



REPORT DI SOSTENIBILITÀ

2022

Le attività italiane





Indice

Lettera del Presidente e AD

3



LE ATTIVITÀ DI IGT IN ITALIA

La gestione delle lotterie
Il quadro normativo italiano: cooperare per promuovere il rispetto delle regole
Innovazione e digitalizzazione

6

7

10

12



IL SUPPORTO ALLA COMUNITÀ

Investiamo in progetti per la comunità
Ci impegniamo in prima persona

52

53

62



L'APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

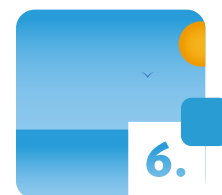
La governance di sostenibilità
Le nostre priorità per un futuro sostenibile
Il percorso di decarbonizzazione di IGT

17

20

21

26



LA SOSTENIBILITÀ LUNGO LA CATENA DEL VALORE

La catena di fornitura responsabile
Coinvolgimento di clienti e rivenditori
La tutela dell'ambiente

64

65

67

70



LA VALORIZZAZIONE E PROTEZIONE DELLE PERSONE

Un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo
Coinvolgimento e motivazione delle nostre persone

27

29

34



APPENDICE

Nota metodologica
Avvertenze

79

80

80



LA PROMOZIONE DELLA RESPONSABILITÀ

Etica e integrità
Tutela delle persone e dei processi
Gioco responsabile

38

39

41

48



La pubblicazione del presente Report di Sostenibilità avviene a pochi giorni dalla improvvisa scomparsa del nostro Amministratore Delegato Fabio Cairoli. Tale documento, pertanto, assume per l'Azienda un significato ancora più speciale. Le parole che leggerete, rappresentano il genuino impegno di Fabio nei confronti della sostenibilità e l'attenzione alle azioni promosse dalla nostra Azienda. È un'eredità che continueremo ad onorare attraverso il proseguimento delle nostre attività. Questa lettera riflette anche l'attenzione e la disponibilità che Fabio Cairoli ha sempre riservato ai suoi collaboratori in ogni fase di realizzazione di questo documento.

Desideriamo esprimere la nostra sincera gratitudine per l'ispirazione che ha lasciato a ciascuno di noi. Siamo consapevoli dell'enorme responsabilità che abbiamo nel portare avanti il suo lavoro e speriamo che questo Report sia un tributo adeguato al suo impegno, sempre orientato al benessere dei collaboratori e all'obiettivo comune di un futuro sostenibile.

La Redazione, con sincera riconoscenza.



Lettera del Presidente e Amministratore Delegato

Fabio Cairolì Presidente e Amministratore delegato IGT Lottery S.p.A.

Gentili lettrici e lettori,

per IGT in Italia il 2022 è stato l'anno del ritorno a una ragionevole normalità, nel quale applicare le lezioni imparate nell'affrontare le difficoltà totalmente imprevedute degli anni precedenti. Grazie anche al nuovo equilibrio che abbiamo raggiunto, abbiamo potuto approfondire alcuni temi di grande importanza che abbiamo sempre tenuto in considerazione, ma ai quali abbiamo voluto dare un livello di priorità superiore.

Nel corso dell'anno abbiamo potuto riflettere sul benessere delle nostre persone e sulle modalità di lavoro più efficienti, sulla responsabilità e sul ruolo rivestito dalla nostra Azienda, sulla sostenibilità e sugli impatti generati dalle nostre attività e da quelle della nostra catena del valore, infine sull'innovazione tecnologica e sui benefici prodotti per il mercato e per la nostra capacità di soddisfare le aspettative degli stakeholder.

Anche il ruolo che IGT occupa nel contesto socio-economico nazionale è stato oggetto di riflessione. IGT ha potuto confrontarsi con le autorità governative per discutere dell'opportunità di presidiare la legalità del settore dei giochi con rinnovata attenzione e di considerare le componenti responsabili del consumo attraverso un dibattito equilibrato.

Concretamente, a dimostrazione dell'impegno verso le nostre persone, IGT ha completato le procedure per ottenere la prestigiosa certificazione Top Employer Italia 2023. Il riconoscimento, conseguito all'inizio di quest'anno, premia l'eccellenza delle condizioni di lavoro create per i propri dipendenti e gli elevati standard di gestione delle risorse umane e di conduzione delle politiche interne finalizzate al benessere delle persone e all'ambiente di lavoro.

La certificazione attesta la volontà e la capacità di diffondere una cultura consapevole finalizzata a rendere l'ambiente lavorativo sempre più accogliente, che abbracci i temi della diversità, dell'equità e dell'inclusione arrivando a toccare l'uguaglianza di genere e il sostegno ai dipendenti diversamente abili. Le misure per il sostegno economico alle famiglie, in aggiunta a quelle previste dal Governo, hanno certamente influito nella valutazione finale.

La tutela delle persone e, più in generale, di tutti gli stakeholder coinvolti nelle attività aziendali, presuppone l'assunzione di una responsabilità che da molti anni rappresenta uno dei più solidi capisaldi di IGT. La costante attenzione che riserviamo all'aggiornamento ed estensione di codici, politiche, linee guida e best practice, è finalizzata a prevenire gli impatti negativi che potrebbero derivare da comportamenti illeciti.

Senza dimenticare la promozione di una cultura di gioco responsabile a tutela dei giocatori, ormai totalmente integrata nel nostro core business e ben rappresentata da Positive Play, il nostro approccio alla progettazione dei prodotti, all'informazione e alla diffusione di un'idea di gioco inteso come sano intrattenimento.

Abbiamo voluto continuare a sostenere le tante attività a carattere sociale che animano la nostra comunità, come la terza edizione del progetto High Tech High School, finalizzato a sostenere studenti adolescenti provenienti da contesti sociali disagiati e colmare il gap di conoscenze digitali e STEM (scienza, tecnologia, tecnica e matematica) utili a rispondere alle richieste del mondo del lavoro.

Nel caso del progetto di rigenerazione urbana Casilino Park, invece, abbiamo voluto innestare una marcia in più e realizzare uno dei parchi sopraelevati più grandi d'Europa per dare a un quartiere di Roma quello spazio di socialità e sport che finora era mancato. Un progetto innovativo di grande respiro che introduce il concetto di brand urbanism, ossia la realizzazione di interventi di ristrutturazione o riqualificazione a beneficio della cittadinanza, capace di generare posti di lavoro e realizzato utilizzando materiali eco-sostenibili e vernici speciali in grado di contribuire alla qualità dell'aria.

Per rimanere in tema ambientale, l'Italia è stata il primo Paese rappresentato nel Gruppo IGT ad impegnarsi nell'utilizzare energia prodotta al 100% da fonti rinnovabili e a raggiungere il risultato già nel 2022. Abbiamo completato l'analisi delle emissioni di CO₂ generate non soltanto dall'Azienda e dalle nostre attività, ma arrivando a comprendere quelle generate dalla nostra catena di fornitura nelle operazioni destinate alle nostre attività.

Questo lavoro ci permetterà di individuare quelle aree di miglioramento in grado di ridurre il nostro impatto ambientale, secondo obiettivi scientificamente validati e condivisi con la Science Based Targets initiative (SBTi), una collaborazione tra il Carbon Disclosure Project (CDP), il Global Compact delle Nazioni Unite, il World Resources Institute e il World Wide Fund for Nature (WWF).

Infine, l'innovazione applicata alle modalità di fruizione dei prodotti, facilita le attività del rivenditore, salvaguardando l'ambiente. La digitalizzazione è stata applicata anche nel rapporto con i rivenditori, attraverso il continuo sviluppo delle piattaforme digitali. Questo processo ha permesso di confermare l'impegno nei confronti della rete dei rivenditori, che rappresentano l'Azienda su tutto il territorio nazionale. IGT, inoltre, ha messo a punto nuove procedure per l'assistenza tecnica e gestionale, svolta anche in modalità remota attraverso sistemi digitali sicuri e affidabili, oltre a rinnovare i contenuti della formazione dedicata ai rivenditori.



L'introduzione di processi innovativi, come l'uso di carta certificata FSC proveniente da foreste gestite in maniera responsabile per gli scontrini dei giochi del Lotto e i biglietti Gratta e Vinci: contribuisce alla riduzione dell'impatto ambientale. Con una campagna di comunicazione dedicata a giocatori e rivenditori presso i Punti Vendita, inoltre, abbiamo voluto promuovere comportamenti virtuosi improntati alla riciclabilità della carta, anche quella usata per le ricevute di gioco.

Siamo consapevoli che l'evoluzione del contesto socio-economico e le maggiori sensibilità ai temi ambientali ci presentano delle opportunità da cogliere per migliorare gli impatti generati dalle nostre attività. È con questo spirito che abbiamo messo a punto un Piano di Sostenibilità integrato e coerente con le priorità aziendali. Il nostro Comitato di Sostenibilità, raccordandosi con il Sustainability Steering Committee (SSC), ne garantirà la visione a lungo termine e l'allineamento con strategie e obiettivi a livello globale.

Abbiamo quindi concepito un nuovo approccio alla base dell'intero processo, denominato Sustainable Play™, che caratterizzerà le nostre attività e ci permetterà di guidare il settore verso la sostenibilità attraverso uno sforzo coordinato e permanente nella comunicazione delle iniziative sostenibili condotte a livello italiano ed internazionale.

Nei prossimi anni sapremo dimostrare, ancora una volta, che la nostra leadership nel mercato è fondata sulle responsabilità che ci assumiamo quotidianamente e sulla volontà di saperci evolvere a tutela del settore e di tutti i nostri stakeholder.

Buona lettura

Fabio Attilio Cairoli
IGT Lottery S.p.A.
Presidente e Amministratore delegato



1. Le attività di IGT

Quale parte del Gruppo International Game Technology PLC (IGT) e attraverso le controllate Lotterie Nazionali S.r.l. e Lottoitalia S.r.l., IGT in Italia è titolare, rispettivamente, 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. Il lavoro svolto da IGT, inoltre, sostiene l'obiettivo delle autorità nazionali di generare proventi dal settore.

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.

Leader nei giochi regolamentati*



Rispetto degli obblighi normativi



Innovazione e leadership



* IGT opera in Italia attraverso le proprie controllate Lotterie Nazionali S.r.l., concessionaria per l'esercizio delle lotterie a estrazione istantanea, e Lottoitalia S.r.l. concessionaria per la gestione del servizio del gioco del Lotto automatizzato e degli altri giochi numerici a quota fissa.



1.

Le attività di IGT

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 nei seguenti luoghi: sede corporate a Providence (Rhode Island), sede Global Lottery a Roma, sede Global Gaming a Las Vegas (Nevada), sede PlayDigital a San Francisco (California) e la principale sede di produzione e logistica 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, Global Gaming e Play Digital (precedentemente denominata Digital & Betting).

Global Lottery: IGT è uno degli attori principali nel settore delle lotterie a livello mondiale, nell'ambito del quale fornisce sistemi tecnologici e terminali di gioco, con una copertura dell'intera catena di valore. Il Gruppo offre un ventaglio di soluzioni unico a circa 93 lotterie di tutto il mondo ed è l'operatore principale in Italia, dove gestisce in regime di esclusiva le lotterie istantanee e i giochi numerici a quota fissa.

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

La gestione delle Lotterie

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

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

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

Modello di business



GLOBAL LOTTERY



GLOBAL GAMING



PLAYDIGITAL

SERVIZI / PRODOTTI

CREAZIONE DI VALORE PER GLI STAKEHOLDER



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 Itay 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 offerti da IGT in Italia comprende la versione online sia delle lotterie istantanee (Gratta e Vinci online) che dei giochi numerici a quota fissa: Gioco del Lotto, 10eLotto e MillionDay.

Lotteria Italia

Lotteria Italia è una tradizione che ogni anno unisce gli italiani: è un momento che fa parte della cultura del Paese, 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.

Anche nel 2022, le grafiche presenti sui biglietti della Lotteria Italia sono state selezionate fra tutte quelle pervenute in ambito dell'iniziativa "Disegniamo la fortuna con ADM 2022" dedicata agli enti del terzo settore che promuovono l'inclusione di persone con disabilità; il tema di quest'anno era "Disabilità e Sport".

Nel 2022 è stata completamente rinnovata la campagna di comunicazione a supporto di Lotteria Italia*; la campagna ha trovato ispirazione dal ballo, il ballo come espressione sociale e culturale che ha la capacità di unire le persone. Il "Ballo Ballo tour" ha attraversato l'Italia da nord a sud per abbracciare tutte le differenze e mettere in scena la grande varietà del nostro paese senza stereotipi né tabù, all'insegna della massima inclusività, coinvolgendo trasversalmente tutte le generazioni. Lotteria Italia è riuscita a far ballare tutta l'Italia sulle note della canzone "Ballo Ballo" di Raffaella Carrà, una figura iconica, simbolo di modernità ed inclusività, non solo per gli italiani ma anche per Lotteria Italia.

Lotteria Italia



* Le attività relative alla Lotteria Italia non sono svolte in regime di concessione, ma in virtù di affidamenti annuali da parte dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli alla quale sono riservati la gestione e l'esercizio di tutte le lotterie ad estrazione differita.



Il Gioco del Lotto: una storia iniziata 500 anni fa



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

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

A Venezia, il Lotto fu introdotto per decreto nel 1733 e la prima estrazione fu effettuata il 5 aprile del 1734. Tuttavia, già verso la metà del '600, l'antico Senato veneziano organizzava una lotteria il cui montepremi era “un lotto” di immobili. La lotteria

venne chiamata “Lotto del Ponte di Rialto”: il montepremi complessivo aveva un valore vicino ai centomila ducati.

A Roma, la storia del Gioco del Lotto si sovrappose inevitabilmente a quella dei Papi che governarono lo Stato Pontificio. Istituito originariamente nel 1670, i destini del Lotto dipesero alternativamente dalle decisioni di quei Papi che si mostrarono disponibili verso l'introduzione del gioco purché collegato alla beneficenza, e di quei Papi che, invece, lo osteggiarono per motivi di ordine morale tanto che Papa Benedetto XIII, nel 1728, arrivò a minacciare di scomunicare i giocatori. Il Lotto venne, infine, reintrodotta 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 Sabauda, inizialmente così ostile da arrivare, l'11 maggio del 1655, a proibire il “Lotto con lista del Seminario”, considerato pericoloso. Il divieto però non durò molto. Il 12 settembre del 1674, lo stesso Duca di Savoia, per arginare il gioco clandestino, reintrodusse il Lotto affidandolo in concessione ad un privato per 15 anni. Anche a Torino, tuttavia, il Lotto ebbe alterne fortune tra interruzioni e reintroduzioni, fino al decreto del 9 maggio 1742 con il quale Carlo Emanuele III lo fece tornare nella legalità. A Napoli, la prima estrazione

del Lotto venne effettuata il 9 settembre 1682. La prima “vera” cinquina della storia vide l'estrazione dei seguenti numeri: 11-14-20-34-52. Le cronache dell'epoca raccontano di un grande successo del gioco e di una vera e propria passione che colpì i napoletani. Anche a Napoli, tuttavia, il gioco fu definitivamente introdotto nel 1735 sotto i Borbone che gli diedero forte impulso grazie alla volontà di Carlo III che lo volle sotto la diretta gestione dello Stato. E proprio a Carlo di Borbone è legato un aneddoto sull'origine della tombola. Secondo la tradizione, infatti, la tombola sarebbe nata nel 1734 da una discussione tra il re Carlo e padre Gregorio Maria Rocco circa il Gioco del Lotto, che il primo voleva sotto controllo pubblico, per evitare il fiorire del Lotto clandestino, 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 questa versione casalinga, che divenne presto una consuetudine di quei giorni dell'anno.

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





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

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

I principi generali che caratterizzano l'ordinamento dei giochi in Italia sono incentrati sulla Riserva Statale, in ragione della quale i giochi con vincita in denaro leciti, e pertanto consentiti, sono esclusivamente quelli che formano oggetto di apposita regolamentazione 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).

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.

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

1. antiriciclaggio (D.Lgs. 231/2007), che detta misure finalizzate alla tracciabilità e alla verifica dei flussi di denaro a garanzia della sicurezza delle transazioni, a beneficio dei giocatori, dei consumatori finali, dei Punti Vendita;

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

Principali istituzioni competenti in misure legislative

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



Cooperazione internazionale



IGT Lottery partecipa attivamente, come membro stabile del Comitato Esecutivo, alla World Lottery Association (WLA), la piattaforma di riferimento per la diffusione di standard etici e lo scambio di best practice a favore degli operatori di lotterie e giochi regolamentati in più di 100 Paesi. I valori di WLA si basano sul rispetto dei più alti standard di responsabilità d'impresa, compresi nei principi e nel quadro di riferimento del gioco responsabile di WLA, e sul rispetto dei sistemi legali debitamente autorizzati che determinano dove e in quale forma i prodotti di gioco possono essere offerti ai cittadini di una determinata nazione o territorio. WLA si impegna a condividere conoscenze ed esperienze tra i suoi membri e a incrementare il proprio business nell'interesse degli stakeholder determinati dalle autorità nelle proprie rispettive giurisdizioni.

IGT Lottery è membro stabile anche di European Lotteries (EL), l'organizzazione che riunisce gli operatori statali o privati che operano con autorizzazione concessoria per conto dello Stato, promuovendo un modello di gioco corretto e sostenibile, basato sui valori della sussidiarietà, precauzione, solidarietà e integrità.

Di grande rilevanza economica, il settore del gioco pubblico vanta una radicata tradizione storica ma, allo stesso tempo, con un forte impatto sociale e, di conseguenza, si è trovato spesso al centro del dibattito politico. In un tale contesto, le relazioni istituzionali di IGT risultano complesse perché la sensibilità sociale attorno al tema del gioco d'azzardo è tale per cui l'attività dell'azienda è prioritariamente orientata a rappresentare gli elementi di caratterizzazione oggettiva del mercato del gioco e della sua filiera di erogazione.

Nel corso del 2022, IGT in Italia ha condotto 98 attività di ricerca, suffragate da oltre 100.000 interviste, per

offrire ad autorità e organizzazioni attive sul territorio uno strumento di comprensione approfondita sul mercato dei giochi regolamentati e i giocatori.

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.

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 triennio 2020-2022 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.

Pur nella complessità degli ultimi due anni, si è sviluppata una riflessione equilibrata sul mondo del gioco, che ha consentito a decisori pubblici e addetti ai lavori di discutere in maniera più costruttiva rispetto a problematiche e prospettive del settore.

Se tradizionalmente il dibattito attorno al comparto ha riguardato questioni economiche e fiscali, come il 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 2022 dell'Osservatorio ha voluto arricchire significativamente la propria capacità di lettura del fenomeno della partecipazione ai giochi con vincita in denaro, in particolare la partecipazione alle lotterie e un altro ricco insieme di indicatori che consente di comprendere più in profondità una realtà tutt'altro che omogenea. Il quadro che ne emerge racconta di una molteplicità di approcci al gioco. Se l'approccio ai giochi è molto diverso tra le tipologie di giocatori individuati, il senso del partecipare a giochi con vincita in denaro è simile e mette in primo piano la volontà di divertirsi di un'ampia quota di giocatori.



Il punto di vista della popolazione sul gioco in denaro e sul suo vissuto

Un'indagine condotta nel 2022 in collaborazione con l'istituto di ricerca Ipsos ha analizzato come il gioco in denaro venga percepito dai giocatori e quali abitudini e comportamenti vengano messi in atto in un contesto di crescita del numero di giocatori, soprattutto quale effetto delle riaperture dei luoghi fisici dopo il periodo fortemente influenzato dalla pandemia.

Il ruolo delle aziende che offrono i giochi, infine, si va a sostanziare con il ruolo dei canali fisici di gioco in quanto presidio della legalità del gioco, del tracciamento dei pagamenti, del controllo delle modalità di gioco e dei comportamenti dei giocatori.

Tutela della salute pubblica

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

Il D.Lgs. n. 158/2012 (noto come Decreto Balduzzi) ha inserito tra i livelli essenziali di assistenza (L.E.A.), le prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione rivolte alle persone affette da ludopatia, intesa come patologia che caratterizza i soggetti affetti da sindrome da gioco con vincita in denaro (GAP) così come definita dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Il Decreto, inoltre, ha introdotto nuove misure in materia di gioco pubblico con specifico riferimento alla tutela dei minori, alle avvertenze circa il rischio di dipendenza, dalla pratica del gioco all'introduzione obbligatoria di idonee soluzioni tecniche volte a bloccare automaticamente l'accesso dei minori ai giochi. In attuazione di tali previsioni ADM ha stabilito che i tagliandi cartacei delle lotterie ad estrazione istantanea riportassero sul retro le

diciture "può causare dipendenza patologica" e "il gioco è vietato ai minori di anni 18".

