale Monza e la ferrovia (circa 15.000 mq) nel cuore del II Municipio a Milano nella zona periferica tra i quartieri di Turro e Nolo, una delle zone più densamente popolate e multiculturali. Attraverso un processo di rigenerazione dello spazio pubblico, le barriere fisiche e gli spazi abbandonati di via Pontano (per un tratto di 900 metri) e dei suoi tunnel ferroviari sono stati trasformati nel Tunnel Boulevard, un insieme di luoghi inclusivi di creatività urbana e incontro sociale.

Con la collaborazione di LifeGate e Associazione T12 Lab, il progetto ha coinvolto numerose organizzazioni, scuole, gallerie d'arte, centri sportivi e gruppi informali del quartiere, con l'obiettivo di dare nuova vita alla zona attraverso eventi culturali, spettacoli all'aperto, sport urbani, arte performativa, ma anche attività di bonifica e di arte urbana, di writing e muralismo metropolitano e contemporaneo.

Sono state realizzate alcune aree per la socialità e le attività sportive con il coinvolgimento attivo di oltre 15 organizzazioni che operano da anni nell'area come la parrocchia, la scuola, l'istituto di italiano per stranieri, oltre a piste ciclabili, l'allargamento dei marciapiedi, il rifacimento del tunnel pedonale e interventi di piantumazione alberi e cura degli spazi verdi.

MURALE "ALFABETO UNIVERSALE"

Sin dagli anni '90 Via Pontano rappresenta un luogo di elezione della street art milanese, un museo a cielo aperto di spessore internazionale che viene valorizzato dal progetto. Grazie a IGT gli street artist Boris Veliz e Alejandro Castillo - nella volta del tunnel ferroviario di Via Merano - hanno realizzato "Alfabeto Universale", un'opera che intende gettare uno sguardo multiculturale attraverso la rappresentazione di un alfabeto universale, formato da lettere che provengono da ogni lingua del mondo, dall'arabo al cinese, dal greco al russo, all'alfabeto andino, per rappresentare un linguaggio di segni che accomuni tutte le culture contemporanee.

Il murale è stato realizzato con vernice Airlite, in grado di contribuire a purificare l'aria assorbendo lo smog ed eliminando le particelle nocive. Una superficie di 170 mq trattata con Airlite ha un impatto ecologico positivo paragonabile all'azione di 7 alberi.

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, giunto alla terza edizione, ha avuto come protagonisti 38 borghi di tutta la Sicilia, con 400 visite guidate ed oltre 400 Tesori aperti e raccontati a 14.000 visitatori dalle stesse comunità locali in tre fine settimana tra agosto e settembre 2023.
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 400 giovani che hanno collaborato al Progetto e sono stati preparati a conoscere i propri luoghi e raccontarli, anche attraverso l'uso della tecnologia digitale. La formazione dei giovani è stata arricchita dal contributo di esperti di storytelling digitale e di protagonisti delle più innovative esperienze di rigenerazione urbana e sociale della Sicilia, oltre che da docenti dell'Università di Palermo. Il risultato è 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.

I NUMERI DEL PROGETTO

3 Fine settimana
38 Borghi di tutta la Sicilia
70 Tour ed esperienze dei "Tesori viventi"
400 Luoghi aperti e raccontati dalle comunità anche con l'uso di tecnologie digitali
400 Giovani formati da esperti in comunicazione

Veduta, Sant'Angelo Muxaro (AG)

Torre, Petralia Soprana (PA)

Chisotro Abbazia Santa Maria del Bosco, Contessa Entellina (PA)

Panorama, Calatafimi Segesta (PA)

In Italia, IGT sostiene progetti diretti alla comunità per la creazione di un valore condiviso a supporto del terzo settore, privilegiando interventi a favore di bisogni primari come assistenza sanitaria, sostegno alle fasce più deboli della popolazione, 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 privilegia la partnership con associazioni radicate a livello locale, che lavorano in collaborazione con enti pubblici coinvolti nei progetti, offrono servizi gratuiti ai cittadini e alle cittadine e 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.

Il processo di selezione degli enti beneficiari è gestita centralmente dal Comitato per l'Impatto Sociale, Social Impact Committee-SIC composto da rappresentanti 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.

Nel corso del 2023, l'attenzione e il contributo di IGT si sono concentrati sui seguenti progetti:

Y-ACT (AMREF)

Il progetto "Y-ACT" (Youth in ACTion for women empowerment and against gender-based violence) di AMREF Health Africa ha l'obiettivo di promuovere cambiamenti duraturi e trasformativi nei comportamenti delle persone e delle comunità migranti riguardo alle mutilazioni genitali femminili (MGF) attraverso l'empowerment dei giovani (diaspora e nuove generazioni) e attivando le comunità target attraverso il dialogo intergenerazionale, la comunicazione e lo scambio di buone pratiche. IGT ha supportato l'attivazione nel periodo luglio-dicembre 2023 di un percorso formativo in quattro città italiane per 32 giovani delle comunità migranti locali. Si tratta di un percorso di empowerment basato su un processo collaborativo, sull'apprendimento reciproco e sullo sviluppo delle capacità, con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza dei giovani leader e rafforzare il loro ruolo come agenti di cambiamento.

AVINTAVE

IGT ha sostenuto parte dei costi del progetto dell'Associazione Avintave ODV per l'avvio dei lavori di costruzione dei locali della Mensa del Ristorante per Bambini di Strada LRDE4 di Phnom Penh (Cambogia), realizzato insieme a Les Restaurants des Enfants (LRDE), un'organizzazione non governativa di Phnom Penh che già opera su altri progetti per i bambini cambogiani.

ACCENDI LA PREVENZIONE (ANT)

La Fondazione ANT Italia ONLUS fornisce assistenza medico specialistica gratuita a casa dei malati di tumore senza alcun costo per le famiglie. In occasione del 45° anniversario, la Fondazione ha deciso di ampliare l'offerta delle visite di prevenzione. In questo contesto, IGT ha sostenuto il progetto "Accendi la prevenzione", un vero e proprio tour della prevenzione che ha toccato 45 zone d'Italia, anche le meno servite, dando l'opportunità a migliaia di cittadini di beneficiare di visite gratuite. IGT ha contribuito alla realizzazione di sei giornate di visite di prevenzione oncologica, ha raggiunto 128 tra cittadini e cittadine.

CU.BO. – ROME BIOMEDICAL FOUNDATION

IGT ha contribuito al piano di sviluppo del Cultural Box (Cu.Bo), un progetto che si inserisce all'interno del Campus Biomedico di Roma, come snodo tra Università e Policlinico, rappresentando un ponte culturale tra i corsi delle tre facoltà dipartimentali. L'impatto sociale risponderà all'incremento del numero degli studenti, all'aumento del 30% dei laboratori di ricerca e all'ampliamento delle collaborazioni con Imprese e Centri di Ricerca. Il nuovo edificio, certificato in classe energetica Nearly Zero Energy Building (NZEB) avrà all'interno un punto di riferimento per il sistema nazionale e internazionale, il simulation center, nel quale formazione, innovazione e ricerca troveranno ogni giorno la massima espressione in un ambiente interdisciplinare.

