

- **Jogo Responsável e Prevenção de Transtornos Patológicos do Jogo**
- **1. Objetivo**
- Por meio da presente Política de Jogo Responsável, são apresentados os procedimentos adotados pela Sociedade para tratar dos desafios associados ao jogo responsável, o que inclui, mas não se limita à prevenção e mitigação do vício do jogo e ao acesso de crianças e adolescentes ao jogo. Ao implementar estes procedimentos, a Sociedade pretende tratar as questões relacionadas ao jogo responsável, nos termos da Legislação Aplicável. A Sociedade também esclarece por meio desta Política de Jogo Responsável, o funcionamento da sua plataforma e de seu sistema de apostas, para fins de implementação do jogo responsável.
- **2. Abrangência**
- As disposições da Política de Jogo Responsável são aplicáveis à Sociedade, enquanto agente operadora de apostas constituída nos termos da Legislação Aplicável; a todos os seus administradores; profissionais; parceiros; usuários; e quaisquer terceiros que venham a se relacionar, direta ou indiretamente, com a Sociedade e acessar a plataforma e o sistema de apostas.

Administradores, profissionais, parceiros e usuários deverão: (I) expressar sua ciência com relação às disposições desta Política de Jogo Responsável; (II) assumir o compromisso de cumprir com todas as determinações e diretrizes previstas quanto ao tema; (III) participar de treinamentos e orientações a respeito do Jogo Responsável e temas relacionados, conforme aplicável; e (IV) apoiar no monitoramento de comportamentos, atividades e movimentações que poderão ser identificadas como sinais de dependência e/ou de transtornos do jogo patológico de usuários.

- **3. Definições**
- **Administradores:** significam os ocupantes dos cargos de direção ou equivalentes e os membros do conselho de administração da Sociedade, se houver.
CONAR: significa o Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária.
CPF: significa o Cadastro de Pessoas Físicas, que é um banco de dados gerenciado pela RFB, que armazena informações cadastrais de pessoas físicas brasileiras e estrangeiras, residentes e não residentes no Brasil.
Jogo Responsável: significa o conjunto de regras, práticas e atividades voltadas, no contexto da modalidade lotérica aposta de quota fixa, à garantia da: a) exploração econômica, promoção e publicidade saudável e socialmente responsável desta modalidade; e b) prevenção e mitigação de malefícios individuais ou coletivos decorrentes da atividade, o que inclui (1) consequências negativas à saúde mental do Usuário em virtude de dependência, compulsão, mania ou qualquer transtorno associado ao jogo ou apostas, tais como o jogo patológico ou abusivo; (2) consequências negativas à saúde física do Usuário; (3) violações de direitos do consumidor, especialmente associados a problemas financeiros, de endividamento e de superendividamento; e (4) problemas sociais.
KYC: significa os procedimentos de Conheça Seu Cliente - Know Your Client (KYC).
Legislação Aplicável: significam todas as disposições aplicáveis de todas (a)

constituições, tratados, estatutos, leis, códigos, regras, regulamentos, portarias e ordens de qualquer autoridade governamental e (b) ordens, mandados, direitos, privilégios, qualificações, franquias, decisões, aprovações, autorizações, liminares, sentenças, diretivas, laudos, determinações e decretos ou acordos com qualquer autoridade governamental da República Federativa do Brasil, o que inclui, mas não se limita, à Legislação de Referência.

MF: significa o Ministério da Fazenda.