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

Il D.Lgs. n. 87/2018 (noto come Decreto Dignità) ha sancito il divieto di pubblicità del gioco, vietando "qualsiasi forma di pubblicità, anche indiretta, relativa a giochi o scommesse con vincite in denaro, nonché al gioco d'azzardo, comunque effettuata e su qualunque mezzo, incluse le manifestazioni sportive, culturali o artistiche, le trasmissioni televisive o radiofoniche, la stampa quotidiana e periodica, le pubblicazioni in genere,

le affissioni e i canali informatici, digitali e telematici, compresi i social media". Inoltre, il decreto ha disposto, tra l'altro, che i tagliandi cartacei delle lotterie ad estrazione istantanea devono riportare su entrambi i lati la dicitura "questo gioco nuoce alla salute".

Requisiti economici

A salvaguardia dell'interesse pubblico, per partecipare alle procedure di selezione per l'aggiudicazione della gestione dei giochi, le società concessionarie di giochi pubblici devono essere in possesso degli adeguati requisiti di solidità patrimoniale (L. 220/2010 art. 1 commi 77-78).

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

Innovazione e digitalizzazione

IGT è costantemente impegnata a perseguire l'innovazione nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi. Il processo di innovazione è sostanzialmente finalizzato, nel breve-medio periodo, a rinnovare i prodotti esistenti, subordinatamente all'emanazione dei necessari provvedimenti normativi e/o regolatori, attraverso innovazioni che possono riguardare la meccanica di gioco e la relativa matrice matematica, così come il prezzo, il pay-

out e le modalità di gioco, fino a includere giochi opzionali e complementari. Nel medio-lungo periodo, invece, il processo è finalizzato a progettare, testare e sviluppare nuovi giochi, immaginando anche nuovi scenari di distribuzione e nuove opportunità offerte dal Regolatore. A fronte di un'innovazione nei prodotti e servizi erogati in funzione di una logica naturale di rinnovamento dell'offerta corrisponde un'innovazione nei canali di erogazione in funzione dell'evoluzione delle preferenze di clienti e giocatori. Questi ultimi, in particolare, dimostrano un orientamento alla varietà e alla possibilità di scelta, ma si aspettano che l'intera esperienza di gioco sia di facile accesso e intuitiva.

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

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



I numeri del successo del Portale e della App Rivenditori



Ogni mese circa **49.000** PUNTI VENDITA accedono al portale, con un TASSO DI UTILIZZO che ha raggiunto il **93,4%** dei Punti Vendita registrati, mentre LA APP È UTILIZZATA da oltre **10.000** Punti Vendita. Gli ORDINI EFFETTUATI da portale e app hanno un peso pari al **96%** del totale ordinato (**73%** Portale, **23%** App), l'**88%** DEGLI ORDINI dei materiali di consumo vengono effettuati dal Portale, circa il **31%** degli INSOLUTI vengono PAGATI ONLINE da portale e oltre **32.000** RIVENDITORI sono stati FORMATI attraverso il portale.

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.

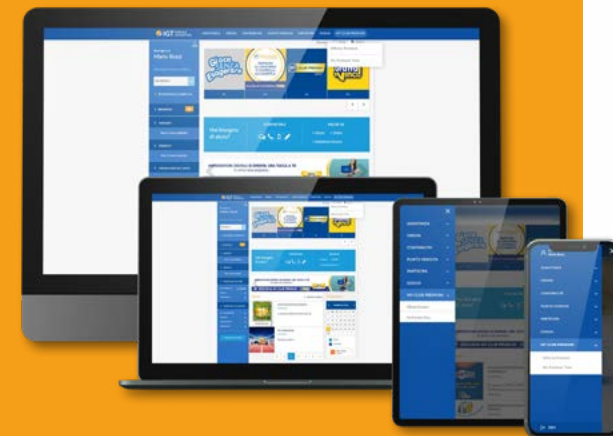
Attraverso la costante introduzione di servizi, funzionalità e contenuti del portale, IGT incrementa la qualità della relazione con i rivenditori offrendo uno strumento efficace per gestire e monitorare il Punto Vendita, migliorare l'efficacia della formazione e delle comunicazioni e assiste i processi di digitalizzazione dei documenti cartacei.

Tra le varie funzionalità, il Portale consente al rivenditore di ordinare i biglietti del Gratta e Vinci, i materiali di consumo e di esposizione nel Punto Vendita, consultare e scaricare tutti i documenti contabili, firmare digitalmente documentazione contrattuale, partecipare ai corsi di formazione attraverso la piattaforma di e-learning, consultare i manuali, richiedere assistenza e partecipare 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.

La app mobile per i rivenditori consente, attraverso un'esperienza d'uso accattivante, di accedere via smartphone e tablet a diversi servizi per la gestione del Punto Vendita in mobilità. I Punti Vendita My Club Premium, inoltre, possono accedere agli ordini Gratta e Vinci e monitorare le spedizioni e lo stato dei pagamenti. L'app consente di incrementare le possibilità di utilizzo dei servizi digitali messi a disposizione dei rivenditori ampliando la gamma di canali all'interno della strategia multicanale.

Nel corso del 2022 sono stati sviluppati diversi ambiti del Portale e dell'App Rivenditori relativi al percorso di restyling già definito negli anni precedenti: una nuova area My Club Premium, in modalità full responsive, offre una overview dei servizi e novità per tutti i clienti Premium; la modifica e la certificazione dei dati di contatto e ordini Gratta e Vinci possono ora essere eseguiti tramite autenticazione "One Time Password" (OTP), con l'obiettivo di aumentare i livelli di sicurezza delle operazioni dispositivi effettuate dai rivenditori ed evitare azioni di disconoscimento; il servizio Call Me Now offre la possibilità ai rivenditori Premium di richiedere al Contact Center di essere chiamati il prima possibile.

La Verifica Vincite Gratta e Vinci su app offre al rivenditore Premium la possibilità di verificare l'esito del biglietto velocemente senza dover necessariamente essere vicino al terminale. La app continuerà ad arricchirsi di nuovi servizi, diventando progressivamente un canale "specchio" del Portale per una gestione completa e omnicomprensiva del Punto Vendita in mobilità. Per il processo evolutivo della app sarà fondamentale la valorizzazione delle funzionalità native dei dispositivi mobile con l'erogazione di servizi che, se fruiti da app, garantiscono un'esperienza d'uso fluida ed efficace (es. Touch e Face ID, Verifica Vincite, etc.).





Nuovo POS evoluto a supporto dei rivenditori



La necessità crescente di velocità ed efficienza nelle operazioni inerenti al Gratta e Vinci ha condotto IGT a pianificare 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 il lettore bar code (BCR), dispone di un display più grande e di una stampante integrata, più veloce e di alta qualità. Una delle più importanti ottimizzazioni rispetto all'attuale POS è la funzionalità di "stampa scontrini opzionale" che permette al rivenditore di decidere se e quando stampare lo scontrino (al netto dei casi in cui la stampa è obbligatoria: "Presenza in carico del collo" e "Prenotazione di vincite di fascia media"), con un risparmio di tempo e minor impatto ambientale. Nel corso del 2022 sono stati chiusi i test ed è stata avviata la distribuzione su circa 2.000 Punti Vendita. Nel 2023 il roll out proseguirà con la consegna dell'apparecchiatura a circa 10.000 Punti Vendita.

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



La rete di IGT in Italia rappresenta la più ampia e capillare rete Wi-Fi in Italia, che permette la navigazione gratuita presso circa 19.200 Punti Vendita presenti su tutto il territorio nazionale. Attraverso questo progetto, l'Azienda contribuisce al processo di digitalizzazione dei Punti Vendita e consolida la relazione con i rivenditori, fornendo gratuitamente servizi a valore aggiunto che i rivenditori possono offrire ai propri clienti. Per esempio, i giocatori possono ricevere informazioni di loro interesse sui giochi offerti (previa concessione dei consensi privacy). Nel 2022 è stata introdotta la modifica e cancellazione dei consensi via web, in modo da consentire agli utenti di poter gestire il consenso al trattamento dati in modo semplice e direttamente da casa, attraverso la [pagina la web](#).

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.



Una app per tutte le lotterie: My Lotteries

In considerazione delle sinergie tra i giochi numerici e le lotterie istantanee (in termini di sovrapposizione della rete vendita e della clientela), con l'obiettivo di rafforzare l'immagine di sicurezza e trasparenza dei giochi agli occhi dei giocatori, nel 2019 è stata lanciata una app unica per i giochi per tutte le lotterie. Allo scopo di rendere chiaro il concetto di offerta integrata di servizi e supporto al gioco, IGT ha identificato in un unico brand My Lotteries tutte le lotterie: Gratta e Vinci, Gioco del Lotto, 10eLotto, MillionDay e Lotteria Italia.

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

- verifica vincite,
- estrazioni,
- statistiche,
- gioco online,
- "compila schedina" per giocare nel Punto Vendita,
- Informazioni su probabilità di vincita e regolamenti di gioco,
- gioco responsabile,
- prenotazione della giocata per i Giochi Lotto.



Le innovazioni introdotte nell'ultimo anno permettono agli utenti di migliorare ulteriormente l'esperienza di gioco presso il Punto Vendita e online, attraverso:

- login biometrico (riconoscimento digitale e riconoscimento facciale),
- salvataggio Scontrini in App,
- optical character recognition (OCR - riconoscimento ottico dei caratteri) verifica vincite su Lotteria Italia,
- tutorial App,
- in app rating.

Disponibile gratuitamente per i sistemi operativi IOS (Apple) e Android, My Lotteries assiste il giocatore nell'esperienza di gioco e assolve al compito di informarlo, rendendolo consapevole di vari aspetti attraverso specifiche aree di comunicazione e un footer dedicato agli elementi legali (loghi ADM e gioco responsabile), oltre ai link per gli approfondimenti normativi.

Nel 2022 sono state sviluppate applicazioni informative dedicate ai singoli giochi o singole funzionalità, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza dei giocatori del Gratta e Vinci e aiutarli a verificare se il biglietto è vincente. La prima app pubblicata dall'app store di Google è il Verifica Vincite Official, per ora disponibile soltanto su sistema operativo Android e limitata a massimo cinque verifiche vincite. La nuova app prevede una schermata di HomePage da cui è possibile accedere immediatamente al verifica vincite dei Giochi Lotto e Gratta e Vinci tramite fotocamera o digitazione del seriale.

L'app ha una media di ottantottomila download mensili e la funzionalità più utilizzata, quella del verifica vincite, scansiona circa 20 milioni di biglietti in media al mese.



La soluzione per la gestione database a livello globale

Inserito nel percorso di miglioramento continuo dei Servizi IT, intrapreso negli ultimi anni a beneficio dei clienti intrapreso negli ultimi anni, nel 2022 è stato esteso il progetto Global Configuration Management Database (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 DATABASE IN CIRCA 30 PAESI

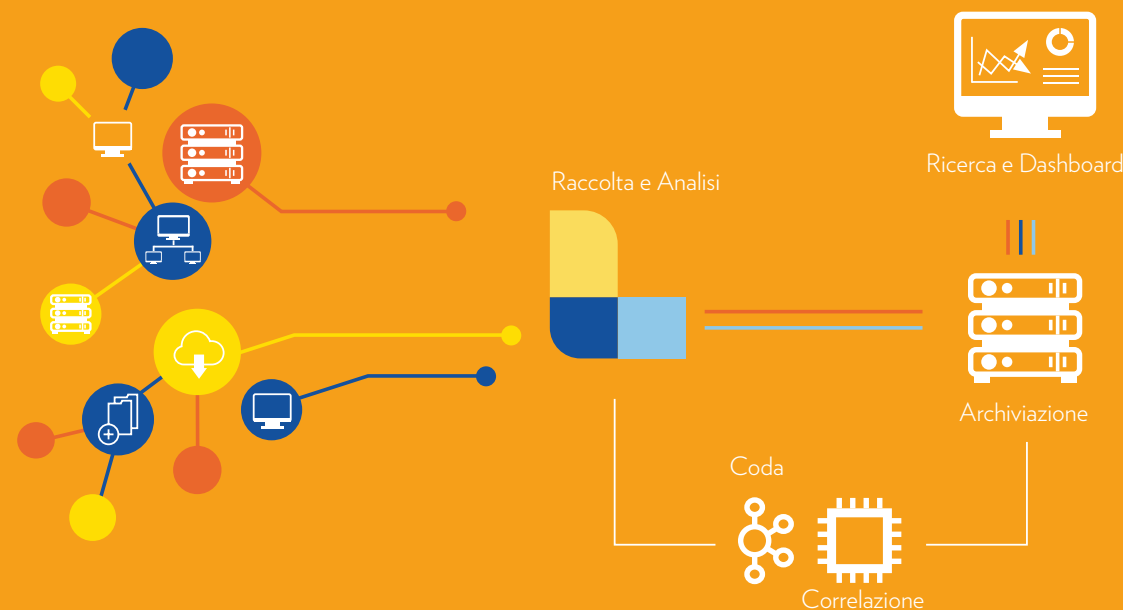
GESTIONE CENTRALIZZATA
DEL CICLO DI VITA HARDWARE E SOFTWARE



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.





2. L'approccio alla sostenibilità

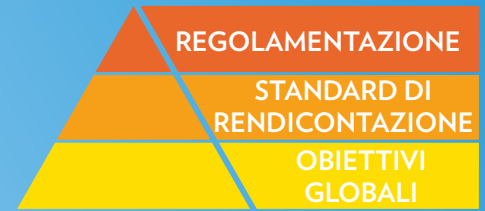
Cinque Valori, insieme ai concetti di Vision, Mission, Purpose e Promise, rappresentano le fondamenta della cultura aziendale e dell'impegno verso il gioco responsabile e la crescita sostenibile. Il Comitato di Sostenibilità rappresenta una parte integrante della governance di sostenibilità, sostenendo 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 a guidare il settore verso la sostenibilità attraverso uno sforzo permanente nella comunicazione delle iniziative condotte a livello italiano ed internazionale.

Il Piano di Sostenibilità "IGT: Inspiring Global Transformation" ha l'obiettivo di identificare le aree di miglioramento della performance di sostenibilità lungo tutta la catena del valore.

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.

Solide basi di sostenibilità



Sustainable Play™



IGT: Inspiring Global Transformation



INSPIRING GLOBAL TRANSFORMATION

Piano di decarbonizzazione





2.

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 ha individuato gli 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 questa analisi ha permesso di identificare i temi materiali di sostenibilità, ovvero gli aspetti sui quali concentrare attenzione e risorse e che sono rendicontati all'interno di questo documento.

L'analisi di ogni tema di sostenibilità afferente alle attività aziendali conduce alla definizione di target specifici lungo l'intera catena del valore, all'allocatione di adeguate risorse economiche e alla costituzione di gruppi di lavoro dedicati.

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 ad ogni livello aziendale, nel rispetto di un'impostazione culturale e organizzativa allineata alle strategie globali e inserita nel sistema valoriale adottato dalla capogruppo IGT.

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.

I temi materiali di IGT nel 2022

AMBIENTALI	SOCIALI	ECONOMICI
Cambiamento climatico	Supporto alle comunità locali	Progettazione di giochi sicuri
Rifiuti e fine vita del prodotto	Gioco responsabile	Supporto alle "buone cause" NEW
Consumo di materie prime	Salute e sicurezza del cliente	Etica nel business
Risorse idriche	Sicurezza e privacy del cliente	
Biodiversità NEW	Diversità, equità e inclusione	
	Diritti umani	
	Salute e sicurezza sul posto di lavoro	
Inquinamento NEW		
Gioco regolamentato NEW		





PROMISE

Offrire incomparabili esperienze di gioco che coinvolgono i giocatori e guidano la crescita sostenibile.

VALUES

Collaborazione, passione, autenticità, responsabilità e innovazione.

PURPOSE

Offrire esperienze piacevoli di gioco responsabile per tutti i giocatori

VISION

Promuovere la crescita sostenibile nel settore dei giochi attraverso un maggiore coinvolgimento dei giocatori e una gestione responsabile.

MISSION

Fornire i migliori contenuti, servizi e soluzioni nel settore dei giochi regolamentati.

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.

“

Siamo protagonisti del mercato italiano delle Lotterie e la nostra politica di sostenibilità rappresenta un punto di riferimento per il settore dei giochi regolamentati.

Il costante impegno ad evolvere il nostro approccio alla sostenibilità, nel rispetto delle normative e delle linee guida internazionali e nazionali, dimostra la credibilità che abbiamo saputo guadagnarci e qualifica il nostro ruolo di leader del mercato.

”

Fabio Cairoli | IGT CEO Global Lottery



La governance di sostenibilità

IGT in Italia è impegnata a sviluppare le proprie attività in modo sostenibile attraverso una struttura di governance dedicata, responsabile dell'adozione di pratiche ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social and Governance - ESG) secondo i più elevati standard internazionali. Tale struttura è condivisa a livello globale con la capogruppo IGT, presso la quale opera il Comitato 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 IGT, invece, riceve 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 pionieristico, 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 (SDG);
- gli obiettivi di sostenibilità da raggiungere nel breve, medio e lungo periodo.

Con un'intensa attività di coordinamento, il Comitato 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. 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 all'allineamento con i questionari ESG e gli standard internazionali di rendicontazione. Inoltre, il Global Sustainability team è responsabile dello sviluppo di una strategia di coinvolgimento della comunità, della creazione di partnership con associazioni no-profit, e dello sviluppo del programma di gioco responsabile globale.

IGT • Governance di sostenibilità

Approvazione e supporto

Nominating and Corporate
Governance Committee

Marco Sala
Executive Chair

Direzione e supervisione

Sustainability Steering Committee

Comitato di Sostenibilità (Italia)

Responsible Gaming Advisory Group

Coordinamento, gestione proattiva
e supervisione

Global Sustainability Team

Ambito operativo

Sustainability Working Groups



Responsible Gaming Working Groups



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.

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

I principi di inclusione e diversità sono rispettati in tutta l'organizzazione, insieme alla promozione delle pari opportunità e di comportamenti non discriminatori. IGT conduce iniziative rivolte al benessere 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. 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.

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 vigenti, ivi incluse quelle 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 supporto 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. La promozione di un dialogo costante con i clienti e la fornitura di servizi tempestivi per soddisfarne le necessità rientrano nell'ambito dei comportamenti responsabili lungo la catena del valore.

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

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



BIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE



In linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, IGT supporta lo sviluppo dell'industria dei giochi regolamentati attraverso pratiche di sostenibilità riconducibili ai quattro pilastri identificati, che perseguono la valorizzazione e protezione delle persone, la promozione della responsabilità, il supporto alla comunità e la sostenibilità lungo la catena del valore, a beneficio dell'Azienda e dei suoi principali stakeholder.

Sustainable Play™ rappresenta l'impegno di IGT a guidare il settore verso la sostenibilità attraverso uno sforzo coordinato e permanente nella comunicazione delle iniziative di sostenibilità condotte a livello italiano ed internazionale. Tali iniziative trovano un elemento ulteriore di protezione attraverso il marchio registrato Sustainable Play™ 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.



- L'impegno verso una costante evoluzione dell'approccio alla sostenibilità, finalizzato al raggiungimento di obiettivi concreti, ha condotto nel 2022 IGT a formalizzare il Piano di Sostenibilità "IGT: Inspiring Global Transformation" con lo scopo di integrare ulteriormente la sostenibilità lungo tutta la catena del valore e migliorare gli impatti afferenti agli aspetti ambientali, sociali e di governance (ESG) nelle operazioni aziendali quotidiane. I capitoli seguenti riportano una descrizione delle attività intraprese durante l'anno e dei risultati raggiunti nel 2022.
- Il Piano, disponibile in lingua inglese sul sito www.igt.com (nella sezione About Us, Global Sustainability), prevede la definizione di quattro ambizioni, ognuna corrispondente ad altrettanti pilastri di sostenibilità, articolati in diversi obiettivi strategici, che guidano a loro volta il processo di identificazione di obiettivi tattici e azioni specifiche. Gli obiettivi strategici identificati a livello globale sono stati verificati affinché fossero applicabili alla realtà italiana e potessero valorizzare alcune peculiarità tipiche del contesto locale, valutando le specificità del business e la presenza di due obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 non presenti a livello globale: Città e comunità sostenibili (Goal 11) e Vita sott'acqua (Goal 14).



