

## **Missione**

bet365 si impegna per il gioco responsabile. Promuoviamo il gioco come un passatempo per divertirsi e riteniamo che possa rimanere tale solo se sei in controllo della tua attività e giochi in maniera responsabile. Siamo consapevoli del fatto che per alcune persone il gioco può smettere di essere un passatempo innocuo e può diventare un problema.

Per assisterti offriamo un'ampia gamma di opzioni di supporto e di gestione del conto per aiutarti a controllare la tua attività di gioco. Queste opzioni ti consentono di controllare il tempo e l'importo spesi scommettendo.

- Consulenza su come mantenere il controllo
- Limiti di versamento
- Avviso sull'attività di gioco
- Periodo di pausa
- Auto esclusione
- Accesso all'archivio del conto

Il nostro personale dell'Assistenza Clienti riceve una formazione specifica riguardo alla gestione dei problemi di gioco ed è disponibile per ascoltarti e assisterti al riguardo. Qualora desiderassi parlare con noi in merito a problemi di gioco, contattaci.

Esistono anche numerose organizzazioni di supporto indipendenti contattabili tramite una vasta gamma di mezzi di comunicazione che offrono consulenza gratuita e confidenziale riguardo a problemi di gioco.

Se sei preoccupato riguardo alla tua attività di gioco puoi cliccare qui per completare il nostro questionario di autovalutazione per i problemi di gioco, che ti sarà utile per valutare se il gioco possa essere un problema per te.

Se sei preoccupato riguardo all'attività di gioco di un tuo familiare o amico, qui puoi trovare ulteriori informazioni.

## **Mantenere il controllo**

Riteniamo che scommettere dovrebbe sempre essere considerato come un hobby che porti divertimento. Potrebbe esserti utile ricordare questi tre semplici suggerimenti per assicurarti che la tua attività di gioco non diventi un problema:

1. Scommettere dovrebbe sempre essere considerato un divertimento e non un modo per guadagnare soldi.
2. Scommetti in maniera avveduta ed evita di recuperare le perdite a tutti i costi.

3. Scommetti soltanto una somma che puoi permetterti di perdere. Usa i limiti di versamento per gestire gli importi di denaro spesi.
4. Controlla quanto tempo passi scommettendo. Imposta un Avviso sull'attività di gioco per ricordarti da quanto tempo hai effettuato l'accesso al conto.
5. Alterna il gioco ad altre attività. Se il gioco è il tuo unico passatempo cerca di capire se ne trai ancora divertimento.
6. Prenditi pause regolari dal gioco. Scommettere continuamente può farti perdere il senso del tempo e della prospettiva.
7. Non scommettere quando sei sotto l'influenza dell'alcol o quando sei arrabbiato o depresso.
8. Pensa a quanti soldi spendi scommettendo. Puoi controllare la tua attività di gioco tramite la sezione 'Attività sul conto'.
9. Se hai bisogno di parlare con qualcuno in merito a problemi di gioco, contatta il nostro servizio di Assistenza clienti o un'organizzazione di supporto.

## **Gestire i limiti**

### **Limiti di versamento**

Ti consigliamo di impostare un limite di versamento per gestire l'importo massimo di denaro che puoi versare sul conto. È possibile impostare dei limiti per un periodo di 24 ore, 7 giorni, 14 giorni o 30 giorni. Tali limiti non saranno superabili o incrementabili con effetto immediato.

Puoi ridurre i tuoi limiti di versamento istantaneamente in qualsiasi momento.

Prima di incrementare i tuoi limiti considera attentamente se hai la possibilità di farlo. Non decidere mai di aumentare un limite perché hai perso dei soldi e pensi di recuperarli scommettendo di più. Se desideri incrementare un limite, dovrai attendere 7 giorni prima che la tua richiesta divenga effettiva e poi dovrai tornare sul nostro sito per confermare se desideri procedere.

Puoi impostare, modificare e confermare i tuoi limiti di versamento nella sezione 'Opzioni per il gioco responsabile' dell'Area Clienti. Una volta effettuato il login accedi al menù del conto, seleziona 'Opzioni per il gioco responsabile' e 'Limiti di versamento'.

### **Avviso sull'attività di gioco**

Per aiutarti a gestire la quantità di tempo trascorsa giocando, hai la possibilità di impostare sul tuo conto un avviso sull'attività di gioco. Una volta impostato, comparirà una finestra pop up per ricordarti che sei rimasto connesso al conto per il periodo di tempo specificato.

Se desideri ricevere gli avvisi più spesso le modifiche saranno applicate immediatamente, ma se desideri riceverli meno spesso dovrai attendere 24 ore prima che la richiesta venga applicata.

Per impostare o modificare il periodo di tempo della funzione 'Avviso sull'attività di gioco', una volta effettuato il login accedi al menù del conto, seleziona 'Opzioni per il gioco responsabile' e 'Avviso sull'attività di gioco'.

