

Gioco d'azzardo responsabile

Prevenire la dipendenza da gioco d'azzardo

Per la maggior parte delle persone il gioco d'azzardo è un'attività ricreativa eccitante e piacevole. Per altre può diventare un problema dalle conseguenze devastanti, anche per i loro familiari e amici. Noi di William Hill, desideriamo offrirvi una gradevole esperienza di gioco. Vogliamo che manteniate il controllo sulla vostra attività di gioco, senza che questo degeneri in una dipendenza patologica.

Alcune regole utili

Se il gioco d'azzardo è diventato per voi motivo di preoccupazione, esiste una serie di indicazioni che potranno risultarvi utili:

- Stabilite dei limiti alle somme che intendete scommettere o depositare. William Hill è stato uno dei primi operatori del settore a offrire la funzionalità di "Preimpostazione dei limiti di scommessa" (*"Pre commitment Limits"*). Se desiderate fissare dei limiti alle vostre scommesse o alle somme da destinare al gioco, potete farlo utilizzando la funzionalità "Preimpostazione dei limiti di scommessa" o contattare il nostro Servizio Clienti tramite la sezione "Contatti" (*"Contact Us"*) del nostro sito internet. Ulteriori informazioni sull'utilizzo di questo servizio sono riportate di seguito.
- Stabilite la durata di ciascuna sessione di gioco prima del suo inizio, e ricordatevi di tenere d'occhio l'orologio.
- Evitate che il gioco interferisca con i vostri doveri quotidiani.
- Il gioco d'azzardo è sconsigliato a chi stia riprendendosi da qualsiasi forma di dipendenza o sia sotto l'influenza dell'alcool o di altre sostanze, compresi alcuni farmaci soggetti a prescrizione medica. Vi consigliamo di rivolgervi al vostro medico per ulteriori informazioni.
- Il gioco d'azzardo è una forma di intrattenimento, e non dovrebbe essere considerato quale fonte alternativa di reddito o un modo per rifarsi economicamente di debiti.

Come faccio a sapere se sto sviluppando un problema di dipendenza?

Rendersi conto che si sta sviluppando una dipendenza costituisce il primo passo per riprendere il controllo della situazione.

Ricordate quanto segue:

- Il gioco d'azzardo dovrebbe essere un divertimento e non essere considerato una fonte di guadagno
- Evitate di rincorrere le perdite
- Giocate solo somme che potete permettervi di perdere
- Tenete traccia del tempo trascorso e dell'importo speso nel gioco

Gamblers Anonymous (Giocatori Anonimi) ha predisposto un questionario di 20 domande per aiutarvi a capire se state sviluppando un problema di dipendenza. Vi invitiamo a visitare il loro sito per maggiori informazioni.

Cliccate qui per visualizzare le 20 domande di Gamblers Anonymous

A chi posso rivolgermi?

Vivere con un problema di dipendenza da gioco d'azzardo può essere difficile, ma non siete soli. Basta una telefonata per ottenere aiuto e consulenza in forma riservata da persone competenti, che comprendono la vostra necessità di poter contare su una struttura sicura e discreta, dove ricevere informazioni sui problemi connessi al gioco d'azzardo. Sono consapevoli che prendere il telefono può essere per voi il passo più difficile da affrontare verso la soluzione del vostro problema di dipendenza dal gioco. Se avete l'esigenza di parlare con qualcuno di un problema relativo al gioco d'azzardo, rivolgetevi a una delle organizzazioni di seguito elencate.

Australian National 1800 Gambling Helpline –Chiamate il numero 1800 858 858. Si tratta di una linea telefonica dedicata a tutti i giocatori d'azzardo problematici e alle loro famiglie, che consente di parlare direttamente con qualcuno in zona, da qualunque località in Australia si chiami.

