

DIGITAL INSIGHTS

Identificazione e adeguata verifica per il gioco online

Strumenti e processi
digitali per adempiere
alla normativa



Indice

Pagina

03

Introduzione

Pagina

04

1. Mercato ed evoluzioni del gioco (gambling)

Pagina

06

2. Normativa e regolamentazione del gioco online

2.1 Onboarding e identificazione con Intelligenza Artificiale

Pagina

09

3. Come effettuare l'identificazione nel gioco online

3.1 Onboarding e identificazione con Intelligenza Artificiale

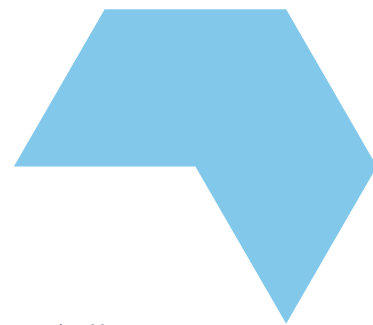
3.2 Onboarding e identificazione con SPID e CIE

3.3 Conservazione a norma

3.4 Efficienza e sicurezza nella firma dei contratti di concessione



Introduzione



Il settore del gioco e delle scommesse ha conosciuto una crescita straordinaria negli ultimi decenni, diventando un elemento significativo nell'economia del paese. Tuttavia, proprio per l'ingente quantità di denaro movimentata, questo mercato - e in particolare il gioco online - è soggetto al proliferare di svariate attività che necessitano di un attento monitoraggio. Ecco perché i vari concessionari autorizzati al gioco a distanza devono sottostare alla normativa antiriciclaggio AML (Anti Money Laundering), adempiendo all'obbligo di adeguata verifica, di segnalazione delle operazioni sospette e della conservazione a norma dei dati,* un aspetto cruciale per:

- combattere le attività illecite
- prevenire le frodi
- garantire un contesto sicuro ed etico
- garantire il rispetto delle normative sulle transazioni finanziarie
- proteggere i minori
- proteggere le persone ludopatiche iscritte al "Registro unico delle autoesclusioni" nel gioco online

Vediamo di seguito qual è il ruolo delle autorità di regolamentazione e delle agenzie governative nell'applicazione delle normative e negli strumenti da adottare per l'identificazione e l'adeguata verifica dei giocatori online.



1.

Mercato ed evoluzioni del gioco (gambling)

Secondo un'indagine di aprile 2023 di Bain & Company il mercato del gioco in Italia ha un valore di circa 14 miliardi di euro per scommesse e gaming, che sale a 20 miliardi di euro se includiamo lotterie, casinò e bingo. Un settore che contribuisce in modo significativo all'economia del nostro paese: con oltre 11 miliardi di euro di reddito fiscale il gioco produce l'1% del PIL italiano e offre lavoro a oltre 300.000 persone.

È però il segmento del gioco online ad attirare di più i giocatori del post-pandemia. La stessa ricerca, infatti, evidenzia come, ad oggi, il canale del gioco online rappresenti solo il 30% di questo mercato, ma sia comunque un segmento in crescita, con due giocatori su tre che affermano di aver sperimentato la versione online del loro gioco preferito (originariamente fisico).

La maggior parte di coloro che non l'hanno ancora fatto, invece, dichiara l'intenzione di farlo in oltre la metà dei casi. I dati sono confermati anche dall'Agenzia Giornalistica sul Mercato del Gioco** (AGIMEG) secondo cui nel primo semestre del 2023 sono stati aperti 2,5 milioni di conti gioco online, un numero in rialzo del 6% rispetto al primo semestre dell'anno precedente. Nello stesso periodo di riferimento, il numero di persone che gioca online è aumentato del 17,8%, passando da 10,6 a 12,4 milioni.

* Non rientrano invece tra i destinatari dell'obbligo gli operatori del settore che svolgono esclusivamente attività di gioco del Lotto, lotterie ad estrazione istantanea o differita e concorsi a pronostici.

