



**NOVOMATIC**  
— ITALIA —

Codice di Gioco Responsabile



# Indice

<hr/> <b>7</b> <hr/>	<hr/> <b>14</b> <hr/>
NOVOMATIC in Italia	Ci avvaliamo di operatori competenti
<hr/>	<hr/>
<hr/> <b>9</b> <hr/>	<hr/> <b>15</b> <hr/>
Lettera del CEO Dott. Markus Buechele	Puntiamo su giocatori informati
<hr/>	<hr/>
<hr/> <b>10</b> <hr/>	<hr/> <b>16</b> <hr/>
La prevenzione è la migliore tutela del giocatore	Offriamo gioco legale e controllato
<hr/>	<hr/>
<hr/> <b>11</b> <hr/>	<hr/> <b>18</b> <hr/>
Proteggiamo i minori	Garantiamo condizioni di gioco legali
<hr/>	<hr/>
<hr/> <b>12</b> <hr/>	<hr/> <b>19</b> <hr/>
Comunichiamo responsabilmente	Collaboriamo con partner esperti
<hr/>	<hr/>
<hr/> <b>12</b> <hr/>	<hr/> <b>20</b> <hr/>
Rafforziamo il senso di responsabilità dei giocatori	La responsabilità nel gaming online
<hr/>	<hr/>

Titolare, direttore e editore:  
NOVOMATIC ITALIA

Tel. +39 06 526 239 01 • Fax +39 06 526 239 408

infosec@novomatic.it  
HSE@novomatic.it  
cr@novomatic.it  
www.novomatic.it

Iscrizione al Registro delle Imprese n. 03677960407

Per una migliore leggibilità sono stati evitati i continui riferimenti femminili e maschili.  
I riferimenti personali in tutti i testi sono da intendersi sia al femminile sia al maschile.



Tutte le società del Gruppo NOVOMATIC in Italia si impegnano a rispettare il presente Codice di Gioco Responsabile.

Il gioco regolamentato con vincita in denaro è una realtà industriale importante nel settore del tempo libero e dell'intrattenimento. Questo Codice corporate intende definire la nostra responsabilità anche nei confronti di giocatori che mostrano sintomi riconducibili al gioco problematico o disturbo da Gioco d'Azzardo Patologico (DGA), condividendo misure di tutela del giocatore con le istituzioni, la comunità scientifica e contribuendo al rafforzamento del corretto ed equilibrato rapporto dei cittadini con il gioco legale.

Per questo motivo abbiamo stabilito dieci principi da noi considerati fondamentali, che seguiamo e decliniamo nel business e che sono illustrati di seguito.



Il semaforo del RESPONSIBLE ENTERTAINMENT qui a sinistra è uno dei cinque pilastri delle Corporate Responsibility di NOVOMATIC nel mondo: simbolo dell'attenzione e dell'importanza che il **Gioco Responsabile** rappresenta per il Gruppo.



## Caro Lettore,

il documento che stai per leggere rappresenta l'espressione concreta di come NOVOMATIC Italia creda convintamente in ogni iniziativa che possa contribuire alla crescita della cultura della legalità e della tutela della salute nel comparto del gioco legale.

Per il nostro Gruppo infatti il Gioco Responsabile è un impegno concreto e non un'immagine astratta: quotidianamente il nostro lavoro si concentra nell'assicurare che in ogni processo, dallo sviluppo fino alla commercializzazione dei nostri prodotti, siano mantenuti alti standard di protezione e tutela dei consumatori.

La responsabilità è il centro della nostra presenza industriale, commerciale e sociale nel settore del gioco pubblico italiano. Questo valore ci impone il dovere di informare con chiarezza i nostri interlocutori e al tempo stesso investire nella conoscenza attraverso la ricerca scientifica e studi approfonditi sul tema affinché la nostra formazione sia eccellente e possa essere in grado di rispondere a scenari che cambiano.