LA VALORIZZAZIONE E PROTEZIONE DELLE PERSONE

AMBIZIONE

Diventare la prima scelta
per i talenti del futuro

OBIETTIVI STRATEGICI

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

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



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

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



LA PROMOZIONE DELLA RESPONSABILITÀ

AMBIZIONE

Offrire un gioco divertente
per tutti

OBIETTIVI STRATEGICI

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



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



IL 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.



Relazione con gli Stakeholder

IGT riconosce l'importanza del coinvolgimento degli stakeholder, che permette all'Azienda di comprendere come si stiano evolvendo le aspettative, di gestire rischi e impatti connessi e di fornire previsioni su possibili cambiamenti futuri. Per questa ragione, IGT coinvolge attivamente gli stakeholder che possano risultare determinanti nell'influenzare il successo dell'Azienda come i policy maker, gli azionisti, i fornitori, la comunità, i giocatori, i clienti e i dipendenti. Questi gruppi di stakeholder sono stati identificati in quanto soddisfano almeno uno dei 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 in Italia collabora con diversi enti e autorità di vigilanza e controllo, in particolare l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), l'autorità regolatoria

italiana competente per il settore dei giochi pubblici regolamentati, 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) e degli adempimenti concessori.

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 dalle numerose attività a supporto di iniziative locali di solidarietà condotte da Enti e Associazioni a favore, in particolare, di giovani e famiglie in condizioni svantaggiate. Inoltre, IGT in Italia è storicamente impegnata a sostenere il patrimonio storico-artistico attraverso interventi di restauro e conservazione.

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 viene inoltre data visibilità al logo di ADM, del "Gioco Responsabile" e al logo "+18". IGT assicura inoltre 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 stessi.

IGT gestisce una vasta gamma di canali di comunicazione e strumenti per mantenere i dipendenti informati e aggiornati sulle attività aziendali, in particolare attraverso canali digitali dedicati. Un articolato piano di formazione, inoltre, coinvolge la popolazione aziendale su una ampia disponibilità di argomenti, 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, inoltre, 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.

IGT Sustainability Champions

In riconoscimento del contributo di singoli individui allo sforzo generale nel promuovere la sostenibilità a tutti i livelli dell'organizzazione, IGT ha istituito l'IGT Sustainability Champion Award che 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 ad 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. I primi sei vincitori sono stati selezionati all'inizio del 2023 e saranno presto raggiunti da altri candidati. Nel corso di svariate settimane, ognuna delle storie vincenti verrà pubblicata sui canali digitali dell'Azienda, internamente sull'intranet aziendale OneIGT e sul social media interno Yammer. Inoltre, come parte della partnership di IGT con Treadom, è stato piantato un albero in onore di ogni Sustainability Champion.





Il percorso di decarbonizzazione di IGT

Nel 2022 IGT presso le sue 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".

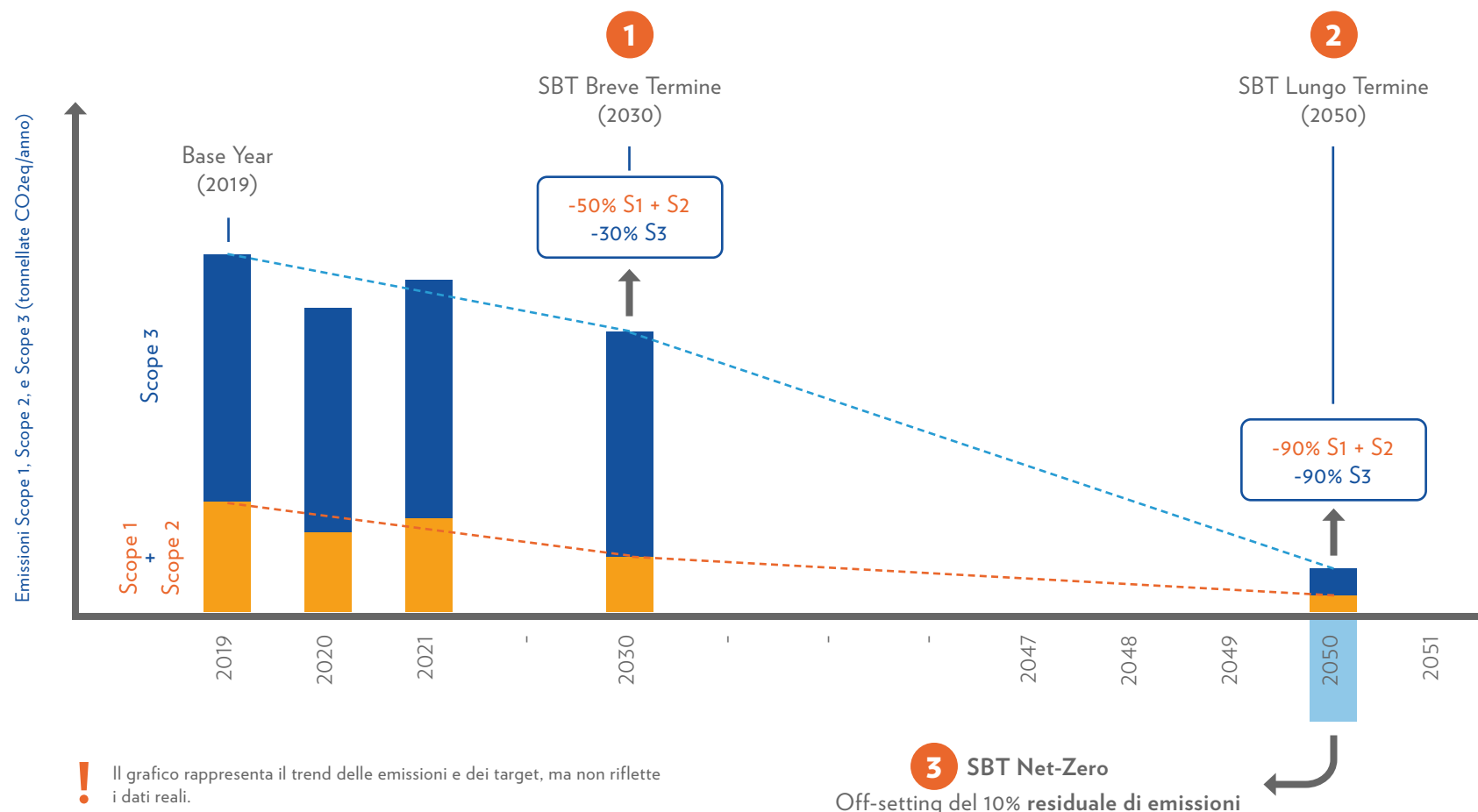
Il primo passo è stato il completamento, nel 2022, dell'inventario delle emissioni gas a effetto serra (GHG), che per la prima volta ha incluso le emissioni generate lungo la catena del valore (ossia le emissioni Scope 3), consentendo così all'Azienda di comprendere appieno la propria carbon footprint 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 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 le emissioni Scope 1, 2 e Scope 3 combinate del 90% entro il 2050, rispetto al 2019. Inoltre, l'Azienda si è impegnata a raggiungere il Net-Zero entro il 2050, compensando così il 10% residuo delle emissioni GHG. Il processo di convalida è pianificato per l'estate 2023.

IGT intende raggiungere questi obiettivi integrando iniziative di efficienza energetica e progressi tecnologici nella gestione degli edifici e dei processi e coinvolgendo i principali attori della sua catena del valore, compresi fornitori e clienti, a impegnarsi in un percorso comune di riduzione delle emissioni GHG.



Science Based Targets (breve termine + lungo termine + Net Zero)





3. La valorizzazione e protezione delle persone

Per IGT la crescita delle persone è collegata direttamente alla capacità di valorizzare ogni individualità nel rispetto dei principi di equità, diversità e inclusione, senza alcuna tolleranza verso qualsiasi discriminazione e violazione dei diritti umani.

L'Azienda ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza e ha adattato le modalità di lavoro per applicare soluzioni in presenza e da remoto che migliorino produttività e soddisfazione dei dipendenti e rispettino i diritti individuali e collettivi.

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

Rispetto dei diritti umani



Salute e sicurezza sul lavoro



Formazione continua





3.

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.

Con la precisa intenzione di tutelare le persone nel rispetto dei valori espressi da IGT ed incrementare le proprie prestazioni di sostenibilità, L'Azienda 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 i dipendenti o i 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 dei propri dipendenti o di quelli 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.

Le sfide imposte dalla pandemia nel biennio 2020-2022 hanno impresso un'accelerazione straordinaria all'evoluzione di IGT. Nel mantenere costante una priorità assoluta sulla tutela della salute delle persone, l'Azienda ha messo in atto una progressiva riorganizzazione delle modalità di lavoro, attraverso

la quale le persone hanno fatto la differenza, dimostrando di rappresentare le vere fondamenta dell'organizzazione e del suo vantaggio competitivo sul mercato.

Anche per questo motivo IGT continua ad investire nelle persone. Durante il 2022 sono stati intrapresi passi significativi per fare in modo che tutto il personale vedesse riconosciuto e premiato lo sforzo sostenuto e fosse tenuto informato sulla nuova strategia di business, continuando nel frattempo a erogare formazione

e programmi di sviluppo professionale funzionali a migliorare le competenze necessarie a rimanere leader di mercato.

Certificazione Top Employer Italia



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, equità e inclusione, IGT in Italia 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.

IGT in Italia nel corso del 2022 ha lavorato all'ottenimento della prestigiosa certificazione Top Employer Italia 2023, il riconoscimento che 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.

Il 2022 è stato un anno ancora molto difficile, all'insegna dell'imprevedibilità e della complessità che credo caratterizzeranno anche il futuro. In questi anni però abbiamo saputo raccogliere le sfide e abbiamo iniziato a sperimentare nuove modalità di lavoro, basate sulla flessibilità e sulla tutela della salute e della sicurezza fisica e psicologica delle persone. Usciamo da questo lungo periodo più forti, più consapevoli delle nostre capacità, più flessibili e ancora più impegnati nella valorizzazione delle diversità



Un ambiente di lavoro sicuro e inclusivo

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

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

emergenti e il sostegno a iniziative che promuovano un ambiente di lavoro sicuro, sano e inclusivo.

Our Ways of Working

La pandemia ha offerto l'opportunità di sperimentare nuove modalità di lavoro in un contesto estremamente complesso, dove le relazioni interpersonali sono state quasi totalmente "virtuali". Sin dall'inizio della pandemia, IGT si è subito preoccupata di come far evolvere le modalità di lavoro, considerando la flessibilità un imperativo ormai categorico, ma ponendo la salute e la sicurezza delle persone alla base della strategia di questo progetto. Le nuove modalità di lavoro, quindi, caratterizzate in una prima fase da un ricorso massiccio quanto necessario al lavoro da remoto, hanno permesso non solo di censire il gradimento dei dipendenti in rapporto al grado di produttività espresso, ma anche di far emergere degli effetti collaterali positivi da considerare nel processo verso il ritorno alla normalità delle operazioni.

Le attuali modalità di lavoro, di conseguenza, 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 dello "smart working" in Italia. In particolare, nel quartier generale della business unit Global Lottery a Roma, IGT in Italia nel 2022 ha lavorato alla diffusione 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.

Il layout di un ambiente di lavoro è una componente fondamentale e concreta di ogni azienda. Partendo da questo principio, IGT in Italia ha inteso il percorso di riorganizzazione dei propri uffici come un'opportunità per rappresentare concretamente il cambiamento in atto e il processo di trasformazione. Le persone non occupano spazi, ma avviano processi e raggiungono risultati.

Collaborazione, socializzazione, ma anche sostenibilità e innovazione, 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 gli Sustainable Development Goal (SDG):

- **Sostenibilità sociale:** focus sulle relazioni, la socialità, la collaborazione, il benessere delle persone, l'identità aziendale (spazi verdi, conciliazione vita-lavoro, creazione di nuovi spazi di collaborazione e di socializzazione);
- **Sostenibilità ambientale:** focus sull'efficiamento 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).

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.

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 in remoto. Oltre a considerare i requisiti necessari, deve essere valutato il tipo di ambiente più adatto allo svolgimento corretto del lavoro. Alcuni dipendenti potrebbero lavorare meglio dall'ufficio o da remoto, mentre altri potrebbero beneficiare dal seguire un orario prestabilito in ufficio.

Indagini interne hanno messo in luce come tutti i dipendenti IGT, compresi coloro che occupano ruoli fissi, abbiano necessità, e il desiderio, di avere l'opportunità di interagire di persona, sebbene la frequenza di questa modalità dipenda dal tipo di mansione. Per esempio, nelle sedi di recente ristrutturazione, come Roma, gli ambienti lavorativi sono progettati per simulare una situazione di vicinato, dove gli impiegati con modalità flessibili possono utilizzare postazioni di lavoro condivise.



Rinnovamento delle disposizioni per i presidi di salute e sicurezza

Ogni anno in Italia si registrano circa 6.000 decessi causati da arresto cardiaco, molti dei quali avrebbero potuto essere evitati con l'uso tempestivo di un defibrillatore. In un tale contesto, sin dal 1999 IGT in Italia ha provveduto all'installazione di defibrillatori semi-automatici (DAE) in tutte le sedi e alla formazione di un gruppo di dipendenti (volontari) al loro utilizzo. Le successive modifiche organizzative aziendali introdotte nel 2022 hanno condotto alla decisione di rinnovare la formazione del personale volontario all'utilizzo dei DAE e a ridistribuire la collocazione dei dispositivi nelle strutture aziendali.

Il programma di formazione, svolto in orario di ufficio, è aperto a tutti i dipendenti. Nelle sei ore previste dal programma, i partecipanti imparano a rispondere a un'eventuale emergenza, a praticare il massaggio cardiaco e ad usare il DAE in attesa dell'arrivo dei soccorsi e del personale medico. Più di 60 persone hanno completato la formazione, con una lista di colleghi in attesa di partecipare alle successive sessioni previste. Grazie anche al coinvolgimento nella formazione del personale delle aziende di Vigilanza e di Manutenzione, IGT può assicurare la presenza di almeno un dipendente in grado di utilizzare il DAE in qualunque momento della giornata.

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 secondo un'agenda modificata del venerdì, purché le mansioni siano ritenute adatte secondo il benessere 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 a depressione, ansia e stress, abuso di sostanze, questioni legali e difficoltà in ambito familiare o genitoriale.

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 OHSAS 18001:2007. Dal 2019 il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza è certificato con il nuovo standard ISO 45001, che ha sostituito lo standard BS OHSAS 18001:2007.

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



Anti-discriminazione e pari opportunità

Con lo scopo di contribuire concretamente alla creazione di un ambiente di lavoro realmente inclusivo e guidare le persone in tale processo, IGT in Italia ha adottato una Policy Anti-discriminazione e Pari opportunità. La Policy esplicita la volontà di fornire pari opportunità di impiego a tutti i dipendenti sulla base delle qualifiche e del merito, senza tollerare la discriminazione sulla base di caratteristiche quali: razza, colore, religione, sesso, orientamento sessuale, identità o espressione di genere, gravidanza, stato civile, origine nazionale, cittadinanza, status di veterano, discendenza, età, disabilità fisica o mentale, condizione medica, informazioni genetiche o qualsiasi altro stato legalmente protetto in conformità alle leggi locali o statali applicabili.

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 2022, l'88% dei dipendenti di IGT in Italia ha completato il programma di formazione sulla Policy sui Diritti Umani e ne ha sottoscritto i 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

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, equità e inclusione per tutti i dipendenti.

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.

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. La 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 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 pongono in essere comportamenti che accolgono, valorizzano e incoraggiano le persone a fare del proprio meglio e ad ambire a raggiungere il loro massimo potenziale. Se un'azienda imposta un percorso di crescita della diversità, dell'equità e dell'inclusività, si trova ad essere più preparata ad anticipare e soddisfare le esigenze dei clienti e delle comunità in cui opera.

Nel 2022, la funzione Diversity and Inclusion ha aggiunto "Equity" al nome e alla sua missione. Proprio nel 2022 IGT Lottery ha intrapreso il suo percorso operativo per l'implementazione del Sistema di Gestione per la Diversity, Equity and Inclusion, conclusosi con esito positivo nell'aprile 2023 con l'ottenimento dell'attestazione ISO 30415, del Certificato della UNI PDR 125 e del superamento del Gender Equality Assessment.

Nell'estendere l'ambito di intervento a tale concetto, IGT si impegna formalmente a rispettare le esigenze individuali di ogni dipendente. Equità presuppone che i diversi dipendenti o gruppi di dipendenti manifestino differenti necessità e che IGT provveda a sostenere

tali soggetti individualmente come membri stimati dell'organizzazione.

Tutte le diversità sono un arricchimento, secondo un approccio programmatico coerente con l'impostazione condivisa con IGT a livello globale. Capacità e competenze individuali sono valorizzate e messe al servizio del gruppo di lavoro, permettendo alle singole persone di esprimere il proprio potenziale in un contesto inclusivo. Un team diversificato e inclusivo produce un impatto positivo sulla performance e contribuisce a migliorare il clima aziendale e l'employer branding, cioè la capacità dell'Azienda di attirare e trattenere i migliori talenti.

Nel 2022, IGT ha rinnovato il piano di acquisizione di nuovi talenti aggiungendo criteri di diversità, in modo da promuovere opportunità professionali anche presso organizzazioni a supporto di gruppi sotto-rappresentati come, per esempio, coloro che si identificano come LGBTQ+ oppure reduci del servizio militare. Nonostante questa integrazione non segua obblighi normativi italiani, viene accolta la politica aziendale adottata a

Diversity, Equity & Inclusion

The Power of We

livello globale per rispettare quelle legislazioni dei Paesi dove IGT è presente, che richiedono tale integrazione. Per la prima volta, nel 2022, tutti i membri senior del management aziendale sono stati 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'Office of Diversity, Equity & Inclusion (DE&I), 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 2022 IGT ha tenuto la prima DE&I Global Town Hall a Londra, intitolata "Diversità, Equità e Inclusione: Attivazione dei Valori". Condotta da Marco Sala, Presidente del Consiglio di Amministrazione (CdA) IGT, l'evento ha compreso una tavola rotonda a cui hanno partecipato i responsabili DE&I e i membri del CdA, a dimostrazione di quanto i vertici aziendali siano coinvolti direttamente nell'impegno verso i temi di diversità, uguaglianza e inclusione assunto da IGT.

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

I DIG presenti in Italia sono Women's Inclusion Network (WIN) with IGT Italy e SuperAbilities @IGT Italy: il primo, dedicato allo sviluppo e alla promozione della leadership al femminile attraverso opportunità di networking, sviluppo professionale e mentoring; il secondo, impegnato ad abbattere le barriere fisiche e mentali e combattere pregiudizi e stereotipi legati alla disabilità e alla diversità. Il piano delle iniziative dei due DIG è condiviso a livello globale con l'Office of DE&I.

Sono state organizzate numerose iniziative interne per promuovere tematiche di diversità, equità e inclusione, rivolte sia ai soli membri dei DIG, 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/super-abilità. Tutti gli eventi dei DIG sono stati svolti in modalità virtuale, con una partecipazione media di 200 persone.



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. L'incontro ha visto la preziosa testimonianza di Chiara Russo, CEO e Co-Founder di Codemotion, la più grande Community di developer in Europa, e Rosaria Costanza, Head of Corporate Fundraising di WeWorld Spazio Donna, che da oltre 50 anni si impegna perché i diritti fondamentali di ogni essere umano, in particolare di donne, bambini e bambine, e i diritti ambientali siano riconosciuti e rispettati.
- Nel mese di novembre, per la Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza sulle donne, è stato organizzato un progetto di engagement e di responsabilità d'impresa sui diritti delle donne, con un forte approccio legato al team building, in collaborazione con la Onlus WeWorld Spazio Donna. Il progetto ha previsto l'organizzazione di una Corporate Challenge digitale e innovativa secondo una dinamica di "gamification" e responsabilità collettiva. Gli iscritti sono stati divisi in cinque squadre chiamate a rispondere a quattro sfide, sotto forma di quiz e video, inerenti a diversità, equità e inclusione, stereotipi di genere, empowerment femminile e violenza sulle donne. L'iniziativa ha risposto all'obiettivo di coinvolgere, formare e sensibilizzare le persone su temi così delicati, per creare un ambiente di lavoro attento e consapevole e, al tempo stesso, un'azione concreta di solidarietà e responsabilità sociale a beneficio delle donne che hanno subito violenza.

