



Rev. 1.0

13 NOVEMBRE 2025

POLITICA DI GIOCO RESPONSABILE E PREVENZIONE DEL GIOCO PATOLOGICO

BGAME S.P.A. SOCIETÀ BENEFIT CONCESSIONE 16025

Sommario

1. Premessa.....	2
2. Visione e principi ispiratori.....	3
3. Scopo e ambito di applicazione.....	4
4. Politiche e obiettivi strategici.....	5
5. Strumenti di Gioco Responsabile e Prevenzione del Gioco Patologico	7
6. Tutela dei minori e soggetti vulnerabili	8
7. Formazione e comunicazione,.....	10
8. Revisione, trasparenza e miglioramento continuo	11
9. Reclami & Supporto.....	12

1. Premessa

Bgame S.p.A. Società Benefit considera il Gioco Responsabile una componente essenziale della propria missione aziendale e del suo modello integrato di sostenibilità e benefit.

Operando nel settore del gioco pubblico legale, Bgame riconosce il proprio ruolo sociale nella tutela dei giocatori, nella prevenzione dei rischi connessi al gioco e nella promozione di comportamenti equilibrati e consapevoli. L'impegno dell'azienda è quello di garantire un ambiente di gioco sicuro, trasparente e rispettoso della persona, in linea con le normative emanate dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), con il Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati (GDPR).

Bgame si impegna a superare il mero adempimento normativo, adottando un approccio proattivo che integra la responsabilità sociale nella strategia d'impresa.

La scelta di perseguire un modello di Gioco Responsabile e sostenibile non deriva soltanto da un obbligo regolatorio, ma da una precisa visione etica e benefit, orientata alla creazione di valore condiviso per la collettività, alla tutela dei soggetti vulnerabili e alla promozione del benessere psicologico e sociale dei giocatori.

Il Gioco Responsabile rappresenta, per Bgame, un equilibrio tra intrattenimento, sicurezza e tutela della salute pubblica, e costituisce un elemento qualificante della reputazione aziendale e del suo impegno verso gli stakeholder.

Tale visione si traduce in un insieme di politiche, procedure e strumenti operativi volti a:

- prevenire l'insorgere di comportamenti di gioco eccessivi o patologici;
- promuovere la consapevolezza e l'autoregolazione dei giocatori;
- garantire l'integrità dei sistemi di gioco e la protezione dei dati personali;
- assicurare trasparenza e correttezza nelle comunicazioni commerciali;
- sostenere programmi di formazione, ricerca e cooperazione con enti pubblici, sanitari e del terzo settore.

In qualità di Società Benefit, Bgame assume inoltre l'impegno di operare nel rispetto di obiettivi di beneficio comune, promuovendo un modello di business che unisce innovazione, responsabilità e sostenibilità ambientale e sociale.

Attraverso questa Policy, l'azienda consolida la propria volontà di essere un punto di riferimento nel panorama del gioco pubblico, adottando standard di eccellenza etica e tecnologica per un gioco legale, consapevole e realmente al servizio delle persone.

2. Visione e principi ispiratori

La visione di Bgame S.p.A. Società Benefit si fonda sul principio guida:

“Benefit per scelta, responsabili per natura.”

Questo motto racchiude l’essenza della filosofia aziendale: unire la sostenibilità economica con la responsabilità sociale, riconoscendo che il gioco deve essere prima di tutto una forma di intrattenimento consapevole, leale e sicura, in grado di offrire divertimento senza compromettere la libertà e l’equilibrio personale del giocatore.

Bgame considera il Gioco Responsabile non soltanto un requisito di conformità, ma un valore fondante del proprio modello d’impresa, che si riflette in ogni decisione strategica, operativa e comunicativa.

La società opera con la convinzione che un gioco etico e sostenibile rappresenti il punto d’incontro tra tutela dell’utente, innovazione tecnologica e sviluppo del mercato regolamentato, contribuendo alla credibilità e alla solidità dell’intero settore.