PREMIO COSTRUIAMO IL FUTURO

Il Premio è organizzato dalla Fondazione Costruiamo il Futuro che dal 2013 promuove azioni e progetti finalizzati a sviluppare sinergie tra pubblico e privato e attiva collaborazioni con enti, istituzioni, organismi pubblici e privati che riconoscono alle persone con disabilità i diritti di cittadinanza che una società civile deve garantire.

1+1=3 – FONDAZIONE DE AGOSTINI

Il progetto "1+1=3 Insieme per un progetto sociale" è un' iniziativa di responsabilità sociale e solidarietà che si propone di creare un ponte tra la Fondazione De Agostini, le aziende del Gruppo e i dipendenti per un fine comune, il sostengo alle realtà del Terzo Settore. In questa seconda edizione sono stati coinvolti i dipendenti e le dipendenti di tutte le società italiane del Gruppo che hanno potuto presentare a Fondazione De Agostini un progetto promosso da un ente del Terzo settore nell'ambito dell'inserimento lavorativo per le persone fragili affinché venisse sostenuto nella sua realizzazione. Il progetto sostenuto da IGT è risultato essere "Al lavoro per i diritti" presentato dall'Associazione Avvocato di Strada.

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 e alle 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 e le dipendenti ad impegnarsi attivamente con le organizzazioni dedite al supporto delle comunità locali. I programmi Matching Gifts, Dollars for Doers, Community Champion 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 e le dipendenti possono effettuare una donazione a un'associazione a cui corrisponderà una donazione dell'Azienda.

DOLLARS FOR DOERS

Il programma **Dollars for Doers** permette ai dipendenti, che già svolgono attività a valenza sociale per almeno 12 ore all'anno, di ottenere un contributo annuale dall'Azienda a beneficio dell'organizzazione presso cui svolgono volontariato.

COMMUNITY CHAMPION

Il programma **Community Champion** sottolinea quanto l'impegno personale possa fare la differenza nel sostegno verso cause di valore sociale. Il programma prevede l'erogazione di una liberalità all'associazione in cui un dipendente IGT occupi una posizione nel consiglio d'amministrazione o dirigenziale di un'organizzazione senza fini di lucro che risponda ai requisiti di eleggibilità determinati da IGT.

A livello globale, IGT gestisce campagne di sensibilizzazione come la Global Giving Month (Mese del Volontariato), Literacy Month (Mese dell'Alfabetizzazione) e Food Insecurity Awareness Month (Mese della Consapevolezza sull'Insicurezza Alimentare) per motivare la partecipazione alle numerose iniziative condotte a livello locale.

GLOBAL GIVING MONTH

Nel corso del 2023 l'Azienda ha rilanciato le attività di volontariato in presenza durante il Global Giving Month, adottando una strategia che ha coinvolto la popolazione aziendale nell'esprimere le loro preferenze rispetto alle aree tematiche sulle quali focalizzare il volontariato.

Una indagine preliminare, condotta a marzo, ha permesso di conoscere meglio le preferenze delle persone rispetto alle attività da svolgere e alle proposte delle ONLUS da coinvolgere. A seguito dei risultati dell'indagine, è stato definito il numero di giornate da mettere a disposizione (158) e le ONLUS coinvolte (15). Il lancio dell'iniziativa a livello nazionale si è svolto nel mese di maggio. Il Global Giving Month si è concluso con la partecipazione complessiva di 115 volontari e volontarie, che hanno usufruito di 920 ore di permesso retribuito.

MIGLIORARE L'ACCOGLIENZA AI PICCOLI PAZIENTI E ALLE LORO FAMIGLIE, CON IL SOSTEGNO DI CASA RONALD MCDONALD

Un gruppo di colleghi e colleghe ha voluto sostenere l'attività di Casa Ronald McDonald, un'associazione no-profit che si occupa di assistenza alle famiglie coinvolte nel ricovero di giovani pazienti. Gli alloggi gestiti dall'associazione nei pressi degli ospedali per bambini e bambine permettono ai genitori di rimanere vicini a loro senza l'incomodo e le spese per l'affitto di stanze d'albergo. Ogni anno l'associazione fornisce circa 1,5 milioni di pernottamenti, per una spesa superiore ai 500 milioni di dollari tra vitto e alloggio. Volontarie e volontari IGT hanno contribuito alla ristrutturazione dell'area esterna degli alloggi a Roma con servizi di pulizia, giardinaggio e decorazione del parco giochi.

FARE SQUADRA PER MIGLIORARE LA VITA DELLE PERSONE

Un gruppo di dipendenti di Roma ha prestato servizio di volontariato presso "Il Tetto Casal Fattoria", una fattoria cooperativa sociale che sostiene le nuove generazioni attraverso opportunità educative e attività formative per aiutarle a raggiungere il pieno potenziale a livello personale e professionale. Volontarie e volontari IGT hanno contribuito a ridipingere e pulire gli spazi della fattoria e a piantumare un orto affinché fornisca cibo fresco e di qualità ai bambini ed alle bambine dell'associazione.

SETTEMBRE È IL LITERACY MONTH

L'8 settembre 2023 si è celebrata la Giornata internazionale dell'alfabetizzazione, designata nel 1967 dall'UNESCO e celebrata con il tema "Promuovere l'alfabetizzazione per un mondo in transizione: costruire le fondamenta di società sostenibili e pacifiche".
Per tutto il mese di settembre, IGT in Italia e nel mondo ha sostenuto l'iniziativa "IGT Literacy Month", realizzando un corner di raccolta libri presso la sede IGT di Roma, destinati all'associazione Biblioteca per la Nonviolenza, che trattano temi quali ecologia, ambiente, clima, diritti sociali, disarmo e nonviolenza.
Tra le azioni personali a sostegno dell'iniziativa, sono state contemplate la possibilità di registrare un video ne quale leggere una favola per bambini oppure consigliare la lettura di un libro particolarmente apprezzato, illustrando al lettore perché dovrebbe leggerlo.

NOVEMBRE È IL MESE DELLA INSICUREZZA ALIMENTARE

In supporto agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite racchiusi nell'Agenda 2030: "Sconfiggere la povertà", "Salute e benessere" e "Ridurre le disuguaglianze", IGT in Italia e nel mondo ha sostenuto il mese della Consapevolezza sull'Insicurezza Alimentare. È stato possibile partecipare alla raccolta di derrate alimentari, presso la sede IGT di Roma, in collaborazione con la ONLUS Salvamamme, che da anni supporta donne madri e famiglie in difficoltà. In aggiunta, è stato possibile prendere parte a un evento di volontariato globale, tramite la piattaforma Goodera, in cui ogni partecipante ha potuto dare il proprio contributo creando poster e contenuti su argomenti generali come la nutrizione e lo spreco alimentare per sensibilizzare sui temi della fame e dell'insicurezza alimentare.

6 La sostenibilità lungo la catena del valore

Un lungo percorso di apprendimento ha permesso a IGT di riconoscere processi e aree di competenza degli stakeholder esterni, in particolare lungo la catena di fornitura, per migliorare la sostenibilità e migliorarne gli aspetti correlati. Ad esempio, ai fornitori, durante il processo di qualifica dei fornitori, si richiede il rispetto degli standard etici e legali contenuti nel Codice di Condotta Fornitori.

