

# **POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL**

## **1. Introdução**

Esta Política de Jogo Responsável tem como objetivo explicar, de forma clara e acessível, como a PIX NA HORA atua para garantir que as apostas sejam utilizadas apenas como uma forma de entretenimento.

Apostar não deve, em nenhuma hipótese, ser visto como fonte de renda, investimento financeiro ou alternativa para resolver dificuldades econômicas. O jogo envolve riscos e deve ser praticado com consciência, equilíbrio e responsabilidade.

A PIX NA HORA atua de acordo com a legislação brasileira que regula o mercado de apostas e segue as diretrizes estabelecidas pelos órgãos responsáveis pela supervisão do setor. Essas regras existem para proteger os apostadores, garantir transparência e promover um ambiente de jogo seguro.

O Programa de Jogo Responsável adotado pela empresa tem caráter preventivo e progressivo. Isso significa que a atuação da plataforma busca identificar situações de risco relacionadas ao comportamento de jogo e orientar o usuário de forma adequada, sempre respeitando sua autonomia, a legislação vigente e as normas de proteção de dados pessoais.

As medidas previstas nesta Política funcionam de forma integrada com ações de comunicação, orientações ao usuário, treinamentos internos e mecanismos de acompanhamento da utilização da plataforma. O objetivo é proteger o apostador, prevenir excessos e manter a integridade da operação.

O Jogo Responsável é uma obrigação institucional da PIX NA HORA e faz parte da sua estrutura de governança, controles internos e gestão de riscos, conforme exigido pelas normas aplicáveis ao mercado de apostas no Brasil.

## **2. Objetivo**

Esta Política tem como objetivo reforçar que a atividade de apostas deve ser utilizada exclusivamente como entretenimento e lazer.

A PIX NA HORA adota medidas de Jogo Responsável para prevenir comportamentos de jogo excessivo ou prejudicial, protegendo a saúde financeira, emocional e social dos usuários.

Também é objetivo desta Política assegurar que a atuação da empresa esteja sempre alinhada às regras legais e regulatórias aplicáveis, promovendo a melhoria contínua das práticas de proteção ao apostador e a utilização consciente da plataforma.

## **3. Base legal e Compromisso Regulatório**

A PIX NA HORA atua em conformidade com a legislação brasileira vigente e com as diretrizes estabelecidas pela Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda.

As regras de Jogo Responsável fazem parte das obrigações da empresa como operadora autorizada e são aplicadas de forma contínua em todas as marcas, plataformas e canais de atendimento.

Esta Política deve ser interpretada em conjunto com as demais normas legais e regulatórias aplicáveis ao setor de apostas, sempre com foco na proteção do usuário e na integridade da operação.

## **4. Conceitos**

Para facilitar a compreensão desta Política, alguns conceitos importantes são explicados abaixo de forma simples.

Jogo Responsável é a prática de apostar de maneira consciente, equilibrada e segura, evitando excessos e comportamentos que possam causar prejuízos pessoais, financeiros ou emocionais.

Apostador é a pessoa maior de 18 anos que realiza cadastro na plataforma e participa das apostas oferecidas.

Jogo Patológico, também conhecido como ludopatia, é um transtorno caracterizado pelo comportamento compulsivo de apostar, que pode gerar impactos negativos na vida pessoal, social, financeira ou profissional do indivíduo.

Autoexclusão é o mecanismo que permite ao próprio usuário interromper voluntariamente sua participação nas apostas por um período determinado ou por tempo indeterminado.

Pausa nas apostas é uma ferramenta que permite ao usuário interromper temporariamente a atividade de jogo, mantendo, quando aplicável, acesso apenas para consulta de informações e solicitação de saques.

Públicos vulneráveis são grupos de pessoas que, por fatores legais, sociais, econômicos ou pessoais, precisam de medidas adicionais de proteção no contexto do Jogo Responsável.