G-Line Helpline offre consulenza sulle problematiche connesse al gioco d'azzardo nel New South Wales – contattabile al numero telefonico (chiamata gratuita) 1800 633 635

Un'ulteriore opportunità per ricevere aiuto è disponibile attraverso il sito internet del National Gambling Help. Consultate il sito all'indirizzo www.gamblinghelponline.org.au

Relationships Australia offre una serie di opzioni di assistenza rivolte ai giocatori d'azzardo problematici e alle loro famiglie; vi si può accedere all'indirizzo: www.relationships.com.au

Gamblers Anonymous è un'associazione di uomini e donne che cercano insieme una soluzione ai loro problemi di gioco e aiutano altri giocatori compulsivi a fare lo stesso. Consultare il sito di Gamblers Anonymous Australia.

Gambling Therapy offre sostegno e consulenza a chiunque si trovi in difficoltà per ragioni connesse al gioco d'azzardo. I componenti del team di Gambling Therapy operano da sedi all'interno del Regno Unito e internazionali. Il sito è accessibile all'indirizzo www.gamblingtherapy.org

Cosa possiamo fare per aiutarvi

Offriamo una serie di servizi per aiutarvi a mantenere il controllo sulla vostra attività di gioco.

Tenere traccia delle operazioni effettuate

Attraverso la sezione “Il mio account” (“My Account”) del sito internet potete accedere facilmente al rendiconto completo di tutte le operazioni, dei prelievi e dei depositi da voi effettuati.

Preimpostazione dei limiti di scommessa/di perdita

William Hill vi consente di fissare i vostri limiti di gioco. Tali restrizioni possono riguardare la somma depositata, l'importo massimo della perdita o entrambi questi aspetti. Le informazioni che seguono vi aiuteranno a scegliere le opzioni a voi più adatte:

- è possibile impostare un limite ai depositi, alle perdite o una combinazione di entrambi
- I periodi di limitazione possono avere una durata compresa tra 1 e 7 giorni
- Scaduto tale periodo, le limitazioni saranno rinnovate
- È necessario attendere almeno 7 giorni prima di poter innalzare o cancellare le limitazioni impostate

Autoesclusione temporanea o permanente

L'Autoesclusione (l'interdizione volontaria dalla possibilità di giocare) può risultarvi molto utile per limitare le vostre possibilità di gioco.

Se vi serve una pausa dal gioco d'azzardo, William Hill dispone di un programma di autoesclusione. Avete la possibilità di escludervi, temporaneamente o permanentemente, e di attivare opzioni utili a impedirvi di accedere a servizi di scommesse telefonici e via internet.

A chiunque ne faccia richiesta, saranno fornite adeguate informazioni sull'opzione di autoesclusione dal gioco, insieme ad indicazioni utili a presentare la relativa domanda per l'attivazione di tali funzionalità di autoesclusione.

Qualora un cliente scelga di autoescludersi dai servizi di scommesse telefonici e via internet, William Hill metterà in atto ragionevoli misure per impedire l'utilizzo di account esistenti o l'apertura di nuovi account da parte di tale cliente.

Qualsiasi programma di esclusione con noi concordato interessa esclusivamente le scommesse effettuate tramite William Hill, e non la possibilità di scommettere tramite altri provider di scommesse. Le persone che scelgono l'esclusione dal gioco sono incoraggiate a richiedere l'esclusione anche dagli altri provider. Il nostro personale è in grado di prestarvi assistenza al riguardo.

Per ulteriori informazioni sul servizio di autoesclusione, vi invitiamo a contattare il nostro centro assistenza, al numero telefonico 1800 007 238.

Cliccate qui per scaricare una copia del modulo per la richiesta di autoesclusione

Prevenire il gioco d'azzardo da parte di minori

I nostri servizi di scommesse sportive sono concepiti per attrarre ed essere utilizzati esclusivamente da adulti. Scoraggiamo attivamente i minori (persone di età inferiore ai 18 anni) da qualunque tentativo di effettuare scommesse attraverso il nostro sito.

