



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL

Página 1 de 15

Elaboração

Jurídico e Integridade

01/11/2024

Revisão

Departamento de Compliance

5.0 – 17/09/2026

Aprovação

Diretoria de Integridade e Compliance

17/09/2026

1. INTRODUÇÃO

A Política de Jogo Responsável da **ANA Gaming Brasil S.A. (“ANA Gaming”)** se aplica às três marcas operadas pela empresa – [7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#) – denominadas individualmente como “Plataforma” e, em conjunto, como “Plataformas”. Esta Política define os princípios e regras para assegurar uma experiência de jogo segura e equilibrada, com foco no entretenimento, priorizando a prevenção de comportamentos de risco e à promoção de práticas de Jogo Responsável.

Aplica-se a **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024** em sua redação vigente, inclusive as alterações das **Portarias SPA/MF nº 2.579/2025 e nº 1.964/2026**, e os procedimentos de autoexclusão centralizada da **Instrução Normativa SPA/MF nº 31/2025**. Também serão observados o **Código de Defesa do Consumidor**, a **Lei nº 13.709/2018** e os demais impedimentos legais, regulamentares e judiciais aplicáveis.

A **ANA Gaming** tem o compromisso de promover um ambiente seguro de apostas, disponibilizando mecanismos que preservam a integridade dos apostadores – sobretudo indivíduos em situação de vulnerabilidade – e atuam preventivamente contra o transtorno de jogo (ludopatia).

As disposições contidas nos Termos e Condições de Uso das Plataformas da **ANA Gaming** (acesse em: [7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#)) são complementares à presente Política de Jogo Responsável.

2. OBJETIVO

O objetivo desta Política é estabelecer diretrizes para a implementação de práticas e procedimentos voltados ao Jogo Responsável nas Plataformas da **ANA Gaming**, restringindo o acesso de menores de 18 (dezoito) anos, promovendo a prevenção de riscos relacionados ao transtorno de jogo, a proteção de grupos vulneráveis e o cumprimento integral da legislação brasileira e das portarias regulamentadoras vigentes sobre apostas de quota fixa e Jogo Responsável.

3. APLICABILIDADE

Esta Política se aplica a todos os apostadores que utilizam os produtos e serviços da **ANA Gaming** e suas marcas, bem como a colaboradores, fornecedores, prestadores de serviços, parceiros comerciais - incluindo afiliados e influenciadores - e a quaisquer terceiros envolvidos na oferta de apostas de quota fixa.

4. PRINCIPAIS DEFINIÇÕES

- **Apostador:** Pessoa física de qualquer gênero, com registro ativo em uma ou mais plataformas operadas pela **ANA Gaming**, habilitada a realizar apostas de quota fixa, em quaisquer modalidades, incluindo apostas esportivas, jogos online ou de cassino. Também denominado ‘cliente’ ou ‘usuário’.
- **Jogo Responsável:** Conjunto de diretrizes, regras e práticas destinados a assegurar (i) a exploração econômica, a promoção e a publicidade de forma ética, saudável e socialmente responsável da modalidade lotérica de apostas de quota fixa; e (ii) a prevenção e mitigação de potenciais danos individuais ou coletivos decorrentes dessa atividade, nos termos da **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**.
- **Transtorno de Jogo (Ludopatia):** Condição reconhecida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como um padrão de comportamento de jogo compulsivo, caracterizado por (i) controle prejudicado sobre a prática do jogo; (ii) prioridade crescente atribuída ao jogo em detrimento de outros interesses e atividades diárias; e (iii) continuidade ou intensificação da prática, mesmo diante de consequências negativas de ordem pessoal, social ou financeira.
- **Problemas de/com o Jogo:** Situações gerais em que o ato de apostar deixa de ser uma forma de entretenimento, podendo se manifestar como dificuldades pessoais, financeiras ou emocionais, e prejuízos nas relações familiares, profissionais ou sociais.
- **Grupo Vulnerável:** Menores de 18 (dezoito) anos, pessoas idosas, indivíduos em situação de vulnerabilidade financeira e aqueles com predisposição a desenvolver comportamentos compulsivos, nos termos do **Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990)** e das diretrizes do **Ministério da Saúde**.