IGT ha identificato i principali impatti ambientali, sia diretti che indiretti, lungo l'intera catena del valore, impegnandosi a consolidare i sistemi di gestione ambientale per prevenire e mitigare gli impatti sul cambiamento climatico, biodiversità e inquinamento dell'aria, promuovendo nel contempo l'economia circolare all'interno dei propri processi.

La sostenibilità lungo la catena del valore

Con la scelta di affrontare le sfide della sostenibilità, IGT ha intrapreso un lungo percorso di analisi per riconoscere i processi interni che avrebbero potuto essere oggetto di intervento. Questo percorso ha implicato un graduale spostamento dell'attenzione anche verso processi e stakeholder esterni in grado di influenzare la crescita sostenibile dell'Azienda.

Come parte del Piano di Sostenibilità, questo pilastro rappresenta la volontà di perseguire l'ambizione di contribuire a combattere il cambiamento climatico, promuovere la circolarità e migliorare la sostenibilità del processo di approvvigionamento. Tale ambizione trova riscontro in tre obiettivi strategici:

contrasto al cambiamento climatico identificando rischi e opportunità, migliorando l'efficienza energetica di attività e uffici, scegliendo fonti rinnovabili e coinvolgendo fornitori e clienti nel percorso di decarbonizzazione;

- Promozione della circolarità nei prodotti e nei processi, per esempio scegliendo materiali che riducano l'impatto ambientale, aiutando i fornitori a ridurre, riutilizzare, riciclare,
- Rinnovare e migliorare l'inquinamento generato dalle emissioni in atmosfera e dall'uso di sostanze chimiche pericolose per ecosistemi terrestri e marini;
- Monitoraggio dell'ambiente di lavoro e rispetto dei diritti umani lungo l'intera catena di approvvigionamento, riducendo al minimo il rischio di violazioni.

La catena del valore rappresenta un veicolo per le iniziative di sostenibilità che deve essere governato attraverso la gestione di un dialogo, particolarmente importante quando è rivolto ai fornitori esterni. La scelta dei fornitori, il monitoraggio delle pratiche messe in atto nell'approvigionamento di prodotti e servizi, rappresentano altrettante occasioni per individuare le aree di sostenibilità sulle quali è possibile intervenire.

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, con l'obiettivo di aumentare costantemente la quota di materiali riciclati 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.

IGT Lottery nel 2023 ha lavorato con il 94% di fornitori italiani. Ai fornitori italiani sono stati effettuati pagamenti per circa 200 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 dell'esistenza dei corretti parametri di sostenibilità, secondo i principi riportati nella procedura interna "Gestione fornitori".

Selezione dei 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. Questo processo consiste nell'accertare la capacità di soddisfare i requisiti specifici della fornitura richiesta e di conformarsi alle prescrizioni delle politiche aziendali anticorruzione e di etica (Corporate Policy Anti Corruption & Ethics – ACE) della capogruppo IGT, che includono controlli preventivi relativi alla corruzione e il rispetto del Codice di Condotta di IGT.

Il processo di qualifica si avvia con le verifiche di affidabilità finanziaria e reputazionale del potenziale fornitore e, a partire dal 2023, include la valutazione del rischio Environmental, Social and Governance (ESG) sulla base dell'indicatore "ESG Predictor" calcolato dall'agenzia di rating Moody's. Tale indicatore valuta il posizionamento del fornitore in termini ambientali, sociali e di governance incluse le emissioni di gas serra (Green House Gas-GHG).

Durate il 2023, IGT ha sottoposto il Questionario ESG a una selezione di fornitori. Questo questionario, che si compone di otto aree – Etica nel Business, Catena di Valore Inclusiva, Gestione Ambientale, Diritti Umani, ISO e altre Certificazioni, Classificazione e Valutazione di Sostenibilità, Salute e Sicurezza e Minerali di Conflitto (ove applicabile), classifica i fornitori sulla base delle proprie risposte. Lo scopo del questionario è di misurare la performance ESG dei fornitori e la capacità di supportare iniziative come il percorso di decarbonizzazione, contribuendo così al programma di sostenibilità lungo la catena del valore.

Se i controlli risultano regolari e l'indicatore di rischio ESG ottiene un punteggio adeguato, il fornitore viene invitato alla qualifica sul Portale IGT dedicato ai fornitori. Qui, può fornire le informazioni richieste, allegare documentazioni e certificazioni inerenti alla propria categoria merceologica, inclusi eventuali aspetti specifici sulla qualità ambientale ed efficienza energetica: ISO 90011, ISO 450012, ISO 270013, ISO 140014, ISO 500015, Transported Asset Protection Association (TAPA).

I nuovi fornitori devono confermare di aver preso visione delle politiche ambientali ed energetiche e del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) adottate da IGT. Questo 'con '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 descrive gli standard di comportamento e il livello di integrità richiesto a tutti gli stakeholder, il Codice di Condotta Fornitori dell'Azienda 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 del ricorso al lavoro minorile e al lavoro forzato. Ai fornitori è richiesta una tempestiva comunicazione di ogni potenziale violazione del Codice di Condotta Fornitori.

Nei casi di violazioni reiterate o di particolare gravità, è prevista la revoca dell'accordo di fornitura.

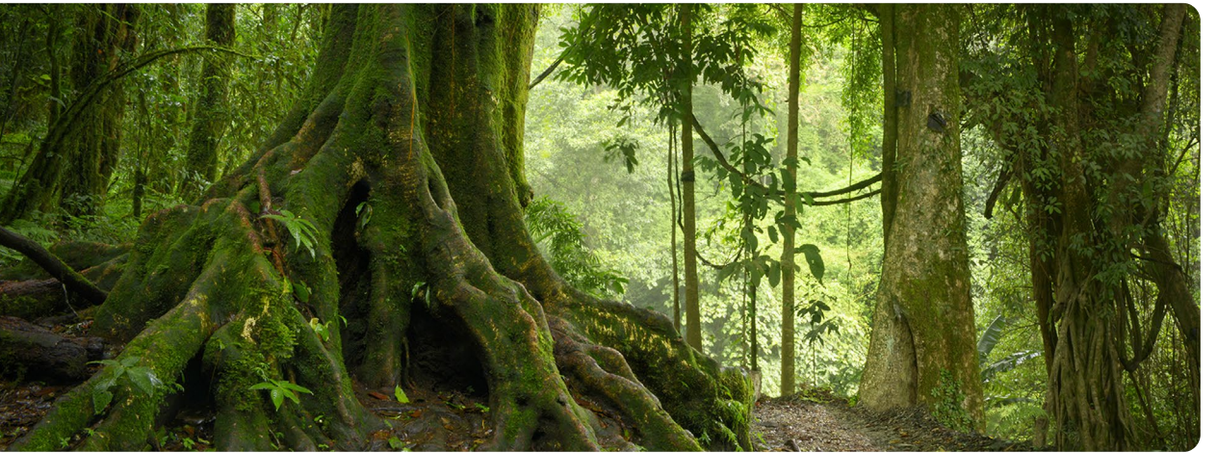
Al momento della qualifica sul Portale Fornitori, viene richiesta ai fornitori l'accettazione obbligatoria del Codice di Condotta Fornitori attraverso un link contenuto nel sito aziendale. Con l'accettazione, i fornitori affermano di condividere e rispettare gli impegni contenuti nel Codice, ad esempio 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 al momento della qualifica sul Portale Fornitori 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 termine del processo, viene assegnato un punteggio di qualifica a ciascun fornitore, valido per tre anni. La "valutazione delle forniture", invece, rinnovata ogni anno, si applica esclusivamente alle forniture considerate "critiche" e "strategiche" in base al loro valore e alla tipologia di prodotti e servizi.