In questa prospettiva, Bgame persegue un approccio sistemico basato su responsabilità condivisa, dove istituzioni, operatori, giocatori e partner commerciali collaborano alla costruzione di un ambiente di gioco più sicuro e informato.

L’azienda investe costantemente nella ricerca scientifica, nella formazione e nella digitalizzazione dei processi, con l’obiettivo di anticipare i rischi e offrire strumenti evoluti di prevenzione e controllo.

I principi ispiratori che orientano la presente Policy sono:

- Tutela del giocatore e dei soggetti vulnerabili: Bgame pone la protezione dell’individuo al centro della propria strategia, promuovendo un equilibrio tra intrattenimento e responsabilità personale.
- Protezione dei minori e contrasto all’accesso non autorizzato: ogni attività è progettata per impedire l’accesso ai minori di 18 anni e garantire controlli rigorosi di identità e età.
- Prevenzione del gioco eccessivo o patologico: attraverso limiti di gioco personalizzabili, sistemi di monitoraggio predittivo e alert comportamentali, Bgame previene comportamenti potenzialmente a rischio.
- Trasparenza e correttezza dell’informazione: l’azienda assicura che tutte le comunicazioni commerciali, informative e promozionali rispettino i principi di chiarezza, equilibrio e veridicità, evitando messaggi ingannevoli o ambigui.
- Promozione di comportamenti consapevoli e responsabili: Bgame incoraggia i giocatori ad adottare strategie di gioco equilibrate, fornendo strumenti di autovalutazione e materiale educativo facilmente accessibile.
- Collaborazione con enti pubblici, sanitari e accademici: la società promuove partnership con istituzioni, università, enti del terzo settore e organizzazioni specializzate nella prevenzione e nel trattamento del gioco patologico, contribuendo a una rete di supporto nazionale.
- Innovazione tecnologica e intelligenza artificiale a supporto della tutela del giocatore: Bgame adotterà tecnologie di analisi predittiva, algoritmi di monitoraggio e sistemi di alert automatici, che consentono di individuare tempestivamente comportamenti anomali, nel pieno rispetto del GDPR e della privacy dell’utente.
- Sostenibilità e benefit: la visione benefit di Bgame integra la responsabilità ambientale, sociale e digitale in un unico modello di impresa, volto a generare valore per la collettività.

Attraverso questi principi, Bgame mira a promuovere un ecosistema di gioco etico, trasparente e orientato al benessere, in cui ogni giocatore possa sentirsi tutelato, informato e protagonista di un’esperienza sicura e positiva.

3. Scopo e ambito di applicazione

La Policy di Gioco Responsabile e Prevenzione del Gioco Patologico definisce i principi, le regole e gli strumenti operativi attraverso i quali Bgame S.p.A. Società Benefit promuove e garantisce un ambiente di gioco sicuro, trasparente e sostenibile, in piena conformità con le normative italiane ed europee di settore.

Questa Policy nasce per assicurare che tutte le attività aziendali — sia in modalità online che presso i Punti Vendita Ricarica (PVR) — siano ispirate ai valori di legalità, integrità, rispetto e tutela della persona, nel quadro della responsabilità sociale e benefit che caratterizza Bgame.

Lo scopo primario della Policy è quello di:

- fornire un quadro chiaro e coerente di principi etici e comportamentali da seguire in ogni fase del rapporto con il giocatore;
- stabilire procedure e standard operativi per la prevenzione del gioco patologico e per la gestione dei comportamenti a rischio;
- garantire trasparenza e sicurezza nelle interazioni con gli utenti, nelle comunicazioni commerciali e nei flussi informativi;
- promuovere la formazione continua del personale interno e della rete commerciale sui temi del Gioco Responsabile;
- consolidare un modello di governance che favorisca il miglioramento continuo e il controllo costante dei processi aziendali.

