

1. Objetivo

Em atendimento ao previsto no art. 12, inciso III da Portaria SPA/MF Nº 827, de 21 de maio de 2024, a Hilgardo Gaming Ltda. institui e descreve seu estruturado sistema de atendimento aos apostadores, sediado no Brasil, com objetivo de fornecer um suporte abrangente, eficiente e acessível para os apostadores, considerando as normas e regulamentos vigentes.

Para a Hilgardo Gaming, o relacionamento com o cliente está diretamente ligado ao seu propósito e seus valores. Orientados por esse compromisso, foi instituída a política de atendimento aos apostadores, cujo objetivo é estabelecer os princípios e diretrizes que devem ser seguidos pela Hilgardo Gaming no que se refere ao relacionamento com os clientes durante as fases de atendimento.

Diante disso, a presente política dissemina os valores da Hilgardo Gaming de forma a instituir a cultura organizacional pautada no relacionamento cooperativo e equilibrado com clientes e usuários, buscando garantir a satisfação e assegurando a adequação dos produtos ou serviços ao perfil individual com legitimidade e concordância.

2. Abrangência

Esta política aplica-se a todos os usuários da plataforma e aplicativos sob o controle da Hilgardo (titulares).

3. Definições

O relacionamento com o cliente é a forma pelo qual a Hilgardo Gaming estrutura seus processos e fortalece a relação entre as partes, visando garantir um atendimento justo, igualitário, transparente e que vai além da cordialidade, simpatia, ou presteza nas informações. Um dos fatores imprescindíveis neste contexto é a confiança do cliente não apenas nos serviços ou produtos, mas também nos profissionais e, principalmente, na Instituição.

4. Regras Gerais

4.1 Ética, responsabilidade e transparência nas relações

As diretrizes desta Política permeiam todas as fases de relacionamento com o cliente e deverão ser observadas pelos colaboradores da Hilgardo Gaming.

As relações da Hilgardo Gaming com seus clientes, usuários e parceiros comerciais/institucionais são orientadas pelos princípios da ética, integridade, diligência e responsabilidade, propiciando a convergência de interesses e zelando pela credibilidade da instituição e transparência de seus processos.

4.2 Perfil de Clientes

A Hilgardo Gaming concebe e elabora produtos e serviços pautados no perfil dos clientes que compõem o público-alvo, considerando suas características e complexidades no segmento de apostas esportivas e jogos on-line em conformidade com as regras e requerimentos da nova regulamentação do segmento no Brasil.

4.3 Estrutura de Atendimento

O sistema de atendimento a apostadores visa proporcionar um suporte eficaz e acessível a todos os usuários, garantindo um canal de comunicação direto para: resolver reclamações; esclarecer dúvidas e auxiliar nos problemas técnicos.

A equipe de atendimento da Hilgardo será composta por profissionais treinados, fluentes em língua portuguesa, com conhecimento sobre a legislação e demais regulamentos sobre loteria de apostas de quota fixa e as respectivas operações da plataforma. A formação contínua será uma prioridade para garantir que a equipe esteja sempre atualizada sobre novos produtos e alterações nas políticas. Nosso sistema de atendimento aos apostadores foi projetado para atender plenamente aos requisitos da Portaria SPA/MF nº 827/2024.

A estrutura de atendimento está dividida em canais de atendimento sendo: Canais eletrônicos e canal telefônico gratuito para todos os clientes no território nacional.

Os canais de atendimento funcionarão 24 horas por dia, 7 dias por semana, fornecendo assistência direta aos apostadores em seu idioma nativo, garantindo que os apostadores tenham suporte a qualquer momento, inclusive em finais de semana e feriados.