Pessoas Proibidas de Apostar: significam as pessoas indicadas no Art. 8 da Portaria n. 1.231/2024, quais sejam: I - menor de dezoito anos de idade; II - proprietário, administrador, diretor, pessoa com influência significativa, gerente ou funcionário da Sociedade; III - agente público com atribuições diretamente relacionadas à regulação, ao controle e à fiscalização da atividade no âmbito do ente federativo em cujo quadro de pessoal exerça suas competências; IV - pessoa que tenha ou possa ter acesso aos sistemas informatizados de loteria de apostas de quota fixa; V - pessoa que tenha ou possa ter qualquer influência no resultado de evento real de temática esportiva objeto de loteria de apostas de quota fixa, incluídos: a) pessoa que exerça cargo de dirigente desportivo, técnico desportivo, treinador e integrante de comissão técnica; b) árbitro de modalidade desportiva, assistente de árbitro de modalidade desportiva, ou equivalente, empresário desportivo, agente ou procurador de atletas e de técnicos, técnico ou membro de comissão técnica; c) membro de órgão de administração ou de fiscalização de entidade de administração de organizadora de competição ou de prova desportiva; e d) atleta participante de competições organizadas pelas entidades integrantes do Sistema Nacional do Esporte; VI - pessoa diagnosticada com ludopatia por laudo de profissional de saúde mental habilitado; e VII - pessoas impedidas de apostar por decisão administrativa ou judicial específica, quando formalmente notificado.

Plataforma: significa o canal eletrônico da Sociedade integrado ao sistema de apostas utilizado para ofertar as apostas esportivas e os jogos on-line aos apostadores.

Política de Jogo Responsável: significa a presente política.

Profissionais e Parceiros: significam os empregados, estagiários, parceiros, fornecedores e prestadores de serviços terceirizados que mantenham ou venham a manter vínculo com a Sociedade.

RFB: significa a Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil

Sistema de Apostas: significa o sistema informatizado gerido e disponibilizado pelos operadores aos apostadores que possibilita o cadastro dos Usuários, o gerenciamento de suas carteiras virtuais e outras funcionalidades necessárias para gerenciamento, operação e comercialização das apostas de quota-fixa.

Sociedade: significa empresa Hilgardo Gaming.

SPA: significa a Secretaria de Prêmios e Apostas.

Usuário(s): significam os apostadores (pessoas naturais que realizam as apostas) e usuários (pessoas naturais cadastradas na Plataforma, independentemente de ter efetuado a aposta) da Plataforma.

- **4. Regras Gerais**
- **4.1 Governança**

As seguintes áreas da Sociedade desempenharão papéis específicos para fins de jogo

responsável, sem prejuízo da atuação dos administradores da Sociedade, seus profissionais, parceiros e pelas demais áreas e departamentos da Sociedade:

- a. Área de Integridade e Compliance;
- b. Área de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria;
- c. Área dedicada ao Jogo Responsável;
- d. Área de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas

4.2 Compromissos e Deveres Relacionados ao Jogo Responsável

Com o objetivo de prevenir a dependência e transtornos do jogo patológico e atuar de forma a proibir apostas por crianças e adolescentes, a Sociedade compromete-se a atuar com diligência não apenas na estruturação de seu Sistema de Apostas, mas também em toda ação de publicidade, propaganda e marketing, em canais físicos ou eletrônicos.

- A Sociedade não realizará parcerias, convênios, contratos ou qualquer outra forma de arranjo ou ajuste negocial para viabilizar ou facilitar o acesso a crédito pelo usuário para fins de apostas.
- A Sociedade também impedirá o cadastro em sua plataforma e sistema de apostas das pessoas proibidas de apostar, como indicado na Legislação Aplicável.
- Avaliar a possibilidade de obtenção de certificação sobre jogo responsável, emitida por entidade que ofereça procedimentos de certificação sobre o tema.