Ogni soggetto coinvolto nelle attività aziendali è tenuto a conoscere, comprendere e applicare le disposizioni della presente Policy, che costituisce parte integrante del sistema di gestione etica e di sostenibilità di Bgame.

La Policy si estende inoltre a tutte le aree di interazione con i giocatori, comprese le piattaforme digitali, i sistemi di pagamento e i canali di assistenza clienti (online e offline). In ciascuno di questi ambiti, Bgame garantisce che i principi del Gioco Responsabile siano pienamente integrati nei processi di sviluppo tecnologico, comunicazione, assistenza e monitoraggio dei comportamenti di gioco.

Attraverso questo documento, Bgame si impegna a diffondere una cultura della responsabilità condivisa, in cui ogni attore della filiera — interno o esterno — contribuisce attivamente a creare un contesto di gioco legale, equilibrato e orientato al benessere dell'utente.

4. Politiche e obiettivi strategici

Bgame S.p.A. Società Benefit orienta le proprie politiche di Gioco Responsabile verso un approccio integrato, fondato su prevenzione, trasparenza e innovazione tecnologica, ponendo al centro il benessere dell'utente e la sostenibilità complessiva del sistema di gioco.

L'azienda considera il Gioco Responsabile come un elemento strategico della governance aziendale e non solo come un obbligo regolatorio.

Tale orientamento si traduce in un insieme di obiettivi concreti, misurabili e coerenti con i valori ESG e con la missione benefit di Bgame, volti a garantire la tutela dei giocatori, la legalità delle attività e la qualità dei servizi offerti.

Obiettivi strategici principali

Conformità normativa e regolatoria

Bgame garantisce la piena conformità alla normativa vigente emanata dall'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM), alle disposizioni in materia di protezione dei dati personali (GDPR).

L'obiettivo è assicurare che ogni fase del processo di gioco — dalla progettazione alla fruizione — rispetti i più elevati livelli di sicurezza, legalità e integrità.

Integrazione del Gioco Responsabile nella strategia ESG e Benefit

In qualità di Società Benefit, Bgame integra i principi del Gioco Responsabile nella propria strategia di sostenibilità ambientale, sociale e di governance (ESG).

Le politiche di prevenzione, formazione e monitoraggio sono quindi concepite come strumenti di creazione di valore condiviso, capaci di rafforzare la fiducia degli stakeholder e contribuire agli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs).

Adozione di tecnologie predittive e soluzioni di intelligenza artificiale

Bgame prevede di investire in soluzioni tecnologiche avanzate per il riconoscimento precoce dei comportamenti di gioco anomali o a rischio, basate su algoritmi di machine learning e sistemi di analisi predittiva.

Queste tecnologie consentiranno di individuare in modo proattivo potenziali situazioni di rischio, attivando automaticamente alert o misure di limitazione, sempre nel rispetto della privacy e della dignità del giocatore.

Diffusione della cultura del gioco consapevole

Bgame si impegna a diffondere una cultura del gioco basata su consapevolezza e responsabilità, attraverso campagne di comunicazione, percorsi formativi e strumenti di autovalutazione dedicati agli utenti, ai dipendenti e agli operatori PVR.

L'obiettivo è trasformare il gioco da potenziale fattore di rischio a opportunità di intrattenimento equilibrato e sicuro, fondato su scelte informate e comportamenti responsabili.

Collaborazione e dialogo con gli stakeholder

L'azienda promuove un dialogo costante con enti regolatori, associazioni di categoria, centri di ricerca, organizzazioni sanitarie e soggetti del terzo settore, riconoscendo l'importanza di un approccio multidisciplinare alla prevenzione del gioco patologico.

Tali partnership consentono di sviluppare progetti di ricerca, campagne di sensibilizzazione e protocolli di intervento condivisi, favorendo un miglioramento continuo delle pratiche di tutela.