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL

Página 2 de 15

Elaboração

Jurídico e Integridade

01/11/2024

Revisão

Departamento de Compliance

5.0 – 17/09/2026

Aprovação

Diretoria de Integridade e Compliance

17/09/2026

- **Conta(s):** Registro individual, vinculado à identidade do titular, criado e mantido pelo apostador em uma ou mais plataformas operadas pela **ANA Gaming**, que permite o acesso aos serviços de apostas e funcionalidades relacionadas.
- **Central de Jogo Responsável:** Seção específica dentro das Plataforma de apostas da **ANA Gaming**, com o objetivo de orientar, conscientizar e oferecer ferramentas práticas para que os apostadores joguem de forma saudável e segura, como por exemplo, a autoavaliação. A página se encontra disponível em: [7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#).
- **Sistema de Gestão de Apostas - SIGAP:** Plataforma centralizada administrada pela Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda (SPA/MF), utilizada para a gestão e fiscalização do mercado de apostas de quota fixa — incluindo a consulta ao status de autoexclusão centralizada dos apostadores pelos agentes operadores, a comunicação de indícios de manipulação de resultados esportivos, encaminhamento de certificados técnicos de jogos —, nos termos da **Instrução Normativa SPA/MF nº 31/2025** e das **Portarias SPA/MF nº 1.207/2024 e nº 1.231/2024**, dentre outros.

5. PRINCIPAIS DIRETRIZES DO PROGRAMA DE JOGO RESPONSÁVEL

A **ANA Gaming** possui regras e mecanismos para promover a prática responsável de apostas de quota fixa por meio de suas marcas, em conformidade com a legislação brasileira, a **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**, os **Termos e Condições de Uso das Plataformas** e demais políticas internas, dentre os quais se destacam:

- Vedação ao cadastro e acesso de menores de 18 (dezoito) anos de idade nas Plataformas.
- Prevenção aos riscos relacionados ao transtorno de jogo (ludopatia).
- Proteção de grupos vulneráveis, incluindo idosos, pessoas em situação de vulnerabilidade social e/ou financeira;
- Disponibilização de informações claras, transparentes e de fácil compreensão, inclusive quanto a regras, probabilidades e riscos de apostas.
- Publicidade e ações de marketing éticas, sendo vedadas práticas ilegais, abusivas e/ou discriminatórias.
- A **ANA Gaming** impedirá o cadastro e a participação das pessoas abrangidas pelo art. 26 da **Lei nº 14.790/2023** e pelo art. 8º da **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**, incluindo pessoas diagnosticadas com ludopatia por profissional de saúde mental habilitado e pessoas autoexcluídas.
- As restrições relativas a beneficiários do Bolsa Família e do BPC e a participantes de programas de renegociação de dívidas observarão as **Portarias SPA/MF nº 2.217/2025, nº 1.237/2026, nº 1.638/2026 e nº 2.066/2026** e suas normas operacionais, nos respectivos âmbitos de incidência.
- As consultas, recusas de cadastro, bloqueios e encerramentos respeitarão as decisões judiciais vigentes, inclusive nas **ADIs nº 7.721 e nº 7.723**, sem extensão automática de uma restrição a hipóteses não abrangidas pela norma ou decisão aplicável.