I dieci passi illustrati in questo documento rappresentano il nostro approccio al tema del Gioco Responsabile che è un valore non negoziabile e, siamo certi, di sicuro successo anche per il nostro business: la corretta informazione, la qualità dell'offerta, l'affidabilità tecnologica dei nostri sistemi, la cura e l'attenzione verso i luoghi in cui l'offerta viene proposta, la formazione degli operatori, sono infatti le pietre miliari di quest'attività, affinché il gioco rimanga tale e chiunque possa accostarsi ai nostri prodotti per intrattenersi e divertirsi nella certezza di essere veramente al sicuro.

**Dott. Markus Buechele**  
CEO Novomatic Italia

# 1

## La prevenzione è la migliore tutela del giocatore

I nostri dettami in materia di prevenzione:

- Per protezione dei giocatori intendiamo tutte quelle misure potenzialmente atte a ridurre o prevenire gli effetti dannosi di un comportamento di gioco eccessivo. L'obiettivo principale è quello di azzerare e/o ridurre tali effetti per tutti i giocatori, con particolare riguardo verso i soggetti più "vulnerabili" e i loro familiari.
- La prevenzione comincia ancora prima di ogni giocata e si rivolge a tutta la popolazione e a tutti i clienti, sia potenziali che attivi. Misure preventive possono evitare sin dall'inizio che il gioco diventi un problema.
- La via che conduce alla dipendenza da gioco non è a senso unico. Anche per i giocatori che già manifestano sintomi di dipendenza, esistono misure di supporto che possono aiutare a riprendere il controllo sul proprio comportamento.
- Le misure da noi applicate vengono valutate da esperti indipendenti, sulla base di criteri scientifici. La nostra azione in materia si arricchisce tutti i giorni dell'esperienza sul campo.
- Il nostro contributo alla prevenzione finisce dove il comportamento problematico nei confronti del gioco legale diventa patologico. Il trattamento del Disturbo da Gioco d'Azzardo (DGA) e la prevenzione terziaria richiedono un intervento di tipo medico.



# 2

## Proteggiamo i minori

Il gioco con vincita in denaro è **vietato ai minori di 18 anni**. A questi ultimi è, altresì, vietato l'accesso alle sale dedicate al gioco. Questo viene indicato chiaramente in tutto il nostro materiale informativo, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Il simbolo di ciò è il 18+ nella foto sopra.

I minori possono essere in pericolo anche quando sono a contatto con parenti che presentano un approccio problematico di gioco. Questo aspetto viene considerato con particolare attenzione nella nostra offerta informativa.

Formiamo il nostro personale per raggiungere questo target con informazioni mirate sui rischi della dipendenza tra ragazzi e adolescenti.

AZIONE  
PROTEZIONE  
PREVENZIONE

# 3

## Comunichiamo responsabilmente

Crediamo nel gioco disciplinato all'interno di un contesto normativo chiaro e strettamente regolamentato. Questo vale anche per le nostre comunicazioni, come sancito nel nostro **Manifesto della Comunicazione e del Marketing Responsabile** accolto da tutte le nostre aziende. Per questo motivo il Gruppo, prima dell'attuale divieto, aveva adottato delle regole di auto-disciplina nella pubblicità, evitando accuratamente qualunque forma di stimolo eccessivo al bisogno di giocare.

### LINEE GUIDA:

- Nelle nostre comunicazioni, il Gioco Legale non viene mai presentato come alternativa ad un'attività retribuita, come possibilità di guadagno o investimento finanziario.
- I nostri prodotti di comunicazione prestano particolare attenzione a veicolare l'importanza dell'intrattenimento come componente fondamentale della pratica di gioco.
- Dissuadiamo i giocatori dall'andare oltre le proprie possibilità economiche.
- Il nostro marchio dedicato  **Responsible Gaming** è presente in tutti i nostri materiali informativi.
- Si sottolinea che l'entrata in vigore del **Decreto Dignità**, ad integrazione e rinforzo del **Decreto Balduzzi** (nel paragrafo 7 di questo Codice è spiegato questo provvedimento), vieta qualsiasi forma di pubblicità, diretta o indiretta, su qualunque supporto, fisico o online (nel divieto sono altresì comprese le sponsorizzazioni, a partire dal 1° gennaio 2019, e l'apposizione dei marchi su prodotti di qualsiasi natura dal 13 luglio 2019).