Miglioramento continuo dei processi e degli strumenti di controllo

Bgame adotta un sistema di valutazione e revisione periodica delle proprie politiche e procedure in materia di Gioco Responsabile, basato su indicatori chiave di performance (KPI) e audit interni.

Ogni anno vengono analizzati i risultati ottenuti e definite nuove azioni di rafforzamento, in un'ottica di miglioramento costante, innovazione e trasparenza verso gli stakeholder.

Impegno etico e operativo

Con queste politiche, Bgame si impegna a:

- garantire che i propri sistemi e prodotti siano progettati secondo criteri di sicurezza, responsabilità e rispetto della persona;
- adottare una comunicazione chiara, non ingannevole e socialmente responsabile;
- promuovere la formazione e la consapevolezza di tutti i soggetti coinvolti nella filiera del gioco;
- mantenere un livello di vigilanza e controllo costante sui rischi emergenti legati al comportamento di gioco;
- operare con trasparenza, etica e spirito di servizio nei confronti della collettività.

Attraverso l'attuazione di queste politiche, Bgame intende consolidare il proprio ruolo di operatore responsabile, capace di coniugare innovazione tecnologica e responsabilità sociale, contribuendo allo sviluppo di un modello di gioco legale, equo e orientato al benessere del giocatore.

5. Strumenti di Gioco Responsabile e Prevenzione del Gioco Patologico

Bgame adotta un sistema strutturato di misure di prevenzione, monitoraggio e supporto ai giocatori, sviluppato secondo gli standard di Gioco Responsabile.

Meccanismi di autoregolazione del giocatore

Il sistema consente ai giocatori di impostare limiti di spesa, tempo e deposito, modificabili solo in senso restrittivo con effetto immediato, o ampliabili dopo 7 giorni. Tali limiti sono obbligatori e verificati automaticamente in fase di accesso.

Autoesclusione

Il giocatore può sospendere volontariamente il proprio conto per periodi determinati (30, 60, 90 giorni) o indeterminati, con registrazione nel Registro Unico Nazionale ADM. L'autoesclusione comporta la disconnessione immediata e il blocco di ogni attività di gioco.

Monitoraggio dei comportamenti di gioco

La piattaforma Bgame adotterà moduli intelligenti di analisi comportamentale che rilevano variazioni anomale nella frequenza o spesa, tentativi ripetuti di ricarica rifiutata e pattern di rischio. Gli algoritmi operano nel rispetto del GDPR e sono finalizzati esclusivamente alla prevenzione.

Analisi predittiva e intelligenza artificiale

Bgame utilizzerà modelli di machine learning e analisi predittive per identificare precocemente i segnali di gioco problematico. Questi sistemi classificano i giocatori in fasce di rischio e possono attivare misure automatiche di limitazione o segnalazione ai team di supporto.

Alert e notifiche comportamentali

Il sistema invia messaggi di allerta in caso di sessioni prolungate, spese anomale o modifiche ripetute dei limiti. Possono essere attivati blocchi temporanei o suggerite pause di gioco. Ogni evento è registrato e tracciato nei log ADM.

Area Gioco Responsabile

Il sito e l'app di Bgame includono una sezione permanente dedicata al Gioco Responsabile, che fornisce informazioni, link a servizi di supporto, strumenti di autovalutazione e materiali educativi approvati dall'ADM.

È con questi obiettivi che Bgame promuove costantemente sul sito e nei punti vendita ricarica i principi del gioco responsabile.

Per tutti i dettagli si consiglia la sezione **Gioco Responsabile** sul sito di gioco.

6. Tutela dei minori e soggetti vulnerabili

Bgame S.p.A. Società Benefit riconosce la tutela dei minori e dei soggetti vulnerabili come un principio cardine del proprio impegno verso il Gioco Responsabile e la sostenibilità sociale.