6. ORIENTAÇÕES ESSENCIAIS AOS APOSTADORES

- As apostas de quota fixa devem ser vistas como uma **atividade de entretenimento**, e não como fonte de renda, investimento ou solução para dificuldades financeiras.
- Nas apostas esportivas, o resultado decorre do evento esportivo real; nos jogos on-line, decorre do mecanismo certificado aplicável a cada jogo, que poderá envolver geração de números aleatórios ou evento de estúdio ao vivo.
- Nenhuma análise, estratégia ou sequência de resultados garante ganhos ou recuperação de perdas.
- A prática de apostas pode acarretar riscos à saúde, à vida financeira e social do apostador. Dentre esses riscos, destacamos:
 - Dependência: evolução da atividade de entretenimento para vício prejudicial, caracterizado por comportamentos compulsivos que podem acarretar transtorno de jogo (ludopatia);
 - Perdas Financeiras Excessivas: comprometimento de recursos essenciais para a sobrevivência e possível endividamento;



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL

Página 3 de 15

Elaboração

Jurídico e Integridade

01/11/2024

Revisão

Departamento de Compliance

5.0 – 17/09/2026

Aprovação

Diretoria de Integridade e Compliance

17/09/2026

- Impactos na Saúde Mental: estresse crônico, ansiedade e depressão;
 - Consequências Profissionais Negativas: atrasos, faltas, queda de produtividade que podem levar a perda da atividade profissional; e
 - Distanciamento Social: afastamento e conflitos com familiares e amigos.
- Para mitigar possíveis impactos negativos decorrentes da atividade de apostas, recomendamos que todos os apostadores:
 - Implementem limites de autocontrole disponibilizados nas Plataformas;
 - Acessem a nossa Central de Jogo Responsável disponível nas páginas das plataformas, por meio dos links: [7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#), para que relembrem todas as ferramentas de Jogo Responsável disponíveis e demais instruções sobre o tema;
 - Respondam a Autoavaliação disponível em [7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#), no mínimo, a cada 6 (seis) meses;
 - Antes de apostar, leiam todas as regras do jogo ou esporte em que irá apostar;
 - Se necessário, adotem o mecanismo de pausa ou optem pela autoexclusão provisória ou definitiva;
 - Jamais utilize valores destinados a despesas necessárias e básicas, como alimentação, moradia, saúde, educação e demais responsabilidades pessoais ou familiares;
 - Não utilize empréstimos, recursos de terceiros ou dinheiro destinado ao pagamento de dívidas para apostar;
 - Não tente recuperar perdas com novas apostas e evite apostar sob efeito de álcool ou outras substâncias, em sofrimento emocional ou como forma de escapar de problemas; e
 - Interrompa a atividade e procure apoio ao perceber prejuízo à sua saúde, às suas finanças ou às suas relações.

7. PROIBIÇÃO DE UTILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS POR MENORES DE IDADE

- É terminantemente proibido o cadastro e o acesso por menores de 18 (dezoito) anos em qualquer Plataforma operada pela **ANA Gaming**, havendo suspeita de uso indevido da conta por menores de idade, a conta será suspensa, tão logo a operadora tenha ciência da ocorrência.
- Em consonância com a legislação brasileira, que veda expressamente a participação de menores de idade em jogos e apostas, é dever dos seus respectivos responsáveis legais, que mantenham os seus dispositivos, contas e meios de pagamento protegidos, impossibilitando o acesso por menores de 18 (dezoito) anos às plataformas da **ANA Gaming**.
- A operadora não se responsabiliza por apostas, transações ou perdas causadas por menores de idade, que tenham acessado a conta de um adulto por descuido, omissão ou falta de vigilância do responsável. Caso seja identificado que houve negligência, a **ANA Gaming** poderá comunicar o fato às autoridades para tomar as medidas legais necessárias de responsabilização.
- Cada conta é pessoal, intransferível e vinculada à identidade do titular, sendo vedado o compartilhamento de credenciais de acesso e uso por terceiros, independentemente do grau de vínculo ou relação existente. As contas passam por verificação obrigatória de identidade, sendo que qualquer alteração cadastral somente é concluída após a análise da biometria facial, a fim de assegurar o uso exclusivo pelo titular e a intransferibilidade da conta.
- É vedada que qualquer forma de publicidade, marketing ou comunicação institucional e/ou relacionada às suas plataformas e serviços seja direcionada a menores de 18 (dezoito) anos, bem como a veiculação de campanhas, materiais promocionais ou ações de marketing em meios, locais, eventos ou plataformas cujo público-alvo ou audiência seja majoritariamente composta por menores de idade.