SuperAbilities at IGT Italy

- Nel mese di marzo, in occasione del compleanno del DIG SuperAbilities, è stato organizzato l'evento "Quando diversità fa rima con creatività", con la partecipazione di Danilo Ragona. Danilo ha 21 anni quando è costretto su una sedia a rotelle a causa di un incidente stradale. Ma non si perde d'animo e il suo obiettivo diventa "trasformare la carrozzina da ausilio medico a un prodotto di design bello e personalizzato". Si diploma all'Istituto Europeo di Design, fonda l'azienda Able to enjoy e inizia a produrre e commercializzare carrozzine dal design innovativo, ottenendo premi e riconoscimenti.
- Nel mese di maggio, in occasione del Mental Health Awareness Month, è stato realizzato l'evento "Il DIG SuperAbilities incontra le neuroscienze", con la partecipazione delle Dottoresse Federica Filippino e Susanna Alpino dell'organizzazione "Lead your brain", per comprendere come creare abitudini sane per il cervello e autoregolare pensieri ed emozioni negative per gestire lo stress e recuperare l'equilibrio.
- Nel mese di dicembre, in occasione della giornata internazionale delle Persone con Disabilità, è stato organizzato l'evento "Il Dig SuperAbilities incontra la moda inclusiva". All'evento ha partecipato Giulia Bartoccioni, fondatrice nel 2016 della Iulia Barton Inclusive Fashion, prima azienda al mondo a creare una collezione di moda adaptive, ma anche inclusiva, no gender ed ecosostenibile. Fondata con l'obiettivo di prediligere il corpo di chi indosserà gli abiti piuttosto che il design fine a sé stesso, l'azienda segue una filosofia precisa: "Tutti i nostri abiti nascono dall'ascolto delle persone che li devono indossare".
- Ogni mese, attraverso i Caffè Virtuali, il DIG SuperAbilities si riunisce per approfondire i temi legati alla disabilità, accrescendone la conoscenza e creando maggior consapevolezza anche sulla diversità. L'obiettivo è lavorare su una cultura aziendale ancora più inclusiva, che riconosca nella diversità di ognuno un valore e che ponga attenzione alle persone e le valorizzi per la loro unicità.



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'impresie impegnata a garantire una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese da oltre dieci anni. Ogni anno, dalla sottoscrizione, i dipendenti di IGT in Italia 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.

Coinvolgimento e motivazione delle nostre persone

Le risorse umane rappresentano un investimento di importanza fondamentale per qualunque azienda, che si manifesta ancor prima dell'inizio del rapporto lavorativo, fin dal processo di selezione iniziale. Una volta intrapresa la carriera professionale, si palesano ulteriori esigenze che richiedono competenze superiori, mentre affiorano rischi e opportunità conseguenti a situazioni di mercato oppure alle ambizioni di carriera dei professionisti.

L'intero processo si traduce in un investimento oneroso, non solo economico ma soprattutto di tempo ed energie, che va salvaguardato con attenzione poiché garantisce i presupposti per il successo dell'organizzazione. Per proteggere questo investimento, IGT ha adottato un approccio finalizzato alla formazione continua, alla tutela della sicurezza e della salute del personale e al costante riscontro del clima aziendale, attraverso molteplici iniziative e programmi.

IGT ha lavorato per identificare azioni e competenze necessarie ad affrontare la discontinuità rispetto alle nuove modalità di lavoro. Di conseguenza, sono

stati sviluppati programmi e raccolte di risorse per assistere i manager nella transizione al lavoro da remoto. Il processo di performance management è stato adattato, con l'organizzazione di workshop e lo sviluppo di strumenti idonei ad individuare nuovi obiettivi e coadiuvare i vari team durante questo periodo complesso.

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.

Valutazione della performance e dei piani di sviluppo

La gestione della performance è un processo necessario per l'impiego strategico delle risorse in quanto permette la definizione di priorità e obiettivi aziendali ed è una guida per il costante miglioramento delle abilità e dei risultati manageriali e professionali. In IGT in Italia è completamente integrato nel processo globale, e 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. Valutazione delle performance a fine periodo.

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



Iniziative di formazione a livello globale

L'ambito delle competenze di leadership e manageriali rappresenta un'area di attenzione privilegiata per IGT, che definisce iniziative dedicate a diversi target sulla base delle esigenze di crescita e sviluppo peculiari per ciascun segmento della nostra popolazione di leader e people manager:

- 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;
- Developing the Leader In You, dedicato ai Talenti Emergenti, con l'obiettivo di supportare le persone nel loro processo di preparazione a ruoli di leadership nel futuro.

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, i diritti umani, l'harrassment e la formazione DE&I.

I corsi obbligatori sono somministrati tramite People Center e sono disponibili in diverse lingue (da minimo

tre fino ad un massimo di nove), 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 una survey 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'abito 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.

IGT crede fortemente nel valore che ciascuna diversità può apportare all'interno di un team e nell'intera organizzazione. Per questo motivo, l'Azienda valorizza capacità e competenze individuali, garantendo ai singoli la possibilità di espressione del proprio potenziale.

Nel corso del 2022, IGT ha realizzato il programma formativo Ignite Inclusion, a supporto dei seguenti obiettivi:

- rafforzare la cultura della DE&I 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 si è svolto da gennaio a giugno 2022, ha coinvolto tutti i dipendenti e si è svolto in tre step formativi, di seguito indicati:

1. Ignite Inclusion Live Sessions: incontri live gestiti da docenti esterni esperti di tematiche DE&I con possibilità di interazione live e di condivisione di

esperienze;

2. LMS eWorkouts: corsi e-learning obbligatori con approfondimenti su tematiche DE&I affrontate durante le live sessions (ad es. consapevolezza sui bias, approfondimento sui micro-messages, formazione per hiring manager sul processo di selezione del personale);
3. 'Let's DIG In' - Guided Conversations: conversazioni, non obbligatorie ma fortemente consigliate, organizzate dal manager con il proprio team, in seguito alla partecipazione agli eventi live e agli e-workouts, con l'obiettivo di approfondire una o più tematiche affrontate.

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 (harrassment), 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 2022 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 innovarsi sulla base da una parte degli obiettivi aziendali e dall'altra sull'innovazione, con l'obiettivo 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.

A questo proposito, con l'obiettivo di favorire l'integrazione culturale della popolazione aziendale

italiana nel nuovo contesto globale, l'Azienda ha sviluppato un programma denominato "Collaborating in a Global Environment" e dedicato al target di Senior Manager, Director e Senior Director, con l'obiettivo di fornire ai partecipanti strumenti e spunti per poter massimizzare la collaborazione in un ambiente lavorativo globale e imparare quindi a gestire tutta la complessità che esso comporta.

L'ambito delle iniziative a potenziamento delle capacità manageriali e di leadership si sviluppa sul perimetro italiano non solo nel senso di una 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.

Ulteriore iniziativa in ambito manageriale è quella predisposta in collaborazione con The European House - Ambrosetti, società che si occupa di alta formazione, offrendo un servizio di organizzazione ed erogazione continua di eventi online o in presenza, ricerche, articoli e community inerenti tematiche relative alla leadership e al management, con una forte attenzione agli scenari in continua evoluzione, sia interni che esterni alle organizzazioni aziendali.

Ambrosetti Management è il percorso rivolto a tutti i manager dell'azienda, che consente l'accesso ad una community virtuale ricca di contenuti esclusivi. I partecipanti hanno la possibilità di partecipare sia a conferenze e webinar in diretta, sia di accedere a contenuti (video e conferenze) on-demand. La community di Ambrosetti ha l'obiettivo di promuovere un'avanzata cultura di impresa, e un aggiornamento continuo su tematiche di business e attualità.

Con Futurely aiutiamo i nostri figli a progettare il futuro

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 di tutti dipendenti un servizio dedicato ai figli dai 17 ai 19 anni, chiamati a scegliere un percorso superiore di studi. Futurely è la piattaforma di orientamento agli studi che propone un percorso digitale di esercizi interattivi, video e incontri con professionisti del mondo del lavoro, per vivere un'esperienza guidata verso la conoscenza di sé e la scoperta di inclinazioni, passioni e competenze.

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



Grande attenzione viene dedicata allo sviluppo dell'individuo in ogni suo aspetto e "ruolo" che può assumere tanto nella sfera professionale quanto in quella personale, attraverso alcune iniziative trasversali.

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, ad eccezione dei dipendenti dell'azienda PCC Giochi e Servizi, per i quali il contratto collettivo di riferimento è quello Grafici, Editoriali Industria. Durante l'anno i responsabili hanno avuto la possibilità, tramite l'utilizzo di una piattaforma dedicata, di proporre i propri colleghi per riconoscimenti spot, basati sull'assegnazione di punti utilizzabili per redimere dei premi da un apposito catalogo. L'assegnazione di questi riconoscimenti può essere resa pubblica, all'interno dell'apposita piattaforma, mediante il "feed dei riconoscimenti", cosicché sia possibile congratularsi con i colleghi che mettono in pratica i valori aziendali. Questa tipologia di riconoscimenti rientra in un programma globale chiamato "Spotlight", che offre la possibilità di evidenziare e riconoscere i contributi e i risultati ottenuti in tutta l'organizzazione: la condivisione

reciproca dei successi, infatti, aiuta a promuovere una cultura inclusiva e di coinvolgimento, in cui le persone che ricevono riconoscimenti sono più produttive, si sentono più coinvolte e sono maggiormente predisposte a dare supporto e a collaborare.

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

In Italia sono stati implementati due regimi alternativi di part-time (orizzontale e verticale). Nel primo, è possibile lavorare ogni giorno per un numero ridotto di ore (con diverse combinazioni possibili), nel secondo è possibile lavorare a tempo pieno, ma per un numero limitato di giorni.

In Italia, IGT garantisce al personale assunto a tempo indeterminato la copertura di spese mediche, dentistiche, oculistiche e ricovero ospedaliero, come parte integrante della polizza sanitaria integrativa volontaria, vantaggiosa per il dipendente in quanto la società si assume il carico della maggior parte del premio assicurativo da corrispondere¹. 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 un contributo per la previdenza complementare integrativa.

Le coperture assicurative su vita, disabilità e invalidità rappresentano altrettanti benefit offerti a tutti i dipendenti con contratti a tempo indeterminato.

Negli anni è stato constatato il particolare gradimento da parte del personale che aderisce, ormai nell'ampia maggioranza, alla polizza sanitaria integrativa aziendale. Per il 2022, IGT ha provveduto a rinnovare la copertura assicurativa supplementare Covid-19 per sostenere coloro che avessero contratto la malattia. Inoltre, l'Azienda ha stabilito un rimborso massimo di 600 euro come contributo alle utenze domestiche di acqua, luce o gas, in conseguenza dell'incremento dei relativi costi medi.

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

La soddisfazione delle nostre persone

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

IGT procede alla misurazione della soddisfazione dei propri dipendenti attraverso l'indagine MyVoice@IGT, effettuata con cadenza biennale a livello globale.

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.

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



4.

La promozione della responsabilità

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 secondo logiche di protezione dei diritti di tutti i portatori di interesse.

Il Codice di Condotta e le Policy interne Anti-trust e Anti-Corruzione ed Etica, garantiscono che tutte 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 processo di trattamento dei dati personali, la massima protezione dalle minacce informatiche e un'elevata capacità di prevenzione e contrasto alle frodi.

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.

Etica e integrità



Conformità normativa



Tutela delle persone e dei processi



Gioco Responsabile

IGT Positive Play



4.

La promozione della responsabilità

In qualità di leader italiano nel settore delle lotterie, IGT in Italia 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 si conformino ai più alti standard etici. Per ragioni analoghe, IGT ha implementato e continua ad implementare 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 essenziali di IGT, al raggiungimento dei quali sono finalizzate tutte le attività aziendali. Progettare e offrire prodotti di gioco integri e a prova di manomissione consente a IGT, infatti, di salvaguardare la salute e la sicurezza dei giocatori. Inoltre, IGT, anche tramite specifiche campagne di comunicazione e di informazione sui prodotti di gioco, persegue la finalità di dissuadere dal gioco compulsivo e di limitare i comportamenti di gioco problematico a beneficio di tutti i giocatori e in particolar modo delle categorie di giocatori più vulnerabili.

IGT è impegnata ad agire con onestà e buona fede in tutte le attività aziendali e nei rapporti con rappresentanti del Governo, clienti e terze parti. La reputazione di IGT in qualità di fornitore serio e responsabile di prodotti e servizi per le lotterie è la chiave del successo raggiunto. IGT ha adottato un Codice di Condotta che si applica a tutti gli stakeholder coinvolti nelle attività aziendali. Il Codice si accompagna alle politiche e procedure di anticorruzione, antiriciclaggio e contrasto al finanziamento al terrorismo, in base alle leggi vigenti a livello nazionale e internazionale.

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 che clienti e giocatori ripongono in IGT è l'obiettivo principale delle politiche interne.

L'impegno costante a promuovere il gioco responsabile rappresenta un elemento totalmente integrato nel core business dell'Azienda e in tutti i prodotti offerti. Questo impegno viene confermato attraverso numerose collaborazioni con autorità ed enti di ricerca.

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

IGT svolge le proprie attività con integrità e secondo i più alti standard di servizio e di responsabilità previsti dalla vigente legislazione italiana. Tutti i dipendenti, i consulenti e le terze parti di IGT sono tenuti a prendere visione del Codice di Condotta.

Codice di Condotta

Il Codice di Condotta aziendale, applicabile a tutti i dipendenti, consulenti, partner commerciali e terze parti di IGT, è strutturato in modo da soddisfare tutti i requisiti di legge derivanti dall'appartenenza ad un Gruppo quotato in Borsa 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, IGT in Italia 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 propri amministratori, 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 per identificare le attività sensibili, 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. Inoltre, IGT in Italia si è dotata di un apposito canale di segnalazione a cui inoltrare segnalazioni in caso di sospette violazioni del Modello 231 (c.d. whistleblowing).

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

Politica aziendale Anti-trust

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

Anticorruzione ed Etica

In Italia IGT opera in un settore fortemente regolamentato dove le proprie attività potrebbero essere vulnerabili alla corruzione e alla manipolazione anticoncorrenziale, sia nel settore pubblico che in quello privato. Per l'Azienda è importante che tali vulnerabilità vengano gestite attraverso l'adozione di

procedure idonee a mantenere una cultura aziendale che sappia ispirare comportamenti virtuosi, al fine di conservare l'ottima reputazione di cui gode nel settore.

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.). Nell'interfacciarsi 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.

Inoltre, tutti i dipendenti ricevono un'adeguata formazione sulle pratiche anticorruzione. La formazione prevede la condivisione di numerosi esempi in modo da assicurare la comprensione di quali comportamenti possano essere considerati sanzionabili.

Una procedura di segnalazione delle irregolarità aperta a tutti

IGT applica la policy Whistleblowing e procedure di segnalazione che integrano i principi del Codice di Condotta.

IGT 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.



“

In qualità di leader mondiale del gioco, IGT ha la responsabilità di proteggere 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.

Chris 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. Non potendo identificare e anticipare tutti i rischi possibili, IGT ha stabilito un processo di gestione dei rischi d'impresa (Enterprise Risk Management, ERM) che le consente di gestire e mitigare i rischi conclamati.

I rischi sono valutati in base all'impatto e alla probabilità secondo una prospettiva finanziaria, normativa e reputazionale. L'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.

Nell'ambito del processo di gestione dei rischi di impresa (ERM), IGT in Italia adotta un Sistema di Controlli Interni e Gestione 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.

In base al piano per il 2022 in Italia, IGT ha svolto una

Responsabilità per i rischi Environmental, Social and Governance (ESG)

IGT è tenuta a soddisfare le aspettative degli stakeholder in merito ai rischi ambientali, sociali e di Governance (Environmental, Social and Governance – ESG). È un dato di fatto che gli stakeholder richiedano maggiore responsabilità aziendale, trasparenza e sostenibilità, desiderando di conoscere in che modo le organizzazioni stiano influenzando l'ambiente, come stiano trattando i propri dipendenti e le comunità e se stiano conducendo le proprie attività in modo etico.

dettagliata valutazione di rischio su tutti i processi del Gioco del Lotto con l'obiettivo di identificare eventuali controlli da rinforzare per un'ulteriore mitigazione del rischio residuo. Nello stesso anno, si è completata un'attività di Fraud Risk Assessment, normalmente eseguita ogni due anni. Come risultato dell'analisi, sono stati approntati 35 piani di azione. In conformità ai requisiti per l'ottenimento delle certificazioni di qualità per le lotterie, inoltre, ogni anno vengono eseguite le valutazioni di rischio relative al Sistema di Gestione Sicurezza delle Informazioni (Information Security Management System, ISMS).

Il Comitato Rischi e Sicurezza di IGT in Italia si riunisce con cadenza trimestrale con l'obiettivo di accrescere la cultura del rischio. Il Comitato è composto dai responsabili di business e delle funzioni strategiche aziendali ed ha funzioni propositive e consultive su questioni di particolare delicatezza o strategicamente rilevanti che richiedano decisioni

Policy interna Anticorruzione ed Etica (ACE)

La politica di protezione dai rischi penali e reputazionali derivanti da eventuali episodi di corruzione è rappresentata dalla policy interna Anticorruzione ed Etica (ACE), che vieta agli amministratori, funzionari, dipendenti e terzi di offrire o consegnare a qualsiasi individuo, o di richiedere o accettare da qualsiasi individuo, tangenti o altri benefici impropri. IGT vieta la corruzione in qualsiasi forma o aspetto a favore di qualunque individuo. Oltre alle normative anticorruzione a livello globale, in Italia IGT è soggetta a leggi, regolamenti locali e policy interne; quest'ultime, in alcuni casi, proibiscono persino lo scambio di oggetti di valore insignificante, stabilendo regole precise in merito a regalie, pranzi di lavoro, eventi di intrattenimento e viaggi. A seguito di un processo di revisione, il programma ACE avviato nel corso del 2021 ha aggiornato i criteri di valutazione dei rischi di corruzione e i possibili impatti sull'Azienda nel corso del 2022. Inoltre, sono state completate la formazione online e la valutazione della maggior parte dei dipendenti a livello globale, Italia inclusa, in aggiunta all'organizzazione di un numero limitato di sessioni di formazione in presenza rivolte ai manager.



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 dall'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.

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 terzi nel pieno rispetto delle regole e dei principi previsti dalle leggi in materia, emanate sia dall'Unione Europea che dai singoli Stati nazionali, di disporre dei propri dati personali al fine di poter controllare tutte le informazioni riguardanti la propria identità personale, anche digitale, e di disporre degli strumenti per la tutela di queste informazioni. È un diritto fondamentale dell'individuo, tutelato dal Regolamento UE 679/2016 (noto come "GDPR") e sancito da numerose norme internazionali dell'Unione Europea e dei singoli Stati membri dell'Unione.

Con l'affermazione delle moderne tecniche di comunicazione e la facilità di diffusione e duplicazione delle informazioni è diventato essenziale evitare che si possa abusare delle informazioni riferite ad un soggetto, raccogliendole, classificandole e utilizzandole per

finalità non consentite e non autorizzate. La tutela e il trattamento dei dati personali rappresentano una sfida importante nell'era della digitalizzazione, così come un impegno costante per assicurare il miglioramento di prodotti e servizi.

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 2022 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, 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, stante la crescente quantità di dati personali acquisiti con strumenti innovativi, e ad assicurare la completa conformità delle attività di trattamento al Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR) e alla normativa di attuazione nonché ai provvedimenti dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali.

Panoramica delle operazioni sui dati

Per eseguire le operazioni di business, IGT processa ogni giorno una grande quantità di dati afferenti ai giocatori, consumatori e rivenditori. La quantità di dati gestiti è ai livelli più alti di sempre ed è in continuo aumento. Le operazioni di elaborazione riguardano milioni di persone che quotidianamente affidano i loro dati personali a IGT, che ne cura l'intero ciclo di vita, dalla fase di raccolta dai diversi "touchpoint", all'utilizzo per l'erogazione dei servizi e l'innovazione dei prodotti, fino alla condivisione con terze parti che operano in qualità di responsabili del trattamento.

Ad esempio, per quanto riguarda la fase di raccolta, la nostra app di gioco è utilizzata da centinaia di migliaia di utenti unici ogni mese, generando una quantità sempre maggiore di servizi digitali a valore aggiunto per i clienti. Inoltre, per quanto riguarda la fase di utilizzo dei dati, sono miliardi le transazioni eseguite ogni anno relative a giocate e alle lotterie sul canale fisico e digitale. Da ultimo, per la fase di condivisione dei dati, si tratta di assicurare relazioni efficaci e sicure con decine di migliaia di Punti Vendita – rivenditori, centinaia di fornitori e centinaia di agenti di vendita.