Il gioco, per sua natura, deve essere un'attività di svago riservata esclusivamente agli adulti e deve svolgersi in un contesto di piena consapevolezza, equilibrio e controllo.

Controlli di età e identità

Per garantire il rispetto rigoroso del divieto di gioco ai minori di 18 anni, Bgame ha implementato procedure di onboarding altamente sicure e automatizzate, che includono la verifica dell'identità e la convalida anagrafica di ogni utente.

Durante la fase di registrazione e attivazione del conto di gioco, vengono effettuati:

- controlli documentali tramite caricamento e verifica automatica del documento di identità;
- validazione incrociata dei dati personali con i registri ufficiali ADM;
- eventuali sistemi di riconoscimento digitale per confermare l'autenticità dei dati inseriti e l'età del giocatore.

Solo a seguito di un esito positivo di tutti i controlli viene consentita l'attivazione definitiva del conto. In caso di dati incompleti, incoerenti o non verificabili, l'iscrizione viene immediatamente sospesa e il giocatore non può accedere ad alcuna forma di gioco, finché la situazione non è regolarizzata.

8

Tutela dei giovani adulti (fascia 18–24 anni)

Bgame considera la fascia di età compresa tra i **18 e i 24 anni** particolarmente sensibile, poiché rappresenta una categoria di giocatori potenzialmente più esposta a comportamenti impulsivi o non pienamente consapevoli. Per questo motivo, l'azienda ha introdotto misure di protezione rafforzate, tra cui:

- limiti automatici più restrittivi di spesa, ricarica e tempo di gioco rispetto agli altri utenti;
- notifiche periodiche di prevenzione e sensibilizzazione, che ricordano l'importanza del gioco equilibrato e invitano a effettuare pause regolari;
- messaggi di allerta personalizzati in caso di comportamenti di gioco prolungato o spesa elevata;
- materiale informativo dedicato, facilmente accessibile nell'Area Gioco Responsabile del sito e dell'app.

Queste misure mirano a promuovere una maggiore consapevolezza e a favorire l'autoregolazione, aiutando il giovane giocatore a mantenere il controllo sul proprio comportamento di gioco.

Divieto assoluto di promozione ai minori

Bgame vieta in modo assoluto qualsiasi forma di pubblicità, comunicazione o promozione rivolta ai minori o suscettibile di influenzarli indirettamente assicurando che il messaggio:

- non idealizzi il gioco come mezzo di successo o realizzazione personale;
- non associ il gioco a status, ricchezza o vantaggi sociali;
- non utilizzi linguaggi, immagini o canali comunicativi destinati ai minori.

Collaborazioni per la prevenzione e la sensibilizzazione

Bgame ha in programma di sostenere iniziative di educazione e prevenzione in collaborazione con scuole, università, enti pubblici e organizzazioni del terzo settore, volte a promuovere la cultura del gioco legale e consapevole.

Attraverso campagne sociali, seminari e contenuti educativi, l'azienda contribuisce attivamente alla prevenzione primaria, sensibilizzando i giovani e le loro famiglie sui rischi connessi al gioco d'azzardo e sulle modalità di protezione disponibili.

Monitoraggio e miglioramento continuo

Le misure di tutela dei minori e dei giovani adulti sono costantemente monitorate e aggiornate in base all'evoluzione normativa, alle linee guida ADM e agli standard internazionali del Gioco Responsabile. Ogni eventuale tentativo di accesso non autorizzato viene registrato, analizzato e segnalato alla Funzione Compliance per la gestione e la revisione dei controlli di sicurezza.

Con tali azioni, Bgame rafforza il proprio impegno etico e sociale per un gioco legale, sicuro e sostenibile, in cui la protezione delle persone più vulnerabili rappresenta una responsabilità condivisa e una condizione imprescindibile per la fiducia e la credibilità dell'intero sistema.