8. FERRAMENTAS DE AUTOCONTROLE E LIMITAÇÃO DA ATIVIDADE

Para proporcionar um ambiente de apostas seguro, a **ANA Gaming** disponibiliza ferramentas de autolimitação em suas Plataformas. Esses recursos permitem que cada usuário defina, de forma livre e consciente, limites personalizados para sua experiência de jogo, abrangendo valores de depósitos, perdas, apostas, tempo de sessão e períodos de pausa.



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL		Página 4 de 15
Elaboração	Jurídico e Integridade	01/11/2024
Revisão	Departamento de Compliance	5.0 – 17/09/2026
Aprovação	Diretoria de Integridade e Compliance	17/09/2026

A definição de limites prudenciais de perda financeira e de tempo é obrigatória no cadastro, cabendo ao apostador escolher seus valores e períodos, nos termos dos arts. 4º, inciso XVI, 24, inciso VI, e 31 da **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**, com a redação da **Portaria SPA/MF nº 2.579/2025**. Os demais limites são complementares e não substituem esses dois controles obrigatórios.

Para implementar tais medidas, o apostador deve acessar sua conta na Plataforma, entrar na aba 'Meu Perfil' e, em seguida, selecionar a opção 'Proteção de Conta', onde estarão disponíveis todos os recursos de autolimitação. Para concluir a aplicação, será necessário realizar a etapa de validação de identidade.

É importante destacar que qualquer definição de controle ou autolimitação somente poderá ser alterada nas Plataformas da **ANA Gaming** após o prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas do pedido anterior, como medida de segurança para prevenir decisões impulsivas.

Pedidos para remoção ou redução das limitações feitos através dos canais de atendimento ([7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#)), serão efetivados após o prazo de 24 (vinte e quatro) horas, após a solicitação. Registros frequentes de aumento de limites serão objeto de análise pela operadora, por meio do monitoramento da atividade do apostador.

Em qualquer hipótese, a redução ou o aumento dos limites não afasta o cumprimento das demais obrigações estabelecidas nesta Política, tampouco a ausência de impedimento identificado ao término do prazo de espera dispensa sua observância.

A **ANA Gaming** adota mecanismos de prevenção a problemas com o jogo, contudo, não se responsabiliza por comportamentos compulsivos eventualmente desenvolvidos individualmente pelos apostadores.

8.1. LIMITES DE DEPÓSITOS, APOSTAS, PERDAS E TEMPO DE SESSÃO

A **ANA Gaming** disponibiliza aos apostadores a possibilidade de definir limites de autocontrole, tais como: (i) limite de depósitos; (ii) limite de apostas; (iii) limite de perdas; e (iv) limite de tempo de sessão nas Plataformas. As ferramentas têm por objetivo prevenir que os apostadores percam o controle financeiro de suas apostas ou permaneçam por longos períodos ininterruptos em atividades de jogo.

Cabe ao apostador definir os limites de perda financeira e de tempo, os quais serão aplicados de forma cumulativa e deverão permanecer ativos durante toda a utilização da Plataforma.

Elas podem ser estabelecidas de forma individual ou combinada, com periodicidade diária, semanal, mensal ou anual. A definição ou alteração pode ser realizada a qualquer momento, de forma autônoma pelo próprio apostador ou com o apoio de um agente da empresa, por meio dos canais de atendimento: [7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#), de acordo com as regras mencionadas acima.

Antes da confirmação, a Plataforma informará o valor de cada limite e o período de duração. Havendo limites simultâneos, prevalecerá o primeiro atingido, bloqueando-se novas apostas que ultrapassem a proteção vigente. O apostador receberá confirmação das alterações e poderá consultar seus limites ativos e inativos.

