



L'impegno per il gioco responsabile nel resto del Mondo

L'attività e l'impegno di GTECH in materia di gioco responsabile, in qualità di operatore B2B, consiste nel collaborare con i clienti e nel rendere conforme la propria offerta di prodotti e servizi ai criteri di gioco responsabile vigenti nelle giurisdizioni dei paesi in cui opera sia attraverso la tecnologia sia attraverso comprovati programmi di gioco responsabile. L'impegno di GTECH è raddoppiato grazie a investimenti nello sviluppo di nuove funzionalità, che includono il controllo dell'età, la gestione del rapporto col cliente, l'individuazione del giocatore, nonché strumenti analitici per configurare e implementare nuove soluzioni che soddisfino pienamente i giocatori.

Un elemento cruciale che caratterizza i programmi di gioco responsabile perseguiti da GTECH si focalizza sulla creazione di sistemi che permettono ai giocatori di effettuare scelte di gioco consapevole. GTECH sostiene pienamente questo approccio ritenendo doveroso per le organizzazioni che operano nel settore del gaming fornire ai giocatori informazioni adeguate affinché essi possano prendere decisioni consapevoli. GTECH collabora con i gestori delle lotterie (di seguito anche operatori) al fine di identificare una serie di strumenti per facilitare l'informazione dei giocatori. L'obiettivo di GTECH è lavorare con esperti di ricerca allo scopo di combinare le proprie conoscenze nel campo del gioco con i riscontri delle loro ricerche.

GTECH ha ampliato le proprie funzionalità in tema di gioco responsabile mediante ricerche costanti e l'adesione ad organizzazioni come World Lottery Association, European Lotteries Association e North American Association of State and Provincial Lotteries. Le misure proattive di collaborazione con queste asso-

ciazioni garantiscono che le iniziative e i programmi in materia di gioco responsabile di GTECH rispettino gli standard di settore e i parametri delle migliori pratiche.

 **GTECH** sviluppa e offre tecnologie di gioco che garantiscono il **gioco responsabile** e migliora la tutela dei consumatori, supportando attivamente Enti e programmi il cui obiettivo è **ricercare, prevenire e trattare i problemi legati al gioco.** 

Enterprise Series (ES)

L'architettura del sistema Enterprise Series (ES) di GTECH è strutturata per dotare gli operatori di uno strumento di gestione all'avanguardia che supporti gli sforzi volti a garantire il gioco responsabile. Il controllo operativo su tutti i sistemi, quali l'elaborazione, la rendicontazione, la sicurezza e la gestione dei dati dei rivenditori, è incorporato nel motore delle operazioni di ES e questa flessibilità progettuale aiuta i clienti a mettere in atto strutture e stili di gioco socialmente responsabili. In particolare, ES consente di:

- ▶ disabilitare un rivenditore sulla base delle vendite giornaliere,

sia per alcuni giochi specifici che per tutti i giochi,

- ▶ applicare limiti alle vendite sulla base di specifici criteri per le lotterie, come per esempio un singolo rivenditore, ora del giorno o un particolare prodotto di gioco,
- ▶ consentire agli operatori di applicare un limite di passività in relazione a specifici numeri giocati allo scopo di evitare che lo Stato debba sborsare importi maggiori di quelli incassati dalle vendite,
- ▶ inviare segnalazioni ai rivenditori che raggiungono un limite prestabilito delle vendite durante un determinato giorno,
- ▶ abilitare molteplici opzioni di messaggi da stampare sui biglietti su cui possono essere stampati messaggi di gioco responsabile,
- ▶ tracciare ogni singolo biglietto istantaneo individualmente. Si precisa che il biglietto acquista valore legale solo in seguito alla scannerizzazione all'atto di vendita. Questo meccanismo riduce notevolmente l'eventualità di furti all'interno dei negozi.

Lettori di codici a barre

GTECH considera importante il tema della verifica dell'età, i lettori di codici a barre rappresentano una soluzione tecnologica affidabile ed uno strumento attraverso i quali i rivenditori possono effettuare un controllo dell'età dei giocatori presso il punto vendita.

