



Titolare, direttore e editore:  
NOVOMATIC ITALIA  
Via Benedetto Croce n. 122 – 124  
00142 • Roma

Tel. +39 06 526 239 01

cr@novomatic.it  
responsiblegaming@admiral.it  
www.novomatic.it  
Iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 03677960407  
P.IVA di Gruppo 15851041002

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.

# Indice

<b>NOVOMATIC in Italia</b>	pag. <b>5</b>
<b>Lettera del CEO Dott. Markus Buechele</b>	pag. <b>7</b>
<b>La prevenzione è la migliore tutela del giocatore</b>	pag. <b>8</b>
<b>Proteggiamo i minori</b>	pag. <b>9</b>
<b>Comunichiamo responsabilmente</b>	pag. <b>10</b>
<b>Rafforziamo il senso di responsabilità dei giocatori</b>	pag. <b>10</b>
<b>Ci avvaliamo di operatori competenti</b>	pag. <b>12</b>
<b>Puntiamo su giocatori informati</b>	pag. <b>13</b>
<b>Offriamo gioco legale e controllato</b>	pag. <b>14</b>
<b>Il nostro network di sale è certificato</b>	pag. <b>16</b>
<b>Collaboriamo con partner esperti</b>	pag. <b>17</b>
<b>La responsabilità nel mercato del gaming online</b>	pag. <b>18</b>





In tutti i 100 Paesi in cui è presente, il Gruppo NOVOMATIC opera per garantire ai propri clienti divertimento e intrattenimento responsabili. Tutte le attività, dalla Responsabilità Sociale di Impresa alla comunicazione, mirano ad offrire un efficace supporto ai giocatori, fornendo loro suggerimenti per un rapporto sano e controllato con il gioco, segnalando la possibilità di rivolgersi a strutture di consulenza e assistenza specializzate per ogni richiesta di aiuto.

Il gioco regolamentato con vincita in denaro è una realtà industriale importante nel settore del tempo libero e dell'intrattenimento. Questo Codice di Gioco Responsabile intende definire la nostra responsabilità nei confronti di giocatori, compresi coloro 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 RESPONSIBLE ENTERTAINMENT è uno dei cinque pilastri delle Corporate Responsibility di NOVOMATIC nel mondo: il simbolo del semaforo rappresenta l'attenzione e l'importanza che il Gioco Responsabile riveste per il Gruppo.

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



## Caro Lettore,

questo documento rappresenta l'espressione concreta dell'impegno profuso quotidianamente dal Gruppo NOVOMATIC Italia per contribuire alla crescita della cultura della legalità e della responsabilità nel comparto del gioco legale. Per il nostro Gruppo, infatti, il Gioco Responsabile è un impegno concreto: ogni giorno infatti il lavoro di tutti i nostri 4.000 collaboratori si concentra nell'assicurare che in ogni processo, dallo sviluppo fino alla commercializzazione dei nostri prodotti, siano mantenuti i più alti standard di protezione e tutela dei consumatori. NOVOMATIC opera in Italia, e in tutto il mondo, adeguandosi non solo ai dettami normativi, ma anche alle direttive in materia sancite dalla certificazione G4 (Global Gambling Guidance Group), ovvero il più alto standard internazionale sul Gioco Responsabile.

La responsabilità è il centro della nostra presenza industriale, commerciale e sociale nel settore del gioco pubblico italiano, ed il Responsible Gaming ricopre un ruolo centrale all'interno del piano ESG (Environment, Social, Governance) di Gruppo. Siamo convinti che il Responsible Gaming in particolare, e i temi ESG in generale, possano determinare e descrivere l'orizzonte in cui collocare il nostro essere azienda in Italia, e in tutto il mondo. Abbiamo il preciso 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 in continua evoluzione.

Questo codice si compone di dieci punti cardine che sintetizzano il nostro approccio al tema del Gioco Responsabile che è un valore per noi 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**

Chief Executive Officer

Novomatic Italia



# 1

## La prevenzione è la migliore tutela del giocatore

---

I nostri dettami in materia di prevenzione:

- Per protezione dei giocatori (la cd. Player protection) intendiamo tutte quelle misure volte a ridurre o prevenire gli effetti dannosi di un comportamento di gioco eccessivo. L'obiettivo principale è quello di azzerare e/o limitare il più possibile 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 messe in campo vengono valutate da esperti indipendenti, sulla base di criteri scientifici. La nostra azione in materia si arricchisce tutti i giorni dell'esperienza nei nostri luoghi di gioco.
- Il nostro contributo alla prevenzione deve arrestarsi dove il comportamento nei confronti del gioco legale diventa patologico. Infatti il trattamento del Disturbo da Gioco d'Azzardo (DGA) richiede un intervento di tipo medico.

AZIONE  
PROTEZIONE  
PREVENZIONE



## 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 all'interno di tutto il nostro materiale informativo, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Simbolo di ciò, è l'icona 18+ in evidenza sopra. I minori possono essere in pericolo anche quando sono a contatto con parenti che presentano un approccio problematico di gioco, anche questo aspetto viene considerato con particolare attenzione nella nostra offerta informativa e attraverso la formazione del nostro personale che si preoccupa di essere in grado di comunicare anche con questo target attraverso informazioni mirate sui rischi della dipendenza tra ragazzi e adolescenti.