Para sua implementação, basta que o apostador acesse a aba 'Meu Perfil' e, em seguida, 'Proteção de Conta', onde estarão disponíveis os recursos de limitação de conta.

Os pedidos feitos pelo apostador de aumento nos limites prudenciais somente poderão ser implementados pelo agente operador de apostas após 24 (vinte e quatro) horas a partir de sua solicitação.

8.2. PAUSA TEMPORÁRIA

Este mecanismo permite ao apostador definir um período de pausa, com duração entre 1 (um) e 45 (quarenta e cinco) dias. Durante esse intervalo, o acesso às Plataformas será mantido, porém sem a possibilidade de realizar apostas, até a conclusão do prazo definido.

Nesse período, o apostador poderá acessar a Plataforma exclusivamente para: realizar saques de saldo positivo, consultar dados da conta, histórico de apostas, efetuar login e visualizar demais informações.



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL		Página 5 de 15
Elaboração	Jurídico e Integridade	01/11/2024
Revisão	Departamento de Compliance	5.0 – 17/09/2026
Aprovação	Diretoria de Integridade e Compliance	17/09/2026

Para ativar a ferramenta, o apostador deve acessar a aba 'Meu Perfil', selecionar 'Proteção de Conta', em seguida 'Outras Opções' e, por fim, 'Pausa Temporária', momento em que deverá indicar a motivação da solicitação, podendo escolher entre: (i) 'Foco em outras prioridades'; (ii) 'Não estou satisfeito com as ofertas'; (iii) 'Não estou satisfeito com os produtos disponíveis'; (iv) 'Preciso de um tempo para repensar meus hábitos de jogo'; (v) 'Só preciso de um intervalo — volto em breve'; ou (vi) 'Prefiro não especificar'.

Ao optar pela modalidade de pausa por motivo relacionado a problemas com o jogo, o apostador receberá um e-mail com orientações sobre como buscar ajuda especializada, caso deseje.

Caso deseje encerrar a pausa antecipadamente, o apostador poderá solicitar a retirada da restrição por meio dos canais de atendimento oficiais ([7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#)). A reativação da conta ocorrerá após o prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas da solicitação.

O pedido de término antecipado da pausa será avaliado pela operadora, sem reativação automática ao completar 24 (vinte e quatro) horas. Sinais de alto risco ou outros impedimentos determinarão a manutenção da restrição e a adoção das medidas de proteção cabíveis, com comunicação ao apostador e registro da decisão.

9. AUTOEXCLUSÃO ESPECÍFICA E CENTRALIZADA

A autoexclusão específica consiste na solicitação voluntária do apostador para exclusão de sua conta, realizada direta e exclusivamente na Plataforma, nos termos do art. 2º, inciso XXII, da **Portaria SPA/MF nº 2.579/2025**. Ou seja, a autoexclusão solicitada em uma marca/Plataforma não se estende automaticamente às demais marcas eventualmente operadas pelo mesmo agente operador — para isso, é necessário recorrer à autoexclusão centralizada, tratada a seguir.

A autoexclusão centralizada, mantida pela Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda (SPA/MF), consiste na solicitação voluntária do apostador realizada na plataforma oficial da SPA/MF para exclusão e impedimento de cadastro e utilização dos sistemas de apostas de todos os agentes operadores autorizados no país, nos termos do art. 2º, inciso XXIII, da mesma Portaria, disponível em: <https://www.gov.br/fazenda/pt-br/composicao/orgaos/secretaria-de-premios-e-apostas/autoexclusao>.

Para cumprir a autoexclusão centralizada, a **ANA Gaming** consultará o SIGAP na abertura do cadastro, no primeiro login do dia e, no mínimo, a cada 15 (quinze) dias para todos os usuários cadastrados. Identificado o impedimento, recusará novo cadastro ou impedirá imediatamente novas apostas.