4.3.1 Canal Eletrônico

Compreende todos os meios de atendimento através de uma interface digital com uma interação humana ou por inteligência artificial. Com a finalidade de nos aproximarmos cada vez mais de nossos clientes e estarmos presente para eles quando e onde eles estiverem, neste canal usamos as principais ferramentas disponíveis no mercado:

Bate-papo/Chat Online: disponível no site oficial da plataforma de apostas. Através do chat o cliente pode conversar com um atendente virtual ou humano, sobre qualquer dúvida, reclamação, sugestão, elogio, etc, em relação sua aposta.
<https://www.a247.bet.br/suporte>

E-mail: Um endereço dedicado para envio de dúvidas e reclamações, sendo indicado o tempo de resposta da solução, com prazo garantido de resposta de até 7 dias corridos, conforme previsto no art 13 do decreto 11.034/2022 e legislação brasileira aplicável. suporte@a247.bet.br

Formulário de Contato: Uma seção na plataforma onde os apostadores podem preencher um formulário para registrar suas questões de forma estruturada.

Reclame Aqui: prezamos pela qualidade em nossos produtos e serviços, portanto também estamos presentes para atendimento das demandas originadas por este canal.

Consumidor.gov: estaremos cadastrados neste canal de serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos.

4.3.2 Canal Telefônico

Compreende o atendimento por meio de ligação telefônica.

Central de Atendimento: Um número gratuito disponível para todo o território nacional, onde os apostadores podem entrar em contato para resolver suas questões.

Telefone: **0800-255-6900**

4.3.3 Outros Canais

Compreende o atendimento prestado por outros meios disponíveis ou instâncias diferenciadas.

Ouvidoria: O canal presta atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não ficaram satisfeitos com a resposta que o canal primário apresentou ou desejam uma reanálise da sua demanda. Atende por meio de Formulários, canais eletrônicos e telefônico exclusivos.

Telefone: **0800-550-4444**

PROCON Formal: atendimento a solução de demandas ou esclarecimentos formais aos órgãos de PROCON a nível Brasil. Atendimento centralizado na página da empresa no site: www.consumidor.gov.br

4.4 Concepção de Produtos

A concepção de novos produtos, subprodutos ou melhorias passa por um processo que permeia e envolve diversas áreas ao longo do seu desenvolvimento, desde a criação até sua aprovação. São diversos os procedimentos que devem ser seguidos pelas áreas e esse processo possibilita um mapeamento e uma ampla análise de impactos e cenários, principalmente nos aspectos relacionados ao atendimento do cliente.

4.5 Treinamento

- São disponibilizados treinamentos contínuos a todos os canais de atendimento ao cliente. Esses treinamentos são obrigatórios, com avaliação de aprendizado ao final de cada módulo e devem ser cursados por toda cadeia hierárquica envolvida direta ou indiretamente no atendimento ao cliente.
- Treinamentos abrangendo todos os produtos (conceito e características dos produtos, público-alvo, etc.);
- Treinamentos relacionados aos processos de atendimento ao cliente no que tange às suas necessidades de suporte a dúvidas e esclarecimentos;
- Treinamentos relacionados aos sistemas utilizados pela Hilgardo;
- Treinamentos que buscam disseminar a Cultura de Experiência do Cliente, e a Política de Relacionamento com o Cliente;
- Treinamentos voltados a internalização do Código de Ética e Conduta, nos âmbitos da legislação vigente.

4.5.1 Reciclagem

Os colaboradores identificados com baixa performance, são incluídos em ciclos periódicos de treinamentos presenciais ou online, cujo foco está em processos e atendimento ao cliente para melhoria do desempenho e obtenção de melhores resultados.

4.5.2 Instrutores

Os instrutores possuem a atividade de formar os novos colaboradores da área de atendimento ao cliente, bem como capacitar frequentemente os colaboradores que estão com performance abaixo do esperado de acordo com os indicadores individuais.

Eles atuam também em todas as validações de novos produtos (pilotos), processos, atualizações de sistemas utilizados pela área de atendimento ao cliente, programas de alta performance e treinamentos específicos conforme a necessidade.