Catena di fornitura sostenibile e valutazione dell'impatto ambientale

IGT in Italia, in linea con l'approccio adottato a livello globale, è impegnata ad orientare la politica di approvvigionamento verso pratiche sostenibili che coinvolgono l'intera catena di fornitura. Tale impegno si manifesta attraverso un'attenta analisi delle aree in cui la strategia di sostenibilità può mitigare gli impatti ambientali. Questa valutazione parte dall'impatto ambientale dell'Azienda stessa e si estende agli impatti complessivi lungo tutta la catena di fornitura.

Negli ultimi anni, IGT ha intrapreso un'attività di rendicontazione sulle emissioni di gas serra generate direttamente dalle proprie attività (Scope1, secondo il protocollo internazionale GHG) e dall'energia acquistata e consumata dall'Azienda (Scope 2). Dal 2021, IGT ha esteso questa analisi includendo le emissioni indirette che vengono generate lungo la catena del valore dell'azienda (Scope 3).



La tutela dell'ambiente

Il nostro approccio

Le sfide ambientali odierne richiedono una risposta urgente e immediata. Per tale motivo, IGT identifica i principali impatti ambientali generati lungo la catena del valore, sia direttamente sia indirettamente attraverso le relazioni commerciali, impegnandosi a ridurre costantemente gli impatti negativi e a rafforzare quelli potenzialmente positivi.

I principali impatti ambientali identificati da IGT sono relativi a::

- Cambiamento climatico: impatto negativo sul cambiamento climatico a causa delle emissioni di gas serra derivanti dalle attività di logistica dei fornitori e uso dei prodotti. In particolare, l'impatto è causato dal consumo di energia proveniente da fonti non rinnovabili e dall'inefficienza nella gestione del consumo energetico durante le attività di business, dalle emissioni generate dai fornitori, dalla logistica tramite l'utilizzo di combustibili fossili, e dalle emissioni di gas serra causate dall'utilizzo dei prodotti;
- Produzione di rifiuti e fine vita del prodotto: la produzione di rifiuti derivanti dalle attività dei fornitori, dalle operazioni aziendali e dalla vendita di prodotti non riciclabili. Nei primi due casi l'impatto è determinato principalmente da rifiuti non inviati a riciclo o non riutilizzati. Nel secondo caso, dall'incapacità dell'utente finale di riciclare il prodotto dell'Azienda alla fine della sua vita utile;
- Consumo di materie prime: le attività di business nel settore delle lotterie richiedono l'acquisto e l'utilizzo di un'ampia gamma di materiali (ad es. carta, inchiostro) la cui produzione può ridurre la disponibilità di determinate risorse e contribuire al loro esaurimento;
- Biodiversità: danni alla biodiversità possono derivare dalle attività dei fornitori. Tali attività possono portare a cambiamenti sostanziali e duraturi degli ecosistemi naturali a causa di episodi di deforestazione e frammentazione degli habitat;
- Risorsa idrica: il prelievo e il consumo elevato di acqua in aree sottoposte a stress idrico, a causa delle attività dell'Azienda e per la produzione della carta acquistata per le attività di stampa, possono causare l'esaurimento delle risorse idriche;
- Inquinamento dell'aria: IGT ha un impatto sulla qualità dell'aria e sulla salute umana a causa delle emissioni inquinanti (ad esempio SO_X, NO_X, CO, PM, VOC)[1] generate principalmente negli impianti di stampa.

IGT Lottery si impegna a migliorare continuamente i propri Sistemi di Gestione ambientale e a ridurre l'impatto ambientale e l'impronta di carbonio. Per delineare i suoi impegni e le ambizioni ambientali, a partire dal 2016 IGT ha adottato la propria Politica Ambientale, rinnovando di anno in anno il proprio impegno. Sul sito web IGT.it è possibile prendere visione della Politica Ambientale, di tutte le certificazioni e delle politiche dei Sistemi di Gestione.

Un monitoraggio efficace e affidabile permette a IGT di avere il controllo sugli impatti menzionati precedentemente e di valutare i progressi rispetto agli obiettivi ambientali. IGT si impegna a migliorare la raccolta dei dati e il processo di

[1] *SO_X (Ossidi di Zolfo), NOX (Ossidi di Azoto), CO (Monossido di Carbonio), PM (particolato), VOC (composti organici volatili).*

consolidamento per tutti i siti, garantendo che tutte le sedi forniscano dati accurati e documenti di supporto dettagliati. Nel corso degli anni, IGT ha gradualmente migliorato il monitoraggio dei dati ambientali, tra cui il consumo di energia e le relative emissioni di gas serra, il consumo di acqua e la produzione di rifiuti. In particolare, per raccogliere i dati ambientali dai siti di tutto il mondo, l'Azienda nel 2016 ha iniziato a utilizzare uno strumento interno, web-based. A partire dal 2021, al fine di migliorare l'efficacia del processo, IGT ha introdotto uno strumento di raccolta dati di terze parti, ulteriormente perfezionato per il processo di raccolta dati del 2022. Da gennaio 2023, la raccolta dei dati viene effettuata su base continuativa, anziché a fine anno.

Con specifico riferimento ai cambiamenti climatici, nell'Agosto 2023 IGT ha ottenuto dall'SBTi la validazione ufficiale dei suoi Science Based Targets.

Ad oggi, IGT in Italia persegue i seguenti obiettivi:

- Mantenere il consumo di elettricità verde, tramite l'approvvigionamento di energia elettrica certificata, proveniente da fonti rinnovabili;
- Sfruttare i progressi tecnologici per migliorare ulteriormente l'efficienza di edifici e processi;
- Valutare l'elettrificazione della flotta aziendale;
- Coinvolgere fornitori e clienti nelle pratiche ambientali;
- Lavorare su un approccio di eco-design dei prodotti.

IGT ha compiuto ulteriori progressi nella divulgazione delle informazioni relative al cambiamento climatico, come previsto dai requisiti dello UK Companies Act. A partire dall'anno finanziario 2023, IGT risulta conforme ai requisiti dello UK Companies Act – Sezione 414CB(2A) del 2006. Sebbene tale norma non rifletta completamente, le linee guida della Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). L'Azienda rendiconta quanto richiesto all'interno del suo UK Annual Report 2023, fornendo una dettagliata rendicontazione della governance aziendale dei rischi e delle opportunità legati al clima, della gestione dei rischi climatici e del loro impatto sulla strategia dell'organizzazione, oltre a riportare metriche e target usati per la valutazione e la gestione dei rischi climatici. Per ulteriori dettagli sul tema può essere consultato lo UK Annual Report 2023.

Il nostro impegno

IGT si impegna non soltanto ad assicurare piena conformità alla normativa vigente e ai protocolli più moderni di salvaguardia ambientale, ma 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 progressi rispetto al raggiungimento degli impegni ambientali.