A **ANA Gaming** cumprirá ambos os mecanismos — a autoexclusão específica e a autoexclusão centralizada —, sem que a adoção de um substitua ou dispense o outro.

O recurso de autoexclusão específica pode ser acionado na aba "Meu Perfil", em "Proteção de Conta", seguido de "Outras Opções" e, por fim, "Autoexclusão".

Ao optar por essa funcionalidade, o apostador deverá entrar em contato com o suporte da Plataforma ou escolher o prazo de exclusão, informando a motivação da decisão para a conclusão do processo, sendo elas: (i) "Preciso de um tempo para repensar meus hábitos de jogo"; (ii) "Tive um problema com o site"; (iii) "Tive uma experiência negativa"; (iv) "Perdi muito dinheiro"; (v) "Como medida preventiva"; (vi) "Estou com problemas no trabalho ou vida pessoal"; (vii) "Estou com problemas financeiros"; (viii) "Estou enfrentando problema de vício em jogos"; ou (ix) "Prefiro não especificar".

O procedimento de autoexclusão é gratuito, simplificado e acessível. O suporte auxiliará o apostador que precisar de atendimento.

No caso de o apostador optar pela modalidade de autoexclusão por motivo relacionado a problemas com o jogo, ele receberá uma mensagem contendo orientações sobre como buscar ajuda especializada, caso deseje.

Cumpra destacar que, mesmo em caso de autoexclusão específica ou centralizada, a **ANA Gaming** mantém obrigações regulatórias relacionadas ao armazenamento de dados dos apostadores, em conformidade com a **Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018 — LGPD)**.



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL		Página 6 de 15
Elaboração	Jurídico e Integridade	01/11/2024
Revisão	Departamento de Compliance	5.0 – 17/09/2026
Aprovação	Diretoria de Integridade e Compliance	17/09/2026

Tanto a autoexclusão específica quanto a centralizada podem ser solicitadas por prazo determinado (temporário) ou por prazo indeterminado, nos termos do art. 2º, parágrafo único, da **Portaria SPA/MF nº 2.579/2025**.

9.1. AUTOEXCLUSÃO POR PRAZO DETERMINADO

A ferramenta de autoexclusão temporária pode ser aplicada pelo próprio apostador, por prazos que variam de 3 (três) meses a 5 (cinco) anos, sendo a restrição automaticamente removida da conta apenas após o término do período estabelecido. Os prazos desta modalidade específica não limitam as opções disponibilizadas pelo sistema de autoexclusão centralizada da SPA/MF.

Nesse intervalo, independentemente da motivação que o levou a solicitar a autoexclusão, o apostador não poderá retomar o acesso integral às Plataformas antes do término do prazo, ainda que tenha sido requerida por engano, em conformidade com a **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**.

Não caberá alegação de equívoco, uma vez que essa modalidade somente é concluída após o cumprimento de etapas de confirmação, garantindo que a decisão seja tomada de forma consciente.

9.2. AUTOEXCLUSÃO POR PRAZO INDETERMINADO

A autoexclusão por prazo indeterminado implica a exclusão do apostador das Plataformas sem data de término predefinida. Eventual readmissão dependerá de novo cadastro, do encerramento válido do impedimento aplicável e das demais condições de proteção previstas nesta Política.

No caso da autoexclusão centralizada por prazo indeterminado, o retorno depende do procedimento próprio da SPA/MF, inclusive do prazo mínimo de 12 (doze) meses para solicitar revogação e da documentação exigida. A **ANA Gaming** não poderá substituir a decisão da autoridade e nem liberar a sua participação em apostas, enquanto o apostador permanecer impedido no SIGAP.

A vedação ao retorno, inclusive própria da autoexclusão específica, não elimina o direito de solicitar à SPA/MF a revogação da autoexclusão centralizada por prazo indeterminado, nas condições oficiais. A retirada do impedimento centralizado não elimina outros impedimentos vigentes e não obriga a operadora a desconsiderar medida específica de proteção regularmente aplicada.