4.6 Mecanismos de Controle e Reporte

A avaliação de qualidade consiste no processo pelo qual ocorre o monitoramento do atendimento prestado através dos diversos canais e visa garantir assertividade e aderência aos princípios e procedimentos da Hilgardo, garantindo dessa forma a satisfação plena do cliente e a geração de insumos para gestão, acompanhamento e melhoria contínua.

4.6.1 Área de Qualidade

Para avaliação da qualidade do atendimento existem diversos indicadores que qualificam desde a disponibilidade do canal até os aspectos qualitativos e quantitativos do atendimento, suportando a gestão na tomada de decisão.

Os requisitos de avaliação estão descritos nas Normas de Atendimento ao Cliente. Os indicadores de monitoramento são reportados periodicamente à Diretoria Executiva, pela gerência da Central de Atendimento ao cliente.

4.6.2 Pontos de Experiência

O acompanhamento dos pontos de experiência é realizado através de indicadores de desempenho de qualidade no atendimento, cujo reporte é realizado diariamente, ficando esse material disponível para consulta a qualquer momento para toda equipe de gestão. Mensalmente esses indicadores são reportados pela Gerência de Atendimento ao Cliente à Diretoria.

A avaliação da qualidade de atendimento é realizada diariamente pelo Analista de qualidade que diariamente realizada, por amostragem, atendimento realizados pelos canais eletrônicos e telefônico).

4.6.3 Pesquisa de Satisfação

O acompanhamento do nível de satisfação dos clientes é medido através de pesquisas de relacionamento em diversos momentos do ciclo de vida. As informações coletadas são de extrema importância para que possamos adequar nossos produtos e serviços as necessidades dos clientes.

Realizamos a pesquisa transacional CSAT (Customer Satisfaction Score) em interações recentes como por exemplo nos atendimentos via central e chat, onde é possível identificar com clareza a experiência na jornada em específico.

A outra e mais tradicional pesquisa é a relacional de NPS (Net Promoter Score), que determina em uma escala de 0 a 10, o quanto os clientes recomendariam a Hilgardo para um amigo. Com isso, conseguimos ter uma visão macro da satisfação e relação do cliente com nossa empresa, e como estamos em comparação ao mercado.

As pesquisas são realizadas através dos canais de atendimento eletrônico e telefônico ao final do atendimento. Os resultados são acompanhados diariamente e classificados por motivo e grau de criticidade pela Gerencia do setor.

4.7 Disposições Finais

Em consonância com o Código de Ética e Conduta, a Hilgardo Gaming busca manter um relacionamento transparente e ético com os seus clientes. Cabe aos Colaboradores e

Parceiros, no exercício de suas funções, realizar atendimento atrelado aos valores institucionais e legislação vigente.

A Hilgardo Gaming zela pela confidencialidade das informações de seus clientes e promove junto aos canais de relacionamento que disponibiliza, a construção de uma relação de confiança, buscando constantemente a excelência na prestação dos serviços.

5. Papéis e Responsabilidades

a) Conselho de Administração

- Aprovar a Política de Atendimento ao Cliente, com periodicidade mínima anual, e zelar pelo seu devido cumprimento.
- Garantir que as medidas corretivas sejam tomadas quando identificado falhas relativas ao atendimento ao cliente, além de prover os meios necessários para que as áreas de atendimento ao cliente possam exercer suas atividades adequadamente.

b) Diretor Responsável pelo Atendimento ao Cliente e Ouvidoria

- Garantir o cumprimento das diretrizes desta Política;
- Zelar pelo aprimoramento do relacionamento entre o Hilgardo e seus clientes;
- Acompanhar os indicadores gerados pelas áreas, analisando a qualidade dos atendimentos prestados e reportando-as a alta administração quando necessário.

c) Área de Produtos

- Comunicar e prover os subsídios necessários para que os canais de atendimento possam atender os clientes em relação aos produtos, serviços e processos da Hilgardo.

d) Área de Clientes (CRM)