Modello di Gruppo per la Data Protection & Privacy

IL MODELLO PREVEDE LE SEGUENTI COMPONENTI PRINCIPALI:





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

Una parte essenziale del sistema di gestione del Modello di Governance Data Protection & Privacy è rappresentata dal processo di valutazione 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.

Nel corso del 2022 è stato eseguito il monitoraggio dei progetti tecnologici e delle iniziative di innovazione in linea con la procedura di "Privacy by Design e DPIA", per la verifica dell'adeguatezza delle misure di sicurezza previste a tutela della protezione dei dati personali e delle informazioni di clienti B2C, clienti B2B/Retail e dipendenti.

Per continuare ad assicurare un'adeguata preparazione del personale, il piano di formazione del 2022 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, quali Password e Autenticazione, Sicurezza Personale & Lavoro da Remoto, Sicurezza Cloud & Internet, dedicati ai dipendenti che rivestono specifici Ruoli Privacy. La formazione interdisciplinare è stata completata dal 95% della popolazione aziendale, mentre la formazione specifica è stata completata dal 97% dei dipendenti con Ruoli Privacy.

Il piano di protezione dei dati per il 2022 è stato orientato in base alla 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 2022 sono stati raggiunti quattro obiettivi strategici inerenti alla protezione dei dati personali:

- simulazione di ispezione dell'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali: per la prima volta, una terza parte indipendente ha simulato un'ispezione, mettendo alla prova le capacità di collaborazione tra diversi team interni;
- progetti strategici lotterrie: inserimento di misure inerenti a privacy e sicurezza fin dalla progettazione;
- nuove misure di sicurezza per il trasferimento dei dati EU-US: esecuzione di valutazione di impatto sul trasferimento dei dati (Transfer Impact assessment - TIA), aggiornamento delle clausole contrattuali standard (Standard Contractual Clauses - SCC) ed esecuzione di controlli periodici sulle misure implementate;
- evoluzione degli strumenti di protezione dei dati personali: nuovi modelli di valutazione impatti, migrazione su cloud della piattaforma tecnologica.

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 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: il principio di sicurezza by design/by default 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 del suo livello, 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 valutazioni 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 intrusioni di codici malevoli in grado di provocare minacce ai sistemi;
- da attacchi che possano mettere a rischio la disponibilità del servizio e dei dati.

Preservare la fiducia dei clienti

Per garantire la protezione dei clienti finali, IGT 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.



- **Recupero dati carte di credito:** servizio di monitoraggio continuo degli spazi di archiviazione sul web/dark web (anche noti come Drop Zone), utilizzati dai cyber criminali per il deposito e lo scambio di documenti e credenziali rubate. Attraverso tale presidio, IGT è in grado d'intercettare e sospendere cautelativamente le credenziali dei giocatori precedentemente oggetto di furto su portali clone.



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 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.

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, è stata creata all'interno della struttura Core Security Engineering una funzione deputata alla prevenzione delle frodi interne. Tale funzione sta analizzando specifici scenari di rischio coinvolgenti attività svolte da operatori con particolari privilegi sui perimetri di business del Gioco del Lotto e Gratta e Vinci.

Contrasto alle attività fraudolente

IGT si impegna affinché il rischio che si verifichi una frode sia ridotto al minimo livello possibile, grazie a un complesso sistema di procedure e controlli interni finalizzato a individuare e prevenire comportamenti fraudolenti nelle lotterie e sulle piattaforme di gioco online. I processi di business e la rete dei Punti Vendita per ogni prodotto vengono monitorati per individuare tempestivamente schemi di comportamento anomali e/o sospetta frode. Ogni anomalia viene sottoposta

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

L'approccio adottato da IGT in Italia comprende l'utilizzo di strumenti informatici specifici per monitoraggio, analisi, metodologie, ecc. finalizzati a identificare e prevenire schemi anomali fraudolenti attraverso il monitoraggio delle transazioni del Gioco del Lotto 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;
- vincite riscosse da dipendenti;
- Anomalie nei processi logistici (ordini anomali, ritardi nella restituzione e riassegnazioni di pacchetti di tagliandi Gratta e Vinci, ecc.).

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

- monitoraggio quotidiano su depositi e prelievi effettuati da clienti;
- controllo di informazioni personali anomale legate a nuovi account registrati;
- autorizzazione al prelievo di fondi.

Nel corso del 2022, nell'ambito delle lotterie sono stati individuati e investigati più di 60 casi di comportamenti fraudolenti o potenzialmente tali (per esempio, Punti Vendita non autorizzati, manomissione o furto di pacchi a loro destinati) e sono stati eseguiti controlli mirati sul territorio.



Processo di monitoring 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

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.

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.

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 Comitato di gioco responsabile, costituito nel 2021, 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 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.

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 efficaci 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, The World Lotteries Association – WLA);
- università ed enti di ricerca (Gamres, SWG, LUISS Guido Carli);
- esperti di gioco problematico (Global Gambling Guidance Group – G4, 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, gioco illegale, ecc.). I risultati sono utilizzati per la definizione di strategie e ulteriori misure di controllo. Tali indagini sono svolte in collaborazione con istituzioni e con il possibile supporto di consulenti tecnici esterni.

La ricerca "Da grandi si gioca! Dare valore al gioco buono" nata nel 2020, in collaborazione con SWG, Formiche, Kratesis, è proseguita per il terzo anno. L'edizione 2022 ha arricchito la capacità di lettura del fenomeno della partecipazione ai giochi con vincita in denaro, da cui è emersa una molteplicità di approcci al gioco che ben restituiscono la complessa realtà attuale.



OSSERVATORIO SUL GIOCO 3^a ANNUALITÀ





Al fine di rafforzare il supporto a quella piccola parte di giocatori per i quali il gioco può rappresentare un problema, IGT in Italia sostiene con costante impegno il servizio di helpline erogato da FeDerSerD. Si tratta di un servizio anonimo e gratuito che fornisce assistenza e orientamento, sia alle persone direttamente coinvolte in problemi creati dal gioco eccessivo sia ai loro familiari e amici attraverso il numero verde 800151000. Inoltre, offre anche un percorso terapeutico on-line, sempre anonimo e gratuito, attraverso la registrazione sul sito www.gioca-responsabile.it.

In particolare, il servizio comprende:

- assistenza e consulenza di professionisti specializzati;
- informazioni accurate e dettagliate su rischi e conseguenze del gioco problematico;
- Strumenti di approfondimento personalizzati;
- consigli pratici per familiari e amici di giocatori problematici;
- indicazioni sulle possibilità di cura presso i servizi territoriali;
- percorso gratuito di terapia online per giocatori problematici.

Sensibilizzare

IGT pone particolare attenzione alla preparazione di tutte le figure professionali, affinché la cultura della responsabilità si affermi a qualunque livello dell'organizzazione.

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 2022 è stato realizzato un corso e-learning interattivo sui principi e le tematiche di gioco responsabile dedicato a tutti i dipendenti italiani IGT. Il percorso formativo prevede al termine del corso un test finale di valutazione dell'apprendimento da superare per ottenere il relativo attestato. Nel corso del 2022 oltre il 91% della popolazione aziendale ha completato la formazione.

Per quanto riguarda la rete vendita, specifiche sessioni formative per:

- 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;
- i rivenditori su tutto il territorio nazionale che, attraverso la piattaforma di e-learning messa a disposizione da IGT in Italia, 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.





CONSIGLI UTILI

VOUI CHE IL GIOCO RESTI UN SANO DIVERTIMENTO?
SEGUI I CONSIGLI DI IGT.



Stabilisci un tempo da dedicare al gioco: quando lo raggiungi, smetti.



Gioca solo la quantità di denaro che hai deciso inizialmente e che puoi permetterti di perdere a cuor leggero.

Falsi miti

FALSI MITI



La fortuna e la sfortuna non esistono, così come non c'è modo di attrarre la buona sorte per favorire le giocate. Quando giochi l'esito dipende sempre e solo dal caso, secondo le regole della statistica.

VEDIAMO ORA ALCUNE DELLE CREDENZE PIÙ COMUNI E SFATIAMOLE. DOPO AVERE LETTO TUTTO NON SCAPPARE: A FINE PAGINA TROVERAI UN QUIZ IN CUI POTRAI METTERE ALLA PROVA QUELLO CHE HAI IMPARATO.

NO!

Se continui a giocare, la fortuna girerà e riguarderà ciò che ho perso.



SÌ!

L'esito di ogni giocata è indipendente da quelle precedenti. Le tue probabilità di vincere restano sempre le stesse!

NO!

Ho quasi vinto! La fortuna è dalla mia e la prossima volta vincerò.



SÌ!

"Quasi" non vuol dire niente! Ogni volta si riparte da zero, quindi il fatto di esserci andati vicini non è di alcun aiuto nelle giocate successive.

Ogni volta si riparte da zero, quindi il fatto di esserci andati vicini non è di alcun aiuto nelle giocate successive.

Comunicare

Nel 2022 è stato realizzato e veicolato su diversi mezzi di stampa web il nuovo key visual istituzionale "Il gioco è una cosa seria".

Nuove illustrazioni e creazioni grafiche sono state ideate anche per il restyling dei contenuti di gioco responsabile presenti su tutti i siti e le app di IGT. Il processo di rielaborazione dei contenuti grafici e testuali è stato svolto considerando i risultati della ricerca del 2021 "Positive Play Scale" condotta da Gamres, un istituto di ricerca riconosciuto a livello internazionale, per individuare le caratteristiche dei giocatori che giocano in modo positivo e responsabile.

L'Azienda esegue preventivamente una valutazione di tutte le comunicazioni verso i suoi clienti, in ottemperanza a quanto previsto dal DL 13 settembre 2012, n. 158 (c.d. Decreto Balduzzi) e 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 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 in Italia ai Punti Vendita, per informare i giocatori sui rischi del gioco eccessivo e per comunicare col Telefono Verde Nazionale per le

problematiche legate al gioco d'azzardo (TVNGA), messo a disposizione dell'Istituto Superiore di Sanità.

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

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.

IL GIOCO PUÒ CAUSARE DIPENDENZA PATOLOGICA 18+ IL GIOCO È VIETATO AI MINORI DI 18 ANNI

Problemi di gioco eccessivo?
800 558822
Telefono Verde Nazionale per le problematiche legate al gioco d'azzardo (TVNGA) a cura dell'Istituto Superiore di Sanità

Informati sulle probabilità di vincita e sul regolamento di gioco sui siti www.adm.gov.it e www.igt.it e presso i punti vendita

IGT ADM

PER NOI
IL GIOCO È UNA COSA SERIA.

GIOCARE IN MODO SANO TUTELA IL DIVERTIMENTO DI TUTTI.

Scopri come fare grazie al nostro programma di Gioco Responsabile.

IL GIOCO PUÒ CAUSARE DIPENDENZA PATOLOGICA 18+ IL GIOCO È VIETATO AI MINORI DI 18 ANNI

IGT



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





5.

Il supporto alla comunità

I cardini del nostro impegno verso la comunità sono:

- formazioni dei giovani;
- inclusione sociale;
- innovazione tecnologica;
- valorizzazione del patrimonio storico – artistico italiano;
- rinnovamento degli spazi nel tessuto urbano.

Investiamo nel terzo settore sostenendole fasce più deboli della popolazione, incentivando la parità di genere e la riduzione delle disuguaglianze.

Il Social Impact Committee (SIC), cioè il Comitato per l'Impatto Sociale, assicura che le donazioni siano allineate alle nostre priorità.

Incoraggiamo un'attiva partecipazione attraverso quattro programmi di volontariato aziendale integrati nella strategia di sostenibilità: Matching Gifts, Dollars for Doers, Community Champion e Day off for Volunteerism.

Cinque ambiti di intervento

FORMAZIONE
DEI GIOVANIINCLUSIONE
SOCIALEINNOVAZIONE
TECNOLOGICAVALORIZZAZIONE
DEL PATRIMONIO
STORICO-ARTISTICO
ITALIANORINNOVAMENTO
DEGLI SPAZI NEL
TESSUTO URBANO

Supporto al terzo settore



Social Impact Committee (SIC)



Programmi di volontariato aziendale

MATCHING
GIFTSDOLLARS
FOR DOERSDAY OFF FOR
VOLUNTEERISMCOMMUNITY
CHAMPION



5.

Il supporto alla comunità

Da sempre IGT in Italia intraprende progetti nell'interesse della collettività, mantenendo il carattere di azienda sensibile ai temi della sostenibilità. La formazione dei giovani, l'inclusione sociale, l'innovazione tecnologica e la valorizzazione del patrimonio storico-artistico italiano rappresentano i cardini tradizionali sui quali si fonda l'impegno aziendale verso la comunità. A questi 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 l'Azienda 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 delle Nazioni Unite (Sustainable Development Goals o SDG) maggiormente pertinenti alle attività di IGT in Italia. Tra gli SDG perseguiti dalle attività di supporto alla comunità sono inclusi: 1. "Porre fine ad ogni forma di povertà nel mondo", 3. "Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età", 4. "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti", 5.

"Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze", 8. "Promuovere una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutti", 9. "Infrastrutture resistenti, industrializzazione sostenibile e innovazione", 10. "Ridurre le disuguaglianze" e 11. "Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili", 13. "Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici".

Investiamo in progetti per la comunità

Il sostegno alla crescita della comunità si manifesta attraverso l'investimento in progetti che promuovono la formazione, l'innovazione tecnologica, l'inclusione sociale, la valorizzazione culturale e il rinnovamento del tessuto urbano. 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 riguardo al coding e alle tecnologie emergenti;
- sostenere iniziative per la valorizzazione dei 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 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, cultura e sostenibilità ambientale.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE





High Tech High School



IGT crede fortemente che i giovani debbano essere protagonisti del proprio futuro e che la tecnologia, unita alla formazione, sia un valido strumento per imparare a sviluppare un pensiero critico, informarsi, emanciparsi, competere con i propri coetanei di tutto il mondo e prepararsi alle opportunità professionali del domani.

La forte accelerazione digitale che ha caratterizzato gli ultimi anni ha evidenziato sempre più la necessità di approfondire la conoscenza delle materie STEAM (Science, Technology, Engineering, Art and Math). Come pronosticato da numerose fonti, 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 dai 14 ai 18 anni provenienti da contesti sociali e territoriali difficili. Il progetto nasce con l'obiettivo di colmare il gap di competenze in ambito digitale e 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.

Giunto alla sua terza edizione, che si è tenuta nel periodo novembre 2021 – giugno 2022, High Tech High School ha coinvolto studenti di sei città: Milano, Roma, Catania, Bari, Genova e Napoli. In quest'ultima edizione la presenza femminile ha raggiunto il 67%, rispetto al 14% della prima.

Durante i laboratori, gli studenti sono stati guidati da esperti educatori 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. I partecipanti sono stati invitati a riflettere sull'importanza del territorio e delle sue risorse e a ricercare soluzioni innovative per un futuro più sostenibile. Tra i molti progetti presentati, sono stati concepiti prototipi di app e servizi sulla sostenibilità inerenti a tematiche quali: cambiamento climatico, utilizzo più consapevole e senza sprechi delle risorse alimentari, benessere delle persone e degli animali, sensibilizzazione verso il fenomeno del cyber-bullismo, consapevolezza in merito alle disuguaglianze di genere.

I NUMERI DEL PROGETTO

6 CITTÀ

648 STUDENTI

576 LEZIONI DA 1,5H

24 ORE DI FORMAZIONE PER STUDENTE

58 DOCENTI

20 LEZIONI DA 1,5H

12 ORE DI FORMAZIONE PER DOCENTE





Compiti@Casa



La povertà educativa è uno dei principali fattori che produce disegualianze. I più colpiti sono bambini e adolescenti che vivono in contesti sociali difficili a rischio di povertà assoluta, una situazione in cui si trova attualmente il 14,2% dei minori in Italia (dati Istat 2021). Il disagio economico si traduce spesso in divario educativo, poiché i ragazzi in situazioni economiche difficili hanno meno opportunità di realizzazione personale e di successo scolastico rispetto ai loro coetanei che vivono 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. A causa della mancanza di certificazioni relative alle loro difficoltà, questi studenti 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 da tutor universitari 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 2022 e ha riguardato studenti che vivono in quartieri periferici a forte caratterizzazione multietnica di cinque città (Milano, Napoli, Novara, Roma e Torino).

Accorriamo le distanze dell'apprendimento.

Compiti@Casa contrasta la dispersione scolastica fornendo gratuitamente sostegno nello studio agli alunni in difficoltà delle scuole secondarie di primo grado. Con il supporto di studenti universitari nel ruolo di tutor.

I NUMERI DEL
PROGETTO

5 CITTÀ

200 STUDENTI

DELLE SCUOLE
SECONDARIE DI PRIMO
GRADO IN CONDIZIONE
DI BISOGNO EDUCATIVO

100 TUTOR

UNIVERSITARI DEDICATI

6.000 ORE

DI ASSISTENZA ALLO
STUDIO EROGATE1 PIATTAFORMA
DIGITALE

“

Con Compiti@Casa, IGT continua il suo impegno verso le giovani generazioni per aiutarle ad affrontare le sfide future e per potenziare e sviluppare nuovi talenti, grazie a una virtuosa sinergia tra Istituzioni pubbliche e private. Il progetto, che rafforza l'impegno che abbiamo verso la comunità, offre agli studenti la possibilità di partecipare attivamente alla costruzione delle loro conoscenze e di stimolare, attraverso modalità innovative e digitali, sentimenti positivi rispetto alla vita scolastica.

”

Fabio Cairoli | IGT CEO Global Lottery



Seguiamo la Cometa

SEGUIAMO
LA COMETA 

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

La Fondazione Cometa, nata nel 2000 a sostegno dei percorsi di affido di bambini in difficoltà, ha sviluppato nella sua scuola Oliver Twist un sistema didattico innovativo che favorisce la formazione dei giovani in modo da prevenire le difficoltà della crescita e contrastare la dispersione scolastica. Oggi Cometa si occupa di oltre 1.300 bambini e ragazzi, fra quelli affidati alle famiglie, quelli in affido diurno e quelli che frequentano le scuole interne e i corsi sportivi o di reinserimento professionale.

La scuola garantisce l'intero ciclo formativo fino all'inserimento lavorativo per i ragazzi che frequentano il liceo scientifico artigianale e i tre

percorsi professionali: tessile, falegnameria e servizio in sala e bar.

Lo straordinario successo del sistema pedagogico di Cometa è rappresentato dal recupero al 100% dei ragazzi in dispersione scolastica, e l'86% trova impiego o prosegue gli studi. Nel 2022, inoltre, IGT ha avviato la terza edizione del corso gratuito di formazione e orientamento all'ingresso nel mondo del lavoro, rivolto a tutti i ragazzi che frequentano l'ultimo anno della scuola. Durante questo percorso gli studenti hanno avuto l'opportunità di acquisire maggiore consapevolezza delle proprie competenze e, attraverso esercizi pratici, hanno sviluppato abilità nella gestione di strumenti utili al proprio percorso professionale, come ad esempio la stesura di un curriculum vitae, la gestione di un colloquio di lavoro, la comprensione delle logiche di mercato, etc.