4.3 Informações disponíveis na Plataforma e no Sistema de Apostas, conforme aplicável

A Plataforma e o Sistema de Apostas da Sociedade, conforme aplicável, apresentam as seguintes informações e orientações para o Usuário:

- a. **No momento do cadastro do Usuário na Plataforma:** a respeito dos riscos de dependência, de transtornos do jogo patológico e de perda dos valores das apostas;
- b. **A cada acesso do Usuário ao Sistema de Apostas:** a respeito dos riscos de dependência, de transtornos do jogo patológico e de perda dos valores das apostas;
- c. Quanto ao retorno teórico ao Usuário de cada jogo on-line disponibilizado no Sistema de Apostas;
- d. Sobre sinais de alerta para autovigilância quanto ao risco de dependência e de transtornos do jogo patológico.
- **Painel de informações.** Deverá ser assegurado ao usuário acesso a um painel de informações de caráter permanente e de fácil acesso, contendo, pelo menos, as seguintes informações: (I) dados da conta gráfica; (II) tempo de uso do Sistema de Apostas; (III) número de apostas; (IV) valor total das apostas apostado; (V) as perdas financeiras incorridas; e (VI) o saldo financeiro disponível.

4.4 Ferramentas de gestão de jogos: limites e autoexclusão

A Plataforma e o Sistema de Apostas da Sociedade, conforme aplicável, apresentam as seguintes possibilidades e ferramentas de gestão de jogos para o usuário:

- a. **Limites de perda:** definição de limites de perdas personalizados (por tempo transcorrido, perda financeira, valor total depositado ou quantidade de apostas), com a

possibilidade de vincular tais limites a períodos diário, semanal, mensal ou outros períodos;

b. **Alertas e bloqueios de uso:** opção pela programação, no Sistema de Apostas, de alertas ou de bloqueios de uso, conforme o tempo transcorrido na sessão do Usuário;

c. **Pausa:** estabelecimento de tempos de pausa, durante os quais o Usuário poderá ter acesso, mas não poderá apostar em sua conta; e

d. **Autoexclusão:** a opção de autoexclusão, por prazo determinado ou de forma definitiva, em que o apostador terá sua conta encerrada, só podendo voltar a registrar-se após finalizado o período definido.

Direitos dos Usuários: É assegurado o direito do usuário de optar livremente entre as possibilidades de alertas, de limites prudenciais, de períodos de pausa e de autoexclusão. A Sociedade, no entanto, para cumprir suas obrigações quanto ao jogo responsável fará sugestões aos usuários de acordo com seus respectivos perfis, independentemente de solicitação, quanto à adoção de limites prudenciais associados a alertas ou bloqueios, a realização de autoteste ou a adoção de mecanismo de autoexclusão.

Aumento de limites ou suspensão de períodos de pausa pelo Usuário: Apesar das recomendações e sugestões feitas pela Sociedade, o usuário poderá solicitar aumento nos limites recomendados e/ou suspensão das pausas inicialmente definidas no sistema de apostas. Nestes casos, será feita uma avaliação do usuário de acordo com os critérios de jogo responsável previstos na presente Política de Jogo Responsável. Caso não sejam identificados sinais de transtorno do jogo patológico e/ou de outros problemas associados aos jogos, serão implementados os pedidos de aumento de limites ou suspensão de períodos de pausa formulados pelo usuário. A Sociedade terá, pelo menos, 24h (vinte e quatro horas) para avaliação.

Exercício da autoexclusão: A opção de autoexclusão permitirá a autoexclusão definitiva do usuário ou por um prazo determinado de até 30 [trinta---], que poderá ser prorrogado por uma única vez.

Para que o usuário volte a ter acesso à plataforma e ao sistema de apostas após a autoexclusão, o usuário deverá realizar novo cadastro, sujeitando-se aos procedimentos implementados pela Sociedade para tal finalidade e que serão divulgados na seção específica de “Jogo Responsável” na plataforma. O pedido de novo cadastro poderá ser feito pelo usuário após, pelo menos, 24 horas/dias contados do término do período de pedido de autoexclusão ou do término da prorrogação do período da autoexclusão (o que ocorrer por último) feito pelo Usuário.

Quando do pedido de autoexclusão, o Usuário não receberá mais receber qualquer material publicitário da Sociedade.