In Italia, IGT Lottery adotta un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) conforme ai requisiti della norma ISO 14001. Tale Sistema di Gestione costituisce l'insieme dei processi, procedure, modalità e responsabilità attraverso cui l'Azienda attua la propria politica ambientale e persegue obiettivi di riduzione degli impatti ambientali. Il Sistema è applicato a tutti i livelli dell'organizzazione nell'ambito del perimetro definito[2] 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, rientrando nei più ampi obiettivi di miglioramento continuo della performance e della minimizzazione degli impatti prodotti dalle attività dell'Azienda.

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

IGT Lottery si impegna a migliorare le 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 la sede di Roma ha 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 in base alla 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.

[2] *Il perimetro del Sistema di Gestione Ambientale fa riferimento alla sede centrale di IGT in Italia (Roma, Viale del Campo Boario 56)*

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 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 Lottery ha implementato un Sistema di Gestione dell'Energia certificato ISO 50001 nella sede di Roma. La certificazione ISO 50001 specifica i 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 il consumo di energia.

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 Scalo (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 comunicazione.

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, con l'obiettivo di promuovere una gestione sostenibile delle risorse forestali in totale coerenza con i valori etici e ambientali del Gruppo. L'adozione di tale 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 presso i propri Clienti di carte e cartoni provenienti da fornitori con certificazioni forestali riconosciute.

Nella piena consapevolezza della propria responsabilità verso le generazioni presenti e future, IGT si impegna a promuovere un utilizzo più efficiente e consapevole delle risorse naturali, incrementando costantemente la quota di materiali riciclati e riciclabili utilizzati nei processi aziendali.

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.

Cambiamento Climatico

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 nella lotta 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 tracciato a livello globale. IGT ha confermato il proprio impegno e la propria ambizione nella lotta al cambiamento climatico.

Dal 2022 IGT ha ampliato la rendicontazione e l'inventario delle emissioni di gas serra, includendo ulteriori categorie di emissioni GHG generate lungo tutta la catena del valore del Gruppo, pur 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 si è ufficialmente impegnata a fissare obiettivi di riduzione delle emissioni GHG basati su dati scientifici. Successivamente, nel 2022, IGT ha condiviso con l'SBTi gli obiettivi a breve e a lungo termine per la convalida. In particolare, IGT si impegna a ridurre le emissioni Scope 1 e 2 del 50% entro il 2030 rispetto al 2019 e le emissioni Scope 3 del 30% entro lo stesso termine. Inoltre, l'Azienda si impegna a ridurre le emissioni Scope 1 e Scope 2 del 90% entro il 2050 dall'anno di riferimento 2019 e le emissioni Scope 3 del 90% entro lo stesso termine. IGT, infine, si impegna a compensare il 10% residuo delle emissioni totali entro il 2050. Il processo di validazione da parte dell'SBTi si è concluso ad agosto 2023.

ADESIONE ALLA SCIENCE-BASED TARGETS INITIATIVE

Nell'ambito del progetto di decarbonizzazione, alla fine del 2021 IGT ha aderito alla Science Based Targets initiative (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 Carbon Disclosure Project (CDP), Global Compact delle Nazioni Unite, World Resources Institute (WRI) e World Wide Fund for Nature (WWF) ed è uno degli impegni della We Mean Business Coalition.
IGT si è impegnata a fissare obiettivi di riduzione delle emissioni GHG, contribuendo all'abbassamento delle emissioni climalteranti 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, infatti, ha sviluppato obiettivi di riduzione delle 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, circa 8.000 aziende hanno espresso il loro impegno a fissare obiettivi di riduzione e molte altre 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

Come primo passo per ridurre la propria impronta carbonica, anche nel 2023 IGT ha consumato solo energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e certificata da Garanzia di Origine (GO).

Nel 2023 i consumi di energia elettrica sono aumentati di circa il 2% rispetto al 2022 e le emissioni dirette (Scope 1) sono risultate pari a 735 tonnellate di CO_2eq, mentre le emissioni indirette (Scope 2), considerando il medesimo perimetro di siti, sono risultate pari a 2.331 tonnellate di CO_2eq con il metodo location-based e 495 con il metodo market-based. Questo in ragione dell'acquisto dei certificati di Garanzia di Origine, i quali permettono di attestare che il 100% l'energia elettrica acquistata e consumata sia proveniente da fonti rinnovabili, comportando delle emissioni Scope 2 market-based nulle nei siti per i quali si provvede all'acquisto dei certificati di Garanzia di Origine.

INIZIATIVE DI RIDUZIONE DEL CONSUMO ENERGETICO

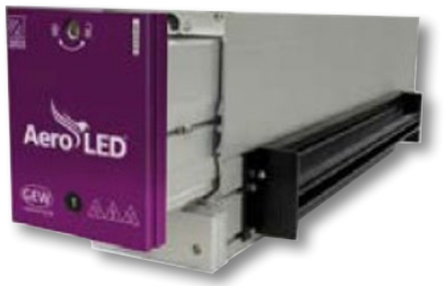
Ad inizio del 2024 è stata ultimata l'attività di configurazione del nuovo sistema di monitoraggio dei consumi del Centro Elaborazione Dati (CED) e di mappatura degli interruttori sulle principali componenti di consumo, iniziata l'anno precedente nella sede di Roma. Tale iniziativa consente di analizzare 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 il 2023 alcuni progetti in tema di efficientamento energetico e di riduzione dell'emissione di CO_2. Gli obiettivi ultimati sono:

- Sostituzione dei due gruppi frigo presenti in copertura con altri aventi caratteristiche più performanti;
- 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 Garanzia di Origine (GO)

Tali obiettivi vanno ad aggiungersi ad altre misure di natura logistico/organizzativa, che hanno avuto impatti ambientali positivi nel 2023 e continueranno a darne negli anni a venire:

- Implementazione del lavoro agile in via definitiva, che prevede la possibilità di lavorare da remoto per il 50% dei giorni lavorativi previsti, su base mensile;
- Miglioramento della comunicazione rivolta al personale riguardante la differenziazione dei rifiuti, attraverso messaggi video sui display delle macchinette erogatrici e idonea cartellonistica posizionata in prossimità degli Eco-Box.

Il sito di Tito Scalo (PCC, Italia) ha continuato la sostituzione dei vecchi sistemi di illuminazione con impianti a diodo a emissione luminosa ("LED"). L'installazione di LED presso il sito



di Tito Scalo nel 2023 contribuisce a circa il 60% dell'illuminazione elettrica totale del sito (+17,5% rispetto al 2022). Inoltre, alcune lampade ultraviolette a mercurio per l'asciugatura dell'inchiostro sono state sostituite con lampade ultraviolette a LED, riducendo così il consumo energetico e migliorando l'efficacia delle stampanti su cui erano installate le lampade fino a circa il 30%. Tale iniziativa ha consentito un risparmio di circa 30.000 kWh rispetto al 2021.

Per il 2023, si prevede che nel sito di Tito Scalo verranno installate lampade a LED che copriranno l'80% della potenza elettrica usata per l'illuminazione.

Nel 2023 anche nel sito di Roma è continuata la sostituzione del vecchio sistema di illuminazione con impianti a LED, portando alla completa sostituzione delle lampade nella zona uffici e comportando un risparmio energetico di circa 76.000 kWh nel 2023. È stata conseguita una riduzione del consumo energetico, pari a 66.600 kWh a Roma, grazie alla gestione centralizzata dei sistemi di illuminazione interna che spengono le luci non utilizzate. Inoltre, grazie ad alcuni interventi sugli impianti e una maggior sensibilizzazione del personale, è stata ottenuta una riduzione dei consumi energetici.

