

Insieme per proteggere in modo sostenibile ed efficace i giocatori in Svizzera

Codice di condotta delle case da gioco svizzere per la protezione dei
giocatori

Affinché il gioco non diventi serio.

Il gioco accompagna l'uomo da tempo immemorabile. Attraverso il gioco, misuriamo la nostra destrezza, le nostre prestazioni e la nostra fortuna. Il gioco consente di staccare dalla vita quotidiana e di entrare in un altro mondo, fatto di attese e di divertimento. La stragrande maggioranza dei nostri ospiti trova piacere, svago e occasioni di incontro con altre persone nei nostri casinò terrestri e nei casinò online associati. Ci sono però anche persone che, quando giocano, superano i propri limiti e causano danni a se stesse e alle persone che le circondano. Sono poche, ma ognuna di loro è una di troppo.

Con il rilascio delle concessioni alle case da gioco, il governo federale ci ha trasferito alcuni diritti economici e li ha associati a un comportamento responsabile. Noi, i Casinò della Svizzera, siamo consapevoli di questo privilegio e della responsabilità che ne deriva. Sosteniamo pienamente la legge e l'intenzione del legislatore. Per questo motivo attuiamo una protezione dei giocatori efficace e sostenibile.

Proteggiamo i nostri ospiti

La protezione dei giocatori è fondamentale e ha effetti positivi a lungo termine. Una protezione efficace dei giocatori rafforza la nostra immagine e garantisce un successo commerciale a lungo termine.

Non ci giriamo dall'altra parte

È difficile stabilire se e quando sia presente un comportamento di gioco eccessivo o una dipendenza dal gioco. Tuttavia, oggi esistono molti modi per riconoscere precocemente i giocatori a rischio, soprattutto nel settore online. In collaborazione con i principali esperti dei settori della ricerca sulla dipendenza dal gioco d'azzardo e della tecnologia (AI), stiamo sviluppando metodi all'avanguardia per l'individuazione precoce delle persone a rischio. Per noi è importante identificare i giocatori a rischio e avviare al più presto con loro un dialogo serio e vincolante, anche a rischio di perderli come clienti.

Un codice comune crea fiducia e protegge dalle offerte illegali

Una protezione efficace e credibile dei giocatori richiede trasparenza sulle nostre intenzioni e misure. Tutti i casinò della Svizzera hanno adottato congiuntamente questo Codice e lo hanno reso vincolante. Esso consiste nelle misure specifiche di seguito elencate.

Con questo Codice vogliamo distinguerci chiaramente da fornitori illegali, in particolare dai casinò online esteri che operano illegalmente in Svizzera, i quali non offrono alcuna protezione ai giocatori, non rispettano le disposizioni di legge sulla protezione dei giocatori e non pagano i contributi AVS. Occorre quindi combattere sistematicamente le offerte e la pubblicità di fornitori illegali.

1 Offriamo al nostro personale una formazione continua.

Una buona protezione dei giocatori si basa su un'esperienza pluriennale e su un'ampia competenza. Per questo motivo scambiamo regolarmente e sistematicamente informazioni all'interno del settore, partecipiamo a programmi di ricerca e cerchiamo il dialogo con gli esperti. Mettiamo in comune queste conoscenze e forniamo al nostro personale un'ulteriore formazione in modo che sia in grado di riconoscere precocemente i giocatori a rischio. Il nostro personale è consapevole del nostro approccio e lo sostiene.

Le nostre misure

- Ogni casinò dispone di personale specializzato, appositamente formato e responsabile della protezione dei giocatori.
- Tutto il personale che entra in contatto con gli ospiti riceve una formazione e ogni anno si sottopone a un ulteriore perfezionamento in materia di protezione dei giocatori.
- Collaboriamo con le scuole universitarie per sviluppare corsi di formazione specifici sulla protezione dei giocatori.
- Organizziamo uno scambio regolare di esperienze e discutiamo le migliori pratiche per incrementare costantemente la protezione dei giocatori.

