

Codice delle case da gioco svizzere a tutela di giocatori e giocatrici Insieme per una tutela efficace e a lungo termine di giocatori e giocatrici in Svizzera

Lucerna, 20 gennaio 2025

Ci impegniamo perché il gioco non si trasformi in un problema.

Il gioco è un'attività che accompagna gli esseri umani sin dai tempi più remoti. Il gioco mette alla prova le nostre abilità e prestazioni, ma è anche questione di fortuna. Quest'attività ci distoglie dalla quotidianità portandoci in un mondo ricco di grandi aspettative e momenti di intrattenimento. La stragrande maggioranza dei nostri e delle nostre ospiti si diverte, passa il tempo piacevolmente e fa nuove conoscenze nei nostri casinò fisici e nei casinò online a essi collegati. Tuttavia, ci sono anche persone che nel gioco esagerano, danneggiando se stesse e chi le circonda. Si tratta di pochi casi isolati, ma in realtà anche un solo caso è troppo.

Assegnando le licenze, la Confederazione ha trasferito alle case da gioco diritti economici, vincolandoli a una condotta responsabile. Noi casinò svizzeri siamo consapevoli di questo privilegio e delle responsabilità che ne derivano. Sosteniamo appieno la legge e le intenzioni del legislatore, pertanto agiamo per tutelare giocatori e giocatrici in modo efficace e duraturo.

Proteggiamo i nostri e le nostre ospiti

La tutela di chi gioca è un fondamento importante, che ha effetti positivi a lungo termine. Una tutela efficace di giocatori e giocatrici rafforza la nostra immagine e ci garantisce un successo a lungo termine.

Non distogliamo lo sguardo

È difficile stabilire se e quando un comportamento di gioco è eccessivo o rappresenta una ludopatia. Tuttavia, al giorno d'oggi esistono molti modi per individuare tempestivamente giocatori e giocatrici con comportamenti a rischio, soprattutto nel settore online. Insieme a esperti ed esperte leader nel campo della ricerca sulla ludopatia e della tecnologia (AI), sviluppiamo metodi all'avanguardia per l'individuazione precoce delle persone a rischio. Per noi è importante riconoscere i soggetti a rischio e instaurare con loro un dialogo costruttivo il prima possibile, anche al costo di perderli come clienti.

Un codice comune crea fiducia e tutela da offerte illegali

Per tutelare chi gioca in modo efficace e credibile, comunichiamo con trasparenza le nostre intenzioni e le nostre misure. Tutti i casinò della Svizzera hanno approvato congiuntamente il presente codice e lo hanno reso vincolante. Il codice è costituito dalle misure concrete indicate di seguito.

Con questo documento prendiamo chiaramente le distanze dagli operatori illegali, in particolare dai casinò online esteri attivi illegalmente in Svizzera. Tali casinò non offrono alcuna tutela di giocatori e giocatrici, violano le disposizioni di legge in materia e non versano contributi all'AVS. È pertanto necessario contrastare con costanza l'offerta e la pubblicità degli operatori illegali.

❶ Formiamo costantemente il nostro personale.

Una buona tutela dei giocatori si fonda su un'esperienza pluriennale e su vaste conoscenze specialistiche. Ecco perché ci rapportiamo regolarmente e sistematicamente con altri soggetti all'interno del nostro settore, partecipiamo a programmi di ricerca e cerchiamo il confronto con esperti ed esperte. Combiniamo queste conoscenze e formiamo il nostro personale in modo che riesca a individuare tempestivamente giocatori e giocatrici a rischio. I nostri collaboratori e le nostre collaboratrici conoscono la nostra posizione e la sostengono.

Le misure che adottiamo

- Ogni casinò mette a disposizione personale specializzato appositamente formato, responsabile della tutela di chi gioca.
- Tutti i collaboratori e tutte le collaboratrici a contatto con il pubblico completano una formazione specifica e seguono ogni anno corsi di perfezionamento sulla tutela di giocatori e giocatrici.
- Insieme alle scuole universitarie sviluppiamo corsi di formazione specialistica per la tutela di chi gioca.
- Organizziamo regolarmente scambi di esperienze e discutiamo le best practice per continuare a migliorare la tutela di giocatori e giocatrici.

❷ Il nostro riconoscimento tempestivo è efficace.