INIZIATIVE DI GREEN MOBILITY

Nel 2022, IGT ha lanciato il programma "Move Smart Move Green", un piano pluriennale e contenitore unico delle iniziative di green mobility. Attraverso il programma, IGT continua ad investire su tali iniziative, rafforzando l'offerta di servizi, spazi a disposizione dei dipendenti volti ad agevolare l'ecosostenibilità e favorire il cambiamento.
Anche tenuto conto delle nuove modalità di lavoro introdotte con il lavoro agile strutturale, IGT ha scelto di ripensare le azioni future di mobilità partendo dall'ascolto e dallo studio degli spostamenti sistematici dei dipendenti.
I dati raccolti hanno permesso di predisporre il nuovo Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL), il documento strategico della mobilità aziendale che permette di adottare misure efficaci per l'ambiente e sviluppare l'engagement sui temi di sostenibilità.
Gli interventi che sono stati realizzati hanno riguardato numerose aree, tra le quali:

- Favorire l'uso del trasporto pubblico, mettendo a disposizione un contributo per tutti i dipendenti che abbiano acquistato un abbonamento annuale per il trasporto pubblico locale (TPL);
- Favorire la mobilità ciclabile e/o la micromobilità, dedicando nuovi spazi nella sede aziendale destinati alla mobilità «dolce», come la rastrelliera porta bici davanti l'ingresso, un ricovero per bici / monopattini pieghevoli nel parcheggio aziendale, oltre che uno spogliatoio con docce per i dipendenti. Inoltre, sono offerti servizi di acquisto di voucher per usufruire a tariffe scontate di mezzi di "mobilità condivisa" quali car-sharing, moto-sharing, bike-sharing e monopattini;
- Ingaggiare le persone e promuovere il cambiamento: attraverso iniziative di comunicazione interna e la messa a disposizione di un portale per i dipendenti con un unico accesso a tutti i servizi di mobilità, integrato con la piattaforma Welfare.

IL CONTRIBUTO DELLA FORZA VENDITA ALLA RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

Nel contrasto al cambiamento climatico, IGT ha messo in campo un piano di azione anche per quanto riguarda la Forza Vendita. Nella relazione con i Rivenditori, la Forza Vendita utilizza il Sales Book, uno strumento che nel 2017 è stato pioniere della digitalizzazione, in sostituzione delle brochure e dei faldoni cartacei.
Nel 2023 questo strumento ha permesso un risparmio di 1 tonnellata di carta (corrispondete a oltre 24 alberi non utilizzati per la produzione di carta). L'applicazione risiede in un data center alimentato da energia eolica, che contribuisce alla neutralità climatica 0% CO_2 certificata (TUV). L'impatto residuo dell'utilizzo del Sales Book, le ore di formazione online e in sede e le comunicazioni agli Agenti sono state compensate con interventi di creazione e tutela di 10.729 mq di foreste in crescita nel Parco del Ticino.
Anche il processo di contrattualizzazione paperless, avviato dal 2012, ha evitato il consumo di 1,9 tonnellate di carta. Nel 2023 l'introduzione del biglietto da visita digitale con tecnologia NFC per la Forza Vendita, in sostituzione di quello cartaceo, ha evitato la ristampa di 15.000 biglietti da visita cartacei.

Nell'ambito nell'aggiornamento periodico alla Forza Vendita, invece, gli Agenti hanno partecipato ai Sales Meeting nazionali durante l'anno. Le emissioni di CO_2 conseguenti sono state compensate nel progetto Impatto Zero di LifeGate, che nel 2023 ha portato alla creazione e tutela di 80.478 km di foreste in crescita nel Parco del Ticino.
Anche i seguenti criteri per la scelta delle location dei sales meeting contribuiscono al raggiungimento degli obbiettivi di sostenibilità: l'utilizzo di materiale riciclabile, l'impegno nella riduzione dello spreco d'acqua, l'efficienza energetica, la scelta di prodotti a km 0 e la promozione del commercio Equo&Solidale.

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

Nel 2023, l'Azienda ha mantenuto il progetto MySelf per ottimizzare il numero di interventi tecnici effettuati dal personale di assistenza presso il Punto Vendita. Dopo aver rivisto il processo di assistenza cliente, il progetto MySelf ha aumentato l'efficacia della risoluzione dei problemi a distanza di tutti i terminali di gioco del Punto Vendita (ad esempio, attraverso il sito web e l'applicazione mobile) senza la necessità di un intervento sul campo. Questo cambiamento ha portato a molteplici vantaggi, tra cui:

- La riduzione delle emissioni di anidride carbonica, ossidi di azoto, ossidi di zolfo e particolato;
- La riduzione delle emissioni GHG collegate allo spostamento dei veicoli;
- Evitare lo spostamento dei terminali che possano essere riparati in loco con il supporto del sito web e dell'applicazione mobile.

Grazie al buon esito del progetto MySelf, nel 2023 sono state rilasciate ulteriori nuove funzionalità con l'obiettivo di migliorare gli interventi a distanza e l'efficienza della Modalità Self. L'ultima evoluzione riguarda l'auto-manutenzione del software. In questo modo il terminale è in grado di auto-ripararsi attraverso procedure di recupero non assistite e di auto-caricamento in caso di corruzione del software. Questo strumento è stato testato e implementato alla fine del 2023 e dovrebbe portare a una riduzione degli interventi sul campo di circa il 2-3%. Come risultato del nuovo processo implementato, circa 2.000 interventi sul campo in Italia non si sono rivelati necessari; corrispondono circa 8.300 kg di CO_2 evitate.

Produzione di rifiuti

La maggior parte dei rifiuti di IGT in Italia viene prodotta presso lo stabilimento di stampa di Tito Scalo, poiché negli altri siti vengono svolte principalmente attività di ufficio e di logistica, comportando quindi una minore produzione di rifiuti. Lo stabilimento si impegna a migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali, compresa la gestione dei rifiuti. La diminuzione della produzione di rifiuti è dovuta principalmente ai programmi di riduzione degli stessi, in combinazione con il programma Our Ways of Working.

Risorsa idrica

L'acqua viene utilizzata principalmente per uso sanitario, oltre che per gli uffici e per le attività di serigrafia. Di conseguenza, per l'attività di ufficio 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.

Consumo di materie prime

Nel 2023, in continuità con l'anno precedente, si è dato seguito al cambiamento di metodologia nella raccolta dati per i materiali e i prodotti acquistati. In particolare, a partire dal 2021, 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. Nel 2023, in linea con gli anni precedenti, l'Azienda ha completato un'analisi specifica volta a misurare i consumi di carta e plastica nelle sedi 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 servizi erogati, 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 2023, in linea con quanto fatto nei quattro anni precedenti, IGT ha mantenuto un'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 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 delle cartucce un importante processo di ottimizzazione delle prestazioni ambientali ed economiche, che ha portato nel corso del 2023 ad una riduzione del materiale plastico consumato. delle cartucce.

