

## POLITICA PER LA QUALITÀ DI E-PLAY24 ITA LTD

E-Play24, in qualità di concessionario autorizzato al gioco a distanza sul territorio italiano, si impegna a garantire la conformità alle prescrizioni legislative applicabili e a quelle volontarie, al fine di fornire ai propri clienti un'esperienza di gioco di alta qualità, sicura e responsabile.

Per raggiungere questo obiettivo, E-Play24 ha ritenuto opportuna l'adozione, l'implementazione e il mantenimento di un Sistema di Gestione della Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

### I nostri valori fondamentali:

- **Integrità:** agire con onestà, trasparenza e responsabilità nei confronti di clienti, partner e dipendenti.
- **Innovazione:** essere sempre all'avanguardia nell'offerta di prodotti e servizi di gioco innovativi e di alta qualità.
- **Eccellenza:** offrire un'esperienza che garantisca la massima qualità in ogni aspetto del nostro servizio.
- **Passione:** lavorare con dedizione ed entusiasmo per offrire un'esperienza di gioco sempre migliore ai clienti.

### Il nostro impegno per la qualità si traduce nei seguenti principi:

- **Soddisfazione del cliente:** ci impegniamo a comprendere e soddisfare le esigenze dei nostri clienti, garantendo un'esperienza di gioco sicura, trasparente e responsabile.
- **Conformità normativa:** consapevoli del ruolo che svolgiamo in qualità di Concessionario di Stato, operiamo costantemente nel rispetto delle prescrizioni e delle regole dettate dalla normativa di settore.
- **Gioco responsabile:** promuoviamo il gioco responsabile adottando misure proattive per prevenire la dipendenza dal gioco e promuovere comportamenti di gioco consapevoli.
- **Miglioramento continuo:** siamo costantemente impegnati a migliorare i nostri servizi e i nostri processi, per offrire ai nostri clienti un'esperienza di gioco sempre migliore.

### I nostri punti di forza:

- **Trend di crescita costante:** E-Play24 ha dimostrato di essere snella e flessibile per poter rispondere velocemente alle esigenze degli operatori di settore e alla clientela, assicurandosi una crescita costante e consolidata.
- **Esperienza e competenza:** il nostro team è composto da professionisti esperti nel settore, con una profonda conoscenza delle normative e delle tecnologie più avanzate.
- **Innovazione tecnologica:** attraverso una costante ricerca e con adeguati investimenti, garantiamo strumenti e soluzioni ad alto contenuto tecnologico ed innovativo, al fine di garantire servizi di elevata qualità e sicurezza.

### Per E-Play24 è prioritario assicurare:

#### 1. Orientamento al Cliente:

- ✓ Comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative dei nostri clienti, offrendo un'esperienza di gioco online di alta qualità, sicura e responsabile.
- ✓ Operare costantemente in ottemperanza a quanto previsto dall'atto di convenzione, garantendo la conformità del servizio offerto.
- ✓ Promuovere la trasparenza e la chiarezza nelle comunicazioni con i clienti.
- ✓ Rispondere tempestivamente e in modo efficace alle richieste e ai reclami dei clienti.

## 2. Miglioramento Continuo:

- ✓ Identificare e gestire i rischi e le opportunità che possono influenzare la qualità dei nostri servizi.
- ✓ Monitorare e migliorare continuamente i nostri processi e le nostre prestazioni, al fine di garantire la massima qualità e affidabilità dell'offerta di gioco.
- ✓ Promuovere l'innovazione e l'adozione di soluzioni tecnologiche sempre più all'avanguardia per migliorare l'esperienza di gioco dei clienti.

## 3. Conformità e Sicurezza:

- ✓ Rispettare tutte le normative applicabili in materia di gioco, sicurezza e protezione dei dati.
- ✓ Garantire un ambiente di gioco sicuro e protetto per i clienti.
- ✓ Adottare misure preventive per mitigare i rischi di dipendenza dal gioco e di gioco d'azzardo problematico.

## 4. Responsabilità Sociale:

- ✓ Promuovere un ambiente di lavoro sicuro e rispettoso per i dipendenti.
- ✓ Adottare pratiche sostenibili e responsabili nei confronti dell'ambiente.
- ✓ Sostenere iniziative sociali e culturali che promuovono il gioco responsabile.

## 5. Coinvolgimento del Personale:

- ✓ Promuovere la formazione e lo sviluppo professionale dei dipendenti.
- ✓ Sviluppare una cultura orientata alla Qualità e coinvolgere i dipendenti nella definizione e nell'attuazione degli obiettivi.
- ✓ Creare un ambiente di lavoro positivo e collaborativo, mantenendo un elevato livello di motivazione, responsabilizzazione e coinvolgimento che favorisca l'innovazione e il miglioramento continuo.

La politica per la qualità di E-Play24 è comunicata a tutti i dipendenti, ai clienti e alle altre parti interessate ed è sempre disponibile sul sito web di E-Play24. La politica per la qualità di E-Play24 è rivista periodicamente per garantire che sia sempre aggiornata e pertinente.

2 luglio 2024

CEO di E-Play24 ITA LTD

Antonio Tressanti