A differenza di quanto avviene presso gli operatori illegali, l'ambiente controllato dei casinò svizzeri consente di tenere d'occhio chi gioca. Applicare metodi di individuazione tempestiva efficaci è di fondamentale importanza per tutelare il pubblico. Questi metodi ci aiutano a identificare tempestivamente chi ha comportamenti a rischio e a intraprendere nell'immediato azioni di tutela. Per questo motivo ci affidiamo a metodi sistematici e, ove possibile, supportati dalla tecnologia, che continuiamo a perfezionare.

Le misure che adottiamo

- Investiamo nella ricerca e nello sviluppo di stru-

menti volti a migliorare il riconoscimento tempestivo dei giocatori e delle giocatrici a rischio.

- Ogni casinò stabilisce criteri per l'individuazione precoce delle persone vulnerabili, tenendo conto dei rischi diversi dei settori dei casinò fisici e di quelli online.
- I nostri collaboratori e le nostre collaboratrici sono formati per riconoscere tempestivamente i comportamenti critici e adottare misure adeguate.
- Chi gioca online ha l'obbligo di fissare un limite massimo di puntata o di perdita (al giorno, alla settimana o al mese).

❸ Approfondiamo con cura ogni situazione.

Qualora le misure di individuazione precoce o altri eventi richiedano un approfondimento della situazione di chi gioca, siamo tenuti per legge a indagare in modo sostanziale nella sfera privata degli ospiti e a richiedere la consultazione di documenti bancari, buste paga, informazioni sulle condizioni di vita ecc. Ciò è necessario per prendere la decisione giusta a tutela di giocatori e giocatrici, che può arrivare fino a un'esclusione dal gioco. Agiamo secondo il motto: «il minimo indispensabile, il massimo necessario».

Le misure che adottiamo

- Per garantire che il comportamento di gioco sia in linea con le possibilità finanziarie della persona, abbiamo bisogno di informazioni chiare. Prendiamo decisioni esclusivamente sulla base di un'analisi accurata e comprensibile.
- Diamo la massima importanza alla privacy dei nostri e delle nostre ospiti, richiedendo solo la documentazione necessaria. L'obiettivo è prendere la decisione giusta accendendo al minor numero possibile di documenti.
- Ci assicuriamo che i dati personali e finanziari di chi gioca siano protetti e utilizzati solo per scopi legittimi. Disponiamo di chiare linee guida per l'archiviazione e il trattamento dei dati di giocatori e giocatrici, in conformità con la legge vigente in materia di protezione dei dati.

④ Escludiamo dal gioco le persone a rischio.

L'esclusione dal gioco è la misura più drastica che possiamo prendere per proteggere i soggetti a rischio. I casinò svizzeri la adottano sistematicamente per evitare il rischio di ludopatia o altre circostanze negative per i giocatori e le giocatrici. Questo aspetto ci distingue nettamente dagli operatori illegali, che non garantiscono alcuna tutela a chi gioca.

Le misure che adottiamo

- Escludiamo dal gioco le persone che sappiamo o sospettiamo
 - essere oberate di debiti o non in grado di far fronte ai propri obblighi finanziari;
 - aver effettuato puntate sproporzionate rispetto al proprio reddito o patrimonio; e
 - essere dipendenti dal gioco (in seguito alla segnalazione di un ente competente o dei servizi di assistenza sociale).
- Chiunque può richiedere di essere escluso/a dal gioco, in qualsiasi momento.
- Controlliamo ed escludiamo i giocatori e le giocatrici qualora familiari, amici o terze parti segnalino al casinò che queste persone sono a rischio o stanno giocando al di sopra delle proprie possibilità finanziarie.
- L'esclusione dal gioco in un casinò vale in automatico anche in tutti gli altri casinò fisici e online della Svizzera e del Liechtenstein, nonché nei giochi online di Swisslos e Loterie Romande.
- Tutte le esclusioni dal gioco vengono iscritte in un registro comune (registro delle esclusioni VETO). Prima di permettere a una persona di giocare, tutti i casinò verificano se è autorizzata a farlo sulla base di un documento d'identità ufficiale.
- L'esclusione dal gioco è valida a tempo indeterminato e può essere revocata solo qualora non sussista più alcun motivo di mantenerla. Nella procedura di revoca viene sempre coinvolto un ente competente riconosciuto a livello cantonale.

⑤ Proteggiamo soprattutto i più giovani.