### **Archivio online**

Per tenere sotto controllo la tua attività di gioco, puoi accedere all'archivio delle transazioni effettuate, dei versamenti e dei prelievi nell'Area clienti e una volta effettuato il login su bet365 il tuo saldo è sempre visibile nell'angolo in alto a destra della pagina.

Per accedere all'Archivio online, una volta effettuato il login accedi al menù del conto e seleziona 'Archivio'.

### **Riconoscere un problema di gioco**

Il gioco diventa un problema nel momento in cui si trasforma in gioco compulsivo, ovvero quando una persona continua a scommettere nonostante le conseguenze negative sulla propria vita e su quella degli altri.

Mentre la maggior parte dei clienti riesce a scommettere in maniera sicura e responsabile, per alcuni il gioco può avere un impatto negativo.

Rispondere al seguente questionario ti sarà utile per valutare se il gioco possa essere un problema per te:

1. Ti senti in colpa per l'importo di denaro che spendi scommettendo?
2. Hai bisogno di puntare somme più elevate per avere la stessa sensazione di entusiasmo?
3. Trovi difficile smettere di giocare dopo aver perso?
4. La tua attività di gioco causa problemi finanziari a te o alla tua famiglia?
5. L'attività di gioco influisce negativamente sulle tue relazioni personali, sul tuo lavoro o sugli studi?
6. La tua attività di gioco ti causa problemi di salute, inclusi stress o ansia?
7. Diventi irrequieto se non giochi?
8. Ritieni di poter avere un problema di gioco?

Hai risposto 'sì' a una o più di queste domande?

Se è così, ti raccomandiamo di contattare il nostro servizio di Assistenza Clienti, che ha ricevuto una formazione specifica riguardo ai problemi di gioco ed è disponibile per discuterne con te 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.

### **Periodo di pausa**

Se desideri prenderti una breve pausa dalle scommesse sul nostro sito, puoi ricorrere all'opzione Periodo di pausa per un periodo di 24 ore, 48 ore, 7 giorni o 30 giorni.

Una volta iniziato il 'Periodo di pausa' non potrai utilizzare il conto per scommettere, tuttavia potrai effettuare il login per prelevare l'eventuale saldo residuo. Non sarà possibile riattivare il tuo conto fino a che il periodo selezionato non sarà terminato.

Puoi impostare un periodo di pausa personalizzato e applicarlo una sola volta o in modo ricorrente. Ad esempio, puoi impostare un periodo di pausa che vada dalle 09:00 del lunedì alle 17:30 del venerdì.

Se desideri smettere di giocare per un periodo di tempo più lungo dovresti usare la funzione 'Auto esclusione'.

Per prenderti un periodo di pausa visita la sezione 'Opzioni per il gioco responsabile' del menù del conto e seleziona 'Periodo di pausa'.

### **Auto esclusione**

L'auto esclusione ti dà la possibilità di chiudere il tuo conto per un periodo di 6 mesi, 1 anno, 2 anni, 5 anni o permanentemente. Tale funzione ti impedisce di giocare con bet365 per il periodo di tempo stabilito.

Durante il periodo di auto esclusione non sarà possibile utilizzare il conto per scommettere, tuttavia potrai effettuare il login per prelevare l'eventuale saldo residuo. Non sarà possibile riaprire il tuo conto per nessuna ragione durante l'auto esclusione e bet365 farà di tutto per individuare e chiudere qualunque nuovo conto tu apra.

Nel caso in cui scegliessi di auto escluderti dal tuo conto di bet365, ti suggeriamo di provvedere all'auto esclusione da qualunque altro conto aperto presso altri operatori nel settore delle scommesse e del gioco online. Puoi decidere di contattarli direttamente o in alternativa è possibile auto escludersi da altri operatori con licenza nel Territorio del Nord compilando un apposito modulo per l'auto esclusione (Self-exclusion notice) e inviandolo al Governo del Territorio del Nord. Tale modulo è disponibile qui.

Elimineremo i tuoi dati dal nostro database per le comunicazioni di marketing, tuttavia ti suggeriamo di disattivare le notifiche di bet365 e di cancellare/disinstallare tutte le app e i programmi di bet365,

oltre ai link ai social media. Esiste inoltre la possibilità di installare programmi che bloccano l'accesso ai siti di scommesse, per ulteriori informazioni clicca qui.

Ti consigliamo di rivolgerti a un'organizzazione di supporto per ricevere sostegno e consulenza sui problemi di gioco.

Puoi auto escluderti dal tuo conto accedendo alla sezione 'Opzioni per il gioco responsabile' del menù del conto e selezionando 'Auto esclusione'.

In alternativa puoi contattare il nostro servizio di Assistenza Clienti per ricevere assistenza o richiedere ulteriori informazioni.