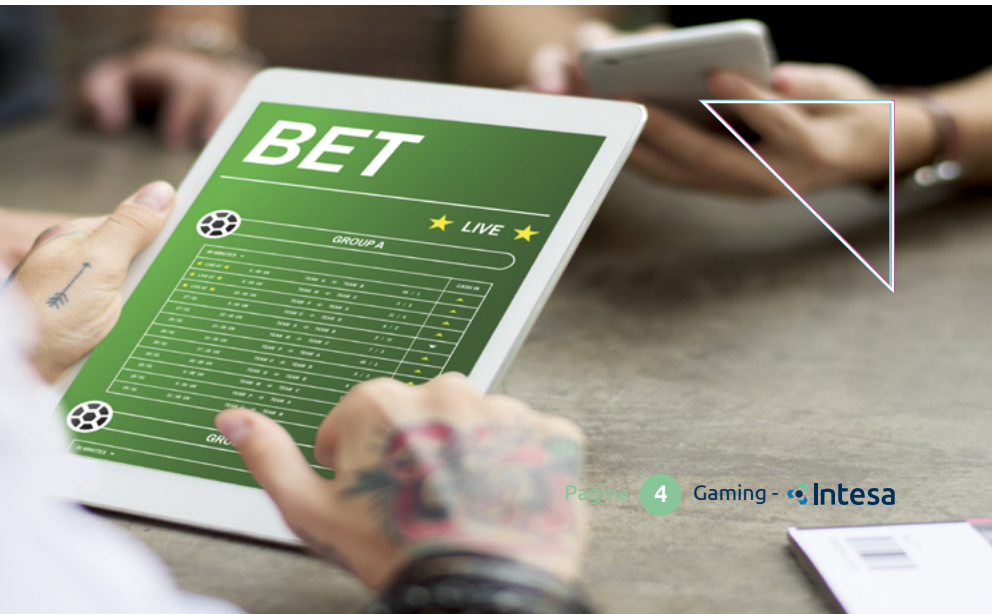
** <https://www.agimeg.it/scommesse-gioco-online-nuovi-conti-gioco-primo-semester-2023/>

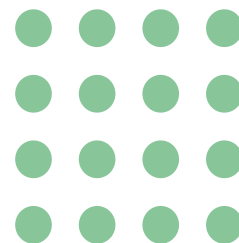
2,5 mln

di conti gioco online nel primo semestre 2023

12,4 mln

di giocatori online nel primo semestre 2023





Come funziona il controllo del gioco online



Il gioco in Italia, sia quello online che quello offline o “fisico” (casinò, slot machine e gratta e vinci) è controllato e regolamentato da svariati organi. Ecco quali:

- **Agenzia delle Dogane e dei Monopoli (ADM)**: il “presidio” dello Stato per la riscossione dei tributi e l'eventuale gestione del contenzioso, gestisce il mercato delle concessioni e degli atti regolamentari.
- **Società Generale d'Informatica S.p.A. (Sogei)**: la società di Information Technology 100% del Ministero dell'Economia e delle Finanze.
- **Anagrafe dei Conti Gioco (ACG)**: ovvero un sistema centralizzato, gestito da Sogei, con tutte le informazioni sui conti di gioco aperti, sui titolari e sui movimenti, operazioni di gioco, nonché le ricariche e i prelievi e il contratto di apertura del conto.

Ogni concessionario di gioco a distanza deve essere autorizzato dall'ADM. Successivamente, il concessionario stesso chiederà ai giocatori di aprire un “conto di gioco” online, con l'obbligo di identificazione entro 30 giorni dall'apertura, fase che solitamente avviene con l'invio dei documenti di identità. Sarà poi l'ACG, grazie al collegamento con l'Anagrafe Tributaria, a verificare i documenti dei giocatori e autorizzare l'accesso al conto di gioco, impedendo l'apertura a soggetti inesistenti, minorenni, deceduti o iscritti al Registro Unico delle Autoesclusioni.

Questo registro, gestito da Sogei, è stato istituito nel 2019 per gestire delle richieste di autoesclusione dal gioco online e combattere la ludopatia. L'autoesclusione può essere inoltrata sia da giocatori titolari di un conto di gioco sia da soggetti che non possiedono nessun conto. Chi la richiede non potrà aprire nuovi conti di gioco né potrà più movimentare i conti già attivi se non per prelevare le somme giacenti.