# 4

## Rafforziamo il senso di responsabilità dei giocatori

Incoraggiamo il senso di responsabilità e la capacità di **autoregolamentarsi** dei nostri clienti:

- Mettiamo a disposizione consigli per giocare responsabilmente. Presso le nostre sale di gioco e sui nostri siti ufficiali nella sezione di **Gioco Responsabile**, sono a disposizione i materiali contenuti nel **kit** distribuito nei luoghi di gioco in cui sono presenti consigli e suggerimenti per un approccio sicuro e di sano divertimento.
- Offriamo ai clienti un test di auto-valutazione per analizzare il proprio comportamento e le proprie abitudini di gioco.



# INCORAGGIAMO IL SENSO DI RESPONSABILITÀ

## 5

## Ci avvaliamo di operatori competenti

In collaborazione con esperti esterni abbiamo sviluppato un **programma di formazione** in primis dei nostri operatori di sala, come di tutti i dipendenti, compreso il management, nel rispetto delle nostre policy di Gruppo. Il nostro percorso di formazione fornisce a coloro che entrano quotidianamente in contatto con i giocatori una conoscenza base su come si sviluppa il Disturbo da Gioco d'Azzardo (DGA) e comportamenti problematici.

### AZIONI:

- Attribuiamo ai nostri operatori una funzione "moltiplicativa", per la diffusione di una cultura di gioco basata su un approccio responsabile. Un Gruppo di colleghi ha seguito il corso dell'ISS (Istituto Superiore di Sanità) diventando un pool di formatori.
- La formazione fa sì che i nostri operatori, nell'espletamento delle loro mansioni, sappiano **comunicare correttamente** in materia di Gioco Responsabile, contrastando il giudizio negativo che l'opinione pubblica ha sul gioco.
- I nostri operatori sono tenuti ad osservare il **divieto di erogazione di credito in denaro**, vietato per legge, senza alcuna eccezione.



## 6

## Puntiamo su giocatori informati

Il nostro primo obiettivo è quello di avere sempre giocatori informati e consapevoli, per questo puntiamo sull'**informazione completa e trasparente** della nostra offerta di gioco, i **rischi** che eventualmente ne derivano e le **possibilità di aiuto**. All'interno delle nostre sale e sui nostri siti è presente un **Kit di Gioco Responsabile**, composto dai seguenti elementi:

- Brochure Player Protection:** illustra l'impegno dei dipendenti di NOVOMATIC nei confronti dei giocatori, partendo dalla formazione ed informazione responsabile per poter fornire consigli e sostegno a chi lo richieda;
- Consigli per un approccio responsabile al Gioco Legale:** un elenco di suggerimenti per un intrattenimento sicuro e consapevole;
- Test di Autovalutazione:** con poche semplici domande puoi verificare se il tuo approccio al gioco è corretto.

Ogni nostro luogo di gioco espone la descrizione dei giochi e le proprietà di vincita, rendendone **trasparente** il relativo funzionamento, secondo quanto previsto dalla legislazione vigente. La nostra offerta informativa si basa su fondamenti scientifici ed è disponibile in tutte le nostre sedi e su tutti i siti internet, dove è sempre presente sia il rimando alle CR del Gruppo, sia il framework di Gioco Responsabile realizzato per i concessionari (in basso, nella foto, il kit di Admiral Gaming Network).



## Offriamo gioco legale e controllato

Per tutte le società del Gruppo NOVOMATIC il gioco legale non è soltanto una qualifica, ma è un impegno costante ad operare nel **rispetto delle regole** e a far sì che tutti i propri partner attuino gli stessi principi. L'offerta di gioco legale è una condizione imprescindibile per ogni attore nel nostro comparto che sia serio e rispettoso delle regole. Il gioco lecito offre a tutta la filiera degli operatori e, in particolare, al giocatore, gli strumenti informativi utili per svolgere la propria attività con responsabilità e consapevolezza.