Alertas de tempo e atividade de Usuário. Independentemente da adoção de limites

pelo usuário e das informações disponíveis no painel de informações, o sistema de apostas terá alertas de tempo de atividade de usuário a cada 180 minutos, em formato de pop-up, indicando: (I) dados da conta gráfica; (II) tempo de uso do sistema de apostas; (III) número de apostas; (IV) valor total apostado (V) as perdas financeiras incorridas; e (VI) o saldo financeiro disponível.

4.5 Seção de Jogo Responsável no Sistema de Apostas

- A plataforma e o sistema de apostas da Sociedade, conforme aplicável, apresentam as seguintes possibilidades e ferramentas de gestão de jogos para o usuário:
- A Sociedade implementou procedimentos para acompanhar o comportamento de usuários quanto ao risco de dependência e de transtornos do jogo patológico, para fins de identificação de padrões de jogo potencialmente problemáticos ou patológicos. Dependendo dos sinais mapeados, caso indiquem risco alto de dependência e de transtornos do jogo patológico, a Sociedade poderá suspender o acesso de um usuário ao sistema de apostas, como medida para assegurar o jogo responsável.
- Como parte das ações implementadas pela Sociedade para cumprir com suas obrigações previstas na Legislação Aplicável, o sistema de apostas apresentará uma seção específica voltada para o jogo responsável, que deverá ser apresentada ao Usuário de forma clara e acessível.
- Na seção de Jogo Responsável, o usuário terá acesso a:
 - a. Orientações a respeito de como apostar de forma responsável;
 - b. Informações sobre os riscos associados às apostas, incômodos / decepções trazidos pelas perdas financeiras, o que poderão incluir a dependência, transtornos do jogo patológico e outros problemas associados aos jogos;
 - c. Questionário para autoavaliação do usuário, com perguntas a respeito dos riscos associados às apostas, como dependência e transtornos do jogo patológico, nos termos do **Anexo A**;
 - d. Indicação de sinais de alerta para a autovigilância do usuário quanto ao risco de dependência e de transtornos do jogo patológico;
 - e. Instruções claras para o acesso pelo usuário a mecanismos preventivos de dependência e de transtornos do jogo patológico, a seu histórico e à sua situação atual na plataforma quanto ao tempo e valores gastos em apostas;
 - f. Caso os usuários tenham alguma dúvida ou preocupação, poderão acessar facilmente o chat de suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana, em português, diretamente na plataforma. Este canal de suporte instantâneo permite que os Usuários busquem assistência prontamente e resolvam quaisquer dúvidas ou problemas que possam encontrar.
- **Modalidade física:** Na hipótese de atividade realizada na modalidade física, a Sociedade assegurará ao usuário:
 - a. Acesso a canais de atendimento e de ouvidoria presencialmente;
 - b. Informações sobre o jogo responsável em seus estabelecimentos de forma visual e de fácil leitura.
- O usuário terá assegurada a sua opção livre e informada em todos os mecanismos oferecidos pela Sociedade em sua plataforma e/ou sistema de apostas, de modo que

não serão utilizados quaisquer artifícios que representem dificuldades para o usuário exercer seus direitos, tais como, mas sem se limitar a, desenhos de produtos tecnológicos que possam retardar a livre opção do usuário.

4.6 Identificação dos padrões problemáticos de jogo

A Sociedade aplica pelo menos dois métodos de identificação de sinais de padrões problemáticos de jogo de usuários:

- a. **Comunicação feita pelo usuário:** o usuário pode informar a equipe de Atendimento ao Consumidor por e-mail, contato telefônico ou por meio da função de chat integrada na plataforma sobre o impacto negativo do jogo no seu bem-estar; ou
- b. **Revisão da equipe de atendimento de jogo responsável:** quando (1) a área de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria, durante a comunicação com os usuários, identificar potenciais jogadores problemáticos, na hipótese de seus chats ou ligações demonstrarem algum sinal de comportamento viciante; e/ou (2) sejam avaliados padrões objetivos de jogo de usuários que levem a potenciais riscos de dependência, transtornos do jogo patológico e de outros problemas associados aos jogos.
- **Comportamento de usuários:** Para definição de parâmetros de comportamento que potencialmente indiquem sinais de transtorno do jogo patológico e de outros problemas associados aos jogos em usuários, que podem ser avaliados pelos times responsáveis, sugere-se a lista exemplificativa do **Anexo B**.
- Os comportamentos mencionados no **Anexo B** são apenas exemplificativos, sem prejuízo de outros que poderão ser verificados para definição de padrões problemáticos de jogo do usuário.