I NUMERI DEL PROGETTO

600 STUDENTI

ISCRITTI ALLA SCUOLA OLIVER TWIST

1.300 BAMBINI E RAGAZZI

SEGUITI NELLA REALTÀ DI COMETA

65 PARTECIPANTI

ISCRITTI AL CORSO DI FORMAZIONE DI ORIENTAMENTO AL LAVORO

100% DEI RAGAZZI

IN DISPERSIONE SCOLASTICA RECUPERATI

86% DEI RAGAZZI

TROVA IMPIEGO O PROSEGUE GLI STUDI





Restauri del “Trionfo della Galatea” di Raffaello e della “Sala delle Nozze di Alessandro e Roxane” di Giovan Antonio Bazzi, detto il Sodoma

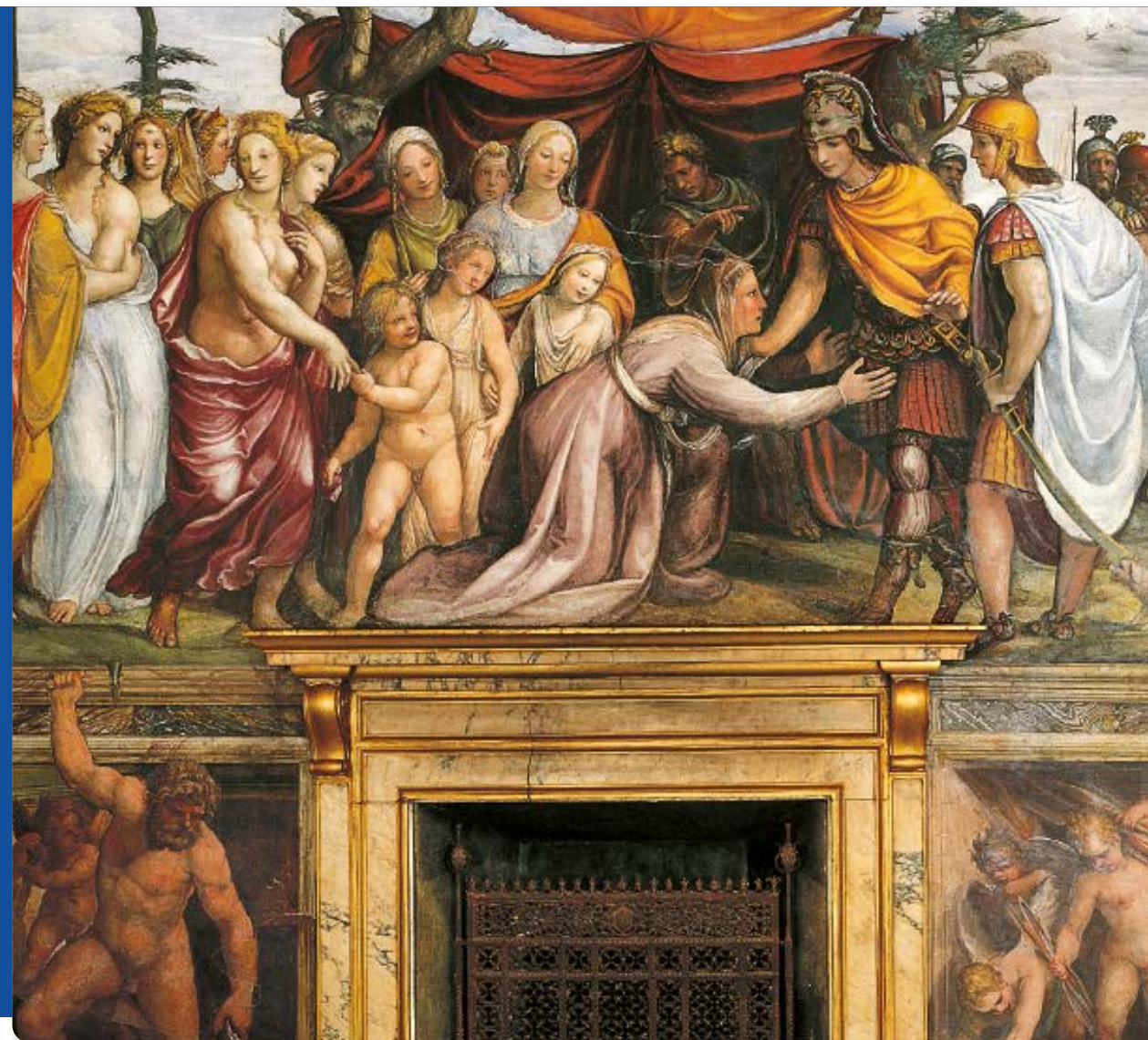
In Italia, IGT è da sempre impegnata nella tutela e nella valorizzazione del patrimonio artistico e culturale del Paese, con interventi di conservazione e restauro di numerose opere d'arte. L'obiettivo è restituire la rinnovata bellezza del patrimonio artistico italiano.

Nella Villa Farnesina di Roma, sede di rappresentanza dell'Accademia dei Lincei, i lavori di restauro sono stati condotti da luglio 2022 a gennaio 2023 dal restauratore e architetto Antonio Forcellino.

Nell'intervento per il “Trionfo della Galatea” di Raffaello, oltre a ripulire gli affreschi per restituirli alla bellezza dei colori originali, il restauro è stato occasione per risanare gli intonaci e concludere le indagini tecnico-diagnostiche volte ad approfondire le procedure esecutive del Maestro rinascimentale, in quel periodo al culmine del proprio successo professionale e della propria felicità creativa. Raffaello, infatti, nella Galatea mostra un virtuosismo senza confronti non solo nell'uso del colore perfettamente incorporato nell'intonaco

secondo la migliore tradizione dell'Italia centrale, ma arriva a disegnare alcune figure direttamente sull'intonaco senza l'uso di cartone preparatorio.

Il restauro della “Sala delle Nozze di Alessandro e Roxane”, invece, si è concentrato su tre pareti di quella che fu la camera da letto di Agostino Chigi, affrescata da Giovan Antonio Bazzi detto il Sodoma, considerato il più grande seguace di Leonardo da Vinci. Con il ripristino dell'affresco originale sono emersi dei graffiti eseguiti dai Lanzichenecchi, che costituiscono una testimonianza storica di enorme valore per la Storia di Roma.





Restauro di “32mq di mare circa” di Pino Pascali

Conservata presso la Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea di Roma, l'opera “32 mq di mare circa” è un suggestivo allestimento ambientale realizzato nel 1967 da Pino Pascali, il più grande artista contemporaneo pugliese, uno dei grandi rappresentanti della Poor Art e Minimal Art

italiane. L'opera si compone di 30 vasche di alluminio zincato di cm 113x113 contenenti acqua colorata con blu di metilene, in cui il colore diventa l'elemento fondante. Un'opera viva in cui l'acqua, elemento primordiale dell'esistenza, diventa essenziale e con le sue gradazioni di azzurro trasforma lo spazio

dando vita a un'atmosfera suggestiva, tra artificio e natura. La colorazione dell'acqua è stata ricreata dal laboratorio di restauro della Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea di Roma sulla base delle indicazioni lasciate da Pascali stesso. Oggi, grazie al nuovo progetto di restauro sostenuto da IGT in Italia,

le 30 vasche che compongono *il Mare* sono state sottoposte a periodiche operazioni di conservazione e manutenzione garantendone la conservazione nel tempo a beneficio di tutti i fruitori di oggi e di domani.





Casilino Sky Park “La Piazza che non c’era”

Casilino Sky Park è un progetto di rigenerazione urbana che restituisce alla città di Roma uno spazio di aggregazione sociale per tutti i cittadini. Un parco sopraelevato, tra i più grandi in Europa, realizzato da Fusolab sul tetto inutilizzato di un parcheggio multipiano nell'area Casilino, con la collaborazione di LifeGate. Lo Sky Park rappresenta la nuova piazza di cui il quartiere non era dotato. Una piazza aerea che riqualifica un luogo rimasto a lungo inutilizzato in cui sono stati realizzati numerosi campi sportivi e infrastrutture destinate ad attività culturali e alla socialità.

Centinaia di metri quadri di superficie dell'area sono stati dipinti da street artist di fama internazionale. Alice Pasquini, autrice di centinaia di opere in tutto il mondo, ha firmato i circa 600 mq di superfici verticali. Giulio Vesprini ha decorato i campi sportivi con un'interpretazione colorata e vibrante attraverso uno stile astratto che si adatta perfettamente al contesto, insieme allo street artist UNO, che si ispira a maestri della Pop Art e del Nouveau Réalisme come Warhol e Rotella.

L'opera di Alice Pasquini è stata realizzata con vernice Airlite, una pittura che contribuisce a purificare l'aria assorbendo lo smog ed eliminando le particelle nocive. Basti pensare che una superficie di questa metratura evita l'emissione di 52 kg di CO₂ e ha lo stesso effetto di un'area di 100 mq di alberi ad alto fusto.

Per l'accesso al parco sono stati previsti prezzi accessibili, con tessere annuali per le attività sportive e costi contenuti per gli eventi culturali e, grazie al sostegno di IGT, sono state previste fasce di esenzione completa.

Secondo le previsioni il parco, arriverà ad attirare circa 100.000 visitatori all'anno e continuerà a generare occupazione fra staff, insegnanti, educatori e altri collaboratori.

1 RIGENERAZIONE URBANA

L'ultimo piano di un parcheggio inutilizzato si trasforma in una piazza di quartiere.

2 SPORT OUTDOOR

L'attività sportiva all'aperto come momento d'incontro e di cura del benessere psicofisico individuale.

3 STREET ART

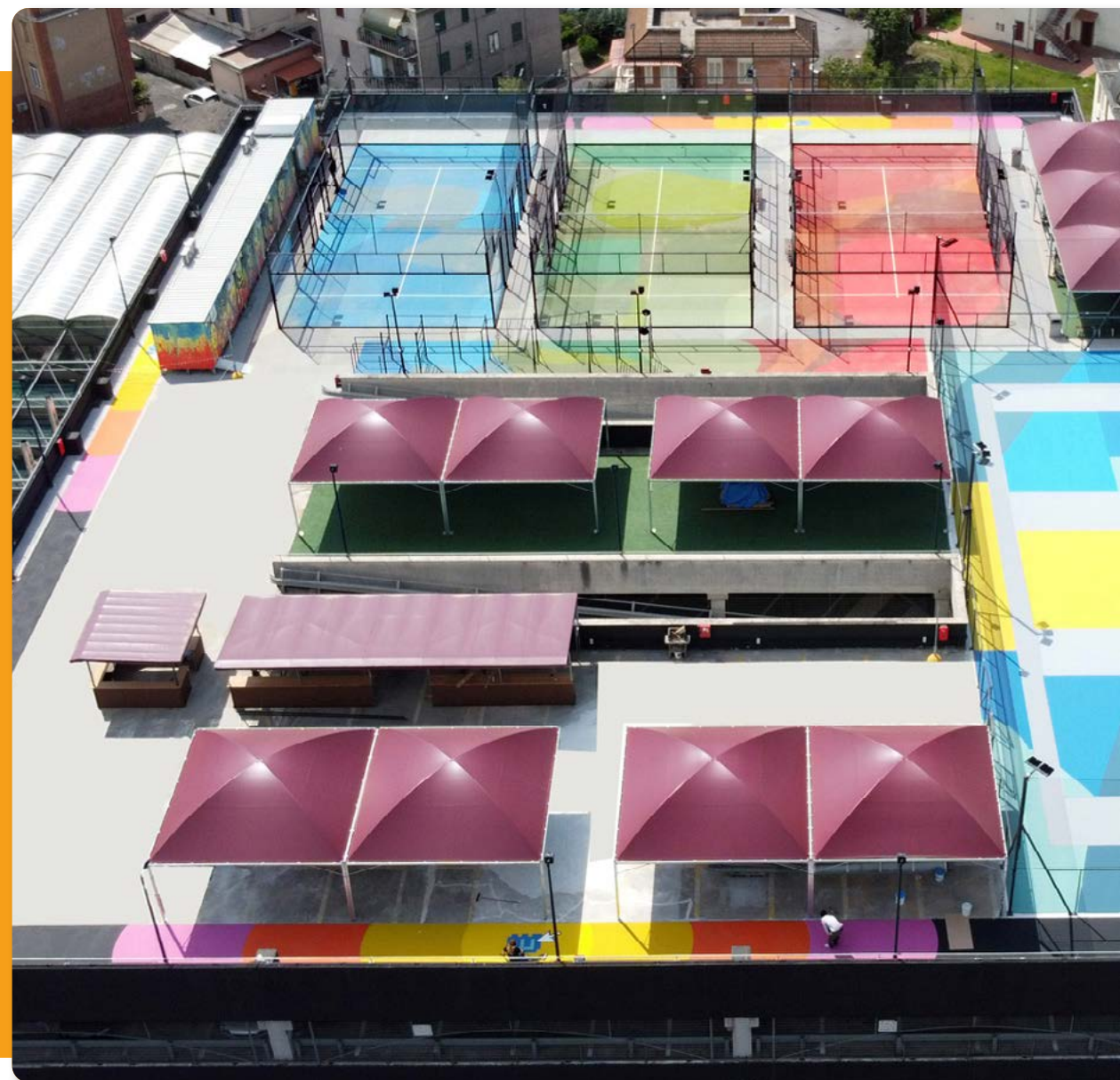
Centinaia di metri di superfici orizzontali e verticali decorati da street artist di fama internazionale Alice Pasquini, Giulio Vesprini e UNO.

4 AMBIENTE

600 mq di superfici verticali decorati con vernici Airlite che contribuiscono all'eliminazione di particelle nocive dell'aria.

5 SOCIALITÀ E INCLUSIONE

Uno spazio che favorisce l'incontro tra le persone e combatte l'esclusione sociale.





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 seconda edizione, ha avuto come protagonisti 38 borghi di tutta la Sicilia, con 250 visite guidate ed oltre 250 Tesori aperti e raccontati a 14.000 visitatori (2.000 in più rispetto alla prima edizione) dalle stesse comunità locali in tre fine settimana tra agosto e settembre 2022.

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 500 giovani che hanno collaborato al Progetto e sono stati preparati a conoscere i propri luoghi e raccontarli, anche attraverso l'uso della tecnologia digitale. Nell'edizione 2022, 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

38 BORGHI DI TUTTA LA SICILIA

250 VISITE GUIDATE

250 TESORI APERTI E RACCONTATI DA
OLTRE **500 GIOVANI** VOLONTARI

14.000 VISITATORI



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 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, viene privilegiata la partnership con associazioni radicate a livello locale, che lavorano in collaborazione con enti pubblici coinvolti nei progetti, offrono servizi gratuiti ai cittadini 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.

La selezione degli enti beneficiari e gli importi delle liberalità sono condivisi a livello globale con la capogruppo attraverso il Social Impact Committee (SIC), cioè il Comitato per l'Impatto Sociale, composto dai responsabili 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 e in linea con la strategia dell'Azienda.

Per il 2022, l'impegno di IGT in Italia è stato nei seguenti progetti:

Sosteniamoci per le famiglie

IGT ha supportato il progetto "Sosteniamoci per le famiglie" per permettere a circa 100 famiglie del Comune di Roma in situazioni economiche difficili di ricevere ogni mese un pacco alimentare con beni di prima necessità. Nel periodo di Natale, il progetto prevede la consegna straordinaria del pacco spesa alle famiglie attraverso la raccolta dei desideri contenuti nella letterina a Babbo Natale scritta da bambini e ragazzi in età compresa tra i 0 e 15 anni, portando ad ognuno di essi il regalo desiderato.

Fondazione Ronald McDonald

La Fondazione Ronald McDonald è un'organizzazione non profit internazionale che dal 1974 è al fianco

delle famiglie che vivono la drammatica esperienza dell'ospedalizzazione di un figlio, affinché possano accedere alle cure ospedaliere necessarie per il loro piccolo anche quando si trovano lontano da casa. A Roma, l'Azienda si è attivata per il supporto economico di parte dei costi del re-modelling delle zone comuni di "Casa Ronald Palidoro", un alloggio solidale dove sono ospitati i bambini malati e le loro famiglie, per rendere gli spazi più confortevoli e accoglienti.

Il Giardino dei Sensi

IGT in Italia ha collaborato con Abbraccio ETS, associazione impegnata a sostenere le famiglie con minori con diagnosi di spettro autistico e disabilità complessa nella provincia di Milano, per le attività di manutenzione del Giardino sensoriale. In questo contesto, l'Abbraccio ETS ha progettato e realizzato un'area verde per stimolare i cinque sensi dei bambini che frequentano l'Associazione, sotto la guida di educatori formati. Questa tipologia di esperienza aiuta, attraverso il contatto con gli elementi della natura, a riportare in equilibrio la persona, armonizzando stati emotivi e mentali. Vengono altresì studiati percorsi ad hoc dove luci, suoni, profumi e gusti si sposteranno perfettamente, all'interno di una architettura verde con aiuole per attività di movimento e gioco al fine di integrare le sollecitazioni sensoriali al movimento finalizzato e pensato in prospettiva psicomotoria.

Telemedicina in Puglia

Fondazione ANT ha avviato un progetto pilota con il sostegno di IGT volto alla graduale introduzione della telemedicina in Puglia nei percorsi assistenziali dei pazienti oncologici. La grande sfida emersa durante l'emergenza sanitaria dovuta al Covid-19 riguarda il potenziamento delle reti di cure palliative domiciliari non solo per proteggere le persone più fragili e alleggerire le strutture sanitarie, ma anche per rispondere ai bisogni e alle preferenze di pazienti e caregiver. Lo stato di salute dei pazienti oncologici viene monitorato attraverso un dispositivo medico multi-parametrico connesso alla piattaforma digitale di telemedicina.

Accademie di Make a Wish®

IGT in Italia collabora con Make-A-Wish® Italia Onlus, con la missione di esaudire i desideri di bambini e ragazzi affetti da gravi patologie, affinché ricevano gioia, speranza e la forza per lottare. Un desiderio che si realizza, per un bambino affetto da gravi patologie, è un potente pensiero positivo che dà la gioia e la forza di lottare, affrontando al meglio le terapie, e aiuta sia lui che la sua famiglia a ritrovare la speranza. Nel 2022 l'Azienda ha supportato la nascita di una nuova Accademia denominata "Fan Club" diretta a bambini e ragazzi di età compresa tra i 7 e 19 anni, un progetto che consiste in attività educative e divertenti e che li accompagnerà fino all'incontro con i loro idoli. Inoltre, in continuità con il 2021, l'Azienda ha esteso il proprio impegno verso le "Accademie di Make a Wish", una serie di attività dedicate ai bambini volte



a trasformare la lunga attesa forzata in un percorso magico ed educativo che accompagna i bambini fino al giorno in cui realizzeranno il loro sogno.

City Camp Roma

Dynamo Camp ETS offre gratuitamente specifici programmi di terapia ricreativa a bambini e adolescenti affetti da malattie croniche, in terapia o nel periodo di post ospedalizzazione, ai fratelli sani e alle loro famiglie. Attraverso questa iniziativa l'Azienda ha contribuito alla realizzazione di un nuovo progetto strategico a Roma che vede l'ampliamento delle attività di terapia ricreativa sul territorio con sedi stabili e funzionanti nei mesi estivi e/o tutto l'anno.

Spazio Donna

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

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 e organismi pubblici e privati che riconoscono alle persone con disabilità i diritti di cittadinanza che una società civile deve garantire.

Ci impegniamo in prima persona

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

Coerentemente con le linee guida della capogruppo, IGT in Italia incoraggia i dipendenti ad impegnarsi attivamente con le organizzazioni dedite al supporto delle comunità locali. I programmi Matching Gifts, Dollars for Doers, Community Champion e Day Off for Volunteerism rappresentano l'impegno nei confronti di programmi di assistenza finalizzati a imprimere un impatto positivo sulle comunità locali in aree critiche della vita quotidiana. Nel 2022, IGT ha introdotto il programma Community Champion, per sottolineare quanto l'impegno personale possa fare la differenza nel sostegno verso cause di valore sociale.



MATCHING
GIFTS

Il programma **Employee Matching Gifts** è un modo con cui IGT, sostenendo gli interessi dei propri dipendenti in campo sociale e benefico, a fronte dei loro contributi finanziari individuali, si impegna a favore di organizzazioni di beneficenza qualificate. I dipendenti possono effettuare una donazione a un'associazione a cui corrisponderà una donazione dell'Azienda.



DOLLARS
FOR DOERS

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



DAY OFF FOR
VOLUNTEERISM

IGT riconosce il valore della solidarietà e del sostegno alle comunità in cui i dipendenti vivono e lavorano. Lo scopo del **Day Off for Volunteerism** è quello di consentire ai dipendenti dell'Azienda di sostenere e riconoscere le attività di volontariato a favore delle comunità. Il programma offre ai dipendenti una giornata retribuita, da dedicare alle attività di volontariato.



COMMUNITY
CHAMPION

Il programma **Community Champion** 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 idoneità determinati da IGT.



Global Giving Week

Anche nel 2022, IGT in Italia ha aderito alla **Global Giving Week**, la settimana dedicata al volontariato svoltasi nel mese di maggio, per permettere a tutti i dipendenti di dare supporto a organizzazioni no profit locali. Per ragioni di sicurezza sanitaria conseguente al perdurare dell'epidemia di COVID-19, IGT ha scelto di limitare a due il numero di Onlus da coinvolgere: Salvamamme, che da oltre 15 anni interviene nei momenti cruciali dell'abbandono e della solitudine delle mamme e delle famiglie in condizioni di grave disagio socio-economico; Casa Ronald McDonald, che nella struttura di Roma può accogliere fino a 16 bambini malati e offrire loro e alle loro famiglie ospitalità ed assistenza durante il percorso di cura o terapia.

In base alle disponibilità fornite dalle organizzazioni, l'Azienda ha predisposto un calendario per i dipendenti per organizzare due giornate di volontariato per ciascuna Onlus. Ancora una volta, i dipendenti hanno dimostrato grande entusiasmo e voglia di partecipare, riempiendo così i posti disponibili in pochissimi giorni. Inoltre, l'Azienda ha fornito materiali per svolgere le diverse attività, quali giardinaggio e pittura.