In ogni momento, Bgame può, su propria iniziativa ovvero su espressa richiesta di ADM o dell'Autorità Giudiziaria e comunicando la motivazione al Cliente, sospendere il Conto di Gioco, per un periodo massimo di 180 (centottanta) giorni consecutivi, salvo maggior termine in presenza di accertamenti da parte dell'Autorità Giudiziaria, quando ciò sia necessario per garantire la trasparenza, la sicurezza, il regolare andamento del servizio e della sua gestione, nonché per causa di forza maggiore.

7. Formazione e comunicazione,

La formazione sul Gioco Responsabile è obbligatoria per tutti i dipendenti, collaboratori di Bgame S.p.A. Società Benefit.

Attraverso programmi periodici di aggiornamento, l'azienda garantisce che ogni risorsa sia in grado di riconoscere i comportamenti di gioco a rischio, applicare le procedure ADM, utilizzare correttamente gli strumenti di prevenzione e gestire le comunicazioni con senso etico e responsabilità.

Parallelamente, Bgame realizza campagne di comunicazione e sensibilizzazione attraverso il proprio sito, l'app e i PVR, con l'obiettivo di diffondere i principi del gioco consapevole, informare sui rischi del gioco eccessivo e promuovere comportamenti equilibrati.

Con queste azioni, Bgame consolida il proprio impegno nel promuovere un gioco legale, sicuro e orientato alla tutela delle persone.

8. Revisione, trasparenza e miglioramento continuo

La presente Policy è oggetto di revisione annuale da parte della Direzione Generale, che ne valuta l'efficacia e la coerenza con l'evoluzione normativa, tecnologica e sociale. Bgame pubblica sul proprio sito istituzionale i risultati e le iniziative di Gioco Responsabile, rendendoli accessibili a tutti gli stakeholder.

Ogni aggiornamento della Policy è approvato dalla Direzione Generale e pubblicato tempestivamente on line.

Bgame S.p.A. Società Benefit.

9. Reclami & Supporto

Bgame S.p.A. Società Benefit considera fondamentale offrire a chiunque si trovi in difficoltà a causa del gioco un punto di riferimento sicuro, riservato e qualificato.

L'azienda promuove una cultura del gioco sano e consapevole, ma riconosce che in alcuni casi possono manifestarsi situazioni di disagio, stress o perdita di controllo, che richiedono un sostegno immediato e professionale.

Se ritieni che il tuo comportamento di gioco possa celare un problema di abuso, o se il gioco ti sta causando difficoltà psicologiche (come ansia, irritabilità o stress), problemi finanziari o relazionali, è importante chiedere aiuto tempestivamente.

Anche se non sei tu direttamente a giocare, ma pensi che un familiare o una persona vicina stia sviluppando un problema con il gioco, puoi rivolgerti ai servizi di supporto competenti.

Per ricevere assistenza gratuita e anonima, puoi contattare il:



Telefono Verde Nazionale per le problematiche legate al gioco d'azzardo (TVNGA)

Numero: 800 55 88 22

Servizio attivo e gestito dall'Istituto Superiore di Sanità (ISS)

12

Chiamando questo numero è possibile parlare con professionisti esperti, ricevere consulenza, informazioni sui centri territoriali specializzati e — se necessario — essere indirizzati verso percorsi di supporto psicologico e terapeutico.

Bgame, in coerenza con i propri valori di responsabilità e beneficio sociale, collabora con le istituzioni sanitarie e i centri di ascolto locali, favorendo l'accesso ai servizi pubblici e privati dedicati alla prevenzione e al trattamento del gioco patologico.

Il Cliente potrà inoltrare eventuali reclami all'Assistenza Clienti all'indirizzo account@bgame.it e/o informare direttamente l'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli all'indirizzo adm.cartadeiservizi.reclami@adm.gov.it.

Per ulteriori informazioni sui diritti del Cliente e sugli obblighi di Bgame in relazione al servizio offerto, è disponibile la Carta dei Servizi pubblicata dall'ADM.