O Programa de Jogo Responsável é o conjunto de regras, orientações, ferramentas e ações adotadas pela PIX NA HORA para proteger o apostador e prevenir danos relacionados ao uso inadequado das apostas.

## **5. Responsabilidades**

A PIX NA HORA é responsável por manter e aplicar o Programa de Jogo Responsável em todas as suas operações, garantindo que as diretrizes desta Política sejam observadas de forma contínua.

A empresa deve assegurar que as ferramentas de proteção estejam disponíveis, que as informações sobre Jogo Responsável sejam claras e acessíveis e que os canais de atendimento estejam preparados para orientar os usuários.

Todas as áreas envolvidas na operação da plataforma devem atuar de forma alinhada às diretrizes de Jogo Responsável, respeitando as regras estabelecidas nesta Política e na legislação vigente.

Prestadores de serviço e parceiros que atuem em atividades relacionadas à comunicação, atendimento ou tecnologia também devem observar os princípios de Jogo Responsável, conforme previsto contratualmente.

As ações relacionadas ao Jogo Responsável têm finalidade preventiva e educativa, sendo distintas de outras obrigações legais aplicáveis à empresa, respeitando sempre a legislação e a proteção de dados pessoais.

## **6. Âmbito de aplicação**

Esta Política de Jogo Responsável aplica-se a todos os usuários cadastrados nas plataformas operadas pela PIX NA HORA, em todas as marcas sob sua gestão.

As diretrizes aqui previstas também se aplicam a todos os colaboradores, gestores e prestadores de serviços que atuem direta ou indiretamente em atividades relacionadas à operação das apostas, ao atendimento ao usuário ou à comunicação institucional.

A Política é válida para todos os canais de interação com o apostador, incluindo plataformas digitais, atendimento humano, atendimento automatizado e comunicações institucionais.

## **7. Diretrizes de Jogo Responsável**

### **7.1 Programa de Jogo Responsável**

A PIX NA HORA mantém um Programa de Jogo Responsável como parte obrigatória de sua atuação no mercado regulado de apostas.

Esse programa tem como finalidade garantir que as apostas sejam oferecidas e utilizadas de forma consciente, equilibrada e responsável, prevenindo comportamentos excessivos e reduzindo riscos à saúde financeira, emocional e social dos usuários.

O Programa é estruturado com regras, orientações, ferramentas de proteção, ações de comunicação e acompanhamento contínuo da utilização da plataforma, sendo revisado periodicamente para garantir sua atualização e efetividade.

### **7.2 Direitos do apostador**

A PIX NA HORA reconhece o direito do apostador à informação clara, ao uso consciente da plataforma e ao acesso a mecanismos que permitam o controle da sua atividade de jogo.

O usuário tem direito a receber informações acessíveis sobre as regras das apostas, os riscos envolvidos, as probabilidades de ganho e perda e as ferramentas de Jogo Responsável disponíveis.

Também é garantido ao apostador o direito de definir limites de valores e tempo de jogo, de pausar sua conta, de solicitar a autoexclusão e de encerrar sua conta, conforme as opções disponibilizadas na plataforma.

O tratamento dos dados pessoais do usuário é realizado de acordo com a legislação brasileira de proteção de dados, garantindo segurança, confidencialidade e uso adequado das informações.

### **7.3 Comunicação e orientação ao usuário**

A PIX NA HORA disponibiliza informações e orientações sobre Jogo Responsável com o objetivo de promover o uso consciente da plataforma.

A comunicação é feita de forma clara, educativa e responsável, alertando sobre os riscos do jogo, a inexistência de garantia de ganhos e a proibição de acesso por menores de 18 anos.

Não são utilizadas mensagens que incentivem o jogo excessivo, a recuperação de perdas, o endividamento ou expectativas irreais de ganho.

As informações sobre Jogo Responsável permanecem disponíveis de forma permanente e acessível para consulta pelos usuários.