 **GTECH** è convinta che tanto maggiore è il grado di preparazione del rivenditore quanto più responsabile diventa il livello di gioco per tutti. 

Rilevazione, monitoraggio e autovalidazione

Rilevazione/monitoraggio e auto validazione rappresentano due processi attraverso i quali GTECH focalizza le politiche di tutela dei consumatori:

- 1) rilevazione/monitoraggio: GTECH utilizza i sistemi dell'operatore per raccogliere e analizzare i dati delle giocate e dei giocatori allo scopo di determinare eventuali frodi e consentire l'adozione di misure correttive laddove necessario. Una delle azioni preventive antifrode è rappresentata dall'ana-



lisi di una reportistica che presenta i volumi di vendita rispetto alla quantità di richieste di pagamento, le richieste di pagamento in ritardo nonché le validazioni o annullamenti eccessivi. GTECH attribuisce estrema importanza all'integrità globale e alla fiducia totale del pubblico nei propri sistemi e raccomanda a tutti i clienti l'adozione di sistemi di controllo interno (ICS).

- 2) L'autovalidazione, attuata principalmente attraverso il sistema di validazione Ticket-Scan™, consente al giocatore di determinare se abbia vinto senza ricorrere all'aiuto di un rivenditore. Nella maggior parte dei casi, la soluzione è usata per il controllo delle vincite con biglietti istantanei e online. Ticket-Scan™ può visualizzare messaggi di vincita e, in via opzionale, anche il valore effettivo della vincita del giocatore. In tutto il mondo, GTECH conta oltre 60.000 dispositivi Ticket-Scan™ installati in 22 giurisdizioni.

GTECH continua a supportare agenzie e programmi il cui obiettivo è ricercare, prevenire e trattare i problemi legati al gioco. In particolare, la società fa parte e supporta il National Council for Problem Gaming, un'organizzazione dedicata a migliorare la conoscenza del pubblico, garantire la disponibilità di trattamento e incoraggiare la ricerca e l'educazione in materia di gioco responsabile. GTECH contribuisce e supporta inoltre il National Center for Responsible Gaming e la sua mission di finanziare ricerche scientifiche indipendenti sul gioco dei giovani e patologico.

In Spagna, GTECH ha ampliato la propria collaborazione con la Organización Nacional de Ciegos de España (ONCE) divenendo un fornitore globale in outsourcing, con un conseguente incremento del livello di servizio offerto al giocatore.

LOTTERIE GTECH: ATTIVITÀ E IMPEGNI IN MATERIA DI GIOCO RESPONSABILE		
AMBITO DI APPLICAZIONE	ATTIVITÀ 2010	IMPEGNI 2011
Ricerca e prevenzione	GTECH ha continuato a operare come membro del National Council on Problem Gambling (NCPG), un'organizzazione avente sede negli Stati Uniti, che si occupa del patrocinio a livello nazionale di programmi e servizi destinati ad aiutare i giocatori con problemi di dipendenza dal gioco e le loro famiglie.	Operare come membro attivo del NCPG.
Linee guida per le best practice	GTECH ha continuato a migliorare le linee guida per le best practice per il gioco responsabile: tecnologia e standard di verifica dell'età; terminali self-service abilitati a riconoscere i documenti di identificazione dei giocatori; programmi di registrazione dei giocatori per garantire il gioco responsabile.	Migliorare le linee guida per le best practice per il gioco responsabile.
Trasparenza per i giocatori	GTECH ha continuato a ricercare una funzione per i terminali di lotterie che consenta ai giocatori di sapere se possiedono un biglietto vincente contemporaneamente al rivenditore durante la validazione del biglietto. La Società sta inoltre realizzando nuovi metodi di stampa di biglietti allo scopo di proteggere in ugual misura giocatori e lotterie da frodi.	Assicurare maggiore trasparenza ai giocatori nelle giurisdizioni di tutto il mondo.
Sviluppo di sistemi	L'integrità della validazione e delle informazioni sui premi in un sistema di gioco è essenziale per i clienti. Enterprise Series GTECH include una serie di meccanismi di controllo miranti a garantire l'affidabilità dei dati di validazione nel sistema. ES riduce al minimo il rischio di frode offrendo un livello eccezionale di controllo gestionale delle capacità del sistema.	Continuo perfezionamento di GTECH Enterprise Series allo scopo di gestire in maniera ottimale tutti gli aspetti delle operazioni di gioco e facilitare l'attuazione dei programmi di gioco responsabile.