2.

Normativa e regolamentazione del gioco online

L'ambito del gioco online è incluso tra quelli che hanno l'obbligo di identificare ed effettuare l'adeguata verifica dei clienti. La normativa di riferimento si trova nel Decreto Legislativo n. 231 del 21 novembre 2007, che contiene l'attuazione della direttiva 2005/60/CE sulla prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo, anche conosciuta come normativa AML.

In particolare, si può fare riferimento ai seguenti punti:

- Titolo I, Capo III, art. 14, lettera e), in cui si individuano tra gli "altri soggetti" che devono sottostare all'obbligo di adeguata verifica coloro che offrono "attraverso la rete internet e altre reti telematiche o di telecomunicazione, giochi, scommesse o concorsi pronostici con vincite in denaro, in presenza delle autorizzazioni concesse dal Ministero dell'economia e delle finanze".
- Titolo II, Capo I, Sezione 1, art. 18, in cui si specifica il contenuto dell'adeguata verifica nei seguenti punti: "a) identificare il cliente e verificarne l'identità sulla base di documenti, dati o informazioni ottenuti da una fonte affidabile e indipendente; b) identificare l'eventuale titolare effettivo e verificarne l'identità; c) ottenere informazioni sullo scopo e sulla natura prevista del rapporto continuativo o della prestazione professionale; d) svolgere un controllo costante nel corso del rapporto continuativo o della prestazione professionale".



Gli adempimenti a cui i concessionari di gioco online devono sottostare sono dunque rigidi e complessi, e soprattutto nel caso di piattaforme con molti clienti la raccolta dei documenti e delle informazioni necessarie, se non sistematizzata, può richiedere un oneroso lavoro manuale.

Fortunatamente, il d.l. 231 è stato successivamente perfezionato dal d.l. 90/2017 e dal d.l. 16 luglio 2020, n. 76 "recante misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale": ovvero, il più famoso "Decreto semplificazioni".

Il decreto semplificazioni ha introdotto significative modifiche in merito alla verifica adeguata della clientela. In particolare, è stato abolito l'obbligo di acquisire i dati di un documento di identità del cliente, aprendo la possibilità di considerare l'obbligo di identificazione del cliente come adempiuto tramite l'adozione dei seguenti mezzi digitali e/o procedure: SPID, firma elettronica qualificata, una procedura di identificazione regolamentata e autorizzata dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID), o un'identità digitale con un grado di affidabilità "almeno significativo" (ad esempio, la CIE).

Considerando infine che SPID e CIE sono identità digitali oggi molto diffuse tra la popolazione, ecco perché un processo di identificazione e digital onboarding a distanza può aiutare i concessionari di gioco online ad adempiere alla normativa.



2.1 Il D.L. “Riordino del settore giochi”

Il 25 marzo 2024 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il Decreto legislativo n. 41 con le “disposizioni in materia di riordino del settore dei giochi a partire da quelli a distanza”. Il D.L. introduce nuovi costi di concessione, regole aggiornate per i Punti di Vendita e Ricarica (PVR) - punti fisici autorizzati dai concessionari online per l’apertura e la ricarica dei conti di gioco - e misure per la tutela dei giocatori e il contrasto alla ludopatia.

L’art. 6 del Titolo II stabilisce i “Requisiti, obblighi e responsabilità dei concessionari”, imponendo per l’autorizzazione da parte dell’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli il **“possesso di una capacità tecnico-infrastrutturale non inferiore a quella richiesta dall’Agenzia con il bando di gara, che include requisiti minimi ambientali, sociali, di innovazione tecnologica e di cybersicurezza”** (punto 5c).

Insomma, per i concessionari di giochi l’innovazione non è più un’opzione, ma un requisito imprescindibile.

Concessione punti gioco: ora anche da remoto

L’Agenzia delle Dogane e dei Monopoli consente oggi la gestione digitale della documentazione per aprire o rinnovare un punto gioco. Grazie alla firma elettronica avanzata o qualificata, i legali rappresentanti possono firmare da remoto in modo sicuro e conforme alle norme CAD ed eIDAS. Il processo diventa così più rapido, tracciabile e privo di passaggi manuali.