Padrões de jogo: Outros aspectos objetivos poderão indicar indícios de dependência, de transtornos do jogo patológico e de outros problemas associados a jogos, como:

- a. Tempo de sessão(ões);
- b. Quantidade de depósitos;
- c. Montante total apostado;
- d. Ganhos e perdas.

Uma vez feita a identificação de um jogador problemático por meio de qualquer um dos meios/gatilhos (tendo como base o **Anexo B** ou os padrões de jogo do Usuário, por exemplo), o time de Atendimento ao Cliente, Ouvidoria ou a área dedicada ao jogo responsável encaminhará esse usuário para informações sobre jogos de azar mais seguros e/ou sugerirá ferramentas adequadas de gestão de jogo.

Canais de apoio. O time de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria também encaminhará o usuário para fontes de ajuda e apoio especializado de organizações que lidam com aconselhamento e tratamento para problemas de jogo, como a Anonymous Gamblers no Brasil (<https://gamblersanonymous.org/ga/?q=address/brazil>).

4.7 Comunicação com jogadores problemáticos e compulsivos

- A Sociedade reconhece o papel fundamental da comunicação eficaz com Usuários que demonstrem padrões de jogo problemáticos e/ou compulsivos, para a preservação de um ambiente de jogo responsável. Caso haja preocupações com riscos de dependência, de transtornos de jogo patológico e/ou de outros problemas associados aos jogos, as equipes responsáveis deverão revisar a conta de um usuário e sinalizar para a Diretoria de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria.

A Diretoria de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria deverá considerar se a área de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria ou área dedicada ao jogo responsável deverá entrar em contato com o usuário. Caso decida entrar em contato com o usuário, o contato poderá ser feito por e-mail ou por telefone/WhatsApp, perguntando ao usuário diretamente se ele está satisfeito com seus níveis de jogo e se leu a página de jogo responsável e está ciente dos fatos relacionados ao jogo.

Se não for possível entrar em contato com o usuário ou não receber uma resposta satisfatória, a conta do usuário será suspensa até que o mesmo entre em contato e confirme que está praticando os limites do jogo responsável.

4.8 Comunicações a respeito do Jogo Responsável

- Em conjunto com as medidas previstas nesta Política de Jogo Responsável, a Sociedade manterá uma comunicação contínua e organizada com seus usuários cadastrados em sua plataforma, para alertá-los a respeito do jogo responsável, dos riscos da dependência, dos incômodos/decepções trazidos pelas perdas financeiras e dos transtornos do jogo patológico, apresentando formas de prevenção e sugerindo opções para tratamento, atendendo o previsto na Legislação Aplicável.

4.9 Treinamento

- **Interação com usuários:** A Sociedade organizará, promoverá e/ou realizará de forma contínua programas de treinamento e capacitação aos profissionais e parceiros, em especial, mas sem se limitar às áreas de Atendimento ao Consumidor, Ouvidoria e de Jogo Responsável, para que possam interagir diretamente com os usuários e garantir que compreendam os problemas associados à dependência e aos transtornos do jogo patológico e saibam como orientar corretamente os usuários a respeito do jogo responsável.

Jogo Responsável: Os treinamentos também serão direcionados para: administradores, profissionais, parceiros e quaisquer terceiros que tenham e/ou que venham a ter relação com a Sociedade com o objetivo de que conheçam os preceitos do jogo responsável, em especial, quanto às externalidades negativas individuais e coletivas da atividade e para que zelem por uma exploração econômica pela Sociedade que seja socialmente responsável e ética.