Sostegno alla popolazione ucraina

Grazie alla collaborazione con Salvamamme Onlus, IGT in Italia ha potuto contribuire alle iniziative di aiuto alla popolazione dell'Ucraina in fuga dalla guerra. I dipendenti hanno avuto l'opportunità di dare un contributo concreto attraverso la donazione di beni di vario genere, come cibo, giocattoli e farmaci. La raccolta della merce si è protratta per tre giorni presso la sede di Roma, con molti dipendenti che hanno voluto rendersi disponibili per il presidio del punto di raccolta e il confezionamento dei beni, in modo da procedere con la consegna presso la Onlus.

#IGTcares





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 incrementarne la sostenibilità. Ad esempio, ai fornitori, durante la procedura di qualifica, è richiesto il rispetto agli standard etici e legali contenuti nel Codice di Condotta Fornitori.

La costante attività di ascolto e dialogo con clienti e rivenditori permette di raccogliere riscontri e suggerimenti per migliorare i servizi di assistenza, erogati anche da remoto, attraverso numerosi strumenti, tra i quali il Portale Rivenditori riveste un ruolo strategico e operativo a supporto del Punto Vendita.

IGT ha identificato i principali impatti ambientali diretti e indiretti lungo l'intera catena del valore, impegnandosi a consolidare i sistemi di gestione ambientale per prevenire e mitigare gli impatti su cambiamento climatico, biodiversità e inquinamento dell'aria, e favorire l'economia circolare nei propri processi.

Selezione dei fornitori con criteri di sostenibilità



Digitalizzazione e ottimizzazione processi



Riduzione degli impatti ambientali





6.

La sostenibilità lungo la catena del valore

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

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

La relazione con i clienti riassume l'impegno di IGT nell'ascolto delle esigenze espresse dal mercato e nello sviluppo di soluzioni efficaci rappresentato dalle proposte di nuovi prodotti e dall'erogazione di servizi per l'assistenza tecnica e per il supporto alla conduzione dell'attività presso il Punto Vendita. Oltre allo studio di soluzioni in grado di sfruttare il potenziale tecnologico e digitale, IGT può capitalizzare una rete di relazioni estesa a tutto il territorio nazionale e offrire programmi di formazione dedicati con contenuti aggiornati, erogati anche attraverso piattaforme digitali.

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

L'Azienda nel 2022 ha lavorato con il 93% circa di fornitori italiani. Ai fornitori italiani sono stati effettuati pagamenti per oltre 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 e per l'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. Il procedimento consiste nell'accertamento delle capacità di soddisfare i requisiti della fornitura richiesta e le prescrizioni delle politiche aziendali anticorruzione (Corporate Policy Anti Corruption & Ethics - ACE) della capogruppo IGT in tema di controlli preventivi nell'ambito degli adempimenti anti-corruzione e di rispetto del Codice di Condotta di IGT.

Il processo di qualifica si avvia con le verifiche di affidabilità finanziaria e reputazionale del potenziale fornitore; se i controlli risultano regolari, il fornitore viene invitato alla qualifica sul nuovo Portale dedicato, affinché possa fornire le informazioni richieste nel Questionario Fornitori "Codice di Condotta e Anti Bribery Policy" e allegare documentazioni e certificazioni inerenti alla propria categoria merceologica, eventualmente comprese quelle specifiche su qualità ambientale ed efficienza energetica ISO 9001, ISO 45001, ISO 27001, ISO 14001, ISO 50001, Transported Asset Protection Association (TAPA). Dal 2019 i nuovi fornitori devono

confermare la presa visione delle politiche ambientali ed energetiche e del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni (SGSI) adottate da IGT, con l'obiettivo di favorire l'acquisto di prodotti e servizi caratterizzati da migliore efficienza energetica e di garantire il corretto trattamento delle informazioni.

Mentre il Codice di Condotta descrive gli standard di comportamento e il livello di integrità richiesto a tutti i dipendenti, amministratori, funzionari, consulenti, terze parti, agenti o rappresentanti che agiscono in nome e per conto dell'azienda e delle sue società controllate e collegate, 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 al ricorso al lavoro minorile e al lavoro forzato. Ai fornitori è richiesta una tempestiva comunicazione di ogni potenziale violazione al Codice di Condotta Fornitori. Nei casi di 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 di Condotta Fornitori, ad esempio in merito alle pratiche di protezione ambientale e gestione corretta del personale. Con particolare riferimento al rispetto dei diritti umani, nel programma è presente un questionario obbligatorio



per quei fornitori - persone giuridiche - che 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, a ogni fornitore viene assegnato un punteggio della durata di tre anni. La "valutazione del fornitore", invece, rinnovata ogni

anno, si applica esclusivamente ai fornitori considerati "critici" e "strategici" in base al valore della consulenza o fornitura e alla tipologia di prodotti e servizi.

Gestione fornitori

STEP 1

QUALIFICA DEI FORNITORI

Risk Assesment Italy
Procurement

Risk Assesment Compliance

Prequalifica dei fornitori
Qualifica dei fornitori

STEP 2

INSERIMENTO NELL'ALBO DEI FORNITORI

Inserimento nell'Albo dei fornitori
qualificati

Eventuali audit sui fornitori

Scadenza qualifica dei fornitori

STEP 3

CREAZIONE ANAGRAFICA FORNITORI SAP

Inserimento anagrafica SAP

Inserimento
informazioni necessarie

STEP 4

VALUTAZIONE PERIODICA DEI FORNITORI

Valutazione almeno annuale

Reportistica
verso Quality dei servizi

STEP 5

MONITORAGGIO E REPORTING PERIODICO

Reportistica verso Financial Security & Due Diligence

Verifiche di Financial Security & Due Diligence

Monitoraggio automatico della validità della documentazione



Catena di fornitura sostenibile e valutazione dell'impatto ambientale

IGT in Italia, in linea con l'approccio adottato a livello globale, è impegnata a indirizzare la politica di approvvigionamento verso pratiche di sostenibilità applicabili all'intera catena di fornitura. Questo impegno prende in considerazione un'intensa attività di analisi degli aspetti in cui la sostenibilità potrebbe essere più influenzata, a partire da una valutazione sull'impatto ambientale dell'Azienda fino a considerarne gli impatti complessivi della catena di fornitura.

Negli ultimi anni, IGT ha intrapreso un'attività di rendicontazione sulle emissioni di gas serra (GHG) generate direttamente dalle proprie attività (Scope 1, secondo il protocollo internazionale GHG) e dall'energia acquistata e consumata dall'Azienda (Scope 2). Dal 2021, IGT ha aggiunto all'analisi le emissioni indirette che vengono generate dalla catena del valore dell'azienda (Scope 3).

Coinvolgimento di clienti e rivenditori

Le priorità e gli obiettivi 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 due manager regionali a presidio delle regioni del Centro-Nord e del Centro-Sud, suddivise in quattro aree ognuna, gestite da un Area Manager. Il totale delle aree è suddiviso in 91 zone, presidiate da altrettanti Agenti che svolgono un ruolo chiave di relazione con i rivenditori, promuovendo la trasformazione digitale multicanale del Punto Vendita e valorizzandolo come asset strategico.

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

Nel 2022, sono state erogate 426 ore di formazione, di cui 18 svolte in presenza e 408 online, inerenti a prodotti, servizi e tecnologie, coinvolgendo 93 Agenti. Le emissioni CO2 prodotte dalle attività di formazione sono compensate con l'adesione di IGT al programma Impatto Zero LifeGate.

Il programma di trasformazione della relazione con il Punto Vendita secondo l'approccio multicanale si basa su tre pilastri principali che rappresentano altrettante

aree di attività complementari: il coinvolgimento del Punto Vendita, la sua gestione e l'evoluzione del ruolo del venditore.

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 rifornimento 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.

Servizi in remoto e auto assistenza

IGT ha sviluppato delle procedure operative per svolgere servizi di supporto e assistenza in modo da minimizzare la presenza fisica del personale tecnico presso i Punti Vendita e mantenere la soddisfazione per gli interventi effettuati.

Per esempio, la distribuzione dei nuovi terminali per le attività di raccolta delle lotterie istantanee (Gratta e Vinci) è stata svolta in una modalità inedita, attraverso la spedizione del dispositivo e delle periferiche ai rivenditori, opportunamente istruiti da un manuale specifico per procedere autonomamente all'installazione presso il Punto Vendita. In questa modalità, nel 2022, sono stati installati circa 2.000 dispositivi di cui l'85% con la nuova modalità, e il rimanente 15% con il supporto tecnico da remoto. Le attese per il 2023 sono di arrivare a circa 15-16.000 dispositivi installati con il nuovo processo di delivery.

Anche la procedura per accoppiare il Bar Code Reader (BCR) al terminale Tflex Lotto attraverso una connessione Bluetooth è stata progettata per essere completata autonomamente dai rivenditori senza l'intervento di personale tecnico.



IGT mantiene costantemente aggiornati quattro siti web informativi di prodotto e 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 a estrazione, i siti permettono di visualizzare i risultati ufficiali delle estrazioni e di assistere in tempo reale alle estrazioni.

Attività di ascolto e dialogo con clienti e rivenditori

Attraverso il dialogo con i Punti Vendita, IGT Lottery è in grado di valutare nuove idee, prodotti o servizi a ogni livello di sviluppo. Per esempio, con l'organizzazione di appositi focus group, IGT sottopone nuovi materiali espositivi su Gratta e Vinci e Il Gioco del Lotto a un campione significativo di rivenditori, affinché possano dare un riscontro soggettivo alla 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 inerenti al Gioco del Lotto 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 Rivenditori e dalla posta elettronica. In particolare, il Portale Rivenditori riveste il ruolo di strumento a supporto strategico e operativo del Punto Vendita, in grado di migliorare la qualità del lavoro grazie alla digitalizzazione dei processi gestionali, amministrativi, informativi e di monitoraggio.

I punti di forza del Portale Rivenditori sono:

1. contenuti e funzionalità: copertura di tutte le

necessità operative del Punto Vendita disponibili, 7 giorni su 7, con possibilità di acquisto dei prodotti GeV;

2. sicurezza: procedure e protocolli per garantire un'esperienza sicura e affidabile;
3. multicanalità: fruibile da qualsiasi dispositivo e disponibile con un'applicazione dedicata per smartphone.

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

L'Azienda ha individuato l'opportunità di evolvere il rapporto con i Punti Vendita avviando processi di formazione e aggiornamento specifici, al fine di trasformare la figura del Rivenditore in un attore del cambiamento nei rapporti con il consumatore. IGT, in tal senso, sta operando per affiancare al proprio ruolo di concessionario di giochi e servizi connessi, che generano ricavi per i Punti Vendita, a quello di fornitore di servizi dedicati e rivolti ai Punti Vendita stessi.

La formazione avviene 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

L'attenzione alla formazione dei rivenditori

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 e sviluppo di competenze digitali e gestionali del Punto Vendita. Nel 2022, oltre 30.000 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'84%, con particolare riferimento a gioco responsabile e Gratta e Vinci.

Con riferimento alle novità in ambito formativo introdotte nel 2022:

- sul mondo dei 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 per l'esercizio del business rispetto alle novità di prodotto lanciate sul mercato nel 2022: Extra MillionDay e Gong;
- sul mondo Gratta e Vinci è stato lanciato un nuovo modulo formativo sugli obblighi contrattuali legati all'esercizio del business;
- infine, per garantire lo sviluppo di una relazione sempre più diretta con il rivenditore, è stato lanciato un nuovo strumento formativo, il webinar. Nel 2022 questo strumento è stato utilizzato per erogare due contenuti: l'App Rivenditori e la novità Gong.

le attività, comprendere le novità e sviluppare le competenze.

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 disposizioni normative correlate.



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

- non è necessario lo spostamento da parte dell'utente che può effettuare la formazione dal proprio posto di lavoro;
- l'utente può decidere il momento migliore in cui seguire il corso, interromperlo e riprenderlo sulla base delle proprie necessità;
- il corso è immediatamente disponibile e accessibile, permettendo di accelerare i tempi di formazione e attivazione dei nuovi Punti Vendita.

In merito alle preferenze dei giocatori, IGT conduce studi regolari sulle tendenze emergenti nel settore dei giochi e dei consumi in generale, attraverso numerosi canali che includono notizie e ricerche di settore, report su costumi e tendenze e ricerche sui giocatori. Tali ricerche sono svolte in diverse modalità, da focus group con panel a studi di segmentazione, che permettono di

incrociare dati demografici con i segmenti dei giocatori, aiutando così IGT a identificare le tendenze emergenti e soddisfare puntualmente le nuove esigenze dei clienti attuali e potenziali.

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 in remoto anche ai giocatori grazie al lavoro attento del Contact Center svolto via telefono, e-mail e tramite l'area assistenza presente su 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 dell'infrastruttura tecnologica più adeguata, con la fornitura di apparecchiature di rete e terminali di gioco per garantire le migliori prestazioni in base alla tipologia di esercizio commerciale.

Nel 2022 l'Azienda ha eseguito circa 55.000 interventi sul campo per attività di assistenza e circa 39.000 interventi di riparazione di dispositivi, su un parco installato totale di circa 380.000 apparecchi (terminali, stampanti, monitor TV, POS, etc.) in più di 56.000 Punti Vendita su tutto il territorio nazionale. Inoltre, l'Azienda provvede alla consegna di apparecchiature di rete e terminali in caso di nuove aperture, che in media ammontano a circa 4.000 Punti Vendita all'anno.

La soddisfazione dei Clienti riveste un'importanza strategica 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 2022, su oltre 6.400 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") è fornire assistenza 7/7, comunicare informazioni accurate e assicurare garanzie procedurali a tutti i Punti Vendita presenti sul territorio. In particolare, l'obiettivo è massimizzare la soddisfazione dei

Rivenditori, con un'attenzione specifica negli ambiti del gioco responsabile e della conformità a tutte le normative di riferimento per i giochi, contribuendo a determinare costi di esercizio sostenibili attraverso l'identificazione e implementazione delle procedure più efficaci.

Nel 2022 IGT ha completato l'evoluzione del servizio basata 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 2022 sono stati gestiti complessivamente oltre 500.000 contatti, di cui circa l'83% tramite telefono e chat in tempo reale, il 15% tramite risposta vocale interattiva (IVR) e il 2% tramite la nuova Hot News.

Le prestazioni del servizio sono valutate quotidianamente attraverso l'analisi di tutti gli indicatori necessari al monitoraggio della qualità del servizio, con dati profilati a seconda della tipologia di business, del canale di provenienza del contatto e della tipologia di contatto. Quotidianamente vengono prodotti report che contengono tutti gli indicatori necessari al monitoraggio della qualità del servizio, con dati profilati a seconda della tipologia di business, del canale di provenienza del contatto, della tipologia di contatto (problematica tecnica/Informativa).

Condividere iniziative di sostenibilità a rivenditori e giocatori



Nel novembre 2022 IGT ha avviato un piano di comunicazione articolato su differenti siti informativi e app di gioco, come il sito lotto-italia.it e la app MyLotteries, rivolto ai rivenditori (B2B) e ai giocatori (B2C). Il piano è stato finalizzato a promuovere la riciclabilità degli scontrini dei giochi del Lotto e dei biglietti Gratta e Vinci attraverso la raccolta differenziata della carta e a sollecitare un comportamento virtuoso a tutela dell'ambiente. Quando riutilizzata, la carta può avere una seconda vita. L'immagine scelta per la campagna è un origami e il messaggio sottostante è che ogni biglietto riciclato può far vincere l'ambiente. A questo piano si è affiancata la campagna di comunicazione a sostegno dell'iniziativa inaugurata nel 2020 con lo scopo di sensibilizzare i rivenditori sull'opportunità di recuperare il guscio esterno e l'imballaggio delle cartucce per la stampante scontrini del Lotto e del 10eLotto.



Contact Center B2C

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

Nel 2022 sono stati condotti due progetti di miglioramento del servizio: l'internalizzazione del supporto via telefono e e-mail ai giocatori di lotterie, con più di 11.000 contatti gestiti e la creazione di un'indagine automatizzata di soddisfazione dei giocatori tramite sistema IVR, che ha raggiunto un punteggio medio 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.

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:

- Cambiamento climatico: le emissioni di GHG derivanti dalle operazioni dirette e dalle attività svolte lungo la catena del valore, come la logistica, le attività dei fornitori e l'uso dei prodotti venduti,

contribuiscono al cambiamento climatico;

- Produzione dei rifiuti: la produzione di rifiuti derivanti dalle attività dei fornitori, dalle operazioni aziendali, soprattutto se non riciclabili o non smaltiti correttamente, possono causare la contaminazione dell'ambiente e, indirettamente, l'esaurimento delle risorse naturali;
- 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;
- Consumo di materie prime: i processi produttivi di IGT nel settore delle lotterie, che includono principalmente le attività di stampa, 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 da cui l'Azienda acquista ingenti quantità di carta per le lotterie. Tali attività possono portare a cambiamenti sostanziali e duraturi degli ecosistemi naturali a causa di episodi di deforestazione e frammentazione degli habitat;
- 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) generate principalmente negli impianti di stampa.

IGT 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, all'inizio del 2023 IGT ha redatto la propria Politica Ambientale, disponibile sul [sito web di IGT](#). Inoltre, sempre sul sito web di IGT, è possibile prendere visione di tutte le certificazioni e delle politiche dei propri [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 impegni ambientali. L'Azienda, infatti, è impegnata a migliorare la raccolta dei dati e il processo di 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, nel 2016 l'Azienda per raccogliere i dati ambientali dai siti di tutto il mondo ha iniziato a utilizzare uno strumento interno, web-based, che le ha consentito di ridurre il rischio di errori. A partire dal 2021, al fine di migliorare l'efficacia del processo, IGT ha introdotto uno strumento di raccolta dati di terze parti, che è stato 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, nel dicembre 2021 IGT si è impegnata a fissare obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra basati su evidenze scientifiche, sottoscrivendo la SBTi Commitment Letter. Nel corso del 2022, inoltre, IGT ha completato

il suo primo inventario delle emissioni Scope 3 e, nell'ottobre 2022, l'Azienda ha presentato all'SBTi, per la convalida, gli obiettivi scientifici a breve e lungo termine. Questi ultimi sono in fase di validazione, attesa per la fine dell'estate 2023.

Ad oggi, IGT in Italia ambisce a raggiungere questo traguardo perseguendo i seguenti obiettivi:

- mantenere il consumo di elettricità verde, integrando sistemi di energia rinnovabile in loco, laddove tecnicamente possibile;
- sfruttare i progressi tecnologici per migliorare ulteriormente l'efficienza di edifici e processi;
- valutare l'elettificazione 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 con l'istituzione di un gruppo di lavoro trasversale finalizzato alla preparazione e all'osservanza dei requisiti di divulgazione sul cambiamento climatico, come previsto dai requisiti dello UK Companies Act. IGT amplierà la propria rendicontazione includendo l'aspetto dei rischi e delle opportunità legate ai cambiamenti climatici.

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 definito¹ e viene costantemente aggiornato alla luce dell'evoluzione e dei cambiamenti organizzativi al fine di garantire sempre il massimo grado di adeguatezza rispetto alle tematiche ambientali che interessano l'operato di IGT. In maniera analoga, l'Azienda adotta un Sistema di Gestione dell'Energia (SGE) conforme ai requisiti della norma ISO 50001, tramite il quale monitora le prestazioni energetiche dei propri asset e implementa soluzioni di efficienza e risparmio energetico.

L'adozione di tali sistemi e la definizione di politiche che disciplinano la gestione degli aspetti ambientali ed energetici, rappresentano una parte integrante dell'impegno strategico per la tutela e la salvaguardia dell'ambiente, con particolare riferimento al contrasto al cambiamento climatico, e rientra nei più ampi

obiettivi di miglioramento continuo della performance e della minimizzazione degli impatti prodotti dalle attività dell'Azienda.

¹ Il perimetro del Sistema di Gestione Ambientale fa riferimento alla sede centrale di IGT in Italia (Roma, Viale del Campo Boario 56)

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

Certificazione ambientale ISO 14001

La certificazione ambientale ISO 14001 riguarda la gestione delle principali problematiche ambientali (consumo di energia e di acqua, produzione e gestione dei rifiuti, consumo di carta da ufficio e gestione delle forniture con impatto ambientale), la limitazione delle sostanze nocive e la manutenzione delle strutture informatiche (IT).