In questo modo, IGT riesce a riutilizzare circa il 40% dei materiali. Nel 2023 IGT è riuscita a riutilizzare l'80% delle cartucce, prodotte dall'Azienda nell'anno. Inoltre, con questa iniziativa IGT riesce ad evitare l'impiego di circa 240 tonnellate di materiali plastici.

COINVOLGIMENTO DI PARTNER COMMERCIALI NELLA FORMAZIONE ONLINE

IGT in Italia ha riscosso notevole successo nel coinvolgere i rivenditori in programmi di formazione a distanza. Esclusivamente con questa tipologia di formazione, nel 2023 è stata erogata formazione specifica a più di 29.000 rivenditori su Gioco Responsabile, formazione introduttiva per i nuovi rivenditori di Giochi a Estrazione e Gratta e Vinci, nonché contenuti relativi allo sviluppo del punto vendita, inclusi marketing, comunicazioni, promozioni dei prodotti, tecniche di esposizione e gestione delle relazioni con i clienti.

La formazione a distanza ha consentito la riduzione delle emissioni GHG rispetto alla formazione in presenza.

Inoltre, nel 2023 IGT Italia ha messo a disposizione dei rivenditori approfondimenti commerciali attraverso un blog su Portale e App dedicati ai rivenditori; circa 17.000 rivenditori hanno consultato i contenuti su blog del Gratta e Vinci e circa 7.000 sul nuovo blog di Giochi a Estrazione, lanciato nell'agosto 2023.

OTTIMIZZAZIONE DELLA LOGISTICA DEI RIVENDITORI DEL LOTTO IN ITALIA

Dal 2020, IGT ha implementato un'iniziativa di ottimizzazione delle spedizioni, iniziando a spedire i materiali relativi al Gioco del Lotto (schedine, cartucce, ecc.) sulla base delle effettive necessità dei rivenditori, con l'obiettivo di evitare sprechi di materiali, effettuando le spedizioni di scatole di materiale solo quando realmente necessario. In questo contesto, l'Azienda ha previsto di effettuare spedizioni anche di scatole di minori dimensioni, con ridotto numero di schedine e cartucce proprio per modulare al meglio le spedizioni presso i più piccoli. Allo stesso tempo, l'Azienda ha stimato i tempi medi di utilizzo dei materiali spediti per garantire, da un lato, che i rivenditori abbiano sempre a disposizione gli strumenti necessari e, dall'altro, per ridurre il numero di spedizioni combinando, quando possibile, i materiali da inviare all'interno della stessa spedizione.

PROCESSO INTERNO DI RIUTILIZZO DI PARTI DI RICAMBIO E MATERIALI

Il Repair Center in Italia ha implementato pratiche di circolarità che, dopo un'attenta revisione, hanno permesso il riutilizzo di parti di ricambio recuperate da apparecchiature in fase di dismissione e/o da componenti considerati difettosi. In particolare, il Repair Center ha restituito le parti recuperate ai laboratori di riparazione esterni e ai tecnici sul campo, rottamando solo le parti difettose e non più riutilizzabili. Circa il 40% delle parti di ricambio viene recuperato per essere riutilizzato sul campo.

Negli ultimi due anni, i Team di test della Piattaforma hanno lavorato per trovare una nuova soluzione ai lunghi tempi di ordinazione e costi elevati della fornitura dell'hardware necessario allo svolgimento dei test. Il team ha dunque trovato li modo per economizzare il processo, ridurre i tempi di attesa e riutilizzare materiali che altrimenti sarebbero diventati rifiuti, collegandosi con il reparto di produzione aziendale in loco e riutilizzando le macchine di scarto che altrimenti sarebbero diventate rifiuti elettronici.

IL TRADE MARKETING DIVENTA ECOSOSTENIBILE

Come per il precedente anno, anche nel 2023 le attività di Store Improvement sono state implementate coniugando l'obiettivo primario di fornire la migliore comunicazione di prodotto nei Punti Vendita, con il bisogno altrettanto importante di evitare sprechi e rispettare l'ambiente.

Pertanto, IGT ha proseguito con l'iniziativa "Trade Marketing goes green", perseguendo tre obiettivi:

1. Realizzare soluzioni digitali alternative per la comunicazione nei Punti Vendita.
2. Identificare e distribuire prodotti brandizzati e permanenti per i Punti Vendita;
3. Ridurre la carta impiegata nella produzione dei materiali di comunicazione e, per i materiali di cui si rende comunque necessaria la produzione, utilizzare solo carta FSC®.

Tutti i materiali possono essere richiesti gratuitamente sul portale dei rivenditori. Questa scelta consente a IGT di ridurre gli sprechi e produrre solo i materiali di cui il rivenditore ha bisogno.

Come risultato di questa attività, il consumo di carta e cartone per i materiali di comunicazione è diminuito di circa il 30% nel 2023 rispetto al 2021, anno in cui IGT ha avviato le attività legate al portale rivenditori.

Per quanto riguarda lo sviluppo di soluzioni digitali alternative, l'Azienda ha continuato a sviluppare la soluzione di digital signage per il brand Gratta e Vinci. Il progetto prevede l'installazione di un monitor presso i Punti Vendita, dedicato alla trasmissione di una playlist, per comunicare le novità di prodotto e le vincite in tempo reale. Per i giochi connessi al Gioco del Lotto è presente in ogni Punto Vendita il Monitor 10eLotto che consente già da anni di fornire ai clienti informazioni di prodotto sempre aggiornate.

Biodiversità

Oltre ai cambiamenti climatici, la perdita di biodiversità (ovvero la crescente perdita della diversità biologica che caratterizza gli esseri viventi del nostro pianeta, tra cui piante, batteri, animali ed esseri umani) ha guadagnato sempre più attenzione a livello globale ed è stata riconosciuta come una delle maggiori minacce che gli esseri umani e le aziende sono chiamati ad affrontare. Gran parte della biodiversità terrestre, infatti, è in pericolo a causa delle attività antropiche.

Uno dei principali fattori che contribuiscono al declino della biodiversità è il cambiamento nell'uso del suolo determinato, tra le altre cause, dalla domanda globale di carta. Utilizzando grandi quantità di carta, IGT è consapevole di generare un impatto sulla biodiversità. Dal 2022 questo impatto è compreso tra i temi materiali.

IGT ha sempre riconosciuto l'importanza di preservare il capitale naturale e gli ecosistemi ed è attenta al consumo di risorse cartacee. Inoltre, come menzionato precedentemente, nello stabilimento di stampa di Tito Scalo è stata adottata una politica per la certificazione della catena di custodia FSC®[3].

THE FOREST STEWARDSHIP COUNCIL (FSC®)

FSC® è l'acronimo di Forest Stewardship Council, un'organizzazione no-profit che promuove la gestione responsabile delle foreste in tutto il mondo attraverso un sistema di certificazione. Il marchio FSC® indica che i prodotti o i derivati del legno sono stati prodotti in modo sostenibile, seguendo rigorosi standard ambientali, sociali ed economici. La certificazione FSC® è considerata una delle più importanti a livello mondiale per la gestione sostenibile delle foreste, in quanto consente anche di controllare e ridurre gli impatti delle attività aziendali sulla biodiversità.