Nel caso in cui dei minori abbiano accesso al computer/allo smartphone/al tablet che utilizzate per collegarvi al sito internet di William Hill, vi raccomandiamo di scaricare e installare uno dei più diffusi pacchetti software per la sicurezza dei minori, quali Net Nanny o Cyber Patrol. Questi software

consentiranno di impedire loro l'accesso al sito di William Hill e bloccheranno la visualizzazione di contenuti internet che ritenete non adatti per loro.

Il nostro impegno

Formazione e sensibilizzazione del personale

La formazione specifica del personale di William Hill lo rende consapevole e in grado di offrire supporto ai clienti che richiedono assistenza in relazione a problemi di dipendenza dal gioco d'azzardo. Per "clienti che richiedono assistenza" si intendono quelli che ci contattano per chiedere sostegno in relazione a problemi connessi al gioco d'azzardo. Aiutiamo queste persone in difficoltà ad avvalersi di tutti i servizi disponibili sul nostro sito, fornendo loro le informazioni necessarie per rivolgersi ai servizi di assistenza.

Se richiesto, William Hill collaborerà con gli operatori dei servizi di assistenza contro la dipendenza da gioco d'azzardo, supportandoli nella loro attività a sostegno di persone con problemi causati dal gioco d'azzardo.

Si tenga presente che il nostro personale opera in buona fede e sulla base delle risposte fornite dai clienti. Se a seguito di una richiesta di un cliente il nostro personale avesse motivo di sospettare che il cliente abbia un problema di gioco, potrà chiederne conferma direttamente al cliente. Solo qualora il cliente dichiara di essere affetto da un problema di dipendenza dal gioco d'azzardo si potrà ritenere che William Hill sia informata di tale difficoltà del cliente, restando esclusa ogni possibilità che tale consapevolezza le sia imputabile in altre circostanze. Tutte le nostre comunicazioni con i clienti sono riservate e pertanto, per poterci rendere utili, vi invitiamo a essere sinceri e collaborativi.

Scelta informata sulle possibilità di vincita

William Hill sostiene la necessità di mettere i propri clienti nella condizione di assumere decisioni informate sul gioco d'azzardo. Per tale motivo:

- a) visualizza informazioni precise concernenti le probabilità di vincita e i dividendi e pagamenti approssimativi
- b) fornisce informazioni sulle norme che disciplinano le diverse tipologie di scommesse, con un linguaggio semplice e chiaro, rendendo tali dati accessibili sul proprio sito.

Privacy

William Hill rispetta le disposizioni di legge e normative sulla privacy. [Per consultare una copia della nostra informativa sulla privacy cliccate qui.](#)

Codice di condotta

Alcuni stati hanno istituito codici di condotta applicabili ai propri residenti che praticano il gioco d'azzardo o ai fornitori di servizi di gioco d'azzardo autorizzati nel territorio.

I seguenti Codici di condotta pubblicati dalla South Australian Independent Gambling Authority sono

stati adottati da William Hill nei confronti dei propri clienti del South Australia:

- Codice di condotta in materia di pubblicità (*Advertising Code of Practice*)
- Codice di condotta sul gioco d'azzardo responsabile (*Responsible Gambling Code of Practice*)
- Requisiti per i sistemi e procedure atti a prevenire il gioco d'azzardo da parte dei minori (*Requirements for Systems and Procedures Designed to Prevent Betting by Children*)
- Elenco dei giochi di fortuna autorizzati (*Approved Contingencies Notice*)

Analogamente, William Hill ottempera al Codice di condotta sul gioco d'azzardo responsabile del Northern Territory (*Northern Territory Code of Practice on Responsible Gambling*):

Codice di condotta sul gioco d'azzardo responsabile del Northern Territory

Contatti

Se avete domande o desiderate ricevere assistenza, potete contattare William Hill via e-mail all'indirizzo: responsiblegambling@William Hill.com.au o telefonicamente al numero 1800 007 238