4.10 Ações e Campanhas Educativas

- Como parte da Política de Jogo Responsável, a Sociedade assume o compromisso de promover a conscientização dos usuários a respeito dos riscos de dependência e de transtornos do jogo patológico, podendo:
 - a. Colaborar com campanhas educativas que sejam promovidas pelo setor de apostas e destinadas ao público em geral e a grupos específicos que tenham risco de dependência e de transtornos do jogo patológico;
 - b. Realizar ações e campanhas educativas próprias direcionadas ao seu público consumidor em potencial.

4.11 Verificação de Idade e Proteção de Crianças e Adolescentes

A Sociedade proíbe que crianças e adolescentes acessem sua plataforma e sistema de apostas, onde são fornecidos serviços de jogos de azar, a fim de evitar que menores de idade se registrem e possam desenvolver dependência de jogos de azar.

- Para fazer cumprir esta política, a Sociedade emprega diversas medidas preventivas, o que inclui, mas não se limita a:
 - a. A plataforma e o sistema de apostas, conforme o caso, solicita aos usuários que confirmem que têm mais de 18 anos, sendo que o processo de registro exige que os usuários indiquem o seu número de CPF e a sua data de nascimento, garantindo que são maiores de idade;
 - b. Informações claras sobre a proibição de jogos de azar para menores de 18 anos estão incluídas na plataforma, no sistema de apostas e nos Termos e Condições aplicáveis;
 - c. A identificação do usuário deverá ser efetuada no âmbito do processo KYC e deverão ser fornecidos documentos com evidências para a sua validação, conforme critérios previstos nas demais políticas da Sociedade e na Legislação Aplicável;
 - d. A Sociedade revisa regularmente seus sistemas de verificação de idade e implementa todas as melhorias razoáveis que podem ser feitas à medida que a tecnologia avança e as informações melhoram;
 - e. Garantir que os profissionais e parceiros recebam formação adequada na utilização dos procedimentos da Sociedade de verificação de idade;
 - f. A proibição de menores participarem em atividades de jogos de azar (indicada pelo logotipo 18+) é exibida de forma destacada na página inicial e em todos os anúncios e páginas relevantes da Sociedade.

Além disso, a Sociedade toma medidas para garantir que os seus serviços não sejam atraentes para crianças e adolescentes, tais como (sem prejuízo das demais medidas previstas nas políticas da Sociedade e na Legislação Aplicável):

- a. **Design de Conteúdo:** Jogos e materiais promocionais são projetados para não serem atraentes para menores, evitando o uso de gráficos, logotipos, animais ou mensagens específicas direcionadas a menores de idade, observando as demais diretrizes das políticas da Sociedade e a Legislação Aplicável; e
- b. **Verificação de conteúdo:** as equipes de marketing verificam o conteúdo do jogo e os materiais promocionais antes da implantação para garantir que não atraiam

menores.

- **5. Papéis e Responsabilidades**

- **Área de Integridade e Compliance:**

- a. atuar de forma efetiva para a adoção pela Sociedade de procedimentos e controles internos, para atendimento ao disposto na presente Política de Jogo Responsável;
- b. Promover o conteúdo da Política de Jogo Responsável aos administradores, profissionais e parceiros da Sociedade, em nível de detalhamento compatível com as funções desempenhadas por administradores, profissionais e parceiros;
- c. Promover as políticas, manuais e procedimentos de KYC para atendimento à Política de Jogo Responsável, em especial quanto à proibição de acesso de crianças e adolescentes e pessoas proibidas de jogar à plataforma e ao sistema de jogo.