FORNITURA E SMALTIMENTO DELLA CARTA IN ITALIA

La carta utilizzata per i materiali di gioco, i biglietti Gratta e Vinci e alcuni materiali di comunicazione collocati presso i rivenditori, rappresentano un'importante sfida di sostenibilità per IGT in Italia. Circolarità e riciclo richiedono un'accurata pianificazione della raccolta, dello smistamento e dello smaltimento dei materiali cartacei utilizzati dai giocatori, oltre a garantire una gestione responsabile delle forniture.

Nel 2019 IGT ha mappato tutti i materiali di consumo per il gioco, compresi i biglietti istantanei e le schedine del Gioco del Lotto, che avrebbero potuto essere realizzati con carta proveniente da fornitori certificati secondo gli standard di sostenibilità forestale. IGT ha quindi scelto di utilizzare carta certificata FSC®.

La certificazione FSC® è la soluzione più credibile a livello internazionale per una gestione delle foreste. Dal 2020 IGT seleziona i fornitori certificati allo scopo di consolidare l'impegno nella salvaguardia delle foreste.

Per quanto riguarda la selezione e lo smaltimento, questi materiali possiedono un livello "B" di riciclabilità; quindi, possono essere riciclati nella raccolta differenziata della carta, con un tasso di scarto inferiore al 20% (fonte: sistema di valutazione Aticelca 501). Inoltre, per i suoi giochi ad estrazione, IGT cerca di ridurre il numero di ricevute e di schedine, garantendo la possibilità di giocate multiple sulla stessa schedina. Questa innovazione si è rivelata un successo, in quanto il numero di schedine prodotte si è ridotto considerevolmente, nonostante la continua crescita delle giocate. Dal 2022, IGT ha anche lanciato una campagna di sensibilizzazione per giocatori e rivenditori, per promuovere un corretto smaltimento delle schedine.

[3] *La certificazione menzionata per lo stabilimento di stampa di Tito Scalo si riferisce a PCC Giochi e Servizi S.p.A.*

EVENTI A ZERO IMPATTO DI CO2 IN ITALIA CON LIFEGATE

IGT in Italia, con il progetto Impatto Zero di LifeGate, ha valutato l'impatto ambientale degli eventi che si sono svolti nel 2023, come corsi di formazione, meeting commerciali e riunioni di fine anno, stimando le relative emissioni di CO_2 e compensandole con crediti di carbonio generati da interventi di tutela e conservazione di un'area di 97.898 metri quadrati di foreste in crescita situate nell'invaso di Bosco Siro Negri, all'interno del Parco del Ticino, pari a quasi quattro volte l'area del Colosseo di Roma.

Per IGT partecipare alla creazione e alla tutela di aree boschive del Parco significa contribuire alla preservazione di un territorio caratterizzato da elementi di grande valore naturalistico, con formazioni di foresta planiziale, ovvero un ambiente presente anticamente nella Pianura Padana e che oggi sopravvive in limitate aree scampate al disboscamento e alla conversione agricola. La Riserva Siro Negri, infatti, è una straordinaria testimonianza ed un raro esempio di vegetazione forestale della Pianura Padana le cui caratteristiche di buona naturalità e ridottissimo disturbo antropico lo rendono fedele testimonianza del passato.

Inquinamento dell'aria

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 provenienti dai sistemi di raffreddamento di vari siti produttivi e uffici. Lo stabilimento di stampa di Tito Scalo ha adottato un approccio volto ad assicurare 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 generate presso l'impianto di stampa di Tito Scalo, infatti, risultano essere ampiamente al di sotto dei limiti previsti dall'Autorizzazione alle Emissioni in Atmosfera.

TITO SCALO, INIZIATIVE AMBIENTALI

L'impianto di Tito Scalo, in provincia di Potenza, certificato secondo lo standard ISO 14001, è uno dei siti produttivi dove IGT svolge le attività di stampa e di assemblaggio dei terminali di gioco e dove gli apparecchi elettronici in dotazione ai Punti Vendita (come terminali e stampanti) sono sottoposti a operazioni di riparazione. Ogni anno qui vengono riparati circa 40.000 apparecchi.
IGT è impegnata a ricercare nuove soluzioni per ridurre gli impatti ambientali del sito, come il processo finalizzato al riutilizzo del guscio delle cartucce di stampa e delle parti di ricambio per minimizzare la produzione di rifiuti e dare nuova vita a materiali che altrimenti sarebbero scartati. L'Azienda si impegna anche a ridurre i consumi energetici con l'installazione di lampade LED a basso consumo e l'acquisto di energia verde certificata da Garanzia di Origine. Una particolare attenzione è rivolta al processo di approvvigionamento dei materiali, soprattutto in riferimento all'acquisto di carta da fonti responsabili, in linea con le linee guida FSC®.

Presso il sito di Tito Scalo sono state avviate le seguenti iniziative relative a:

- **Efficienza energetica e riduzione emissioni di GHG:**
  - Acquisto di Garanzie di Origine sufficienti a certificare che il 100% dell'elettricità consumata proviene da fonti rinnovabili;
  - Sostituite con lampade ultraviolette a LED, riducendo così il consumo energetico;
- **Rifiuti e Materiali:**
  - Recupero e riutilizzo del guscio esterno delle cartucce di stampa e del packaging;
  - Recupero e riutilizzo delle parti di ricambio provenienti da apparecchi dismessi e/o da componenti ritenute difettose;
  - Politica interna per la Catena di Custodia FSC®.

APPROCCIO AMBIENTALE DEI PRODOTTI IGT LOTTERY

IGT svolge un'attività costante di aggiornamento per accogliere le istanze ambientali e migliorare qualità e sostenibilità dei prodotti delle lotterie.
L'etichetta Forest Stewardship Council FCS®sui biglietti delle lotterie istantanee e su ricevute e biglietti dei giochi Lotto garantisce che i materiali cartacei provengano fornitori certificati FSC e sono fatti di carta riciclabile (certificata Aticelca) con un "livello B" di riciclabilità che ne permette la raccolta differenziata.

L'ottimizzazione nella logistica e l'ideazione dei materiali di comunicazione per i biglietti del Lotto e delle lotterie istantanee permettono di ridurre il numero delle spedizioni, generando quindi minori emissioni. Inoltre, i biglietti delle lotterie istantanee vengono stampati utilizzando rivestimenti e inchiostri interamente a base di acqua. Infine le cartucce di stampa del Gioco del Lotto vengono rigenerate diminuendo così il consumo di materiali plastici.

7 Appendice

Nota Metodologica

I dati utilizzati nel presente report sono di provenienza aziendale. Quando le fonti sono diverse vengono citate nel testo o nelle note di grafici e tabelle. Il Report di Sostenibilità rendiconta su attività, iniziative ed eventi che hanno avuto luogo nel 2023 nelle sedi italiane di IGT dedicate al business delle lotterie, mantenendo come comparazione i dati 2022 (ove disponibili).

Avvertenze

Il presente Report contiene dichiarazioni previsionali riguardanti, inter alia, IGT Lottery S.p.A. e le sue controllate operanti nel territorio italiano. 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 stesso. 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. L'Azienda 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 2023, 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 report in relazione a qualsiasi data successiva al 31 dicembre 2023, se non diversamente indicato. È possibile rivolgere eventuali domande o commenti relativi al Report di Sostenibilità di IGT Lottery S.p.A., inviandoli al seguente indirizzo: sustainability@igt.com.

IGT