 **GTECH G2** sta collaborando con un'organizzazione londinese indipendente “e-Commerce Online Gaming Regulation and Assurance (eCOGRA)”, che verifica regolarmente i sistemi di gestione del gioco, del poker e del casinò di GTECH G2. 

L'impegno di GTECH G2 in materia di gioco responsabile

GTECH G2 soddisfa gli obiettivi di gioco responsabile rispettando la legislazione pertinente, gli standard di settore e i codici di comportamento e fornendo prodotti e servizi che consentono agli operatori di gioco di agire in modo socialmente responsabile.

La Società offre inoltre agli operatori una gamma di strumenti di gioco caratterizzati dai meccanismi in grado di limitare o impedire il gioco laddove risulti evidente che un giocatore sia minorenne o soffra di problemi di ludopatia. GTECH G2 cerca di migliorare costantemente la propria offerta nel campo del gioco responsabile mediante attività di ricerca e sviluppo e l'uso di tecnologia all'avanguardia nell'intento di fornire soluzioni che si evolvano e rafforzino col tempo.

GTECH G2 fornisce una guida di pratiche responsabili, consultabile da ogni giocatore, e comprendente aspetti quali la verifica dell'età, le autolimitazioni del deposito, l'autoesclusione. Quest'ultima è una procedura che impedisce ad un giocatore (su sua richiesta) di accedere al sito web di gioco per un periodo di tempo prestabilito. L'autolimitazione del deposito consente ai giocatori di limitare l'importo di denaro che possono depositare sul proprio conto di gioco su base giornaliera, settimanale e mensile. La politica della società incoraggia i giocatori che ritengono di avere un problema di ludopatia a contattare il team di supporto ai clienti.

L'integrazione della consapevolezza del gioco responsabile nella cultura aziendale rappresenta per GTECH G2 una strategia fondamentale per improntare l'operato dell'intera società al gioco responsabile. I giochi sviluppati attraverso il segmento GTECH G2 sono concepiti per favorire il divertimento. L'obiettivo è di attirare, con i giochi tematici e avanzati, l'attenzione delle persone

Gaming Management System (GMS)

GMS, il principale sistema di gestione del conto del cliente, è il processo che coordina le caratteristiche e le funzioni del gioco responsabile di GTECH G2. Da questo sistema si effettuano tutte le regolazioni e si impostano tutti i limiti per la gestione del conto del cliente. GMS come sistema in generale, e le caratteristiche di gioco responsabile in particolare, sono estremamente flessibili e facili da configurare; ciò consente di elaborare un programma di gioco responsabile personalizzato adatto a qualunque cliente, indipendentemente dalla giurisdizione o dalle leggi locali.

GMS è dotato di un'ampia serie di funzionalità che supportano l'iniziativa di gioco responsabile, in particolare la verifica dell'età e dell'identità dei giocatori (perché il gioco dei minorenni, o l'esposizione in giovane età al gioco, possono dare luogo a problemi di ludopatia in seguito). L'identificazione di segnali precoci di dipendenza dal gioco è effettuata grazie a test di autovalutazione, offerti da GTECH G2 tramite integrazioni stabilite da un soggetto terzo. Questa identificazione può anche svolgersi con una modalità più avanzata che analizza i dati e i cambiamenti nel comportamento di gioco di un giocatore. Quest'analisi mira a identificare, sin dalle fasi iniziali, i giocatori a rischio, offrendo loro aiuto per cambiare le abitudini di gioco.

che concepiscono il gioco come un divertimento, anziché i giocatori d'azzardo. I giochi sviluppati da GTECH G2 intendono indurre i clienti a giocare per divertirsi, anziché scommettere in modo considerato nel tentativo di vincere un grosso premio.