3.

Come effettuare l'identificazione per il gioco online

Esistono varie soluzioni e processi digitali perfettamente adeguati alla normativa, non solo per l'identificazione a distanza, ma anche per la sottoscrizione e conservazione digitale a norma dei dati e dei documenti. Questi "processi di onboarding del cliente" servono ad entrare in relazione con i nuovi clienti, verificandone l'identità e raccogliendone i dati.



Gaming online e verifica dell'età

La delibera AGCOM 96/25/CONS, attuativa del "Decreto Caivano", impone ai siti di gaming di adottare sistemi di verifica dell'età affidabili. Il processo prevede identificazione tramite SPID, CIE o passaporto elettronico e rilascio di un token anonimo che attesta la maggiore età, garantendo così tutela dei minori e privacy degli adulti.

3.1 Onboarding e identificazione con Intelligenza Artificiale

Uno dei modi accettati dalla normativa per effettuare l'identificazione a distanza dei clienti prevede l'utilizzo dell'AI per verificare che la persona che si sta identificando sia una persona vera (e non un bot) e che il suo volto corrisponda a quello del documento, che naturalmente deve essere valido. Ecco come funziona un processo di onboarding con AI.

1. Caricamento dei documenti.

Nella prima fase del processo di riconoscimento da remoto, il cliente è tenuto a presentare i propri documenti di identità, che vengono quindi sottoposti a un controllo e una validazione. Grazie all'impiego dell'Intelligenza Artificiale, al cliente sarà sufficiente inquadrare il proprio documento di identità utilizzando la fotocamera: la tecnologia di rilevamento dei documenti identifica il documento, estrae un'immagine correttamente allineata e ritagliata, e in modo automatico riconosce la tipologia di documento presentato dal cliente, scartando i documenti non conformi alla procedura (ad esempio, tessere di club sportivi).

2. Estrazione dei dati personali e verifica della validità dei documenti.

I documenti scansionati e ritagliati dalla tecnologia di rilevamento dei documenti vengono sottoposti a scansione mediante la tecnologia OCR (Optical Character Recognition) per l'estrazione dei dati principali, come il nome, il cognome e la data di nascita. Questi dati vengono quindi digitalizzati e inseriti nei campi corrispondenti. Inoltre, lo stesso documento può essere sottoposto a un controllo tramite il sistema di rilevamento delle frodi per individuare eventuali incongruenze.

I dati così ottenuti, accompagnati dal documento di identità, possono essere subito condivisi per procedere alla registrazione del nuovo utente.

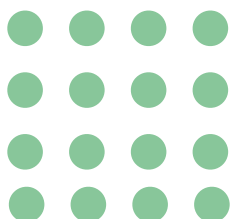


In alcuni casi il processo, se richiesto, può estendersi verso i seguenti ulteriori step:

3. Verifica dell'indirizzo email e del numero di telefono tramite OTP. In questa fase, vengono verificati gli indirizzi email e i numeri di telefono inseriti dal cliente che sta eseguendo la procedura di riconoscimento. Ciò avviene attraverso l'invio di una One Time Password (OTP), ovvero un codice temporaneo, all'indirizzo email e al numero di telefono del cliente.

4. Verifica della "liveness" e confronto delle immagini del volto. Le ultime due fasi costituiscono probabilmente i momenti più cruciali del processo di self onboarding digitale. Durante la verifica della

"liveness," l'intelligenza artificiale si assicura che il soggetto che sta eseguendo la procedura sia una persona reale (e non un terzo che utilizza la foto di qualcun altro o un software automatizzato). A tal fine, all'utente viene richiesto di attivare la webcam e di eseguire semplici azioni in una sequenza casuale, come ad esempio girare lo sguardo a destra o a sinistra. Successivamente, l'algoritmo di confronto del volto (face match) confronta la foto dei documenti caricati con alcuni frame del video, verificando che le due immagini corrispondano per confermare che il soggetto che sta eseguendo la procedura è effettivamente la stessa persona dei documenti caricati.