- **Área de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria:**

- a. Identificar, durante a comunicação com os usuários ou terceiros, potenciais jogadores problemáticos, na hipótese de seus chats ou ligações demonstrarem algum sinal de comportamento viciante;
- b. Identificar padrões objetivos de jogo de usuário que levem a potenciais riscos de dependência, transtornos do jogo patológico e de outros problemas associados aos jogos;
- c. Comunicar a área dedicada ao jogo responsável a respeito das identificações realizadas conforme itens acima;
- d. Oferecer suporte à área dedicada ao jogo responsável para o contato com usuário que tenha sido apontado com tendências à dependência de jogo, transtornos do jogo patológico e outros problemas associados ao jogo, conforme orientado pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria;
- e. Participar de sessões de treinamento e capacitação a respeito da Política de Jogo Responsável para administradores, profissionais e parceiros da Sociedade;
- f. Implementar os controles de jogo definidos pelos usuários;
- g. Apoiar a área dedicada ao jogo responsável no que for necessário para a implementação das ações e campanhas educativas em nome da Sociedade, em cumprimento à Legislação Aplicável.

Caberá especificamente à Diretoria de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria as seguintes atividades:

- a. Aprovar a comunicação pela área de jogo responsável com os usuários que tenham comportamentos ou padrões de jogo identificados pela área de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria;
- b. Gerir as equipes responsáveis pelas atividades, controles e procedimentos de proteção ao jogo responsável;
- c. Coordenar sessões de treinamento e capacitação a respeito da Política de Jogo Responsável para administradores, profissionais e parceiros da Sociedade, quando necessário;
- d. Aprovar o conteúdo da Política de Jogo Responsável.

Área dedicada ao Jogo Responsável:

- a. Revisar identificações feitas pela área de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria, durante a comunicação com os usuários ou terceiros, de potenciais jogadores problemáticos, na hipótese de seus chats ou ligações demonstrarem algum sinal de comportamento viciante;
- b. Revisar os padrões objetivos de jogo de usuário que levem a potenciais riscos de dependência, transtornos do jogo patológico e de outros problemas associados aos jogos, que tenham sido identificados pela área de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria;
- c. Entrar em contato com usuário que tenha sido apontado com tendências à dependência de jogo, transtornos do jogo patológico e outros problemas associados ao jogo, conforme orientado pela Diretoria de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria;
- d. Organizar os treinamentos e capacitação a respeito da Política de Jogo Responsável para administradores, profissionais e parceiros da Sociedade, conforme determinado na presente Política de Jogo Responsável;
- e. Apoiar a área de Atendimento ao Consumidor e Ouvidoria no que for necessário para a implementação dos controles de jogo pelos usuários;
- f. Organizar e implementar as ações e campanhas educativas em nome da Sociedade, em cumprimento à Legislação Aplicável.

Área de Recursos Humanos e Gestão de Pessoas:

- a. Implementar as sanções e penalidades previstas nesta Política de Jogo Responsável aos administradores, profissionais e parceiros ou nas demais políticas de medidas disciplinares da Sociedade, quando aplicável;
- b. Promover e participar de sessões de treinamento e capacitação a respeito da Política de Jogo Responsável para administradores, profissionais e parceiros da Sociedade, quando necessário.

- **Demais Administradores, Profissionais e Parceiros da Sociedade:**

- a. Cumprir com o definido nesta Política de Jogo Responsável e da Legislação Aplicável;
- b. Participar ativamente de todos os treinamentos envolvendo jogo responsável promovidos pela Sociedade;
- c. Comunicar e reportar às áreas responsáveis qualquer indício de comportamento de usuários que não estejam de acordo com os preceitos do jogo responsável.

- **6. Exceções e Penalidades**

- A violação dos termos previstos nesta Política de Jogo Responsável e/ou na Legislação Aplicável por administradores, profissionais e parceiros da Sociedade estará sujeita às seguintes penalidades e sanções, que serão aplicadas pelas áreas responsáveis da Sociedade de acordo com a gravidade da ocorrência: (I) advertência verbal e/ou escrita; (II) suspensão; (III) demissão sem justa; (IV) encerramento do contrato de prestação de serviços; ou (V) demissão por justa causa, nos termos do artigo 482 da Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, sem prejuízo do direito da Sociedade de pleitear indenização pelos eventuais prejuízos sofridos, perdas e danos, por meio de medidas

legais.