10. AUTOAVALIAÇÃO

A autoavaliação tem como objetivo auxiliar o apostador na análise de seus hábitos de jogo e na identificação de possíveis sinais de risco relacionados à dependência ou a transtornos do jogo patológico.

Na **ANA Gaming**, o apostador pode optar por realizar o teste disponível no [ANEXO I](#) dessa Política, responder ao questionário desenvolvido por parceiro especializado, ou consultar o Índice de Saúde Financeira da FEBRABAN. No segundo caso, ele receberá um feedback das suas respostas.

10.1. AUTOAVALIAÇÃO DE PARCEIRO ESPECIALIZADO

A operadora disponibiliza um questionário desenvolvido por parceiro especializado no acolhimento de apostadores compulsivos, com o objetivo de estimular uma reflexão saudável sobre a prática de apostas de quota fixa e incentivar o apostador a adotar uma postura consciente e responsável. O questionário está disponível na Central de Jogo Responsável das Plataformas, por meio dos endereços: [7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#).

Todas as informações fornecidas são tratadas com absoluto sigilo, sendo compartilhado com o setor de Jogo Responsável da **ANA Gaming** apenas o resultado da autoavaliação para que seja integrado ao monitoramento de apostadores.

Resultados de autoavaliação que revelem informações de saúde são dados pessoais sensíveis. Seu tratamento e eventual compartilhamento dependerão de hipótese legal do art. 11 da **Lei nº 13.709/2018**, finalidade informada, necessidade e acesso restrito. Quando a base utilizada for o consentimento, ele será específico e destacado. Esses dados não serão utilizados para publicidade, segmentação comercial ou estímulo às apostas. A confidencialidade será preservada, ressalvados os tratamentos e comunicações legitimamente exigidos por lei.



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL

Página 7 de 15

Elaboração

Jurídico e Integridade

01/11/2024

Revisão

Departamento de Compliance

5.0 – 17/09/2026

Aprovação

Diretoria de Integridade e Compliance

17/09/2026

Confirmada a classificação de alto risco de dependência ou de transtorno do jogo patológico segundo a metodologia de monitoramento, a **ANA Gaming** suspenderá o uso do sistema de apostas, conforme o art. 4º, inciso VIII, da **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**. O resultado isolado do questionário não constitui diagnóstico clínico.

10.2. AUTOAVALIAÇÃO ANEXO I

Disponibilizamos a autoavaliação constante no [ANEXO I](#) desta Política, destinada aos apostadores que desejarem se autoavaliar de forma independente, sem o compartilhamento de informações com terceiros ou envio de resultados à operadora. Nesse caso, a autoavaliação terá caráter exclusivamente reflexivo.

10.3. AUTOAVALIAÇÃO DE SAÚDE FINANCEIRA – FEBRABAN

A FEBRABAN (Federação Brasileira de Bancos) disponibiliza o Índice de Saúde Financeira, ferramenta que permite ao apostador avaliar sua situação financeira e identificar eventuais riscos de superendividamento ou desequilíbrio orçamentário decorrentes, entre outros fatores, da prática de apostas. O índice pode ser calculado gratuitamente em: [Índice de Saúde Financeira – FEBRABAN](#).

11. CENTRAL DE JOGO RESPONSÁVEL

A Central de Jogo Responsável é uma seção específica e de fácil acesso nas Plataformas de apostas da **ANA Gaming**. Seu objetivo é orientar, conscientizar e oferecer ferramentas práticas para que os apostadores joguem de forma saudável e segura.

Ela reúne informações como: (i) orientações sobre como apostar de maneira responsável e os riscos associados às apostas, incluindo dependência e transtornos do jogo patológico; (ii) questionário de autoavaliação para identificar sinais de risco relacionados ao jogo; (iii) lista de sinais de alerta que ajudam o apostador a reconhecer possíveis comportamentos problemáticos; (iv) instruções claras para acesso a mecanismos preventivos, dentre outros.