2 Il rilevamento precoce da parte nostra è efficace.

A differenza dei fornitori illegali, l'ambiente controllato dei casinò svizzeri consente di monitorare i giocatori. Metodi efficaci di rilevamento precoce sono di importanza fondamentale per la protezione dei giocatori. Ci aiutano a identificare per tempo i giocatori a rischio e ad avviare tempestivamente misure di protezione. Per questo ci affidiamo a metodi sistematici e, ove possibile, supportati dalla tecnologia, che sviluppiamo costantemente.

Le nostre misure

- Investiamo nella ricerca e nello sviluppo di strumenti per migliorare l'identificazione precoce dei giocatori a rischio.
- Ogni casinò definisce i criteri per l'identificazione precoce dei soggetti a rischio, tenendo conto dei diversi rischi per i settori terrestri e online.
- Il nostro personale è formato per riconoscere precocemente i comportamenti critici e per adottare misure adeguate.

- I giocatori online sono obbligati a fissare un limite massimo di puntata o di perdita (al giorno, alla settimana o al mese).

3 Esaminiamo attentamente ogni situazione.

Nel caso in cui le misure di riconoscimento precoce o altri eventi ci richiedano di verificare le circostanze dei giocatori, siamo legalmente obbligati a intrmetterci nella sfera privata degli ospiti e a richiedere l'accesso a documenti bancari, buste paga, condizioni di vita ecc. Ciò è necessario per prendere la decisione corretta a protezione dei giocatori, che può arrivare fino all'esclusione dal gioco. Il nostro motto è: il meno possibile e lo stretto necessario.

Le nostre misure

- Abbiamo bisogno di informazioni precise per poter abbinare correttamente il comportamento di gioco alle possibilità finanziarie. Prendiamo le nostre decisioni esclusivamente sulla base di un'analisi attenta e condivisibile.
- Attribuiamo la massima importanza alla tutela della privacy dei nostri ospiti e richiediamo solo la documentazione necessaria. Il nostro intento è prendere la decisione corretta con meno documentazione possibile.
- Ci assicuriamo che i dati personali e finanziari degli ospiti siano protetti e utilizzati solo per scopi legittimi. Abbiamo linee guida chiare sulla conservazione e l'elaborazione dei dati dei giocatori, in conformità alle leggi vigenti sulla protezione dei dati.

4 Escludiamo dal gioco i giocatori a rischio.

L'esclusione dal gioco è la misura più drastica che possiamo adottare per proteggere i giocatori a rischio. I casinò svizzeri applicano questa misura in modo coerente, al fine di evitare il rischio di dipendenza dal gioco o altre circostanze negative per i giocatori. Questo ci distingue chiaramente dai fornitori illegali che non garantiscono la protezione dei giocatori.

Le nostre misure

- Escludiamo dal gioco i giocatori se sappiamo o presumiamo che
 - sono oberate di debiti o non sono in grado di far fronte ai loro obblighi finanziari;
 - puntano poste sproporzionate rispetto al loro reddito e alla loro sostanza;
 - sono dipendenti dal gioco (sulla base di una segnalazione di un servizio specializzato o di un'autorità incaricata dei servizi sociali).
- Chiunque può farsi escludere dal gioco in qualsiasi momento.
- Controlliamo ed escludiamo i giocatori se parenti, amici o terzi informano il casinò che sono a rischio o che stanno giocando oltre le loro possibilità finanziarie.
- L'esclusione dal gioco in un casinò si applica automaticamente a tutti gli altri casinò terrestri e online in Svizzera e nel Liechtenstein, nonché ai giochi online organizzati da Swisslos e Loterie Romande.
- Tutte le esclusioni dal gioco vengono inserite in un registro comune (registro delle persone escluse). Tutti i casinò controllano preventivamente tramite un documento d'identità se una persona può giocare.
- L'esclusione dal gioco vale per un periodo indefinito e può essere revocata solo se il motivo viene meno. Nella procedura di revoca è sempre coinvolto un servizio specializzato riconosciuto a livello cantonale.

5 Proteggiamo soprattutto i giovani.

I giovani di età inferiore ai 18 anni non possono giocare nei casinò terrestri e online. I giovani adulti di età superiore ai 18 anni sono particolarmente a rischio di giocare oltre le proprie possibilità. Per questo li proteggiamo con misure speciali.