# 3

## Comunichiamo responsabilmente

Crediamo nel gioco disciplinato all'interno di un contesto normativo chiaro e strettamente regolamentato. Questo vale anche per tutte le nostre attività di comunicazione e marketing, come espresso nel nostro **Manifesto della Comunicazione e del Marketing Responsabile** accolto da tutte le nostre aziende. Per questo motivo il Gruppo, da sempre, e prima ancora dei divieti imposti dal Decreto Balduzzi e dal Decreto Dignità, si era dotato di 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.

SUPPORT JURISDICTION ACTION ALTHOUGH ETHICAL OMISSION AMPLIFIES  
 INDIVIDUALS HUMAN MEDIA PROFESSIONAL AGENTS SITUATION DEMOCRATIC REGARDLESS  
 ARISES ADVOCATES DECIDING DESERVING GATEKEEPER RELATED  
 CASE EVERY  
 CULTURAL COMPATIBILISTS SOCIAL ACT STATES ENCOMPASSES  
 THINK ARGUMENTS INDIVIDUAL ORGANIZATION ACTIONS PERSON ATTORNEYS  
 SUBJECTIVE NECESSARY POPULAR LEGALLY CAPABLE SYSTEM PEOPLE  
 MORALLY RESPONSIBLE INTERESTS  
 PERSECUTED CONCEPT DEVIL ACCORDING LEGAL TWO REFRAIN  
 SENSATIONALIZING COLLECTIVE BACKLASH OTHERWISE LEGAL THEORY TYPES COLLABORATING SENSE ONES  
 MADE MORAL OBLIGATIONS NATIONALITY ECOSYSTEM ETHICS PRAISE  
 CONCERN RESPONSIBILITIES  
 ALWAYS FREE TELEVISION CONFLICTS CARRYING WHEREAS  
 OFTEN PROCESSES IDEA GROUPS RADIO WITHOUT HARD BENEFIT

# 5

## Ci avvaliamo di operatori competenti

Nel rispetto delle nostre policy di Gruppo, ci avvaliamo del supporto di professionisti esperti esterni per lo sviluppo di programmi di formazione dedicati a tutti i nostri dipendenti, con particolare focus per i nostri operatori di sala. Il nostro percorso di formazione, aggiornato periodicamente, fornisce a coloro che entrano quotidianamente in contatto con i giocatori una conoscenza approfondita sui fattori che concorrono allo sviluppo del Disturbo da Gioco d'Azzardo (DGA) e di comportamenti problematici.

### AZIONI:

- Attribuiamo ai nostri operatori una funzione "moltiplicativa", per la diffusione di una cultura di gioco basata su un approccio responsabile.
- 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, sui rischi che eventualmente ne derivano e sulle possibilità di aiuto. All'interno delle nostre sale e sui nostri siti, oltre al presente Codice di Gioco Responsabile, 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 si può verificare se il proprio approccio al gioco è sano.

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 Corporate Responsibility del Gruppo, sia il framework di Gioco Responsabile realizzato per le concessionarie.



# 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, e successivamente il Decreto Dignità, hanno introdotto obblighi di comunicazione per quanto riguarda le 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 di ADM (Agenzia Dogane e Monopoli) sia sul sito delle singole concessionarie autorizzate alla raccolta di gioco; nonché il totale divieto di messaggi pubblicitari o pubblicità in qualsiasi forma relative ai giochi con vincita in denaro.

Tutti i nostri clienti hanno diritto di presentare reclami alle società del Gruppo NOVOMATIC Italia (Admiral Gaming Network S.r.l, Allstar S.r.l, ALP S.r.l e Novomatic Italia S.p.A.). l'Utente può indirizzare i propri attraverso i seguenti canali:

- Admiral Gaming Network S.r.l.: [reclami.agn@novomatic.it](mailto:reclami.agn@novomatic.it)
- Allstar S.r.l.: [reclami@admiral.it](mailto:reclami@admiral.it)
- ALP S.r.l.: [reclami.lepalme@novomatic.it](mailto:reclami.lepalme@novomatic.it)
- Novomatic Italia S.p.A.: [reclami@novomatic.it](mailto:reclami@novomatic.it)

Il Gruppo NOVOMATIC Italia risponderà al Cliente entro 30 giorni dalla ricezione del Reclamo.

## IL NOSTRO SIMBOLO

Il triangolo (ved. pagina a lato) con la scritta Responsible Gaming è il nostro logo di Gioco Responsabile.



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

## Il nostro network di sale è certificato

Il Gruppo NOVOMATIC Italia detiene la prestigiosa certificazione internazionale G4 (Global Gambling Guidance Group) che attesta il ruolo cardine ricoperto dal Responsible Gaming all'interno delle strategie di Corporate Responsibility del Gruppo, in Italia e nel mondo, e l'impegno continuo a tutela dei consumatori. Nel 2022, NOVOMATIC è stata prima società in Italia ad ottenere la certificazione per il proprio network di sale; le società certificate sono infatti, oltre alla holding, anche il concessionario di rete ADMIRAL Gaming Network e le società ALLSTAR e ALP che gestiscono nel nostro Paese circa 300 punti vendita a marchio ADMIRAL e Le Palme by ADMIRAL.