- **ANEXO A – QUESTIONÁRIO PARA AUTOAVALIAÇÃO DO USUÁRIO**

- As 20 perguntas a seguir são as utilizadas pela Gamblers Anonymous e disponíveis em <https://gamblersanonymous.org/ga/content/20-questions>

- 1. Você já perdeu tempo no trabalho por causa do jogo?
- 2. O jogo alguma vez tornou a sua vida familiar infeliz?
- 3. O jogo afetou a sua reputação?
- 4. Você já sentiu remorso depois de jogar?
- 5. Você já jogou para conseguir dinheiro para pagar dívidas ou resolver dificuldades financeiras?
- 6. O jogo causou uma diminuição na sua ambição ou eficiência?
- 7. Depois de perder, você sentiu que deveria retornar o mais rápido possível e recuperar suas perdas?
- 8. Depois de uma vitória, você sentiu uma forte vontade de voltar e ganhar mais?
- 9. Você jogou com frequência até que seu último Real acabasse?
- 10. Você já fez um empréstimo para financiar seu jogo?
- 11. Você já vendeu alguma coisa para financiar jogos de azar?
- 12. Você sentiu relutância em usar o “dinheiro do jogo” para despesas normais?
- 13. O jogo tornou você descuidado com o seu bem-estar ou o de sua família?
- 14. Você já jogou por mais tempo do que planejou?
- 15. Você já jogou para escapar de preocupações ou problemas?
- 16. Você já cometeu ou considerou cometer um ato ilegal para financiar jogos de azar?
- 17. Você teve dificuldade em dormir por causa do jogo?
- 18. As discussões, decepções ou frustrações criam dentro de você uma vontade de jogar?

19. Você já sentiu vontade de comemorar alguma boa sorte com algumas horas de jogo?

20. Você já pensou em autodestruição ou suicídio por causa do jogo?

Quanto mais respostas “**SIM**” o Usuário der, maiores são os sinais de risco de dependência, de transtornos patológicos do jogo e de outros problemas associados ao jogo.

Neste caso, o time de Atendimento ao Consumidor e/ou de Jogo Responsável deverá implementar as medidas previstas nesta Política de Jogo Responsável para a proteção do Usuário.

- **ANEXO B – LISTA COM EXEMPLOS DE COMPORTAMENTOS PARA DEFINIÇÃO DE PARÂMETROS PARA SINAIS DE TRANSTORNO DO JOGO PATOLÓGICO E DE OUTROS PROBLEMAS ASSOCIADOS AOS JOGOS EM USUÁRIOS**
- - a. comunicação agressiva do Usuário;
 - b. o usuário menciona que outras pessoas já criticaram seu jogo;
 - c. discussões, frustrações ou decepções fazem com que o Usuário queira jogar;
 - d. usuário joga sozinho por longos períodos;
 - e. usuário joga para escapar de uma vida chata ou infeliz;
 - f. usuário se afasta do trabalho ou dos estudos para jogar;
 - g. usuário mente para encobrir a quantidade de dinheiro ou tempo gasto no jogo;
 - h. usuário rouba ou pede emprestado para continuar jogando;
 - i. usuário perdeu o interesse pela família, amigos ou passatempos devido ao jogo;
 - j. usuário se sente deprimido ou até suicida por causa do jogo;
 - k. usuário informa que sente que seus gastos com jogos de azar estão fora de controle;
 - l. familiares e amigos informam a área de Atendimento ao Cliente e Ouvidoria e/ou a área dedicada ao Jogo Responsável sobre pessoas com quem estão preocupados;
 - m. períodos significativos de tempo envolvidos em atividades de jogo;
 - n. ver o jogo como uma forma de "ganhar dinheiro";
 - o. crença paranoica de que as suas perdas no jogo são o resultado de o jogo ter sido "ajustado" ou "manipulado".