3.2 Onboarding e identificazione con SPID e CIE

Come si è detto, il Decreto Semplificazioni ha aperto la possibilità, ai soggetti che devono sottostare all'obbligo di adeguata verifica, di poter utilizzare anche le identità digitali SPID e CIE, due identità digitali governative oggi diffuse in modo capillare tra la popolazione. Utilizzando SPID e CIE, per i clienti la fase di identificazione sarà ancora più semplice: infatti non dovranno né caricare i documenti di identità né eseguire la verifica della liveness, e sarà sufficiente un semplice accesso con le credenziali già in loro possesso.

Ma attenzione: solo i service provider accreditati da AgID come Intesa possono integrare l'accesso con SPID e CIE nei loro servizi.

3.3 Conservazione a norma

Oltre all'obbligo di adeguata verifica, i concessionari di gioco online autorizzati devono inoltre conservare i dati relativi ai clienti per un periodo di 10 anni.

Anche in questo caso Intesa può offrire un servizio apposito, ovvero la conservazione a norma dei documenti elettronici, un processo fondamentale che garantisce l'autenticità, l'integrità, l'affidabilità, la leggibilità e la reperibilità dei documenti informatici grazie al quale qualunque documento può essere conservato in osservanza alle direttive AgID espresse nel Codice dell'Amministrazione Digitale. La soluzione, inoltre, garantisce protezione, sicurezza e validità probatoria dei documenti nel tempo.

3.4 Efficienza e sicurezza nella firma dei contratti di concessione

Nei punti fisici di gioco, la gestione della documentazione contrattuale è fondamentale per ottenere e rinnovare le concessioni. Una soluzione di firma digitale può agevolare l'identificazione sicura del legale rappresentante e la firma elettronica dei contratti, garantendo conformità normativa e riducendo la complessità burocratica. Grazie a questo sistema, le agenzie di scommesse possono gestire con efficienza gli aggiornamenti contrattuali periodici, assicurando un processo trasparente, sicuro e affidabile.

Cosa può fare Intesa per te



Intesa, a Kyndryl Company è un Digital Solution Provider nell'ambito della digitalizzazione dei processi aziendali e dei servizi fiduciari e una Certified B Corp. Da oltre 35 anni offriamo soluzioni modulari e adattabili alle esigenze di ogni mercato su scala globale. I nostri servizi rispettano i requisiti della normativa digitale e assicurano stabilità e sicurezza tecnologica, tenendo in considerazione la sostenibilità del business.

In qualità di service provider certificato AgID, conservatori qualificati e eIDAS Trust Service Provider, possiamo offrire soluzioni digitali di identificazione, firma elettronica e conservazione a norma nel pieno rispetto della normativa e garantendo un elevato standard di sicurezza. Inoltre, adattiamo le nostre soluzioni alle esigenze di ogni mercato, progettando solo ciò di cui hai bisogno attraverso metodologie innovative per la progettazione dei servizi: design thinking e service design.





Conclusioni

Implementare processi rigorosi e trasparenti per l'identificazione dei clienti, oltre a essere un obbligo normativo, è fondamentale per garantire l'integrità e la sicurezza del settore del gioco online, ma anche per assicurare una customer experience semplice, veloce e all'altezza delle aspettative dei clienti digitali.

Inoltre, un'adeguata verifica anche digitale può rafforzare la fiducia del pubblico nel settore, che deve necessariamente tenere in considerazione alcuni aspetti etici, divenendo quindi una tappa cruciale per garantire un ambiente di gioco equo, sicuro e responsabile, fondamentale per il futuro sostenibile dell'industria del gioco online e per il benessere di tutti gli attori coinvolti, soprattutto dei clienti.

Intesa, a Kyndryl Company

Intesa, a Kyndryl Company è un Digital Solution Provider nell'ambito della digitalizzazione dei processi aziendali e dei servizi fiduciari e una società Benefit.

Da oltre 35 anni offriamo soluzioni modulari e adattabili alle esigenze di ogni mercato su scala globale. I nostri servizi rispettano i requisiti della normativa digitale e assicurano stabilità e sicurezza tecnologica, tenendo in considerazione la sostenibilità del business.

TORINO | MILANO | ROMA

Intesa.it



 **Intesa**