- Cumprir e assegurar o cumprimento das diretrizes desta Política pelos Colaboradores da Hilgardo.
- Prover Canais de Atendimento ao Cliente que sejam aderentes ao perfil dos clientes da Hilgardo, considerando suas características e complexidade e zelando pela clareza e precisão nas informações prestadas em todas as fases de relacionamento com clientes;

- Analisar periodicamente os indicadores referente as demandas e satisfação dos clientes e, se necessário, encaminhar sugestões de melhorias às áreas;
- Prover e/ou fomentar treinamentos periódicos de atualização em relação aos produtos e serviços ofertados pela Hilgardo, às áreas que possuem relacionamento direto com clientes.
- Assegurar a revisão periódica da modelagem de perfis potencialmente vulneráveis, considerando toda a base de clientes e fatores comportamentais e/ou transacionais, reportando as alterações no Comitê de Clientes.
- Realizar a gestão de experiência do cliente, garantindo o contato periódico através de pesquisas de satisfação (NPS e CSAT).

e) Ouvidoria

- Receber, registrar, analisar, instruir e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços protocoladas através dos Canais de Atendimento, de forma a mediar conflitos e assegurar o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de seus clientes, correspondentes, prestadores de serviços e fornecedores;
- Gerar e apresentar mensalmente ao Comitê de Produtos e Clientes relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela área, objetivando discutir, acompanhar e prover melhorias nos produtos e processos que porventura apresentarem critérios ou procedimentos que estão em desacordo com os propósitos da Hilgardo para com seus clientes.

f) Canais de Relacionamento com os Clientes (Canais eletronicos e telefonico)

- Desempenhar suas atividades conforme diretrizes descritas nesta política;
- Realizar atendimento a todos os clientes de forma particular, padronizada e qualificada, em conformidade com os roteiros operacionais pré-definidos;
- Transmitir informações claras, precisas e corretas, utilizando linguagem adequada ao perfil de nossos clientes;
- Tratar de forma imediata e efetiva as solicitações, sugestões e reclamações recebidas, garantindo a tratativa e o retorno dentro do prazo pré-determinado e informado ao cliente durante o contato;
- Avaliar periodicamente a qualidade dos atendimentos através de ferramenta específica, gerando demandas de treinamento e desenvolvimento quando necessário;
- Monitorar periodicamente os indicadores de atendimento, através de relatórios específicos e com envio pré-determinado, aplicando as correções necessárias.

- Promover através da equipe de Qualidade & Treinamento, a capacitação contínua dos colaboradores para temas voltados à proteção e direitos dos consumidores potencialmente vulneráveis, bem como à abordagem adequada a esse público, garantindo o tratamento justo, equitativo e não discriminatório.

g) Auditoria Interna

- Fiscalizar o cumprimento das diretrizes previstas na presente Política, emitindo relatório específico detalhando as inconformidades apuradas no decorrer do trabalho.

h) Marketing

- Redigir e enviar para a mídia informações confiáveis e contextualizadas sobre os produtos e serviços disponibilizados pela Hilgardo a seus clientes e ao público em geral;
- Fomentar oportunidade de negócios prezando pela conduta ética nas relações com o público em geral, a fim de melhorar e desenvolver os negócios da Instituição, gerando valor compartilhado;
- Zelar pela clareza e transparência das comunicações sobretudo daquelas que visam esclarecer e orientar o cliente para as melhores condições, produtos e serviços adequados às suas reais necessidades, gerando relações perenes e alinhadas aos valores da Hilgardo.

i) Recuperação de Clientes

- Realizar as ações de recuperação de clientes de acordo com as estratégias definidas pela Hilgardo, respeitando o Código de ética e Conduta.

j) Data Science

- Revisar periodicamente a modelagem de perfis potencialmente vulneráveis, considerando toda a base de clientes e fatores comportamentais e/ou transacionais, reportando as alterações no Comitê de Clientes.

6. Exceções e Penalidades

A violação desta Política estará sujeita à penalidades e sanções.