### **7.4 Mecanismos obrigatórios de autoproteção**

A PIX NA HORA disponibiliza mecanismos obrigatórios de autoproteção para que o usuário possa controlar sua atividade de jogo e fazer escolhas conscientes.

Esses mecanismos existem para ajudar a prevenir excessos e reduzir riscos relacionados ao jogo, permitindo que o próprio usuário defina limites de acordo com sua realidade e seus hábitos.

Entre os mecanismos disponibilizados estão a definição de limites de depósito, limites de perdas financeiras, limites de tempo de jogo, a possibilidade de realizar pausas temporárias nas apostas e a opção de autoexclusão.

Sempre que o usuário ative algum desses mecanismos, a plataforma apresenta informações claras sobre como a medida funciona, quais são seus efeitos e por quanto tempo ela será aplicada, garantindo que a decisão seja tomada de forma consciente.

### **7.5 Autoexclusão**

A autoexclusão é uma medida de proteção que permite ao usuário interromper voluntariamente sua participação nas apostas por um período determinado ou por tempo indeterminado.

Durante o período de autoexclusão, o usuário não poderá realizar apostas nem acessar funcionalidades relacionadas ao jogo. Essa decisão não pode ser revertida antes do término do prazo escolhido, respeitando as regras aplicáveis.

A autoexclusão é oferecida de forma gratuita, simples e confidencial, como parte do compromisso da PIX NA HORA com a proteção do usuário e o Jogo Responsável.

Os registros relacionados à autoexclusão são mantidos de acordo com a legislação vigente, garantindo a rastreabilidade e a proteção das informações.

## **7.6 Proteção de públicos vulneráveis**

A PIX NA HORA adota medidas específicas para proteger públicos considerados vulneráveis, conforme previsto na legislação aplicável.

É proibida a participação de menores de 18 anos nas apostas, sendo adotados mecanismos destinados a impedir o acesso indevido à plataforma.

Também é vedada a participação de pessoas legalmente impedidas de apostar e a utilização de recursos provenientes de benefícios sociais para a realização de apostas.

Quando são identificados sinais de vulnerabilidade financeira, comportamental ou emocional relacionados ao jogo, podem ser adotadas medidas adicionais de orientação e proteção, sempre de forma proporcional e respeitando a autonomia do usuário.

## **7.7 Prevenção à saúde psicológica e financeira do usuário**

A PIX NA HORA adota medidas voltadas à prevenção de transtornos relacionados ao jogo, com foco na promoção do uso consciente da plataforma.

O Programa de Jogo Responsável possui caráter preventivo e progressivo, observando padrões de uso da plataforma para identificar sinais iniciais de risco e orientar o usuário sobre a utilização das ferramentas de autoproteção disponíveis.

A atuação da empresa nesse contexto tem finalidade exclusivamente preventiva e orientativa, não possuindo caráter clínico, terapêutico ou diagnóstico.

A eventual solicitação de informações adicionais ao usuário ocorre apenas de forma voluntária, transparente e proporcional, respeitando a legislação vigente e a proteção de dados pessoais.

A não apresentação dessas informações não resulta automaticamente em bloqueio ou encerramento da conta, sendo qualquer medida avaliada de forma cuidadosa e proporcional.

## **7.8 Monitoramento, controles e efetividade**

A PIX NA HORA acompanha de forma contínua as medidas de Jogo Responsável adotadas, com o objetivo de avaliar sua efetividade e promover melhorias quando necessário.

Esse acompanhamento considera a utilização das ferramentas de proteção, as interações realizadas com os usuários e os registros relacionados ao atendimento e à comunicação sobre Jogo Responsável.

A empresa mantém controles e registros que permitem demonstrar a aplicação desta Política e das práticas adotadas, respeitando sempre a legislação vigente.

O Programa de Jogo Responsável não realiza análise de renda pessoal, patrimônio ou situação financeira externa do usuário, limitando-se à observação de padrões de uso da plataforma.