Le principali azioni intraprese nei siti con un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) ISO 14001 attivo sono:

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

Certificazione ambientale ISO 50001

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



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

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

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

- il soddisfacimento dei requisiti derivanti da leggi, regolamenti e di ogni altro impegno assunto dall'organizzazione;
- il miglioramento continuo dell'efficacia da SGA e SGE;

- la prevenzione, riduzione e/o eliminazione degli impatti ambientali negativi;
- la definizione e diffusione all'interno dell'organizzazione di specifici obiettivi e dei relativi programmi di attuazione;
- il coinvolgimento e la consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti;
- la diffusione della cultura ambientale tramite formazione e informazione.

Ad ulteriore conferma dell'impegno ambientale assunto da PCC, sin dal 2012 la società ha adottato una Politica orientata al rispetto degli standard di certificazione di sostenibilità forestale, assumendo l'impegno a promuovere una gestione sostenibile delle risorse forestali in totale coerenza con i valori etici e ambientali del Gruppo. L'adozione della Politica prevede che vengano privilegiate le materie prime di origine forestale certificata sostenibile, indirizzando al contempo clienti e fornitori verso una piena responsabilità ecologica e sociale finalizzata alla salvaguardia e conservazione della biodiversità forestale del pianeta. Tra i principi che la società si impegna a rispettare, figurano:

- implementare e mantenere attivo un adeguato sistema di gestione e controllo della catena di custodia certificata inerente ai prodotti realizzati ed etichettati secondo lo schema di buona gestione forestale sostenibile;
- approvvigionare e utilizzare materie prime certificate e/o non provenienti da fonti controverse;
- lavorare con fornitori di materie prime di origine forestale che abbiano ottenuto o che intendano ottenere certificazioni forestali riconosciute;

- promuovere e incentivare l'utilizzo di carte e cartoni provenienti da fornitori certificati di sostenibilità forestale presso i propri Clienti.

delle risorse naturali, incrementando costantemente la quota di materiali riciclati e riciclabili utilizzati nei processi aziendali.

Nella piena consapevolezza della propria responsabilità verso le generazioni presenti e future, IGT si impegna a promuovere un utilizzo più efficiente e consapevole

Iniziative di riduzione del consumo energetico

Nel corso del 2022 è proseguita l'attività di configurazione del nuovo sistema di monitoraggio dei consumi del Centro Elaborazione Dati (CED) e di mappatura degli interruttori sulle principali componenti di consumo, iniziata l'anno precedente 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 2022 alcuni progetti in tema di efficientamento energetico e di riduzione dell'emissione di CO₂. Gli obiettivi pianificati si riferiscono quindi a:

- sostituzione di uno dei due gruppi frigo presenti in copertura con un altro avente 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 avranno impatti ambientali positivi nel 2023:

- implementazione dello smart-working 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, 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 2022 contribuisce a circa il 42,5% dell’illuminazione elettrica totale del sito. 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 2022 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. Inoltre, grazie ad alcuni interventi sugli impianti e ad 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 lo smart working 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 altre:

- favorire l’uso del trasporto pubblico: mettendo a disposizione un contributo per tutti i dipendenti che hanno acquistato un abbonamento annuale per il trasporto pubblico locale (TPL);
- favorire la mobilità ciclabile e/o la micromobilità: dedicando nuovi spazi nella sede aziendale dedicati 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. L'applicazione risiede in un data center alimentato da energia eolica. Inoltre, l'impatto residuo dell'utilizzo del Sales Book è stato compensato con interventi di creazione e tutela di 7.672 mq di foreste in crescita nel Parco del Ticino. Allo stesso modo le emissioni generate dall'attività di formazione alla Forza Vendita, sono state compensate con un ulteriore intervento di creazione e tutela di 4.132 mq di foreste in crescita nel medesimo parco.

Nell'ambito dell'aggiornamento periodico alla Forza Vendita, gli Agenti partecipano a quattro Sales Meeting nazionali durante l'anno le cui emissioni CO2 sono compensate nel progetto **Impatto Zero di LifeGate**, che nel 2022 ha portato alla tutela di 65.879 mq di foreste in crescita.

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 impiegate.

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

A testimonianza di tale impegno, 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, grazie a questo coinvolgimento, 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 è impegnata a raggiungere l'azzeramento delle emissioni di gas serra lungo la catena del valore entro il 2050.

Per raggiungere questo obiettivo, 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 è attualmente in corso e l'esito è previsto per l'estate 2023.

Adesione all'iniziativa Science-Based Targets

Nell'ambito del progetto di decarbonizzazione, alla fine del 2021 IGT ha aderito all'iniziativa Science Based Targets (SBTi), che promuove un'azione ambiziosa per il clima nel settore privato consentendo alle aziende di fissare obiettivi di riduzione delle emissioni basati su dati scientifici. L'SBTi è una partnership tra il Carbon Disclosure Project (CDP), il Global Compact delle Nazioni Unite, il World Resources Institute (WRI) e il World Wide Fund for Nature (WWF) ed è uno degli impegni della We Mean Business Coalition.

Attraverso questo impegno formale, IGT si sta impegnando a fissare obiettivi di riduzione delle emissioni GHG, contribuendo all'abbassamento delle emissioni climateranti 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 5.000 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.





Come primo passo per ridurre la propria impronta carbonica, nel 2022 IGT ha consumato solo energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili e certificata da GO nelle sue sedi italiane dedicate al business delle Lotterie.

Nel 2022 i consumi di energia elettrica si sono ridotti del 13% circa rispetto al 2021. Relativamente alle sedi italiane di IGT dedicate al business delle Lotterie, nel 2022 le emissioni dirette (Scope 1) sono risultate pari a 814 tonnellate di CO₂eq, mentre le emissioni indirette (Scope 2), considerando il medesimo perimetro di siti, sono risultate pari a 2.219 tonnellate di CO₂eq con il metodo location-based e 0 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.

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 menzionato si impegna a migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali, compresa la gestione dei rifiuti. Come per il 2021, la diminuzione della produzione di rifiuti è dovuta principalmente ai programmi di riduzione degli stessi, in combinazione con il programma Our Ways of Working (precedentemente "New Ways of Working").

Myself, nuovo progetto di Customer Service con vantaggi per l'ambiente

Nel 2022, la Società 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 dell'intervento sul campo. Questo cambiamento ha portato a molteplici vantaggi ambientali, tra cui la riduzione delle emissioni di anidride carbonica, ossidi di azoto, ossidi di zolfo e particolato. Grazie ai nuovi processi di auto-assistenza, è stato possibile ridurre il numero di richieste di assistenza ricevute del 10% (rispetto al 2021), con una conseguente riduzione degli interventi di assistenza sul campo.



Customer Relationship Management (CRM)



Field maintenance

KNOWLEDGE BASE



Virtual Agent



Operator



Operator



Chat Operator



Conventional Chatbot



Big Data

INTERACTIVE VOICE RESPONSE (TVR)

CHAT/CHATBOT

AI



Phone



App



Retailer Portal



Computer Terminal

SERVED ASSISTANCE

SELF ASSISTANCE

PROACTIVE ASSISTANCE

SELF DIAGNOSIS - IOT



Risorsa idrica

L'acqua viene utilizzata principalmente per l'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 2022, 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 2022, in linea con gli anni precedenti, l'Azienda ha completato un'analisi specifica volta a misurare i consumi di carta e plastica nelle sedi dell'azienda in Italia. Questa analisi ha permesso di definire, oltre alla quantità, anche la tipologia di materiali maggiormente utilizzati all'interno delle sedi IGT in Italia per ogni area di business, al fine di promuovere un uso più consapevole delle risorse.

In virtù della natura dei prodotti e dei servizi erogati, 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 2022, in linea con quanto fatto nei tre 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 materia prima plastica provenissero proprio dall'acquisto delle cartucce di stampa (contenenti al loro interno un nastro-ribbon) che, nonostante l'ottimo stato di usura a valle del suo utilizzo, andava in ogni caso ad alimentare la generazione di rifiuti.

Tramite un'attenta analisi dell'intero processo di stampa e della catena di fornitura, è stato possibile identificare nella rigenerazione dei ribbon un importante processo di ottimizzazione delle prestazioni ambientali ed economiche, che ha portato nel corso del 2022 ad una riduzione del materiale plastico consumato. Secondo questo nuovo modello di economia circolare, IGT restituisce ai propri fornitori le cartucce utilizzate ma in buono stato, al fine di reimmetterle all'interno del ciclo produttivo. Le stesse cartucce costituiranno una parte integrante delle nuove cartucce successivamente acquistate dall'Azienda. Recuperando il guscio della cartuccia, la riduzione dei componenti in plastica è stata di circa l'80%. Nel 2022 sono state riciclate circa 510.000 unità.

Il Trade Marketing diventa ecosostenibile

Come per il precedente anno, anche nel 2022 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 continuato l'iniziativa "Trade Marketing goes green", perseguendo tre obiettivi:

1. realizzare soluzioni digitali alternative per la comunicazione nel Punto 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 sono richiedibili gratuitamente sul portale dei rivenditori. Questa scelta consente a IGT di produrre solo i materiali di cui il rivenditore ha bisogno.



Per quanto riguarda il primo obiettivo, l'Azienda ha continuato a sviluppare la soluzione di digital signage. Il progetto prevede l'installazione di un monitor presso il Punto Vendita, dedicato alla trasmissione di una playlist, per comunicare le novità di prodotto e le vincite in tempo reale. Nel 2021 sono state effettuate 1.900 installazioni, mentre nel 2022 sono state 2.800. 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.

Per quanto riguarda il secondo obiettivo nel 2022 IGT ha continuato a sviluppare il catalogo di abbigliamento permanenti e brandizzati per il Punto Vendita. Sono state distribuite 500 postazioni Gioco del Lotto ed ulteriori 4.300 postazioni Gratta e Vinci (a fine 2022 il totale complessivo di postazioni Gratta e Vinci, considerando anche gli anni precedenti, è di 22.900).

In riferimento al terzo obiettivo, nel 2022 tutti i kit a sostegno dei lanci sono stati realizzati con carta FSC, cioè proveniente da foreste gestite in modo responsabile, materiale riciclato e/o legno controllato.

IGT, inoltre, ha ottimizzato la tiratura dei kit adattandola alle richieste dei rivenditori. Per i kit di lancio dei biglietti istantanei ciò ha comportato un risparmio di carta all'incirca del 60% rispetto al 2021.



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 del consumo umano e di altre attività che disturbano e addirittura distruggono gli ecosistemi.

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. IGT, in quanto azienda che utilizza grandi quantità di carta per la natura della sua attività, genera un impatto sulla biodiversità che, per la prima volta nel 2022, è stato rilevato tra i temi materiali emersi dalla valutazione di materialità, a testimonianza della consapevolezza di IGT degli impatti che genera.

Nonostante sia stato inserito nella valutazione di materialità per il primo anno, 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*.

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

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, rispettando rigorosi standard ambientali, sociali ed economici. La certificazione FSC è considerata una delle più importanti per la gestione sostenibile delle foreste a livello mondiale, 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 le schedine delle lotterie, i materiali di gioco, i biglietti Gratta e Vinci e alcuni materiali di comunicazione collocati presso i rivenditori, rappresentano la principale 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® (FSC-N004198).

La certificazione FSC è promossa dall'Organizzazione Forest Stewardship Council® ed è riconosciuta essere la soluzione più credibile a livello internazionale per una gestione delle foreste che riesca ad avere impatti positivi per le stesse e le persone, adesso e per il futuro. Dal 2020 IGT seleziona i suddetti materiali prodotti da fornitori certificati allo scopo di consolidare l'impegno nella salvaguardia delle foreste e di promuovere l'utilizzo di carta FSC® per i materiali di consumo del Gioco del Lotto e di marketing.

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 giocare 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. Nel 2022, IGT ha anche lanciato una campagna di sensibilizzazione per i giocatori e i rivenditori, promuovendo un corretto smaltimento delle schedine.





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 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.

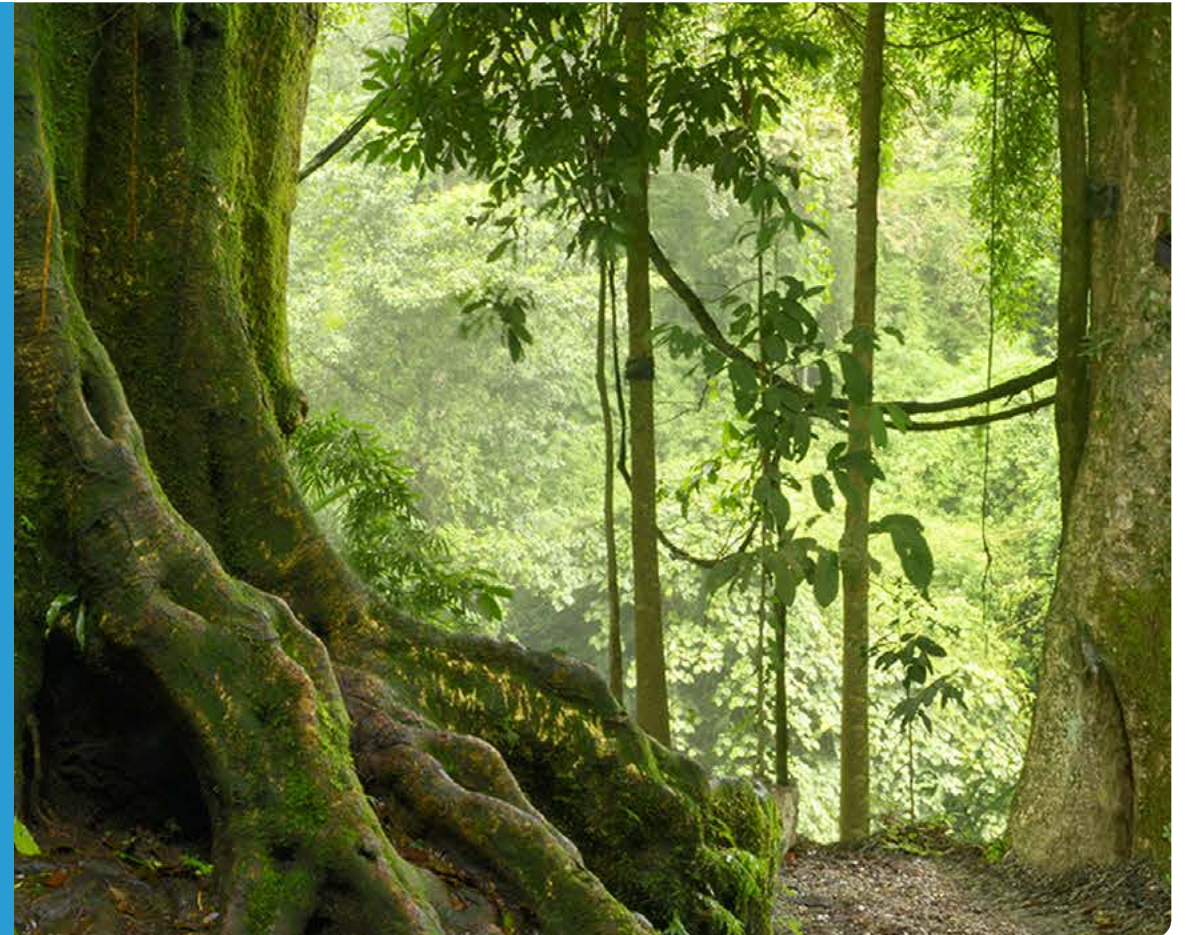
Eventi a zero impatto di CO₂ in Italia con LifeGate



IGT in Italia, con il progetto Impatto Zero di LifeGate, ha valutato l'impatto ambientale degli eventi che si sono svolti nel 2022, come corsi di formazione, meeting commerciali e riunioni cittadine di fine anno, stimando le relative emissioni di CO₂ e compensandole con crediti di carbonio generati da progetti di tutela e conservazione di un'area di 94.014 metri quadrati di aree boschive in crescita, pari a quasi quattro volte l'area del Colosseo di Roma, situata nell'invaso di Bosco Siro Negri, all'interno del Parco del Ticino.

Per IGT partecipare alla creazione e tutela di aree all'interno del Parco Del Ticino significa contribuire alla preservazione 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 è infatti 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.

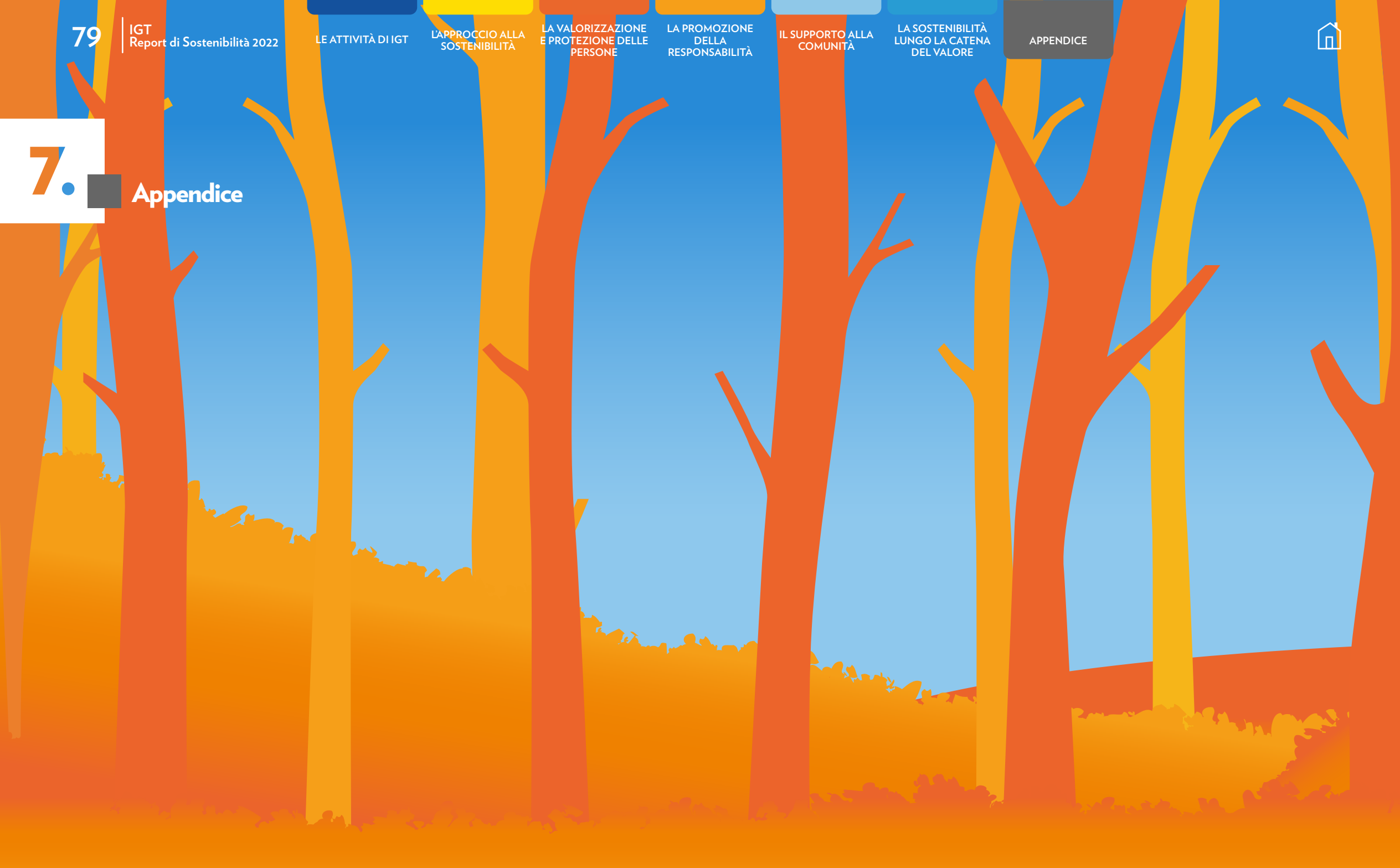
La collaborazione con LifeGate, società che da oltre 20 anni è considerata il punto di riferimento della sostenibilità, è iniziata nel 2019 e proseguirà negli anni a venire compensando le emissioni di CO₂ generate dagli eventi virtuali organizzati dall'azienda.





7

Appendice





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 2022 nelle sedi di italiane di IGT dedicate al business delle lotterie, mantenendo come comparazione i dati 2021 (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 obiettivi, risultati o proiezioni avranno le conseguenze e gli effetti previsti o stimati. Tutte le dichiarazioni previsionali contenute nel presente bilancio sono assoggettate nella loro interezza alle presenti avvertenze. Le informazioni contenute nel presente bilancio sono riferite alla data del 31 dicembre 2022, 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 2022, 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.



Layout, grafica e illustrazioni
Corporate Graphic Design and Brand Book