GTECH G2 cerca altresì di migliorare, all'interno dell'azienda, la conoscenza dei fenomeni di dipendenza dal gioco, ma anche di fornire a università e istituti di ricerca dati e conoscenze tratti dal mondo reale del gioco. Il Gruppo Lottomatica supporta iniziative di ricerca continue e partecipa a eventi allestiti da organizzazioni come World Lottery Association, European Lotteries Association, North American Association of State and Provincial Lotteries e European Association for the Study of Gambling (EASG).

STRUMENTI RIVOLTI ALLA TUTELA DEI GIOCATORI

Protezione finanziaria	Limiti di scommessa	▶ Definisce quanto il giocatore può scommettere in un determinato arco di tempo. Le scommesse sono definite come la differenza tra la somma di tutti gli acquisti e la somma di tutti i rimborsi. Le vincite non incidono sulla scommessa cumulata dei giocatori
	Limiti di perdite	▶ Le perdite sono definite come la differenza tra la somma di tutte le scommesse e la somma di tutte le vincite.
	Limiti di deposito	▶ Definisce quanto il giocatore può effettivamente depositare nell'arco di tempo o in una singola occasione.
Protezione temporale	Limiti di tempo	▶ Definisce quanto a lungo il giocatore può effettivamente giocare nell'arco di tempo.
	Limiti di tempo per sessione	▶ Il limite di sessione è un intervallo in minuti; significa che in una sessione di gioco il giocatore può avere accesso, oppure può essere attivo, soltanto per un determinato periodo di tempo.
Ulteriore protezione	Autoesclusione	▶ L'autoesclusione è l'opzione, per il giocatore, di escludersi totalmente da tutte le attività di gioco. L'autoesclusione è creata dal giocatore stesso oppure a suo nome da un utente amministratore del GMS.
	Periodi di "sospensione"	▶ Per evitare che i giocatori aumentino i loro limiti senza aver riflettuto opportunamente, l'operatore ha istituito periodi di "sospensione". Ciò significa che l'ampliamento di un limite non diventa immediatamente attivo, ma soltanto al termine di un periodo di tempo predefinito.
	Storia delle scommesse	▶ Quando giocano, i giocatori non sono sempre consapevoli degli importi reali delle loro vincite e perdite oppure non desiderano rendersi conto dell'entità effettiva delle loro perdite; GMS fornisce pertanto al giocatore la storia delle scommesse (tutti i depositi, i prelievi e le scommesse in un arco di tempo desiderato, comprendente fino a dodici mesi precedenti),
	Avvisi in tempo reale	▶ Un avviso in tempo reale comunica ai giocatori, con una finestra a comparsa, quanto tempo hanno trascorso giocando dal momento dell'accesso e quanto hanno scommesso, vinto e perso in tale periodo.

Gli operatori in Europa e Nord America utilizzano il software GTECH G2 per il poker e l'intero spettro di funzionalità di gioco responsabile offerto da tale segmento. Nell'ambito di tale of-

ferta, sono utilizzate anche integrazioni di servizi di terzi per offrire software di rilevamento preventivo di situazioni critiche.