## **7.9 Treinamento e conscientização**

A PIX NA HORA promove ações de capacitação e conscientização relacionadas ao Jogo Responsável, com o objetivo de orientar as pessoas envolvidas na operação da plataforma quanto às boas práticas e à prevenção de comportamentos de jogo prejudicial.

Essas ações ocorrem de forma periódica e são atualizadas sempre que houver mudanças relevantes na legislação ou nas práticas adotadas pela empresa.

Os treinamentos são registrados e documentados, permitindo comprovação perante auditorias e órgãos competentes, conforme exigido pelas normas aplicáveis.

## **7.10 Apoio e orientação ao usuário**

A PIX NA HORA disponibiliza canais de atendimento para orientar os usuários sobre o uso responsável da plataforma e as ferramentas de proteção disponíveis.

O atendimento prestado no contexto do Jogo Responsável tem caráter orientativo e preventivo, buscando esclarecer dúvidas e apoiar decisões conscientes.

Quando necessário, o usuário pode ser orientado a buscar apoio externo junto a instituições especializadas na prevenção e tratamento de transtornos relacionados ao jogo.

A atuação da PIX NA HORA não possui natureza clínica ou terapêutica, limitando-se ao acolhimento institucional e à orientação adequada.

## **7.11 Integração com outras áreas**

A aplicação do Programa de Jogo Responsável envolve a atuação integrada das áreas responsáveis pela operação da plataforma, atendimento ao usuário, comunicação e proteção de dados.

Essa integração ocorre de forma coordenada, respeitando as responsabilidades de cada área e a segregação de finalidades prevista na legislação.

O tratamento de dados pessoais no contexto do Jogo Responsável observa integralmente as regras de proteção de dados aplicáveis, garantindo segurança e confidencialidade.

## **8. Revisão e atualizações**

A governança desta Política é de responsabilidade da Diretoria de Integridade e Compliance, que atua como autoridade formal para sua aplicação, monitoramento e revisão.

A presente Política deverá ser:

- revisada periodicamente, com frequência mínima anual; e
- atualizada sempre que houver:
  - edição, alteração ou revogação de leis, Portarias, instruções normativas ou orientações expedidas pela Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda (SPA/MF);
  - identificação de falhas, deficiências ou oportunidades de aprimoramento nos controles e diretrizes do Jogo Responsável
  - mudanças relevantes no modelo de negócios ou no perfil de risco da Pix na Hora que impactem o Jogo Responsável.

As versões atualizadas desta Política deverão ser:

- divulgadas formalmente a todos os públicos internos e demais partes aplicáveis; e
- armazenadas no repositório oficial da empresa, sob a responsabilidade da Diretoria de Integridade e Compliance.

Esta Política permanecerá disponível, em sua versão vigente, no site institucional da Pix na Hora, bem como será amplamente divulgada aos colaboradores, parceiros e prestadores de serviços, em linguagem clara e compatível com o nível de responsabilidade e de acesso às informações sensíveis.

## **9. Canais de atendimento ao usuário**

A PIX NA HORA mantém canais oficiais de atendimento ao usuário para esclarecimento de dúvidas, orientação sobre Jogo Responsável, solicitação de limites, pausas, autoexclusão e pedidos de apoio.

Esses canais permanecem disponíveis de forma contínua, garantindo acesso à informação e ao suporte necessário para o uso consciente da plataforma.

## **Aposta 1**

**Canais de Atendimento APOSTA 1** (<http://www.aposta1.bet.br>):

- **Canal de Denúncias:** <https://pixnahora.canaldenuncias.com.br/>
- **Ouvidoria:** <https://pixnahora.canaldenuncias.com.br/>
- **Suporte Geral:** [oi@aposta1.bet.br](mailto:oi@aposta1.bet.br)
- **Instagram:** @aposta1br
- **Chat Online:** Atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, disponível na plataforma oficial da marca.
- **Telefone:** **0800-237-1337**