Per essere sicuri di trasmettere ogni informazione necessaria a prevenire comportamenti problematici, NOVOMATIC mette a disposizione una vasta gamma di documenti informativi, che tutti i nostri ospiti possono consultare nei punti gioco. Il tutto nel segno dell'approccio consolidato al Gioco Responsabile: non solo un logo ma un segno distintivo, uno dei pilastri del nostro codice etico.

In quanto operatore abilitato ad operare nei mercati regolamentati, garantiamo i pay out previsti dalla legge, comunicando ai nostri clienti che le vincite non possono essere influenzate dalle abilità ed esperienze dei giocatori sui nostri prodotti. 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.



# IL RESPONSIBLE GAMING

È L'UNICO  
GIOCO CHE  
VOGLIAMO!



## 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.

I nostri clienti, hanno inoltre a disposizione un numero verde dedicato, da contattare per chiedere supporto per sé o per i propri familiari. NOVOMATIC Italia, attraverso il concessionario di rete ADMIRAL Gaming Network sostiene il progetto "Non Dipendo, scelgo!", realizzato dall'Associazione Konsumer Italia, volto al supporto di chi si trova ad affrontare situazioni problematiche con il gioco. Il servizio si rivolge in particolar modo alle famiglie e ai giocatori attraverso l'ausilio di un punto d'ascolto e di psicologi specializzati, mirato ad affrontare un percorso virtuoso di contrasto alla dipendenza.

NOVOMATIC opera anche nel settore del gioco online italiano, attraverso la società HBG On Line Gaming. 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 invece può essere revocata, trascorsi sei mesi dalla data di richiesta dell'autoesclusione.

- Autolimitazione

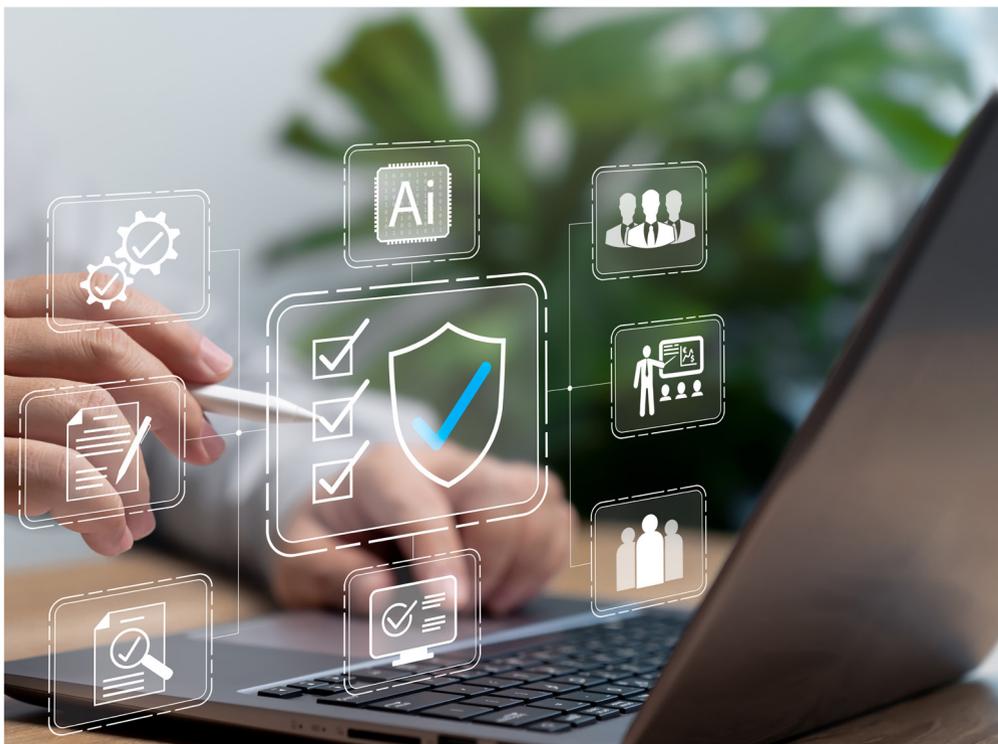
Il cliente ha l'obbligo di inserire alcuni parametri di autolimitazione per poter attivare il conto. La richiesta ha effetto immediato dal momento della ricezione. È possibile impostare l'importo massimo settimanale di versamento che, una volta impostato, non può essere rimosso, ma solo modificato. Se 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 vietata ai minori di 18 anni. Al momento della registrazione viene richiesta una esplicita conferma dell'effettivo status di "maggioranno" tramite l'invio obbligatorio di un documento di identità. Il concessionario verifica 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.



# Spazio per le note

A series of horizontal dotted lines for writing notes, arranged in a regular grid pattern across the page.