Le nostre misure

- Ai giovani di età inferiore ai 18 anni viene sistematicamente negato l'accesso al gioco nei casinò terrestri e online sulla base di un controllo del documento d'identità.
- Per proteggere i giovani adulti di età superiore ai 18 anni, i casinò online stabiliscono criteri speciali per i controlli.
- Non facciamo pubblicità a giovani di età inferiore ai 18 anni.

6 Facciamo pubblicità con moderazione.

I casinò svizzeri non fanno pubblicità invasiva o ingannevole. Ad esempio, sono ingannevoli i messaggi secondo cui le vincite non dipendono dal caso, possono risolvere problemi finanziari o personali o compensare le perdite già subite. È vietata la pubblicità rivolta ai minori e alle persone escluse dal gioco.

La pubblicità aggressiva proviene da casinò online esteri illegali che non offrono alcuna protezione ai giocatori. I casinò online svizzeri titolari di concessione vogliono differenziarsi chiaramente da questi nella loro pubblicità.

Le nostre misure

- Non facciamo pubblicità in TV prima delle 22:00.
- La nostra pubblicità non è rivolta a bambini e giovani. Dove tecnicamente possibile, li escludiamo dalla nostra pubblicità sui social media e sui media elettronici.
- La nostra pubblicità dei casinò online contiene un'avvertenza («Gioco responsabile»).
- Nella nostra pubblicità indichiamo che siamo un casinò online svizzero autorizzato.

7 Verifichiamo regolarmente l'efficacia delle nostre misure e lavoriamo a stretto contatto con servizi specializzati.

Seguiamo la ricerca sulla dipendenza e integriamo le nuove scoperte nei nostri concetti di protezione dei giocatori. Allo stesso tempo, verifichiamo regolarmente l'efficacia delle nostre misure e le modifichiamo se necessario. Collaboriamo regolarmente con i servizi per le dipendenze per formare il nostro personale o per revocare le esclusioni dal gioco.

Le nostre misure

- Verifichiamo regolarmente, a livello di settore, l'efficacia dei nostri concetti di protezione dei giocatori e consultiamo esperti.
- Ogni casinò collabora con un servizio specializzato riconosciuto a livello cantonale per revocare le esclusioni dal gioco.
- La Federazione Svizzera dei Casinò si avvale di un gruppo permanente di specialisti per la protezione dei giocatori, che comprende anche esperti esterni.

8 Le nostre azioni sono trasparenti.

Fa parte della nostra responsabilità e della nostra scelta di trasparenza informare apertamente il pubblico sui rischi del gioco d'azzardo e consentirgli di giocare in modo sicuro. A tal fine, forniamo informazioni complete a privati, esperti, autorità, politici e media.

Le nostre misure

- Forniamo informazioni complete, assistenza (test e domanda di esclusione dal gioco) e conoscenze di base sul tema del gioco d'azzardo, della protezione dei giocatori e della dipendenza dal gioco su una piattaforma internet comune.
- Ai nostri ospiti forniamo un volantino informativo che possono utilizzare per informarsi sulla visita ai casinò e sui rischi del gioco.
- Almeno ogni cinque anni, organizziamo una campagna informativa congiunta per sensibilizzare il pubblico sui rischi del gioco e sulle modalità per ottenere aiuto.
- Ci impegniamo a comunicare in modo chiaro e trasparente le regole del gioco, le probabilità e le percentuali di vincita.

9 Carattere vincolante

Tutte le case da gioco e i casinò online svizzeri hanno redatto congiuntamente il presente Codice per garantire una protezione efficace contro la dipendenza dal gioco e il gioco eccessivo e lo hanno reso vincolante. Il codice viene costantemente aggiornato.

Berna, 1° aprile 2025

Ulteriori informazioni:

Federazione Svizzera dei Casinò
Effingerstrasse 1, Casella postale
3001 Berna
+41 31 332 40 22
info@switzerlandcasinos.ch
www.switzerlandcasinos.ch