### AZIONI DEDICATE ALL'OFFERTA DI GIOCO:

- Abbiamo implementato misure e processi atti a riconoscere i casi sospetti di riciclaggio di denaro, al fine di darne tempestiva comunicazione alle autorità competenti, a carico del nostro staff **anti money laundering**.
- I nostri prodotti rispondono agli standard più elevati di qualità e sicurezza e sono collaudati e certificati come previsto dalla legge.

Il **Decreto Balduzzi**, il provvedimento che per primo ha sancito le regole della comunicazione nel gaming, ha introdotto il divieto di:

- a. messaggi pubblicitari relativi ai giochi con vincita in denaro nel corso di trasmissioni televisive, radiofoniche, rappresentazioni teatrali o cinematografiche rivolte ai minori;
- b. pubblicità in qualsiasi forma che possa raggiungere i minori;
- c. qualsiasi messaggio pubblicitario relativo a giochi con vincite in denaro su giornali, riviste, pubblicazioni, durante rappresentazioni cinematografiche e teatrali, nonché tramite internet, nel quale si evidenzino anche solo uno dei seguenti elementi: incitamento al gioco o esaltazione della sua pratica; presenza di minori; assenza di formule di avvertimento sul rischio di dipendenza dalla pratica del gioco, dell'indicazione della possibilità di consultazione di note informative sulle probabilità di vincita, pubblicate sia sul sito dei Monopoli sia sul sito dei singoli Concessionari autorizzati.

### I NOSTRI SIMBOLI:

- Il **triangolo** (ved. pagina a lato) con la scritta Responsible Gaming è il nostro logo di Gioco Responsabile.
- Lo stesso simbolo con la dicitura Player Protection (qui a fianco) identifica i materiali esclusivamente dedicati alla protezione dei giocatori nei luoghi di gioco fisici e virtuali.



Il gioco è vietato ai minori di 18 anni e può causare dipendenza patologica.  
Probabilità di vincita sul sito [www.adm.gov.it](http://www.adm.gov.it)

## 8

## Garantiamo condizioni di gioco legali

Il concetto di gioco responsabile non è solo un obbligo di legge, ma uno dei 5 pilastri che raccontano il **Bilancio sociale** del Gruppo nel mondo. La reportistica non financial, obbligo di legge dopo il recepimento della Direttiva 2014/95/UE, rendiconta dei KPI (Key Performance Indicator) che declinano il concetto di responsabilità in cinque macro aree:

-  RESPONSIBLE ENTERTAINMENT
-  ALWAYS COMPLIANT
-  ENJOY WORKING WITH US
-  GOING GREEN
-  ACTIVE IN THE COMMUNITY

In quanto provider serio e abilitato ad operare nei mercati regolamentati, garantiamo i pay out previsti dalla legge, sottolineando che le vincite non possono essere influenzate dalle abilità ed esperienze dei giocatori sui nostri prodotti. I bonus previsti nei nostri prodotti di gioco vengono erogati nel rispetto delle limitazioni di legge imposte. In un'ottica di trasparenza e serietà, ci sottoponiamo a controlli da parte di organismi indipendenti che certifichino la qualità dei nostri prodotti e servizi ed il rispetto dei pay out e bonus erogati. Siamo convinti che solo un mercato regolamentato con chiarezza possa arginare l'offerta di gioco illegale. Il nostro impegno va, ogni giorno, in questa direzione.