GTECH G2: ATTIVITÀ E IMPEGNI IN MATERIA DI GIOCO RESPONSABILE		
AREA DI APPLICAZIONE	ATTIVITÀ 2010	IMPEGNI 2011
Ricerca e prevenzione	La società individua istituzioni ed esperti accademici internazionalmente riconosciuti con cui istituire relazioni	GTECH G2 si concentrerà sull'istituzione di relazioni con il mondo accademico. Avvierà le discussioni iniziali, tratterà le linee di tale cooperazione e comincerà auspicabilmente a condividere esperienze e conoscenze.
Linee guida per le best practice	GTECH G2 ha distribuito linee guida e informazioni per la definizione della soluzione di gioco responsabile esistente.	Continuerà il lavoro di creazione di linee guida. In primo luogo verranno create le linee guida per sviluppatori di portali esterni al fine di ottimizzare la definizione di un'offerta completa.
Sistemi di gioco e progettazione di giochi	Tutti i prodotti sono sottoposti ad un controllo centralizzato. I giochi sono concepiti con l'obiettivo di favorire il divertimento, giochi onesti che puntano a ottimizzare l'intrattenimento del giocatore in senso lato, anziché limitarsi al puro aspetto dell'azzardo. I giochi GTECH G2 evitano grafica, temi, suoni o soluzioni creative che attirino l'attenzione dei bambini.	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Le soluzioni di gioco continueranno a essere adeguate e indirizzate verso l'approccio centralizzato e le funzionalità costantemente immesse sul mercato nel corso dell'anno. ▶ Gli obiettivi di sviluppo continuano a influenzare la progettazione dei giochi.
Back-office	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Il back-office ha sviluppato nuove funzionalità e rafforzato le soluzioni esistenti. ▶ Il team addetto al gioco responsabile ha esaminato nuovi metodi per proteggere i giocatori e impedire il gioco dei minorenni. 	Implementazione di funzionalità per impedire il gioco dei minorenni. Implementazione e lancio di una nuova funzionalità utilizzabile dal giocatore e dall'operatore per rafforzare ulteriormente la protezione e migliorare l'utilizzabilità e la semplicità della soluzione esistente.

Impegno di Gaming Solution in materia di gioco responsabile

In linea con la propria mission, Spielo ha sviluppato strumenti di gioco responsabile che aiutano i clienti a conseguire i loro obiettivi di responsabilità sociale e migliorare al contempo la loro immagine.

La soluzione di gioco responsabile offerta da Spielo offre un modulo a valore aggiunto del sistema centrale INTELLIGENT™. Lo sviluppo di tale soluzione è stato supportato da ampie ricerche condotte con molti clienti, giocatori e rivenditori nonché dalla validazione di esperti di gioco responsabile.

 Il modulo INTELLIGENT™, al fine di **motivare** i giocatori, prevede **bonus speciali** dedicati **agli utenti** che rispettano i principi del **gioco responsabile**. 

In base a queste ricerche, uno dei principi fondamentali della soluzione offerta è l'uso volontario delle caratteristiche di gioco responsabile da parte del giocatore. È stato scientificamente dimostrato che le persone possono controllare meglio il proprio comportamento quando sono in grado di decidere in maniera autonoma e sono motivate. La soluzione di Spielo di gioco responsabile offre al giocatore incentivi alla creazione di tale

motivazione. Gli incentivi fanno parte del software del gioco e comprendono ulteriori funzioni di gioco, quali alcuni bonus, accessibili soltanto da chi rispetta determinati requisiti. Per esempio soltanto chi utilizza gli strumenti di gioco responsabile può giocare usufruendo dei bonus di gioco. Nel 2010, la società ha lavorato su questi aspetti insieme a ricercatori della Facoltà di Psicologia della University of New Brunswick in Fredericton, New Brunswick, Canada, nonché con la Facoltà di Informatica della Dalhousie University in Halifax, Nova Scotia, Canada. Spielo ha inoltre collaborato allo sviluppo della sua soluzione di gioco responsabile con il cliente storico, Svenska Spel in Svezia.

Anche Atronic International, società attiva nei mercati internazionali dei casinò e AWP, in linea con la direttive del Gruppo, attua politiche di tutela dei giocatori e iniziative di gioco responsabile, spesso promosse anche dalle istituzioni governative. In molti casi, queste politiche e iniziative vengono percepite dai mercati come standard. Ogni prodotto Atronic International rispetta al 100% i requisiti del mercato in questione.