### **Organizzazioni di supporto per i problemi di gioco**

I clienti che ritengono di avere problemi di gioco e le altre persone che risentono indirettamente di tali problemi dovrebbero richiedere assistenza. Cliccando su questo link potrai trovare un elenco di organizzazioni di supporto attive in Australia:

[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au)

Ad esempio, Amity Community Services offre un servizio di assistenza telefonica 24 ore su 24 per persone con problemi di gioco.

È possibile contattare tale organizzazione al numero gratuito 1800 858 858

### **Amici e familiari**

Siamo consapevoli del fatto che i problemi di gioco non hanno effetto unicamente sugli scommettitori, ma anche sui loro amici e familiari. Spesso le persone che sviluppano un problema non se ne rendono conto.

Se ritieni che un tuo amico o parente abbia un problema di gioco, questa è una lista di possibili segnali che possono aiutare a identificarlo:

- incapacità di controllare le proprie spese
- troppo tempo speso scommettendo
- comportamenti tesi a nascondere o a mentire riguardo alla propria attività di gioco
- richieste di denaro o furti per finanziare la propria attività di gioco
- impatto negativo del gioco sulle relazioni o liti a causa del gioco
- rinuncia ad attività con amici e familiari
- perdita di interesse negli hobby o nelle altre tipologie di divertimenti
- trascuratezza nel lavoro o nello studio

Ti raccomandiamo di incoraggiare tale persona a contattare bet365 per discutere del suo comportamento di gioco e per richiedere assistenza in merito.

Puoi anche contattare il nostro servizio clienti per discutere del problema. Esistono inoltre delle organizzazioni di supporto che offrono consulenza per persone con problemi di gioco.

### **Filtro famiglia**

È contro la legge scommettere se si ha un'età inferiore a 18 anni e bet365 si assume seriamente le proprie responsabilità al riguardo cercando di prevenire l'accesso al gioco da parte di minorenni. A tal proposito, effettuiamo delle verifiche sull'età di tutti i clienti e richiediamo l'invio di documenti comprovanti l'età qualora i controlli elettronici non diano esito.

Qualora ci rendessimo conto che un utente al di sotto dei 18 anni stia giocando su bet365, il suo conto verrà chiuso e le eventuali vincite saranno annullate.

Se sospetti che una persona di età inferiore a 18 anni stia giocando su bet365, contattaci per segnalarcelo.

### **Programmi per bloccare i siti**

Esistono delle applicazioni fornite da terzi che puoi utilizzare per monitorare o limitare l'accesso a internet.

1. Net Nanny ([www.netnanny.com](http://www.netnanny.com)): programma generico che si occupa di bloccare l'accesso a determinati siti in modo da proteggere i bambini dalle pagine con contenuti inappropriati. Disponibile anche su dispositivi iOS e Android.
2. CYBERSitter (<https://cybersitter.27labs.com/>): software che dà la possibilità ai genitori di scegliere i siti da bloccare.
3. GamBlock ([www.gamblock.com](http://www.gamblock.com)): programma specifico che blocca l'accesso ai siti di scommesse. Disponibile anche su dispositivi Android.
4. BetBlocker (<https://betblocker.org/>): programma specifico che blocca l'accesso ai siti di scommesse e uno strumento di gioco sicuro per giocatori con problemi di dipendenza. Disponibile anche su dispositivi iOS e Android.

Ti consigliamo inoltre di familiarizzare con i filtri famiglia preinstallati sul tuo telefonino, tablet, PC o televisore.

Esistono inoltre delle organizzazioni di supporto che offrono consulenza confidenziale e gratuita in merito a problemi di gioco.

### **Procedura reclami**

Qualora desiderassi effettuare un reclamo, non esitare a contattare il nostro servizio di Assistenza Clienti tramite la sezione Contattaci. Il reclamo verrà assegnato a un responsabile incaricato che agirà tempestivamente in merito.

### **Responsible Gambling Code of Practice**

Per quanto concerne il gioco responsabile, bet365 è un operatore di scommesse soggetto alle disposizioni del Responsible Gambling Code of Practice (Code) del Territorio del Nord e del Responsible Gambling Manual.

Il Code of Practice è disponibile sul sito web del Department of Industry, Tourism and Trade del Territorio del Nord al seguente link: [Code of Practice](#)

bet365 è inoltre soggetto al Code of Practice dell'Australia Meridionale, disponibile al seguente link: [SA Code of Practice](#)

#### Department of Industry, Tourism and Trade del Territorio del Nord

Il Code of Practice è disponibile sul sito web del Department of Industry, Tourism and Trade del Territorio del Nord.  
[Code of Practice](#)

#### Australia Meridionale

bet365 è inoltre soggetto al Code of Practice dell'Australia Meridionale.