QUALITÀ  
SERIETÀ  
TRASPARENZA



## 9

## Collaboriamo con partner esperti

Cooperiamo con presidi competenti nella tutela dei giocatori. Nel caso in cui l'utente dovesse avvertire la sensazione di aver perso il controllo, all'interno delle nostre sale, sono disponibili i recapiti e gli indirizzi del **SERD** (Servizio per le Dipendenze delle ASL) più vicini a livello comunale e regionale, oppure si può contattare il numero telefonico dedicato dell'**Istituto Superiore di Sanità TVNGA** – **Telefono Verde Nazionale** per le problematiche legate al Gioco d'Azzardo: **800 55 88 22**. In questo modo si potrà contattare professionisti del settore, richiedere informazioni e ottenere l'aiuto di cui si ha bisogno.

## La responsabilità nel mercato del gaming online

NOVOMATIC opera anche nel settore del gioco online italiano, attraverso la società **Admiral Interactive**. Anche nel settore regolamentato del gioco online, la prevenzione e la tutela del giocatore sono oggetto di particolare attenzione, a partire dalla comunicazione emessa, rispettosa delle autolimitazioni imposte dal Gruppo. L'obiettivo prioritario è di bloccare o ridurre eventuali effetti negativi che possono verificarsi nei confronti di adolescenti e gruppi vulnerabili della società nel loro approccio al gioco online. Sono inoltre previsti i meccanismi di:

- **Autoesclusione**

Il nostro concessionario, garantisce la tutela dei propri giocatori mettendo a disposizione uno strumento automatizzato che permette al giocatore di escludersi da tutti i giochi della piattaforma per un determinato arco di tempo o in modo permanente.

Il giocatore può scegliere la durata dell'esclusione. L'autoesclusione a tempo determinato non è revocabile e al termine della scadenza i giochi oggetto di esclusione verranno riattivati. Quella a tempo indeterminato può essere revocata, trascorsi sei mesi dalla data di richiesta dell'autoesclusione.

- **Autolimitazione**

Il cliente ha l'obbligo di inserire alcuni parametri di autolimitazione per poter attivare il conto. La richiesta ha effetto immediato dal momento della ricezione.

È possibile impostare l'importo massimo settimanale di versamento che, una volta impostato, non può essere rimosso, ma solo modificato. Se il giocatore ha ridotto il suo limite di deposito, le modifiche hanno effetto immediato.

Per ogni giocata e ogni versamento il sistema controlla il rispetto dei limiti impostati. Nel caso in cui la giocata o il versamento in questione facciano oltrepassare i limiti stabiliti dal giocatore, l'accesso ai giochi è automaticamente ed immediatamente impedito.

La partecipazione al gioco online è comunque vietata ai minori di 18 anni. Al momento della registrazione viene richiesta una esplicita conferma dell'effettivo status di "maggiorenne" tramite l'invio obbligatorio di un documento di identità. Il concessionario verificherà la compatibilità della data di nascita inserita dall'utente, bloccando i tentativi di registrazione per i soggetti che non risultino aver compiuto la maggiore età. Non è possibile che il giocatore si registri sui nostri siti di gaming online con più di un account.

AZIONI:

- Anche i giochi gratuiti osservano le stesse regole in termini di pay out e probabilità di vincita. **Nei siti web non sono presenti incitamenti al gioco e al rigioco delle somme vinte.**
- Così come nel gioco in sala, anche nel gioco online sono offerti consigli per un comportamento di Gioco Responsabile ed un test autovalutativo con il solo obiettivo di invitare ad una riflessione sul proprio comportamento di gioco (Kit di Gioco Responsabile).
- Personale adeguatamente formato è a disposizione dei giocatori tramite **chat o assistenza telefonica** per qualunque chiarimento e supporto.
- L'informazione sui giochi, sui rischi connessi e su come chiedere aiuto è esaustiva e trasparente.
- I controlli da parte delle autorità di regolamentazione, a tutti i livelli, eseguiti con regolarità e rigidità, unitamente alle certificazioni di qualità ottenute, sono uno strumento indispensabile per la tutela dei giocatori e contribuiscono alla compliance e legalità della nostra offerta.





Sede operativa di Rimini - Via Galla Placidia, 2



Headquarter di Roma - Via Benedetto Croce 122, 124



**NOVOMATIC**  
— ITALIA —