I minori di 18 anni non possono giocare nei casinò fisici e online. Le persone giovani dai 18 anni in su sono particolarmente esposte al rischio di giocare al di sopra delle proprie possibilità economiche. Ecco perché le proteggiamo con misure speciali.

Le misure che adottiamo

- Ai minori di 18 anni viene sistematicamente negato l'accesso al gioco nei casinò fisici e online effettuando il controllo di un documento d'identità ufficiale.
- A tutela delle persone giovani dai 18 anni in su, i casinò online stabiliscono criteri specifici per gli accertamenti.
- Non rivoliamo alcuna pubblicità ai minori di 18 anni.

⑥ Facciamo pubblicità entro precisi limiti.

I casinò svizzeri non propongono pubblicità invadenti o fuorvianti. I messaggi fuorvianti sono quelli che, ad esempio, indicano che i guadagni non dipendono dal caso, che possono risolvere problemi finanziari o personali oppure compensare perdite già subite. La pubblicità rivolta a minori e persone soggette a esclusioni di gioco è vietata.

La pubblicità aggressiva proviene da casinò online esteri illegali che non offrono alcuna tutela a chi gioca. I casinò online svizzeri con regolare licenza vogliono distinguersi nettamente da questi operatori dal punto di vista pubblicitario.

Le misure che adottiamo

- Rinunciamo alla pubblicità televisiva prima delle ore 22:00.
- La nostra pubblicità non si rivolge a bambini e ragazzi. Laddove tecnicamente possibile, li escludiamo dalla nostra pubblicità sui social media e sui media elettronici.
- La pubblicità per i casinò online è contraddistinta da un avviso («Gioca in modo consapevole»).
- Segnaliamo nella nostra pubblicità che siamo un casinò online svizzero con licenza.

7 Verifichiamo regolarmente l'efficacia delle nostre misure e collaboriamo strettamente con gli enti specializzati.

Seguiamo la ricerca sulle dipendenze e teniamo conto delle nuove scoperte nei nostri piani di tutela di giocatori e giocatrici. Allo contempo, verifichiamo regolarmente l'efficacia delle nostre misure e, se necessario, le modifichiamo. Per la formazione del nostro personale o per la revoca delle esclusioni dal gioco collaboriamo regolarmente con centri specializzati nelle dipendenze.

Le misure che adottiamo

- Tutto il nostro settore verifica regolarmente l'efficacia dei piani di tutela di chi gioca, coinvolgendo figure esperte.
- Ai fini della revoca delle esclusioni dal gioco, ogni casinò collabora con un ente specializzato riconosciuto a livello cantonale.
- La Federazione Svizzera dei Casinò gestisce un gruppo specializzato permanente per la tutela di giocatori e giocatrici, di cui fanno parte anche esperti ed esperte esterni.

8 Operiamo con trasparenza.

Informare apertamente il pubblico sui rischi del gioco d'azzardo e consentirgli di giocare in sicurezza è nostra responsabilità ed è parte del nostro impegno per la trasparenza. In quest'ottica, offriamo a privati, esperti, autorità, politica e media informazioni generali complete.

Le misure che adottiamo

- Su una piattaforma Internet comune mettiamo a disposizione informazioni complete, risorse di aiuto (test e richiesta di esclusione dal gioco) e nozioni di base sul tema del gioco d'azzardo, della tutela di chi gioca e della ludopatia.
- Mettiamo a disposizione dei nostri e delle nostre ospiti un opuscolo informativo con cui possono informarsi sulla visita al casinò e sui rischi del gioco.
- Almeno ogni cinque anni organizziamo congiuntamente una campagna informativa per sensibiliz-

zare la popolazione sui rischi legati al gioco e sulle possibilità di ricevere aiuto.

- Ci impegniamo a comunicare in modo chiaro e trasparente le regole del gioco, nonché le possibilità di vincita e le percentuali di ritorno al giocatore.

9 Obbligatorietà

Tutte le case da gioco e i casinò online della Svizzera hanno emanato congiuntamente e reso vincolante il presente codice per una tutela efficace dalla ludopatia e dal gioco eccessivo. Si lavora costantemente all'aggiornamento e adattamento del codice.

Lucerna, 20 gennaio 2025

Per maggiori informazioni:

Federazione Svizzera dei Casinò
Effingerstrasse 1, casella postale
3001 Berna

+41 31 332 40 22

info@switzerlandcasinos.ch

www.switzerlandcasinos.ch