A Plataforma manterá painel permanente e de fácil acesso com tempo de uso, perdas financeiras e saldo disponível, além do acesso aos mecanismos de proteção e à autoexclusão centralizada, conforme o art. 4º da **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**.

A página pode ser acessada por meio dos links disponibilizados no rodapé de cada Plataforma, com o título 'Central de Jogo Responsável' ou clicando aqui: [7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#).

12. MONITORAMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE PERFIL DE RISCO DO APOSTADOR

A empresa realiza o monitoramento contínuo da atividade dos apostadores em suas Plataformas, por meio de mecanismo de cruzamento de dados, com o objetivo de classificar perfis e identificar padrões de comportamento que possam indicar alto risco de dependência ou problemas com o jogo. O monitoramento seguirá, no mínimo, as premissas estabelecidas na **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**, considerando:

- i. Tempo de jogo, volume de transações e valores movimentados nas Plataformas;
- ii. Contato liderado pelo apostador por meio dos canais de atendimento oficiais das Plataformas e parceiro especializado;
- iii. Resultados obtidos por meio da Autoavaliação de parceiro especializado;
- iv. Adoção, atualização e desabilitação de ferramentas de autocontrole;
- v. Definição de períodos de pausa e aplicação da autoexclusão, por prazo determinado ou indeterminado; e
- vi. Pessoas em situação de vulnerabilidade social ou financeira.

A classificação permitirá identificar o nível de risco do perfil do apostador e, de acordo com a categoria atribuída, serão encaminhadas comunicações específicas com orientações voltadas à promoção do Jogo Responsável.

Quando identificado alto risco de dependência, a **ANA Gaming** poderá adotar, de forma unilateral, medida de suspensão temporária da conta do apostador, em conformidade com a **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**, Art. 4º, inciso VIII. A intervenção protetiva não dependerá da apresentação de laudo nem da conclusão de diagnóstico clínico.



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL		Página 8 de 15
Elaboração	Jurídico e Integridade	01/11/2024
Revisão	Departamento de Compliance	5.0 – 17/09/2026
Aprovação	Diretoria de Integridade e Compliance	17/09/2026

Quando o bloqueio da conta for implementado como medida preventiva, a conta do apostador será suspensa por um período de 60 (sessenta) dias. Ele será notificado através do e-mail, contendo o motivo da suspensão, forma de contestação da medida e orientações sobre como buscar suporte durante esse período, se tiver interesse. A suspensão poderá ser aplicada nas 3 (três) Plataformas e marcas gerenciadas pela **ANA Gaming**. A comunicação indicará a medida adotada, sua duração e os canais de esclarecimento e revisão, preservados os dados sensíveis.

Nos casos em que forem constatados indícios de comportamento de risco contínuo, a **ANA Gaming** poderá prorrogar a suspensão da conta por igual período ou convertê-la em definitiva. Havendo decisão pela reativação, a empresa poderá, de ofício, aplicar medidas adicionais de proteção, em observância às diretrizes de Jogo Responsável.

Decisões exclusivamente automatizadas que afetem os interesses do titular poderão ser submetidas à revisão nos termos do art. 20 da **Lei nº 13.709/2018**, com canal acessível para esse exercício.

13. RECEBIMENTO DE LAUDOS, NOTIFICAÇÕES E/OU OFÍCIOS

Laudos, notificações e/ou ofícios emitidos por profissionais de saúde, órgãos públicos ou instituições competentes que atestem a condição de ludopatia (jogo patológico) por parte de um cliente, devem ser encaminhado aos canais de atendimento oficiais de suporte (www.7k.bet.br/help; www.cassino.bet.br/help; e www.vera.bet.br/help), ouvidoria ([Ouvidoria 7K](#), [Ouvidoria Cassino](#) e [Ouvidoria Vera](#)) ou ao endereço de e-mail jogo.responsavel@anagaming.com.br.

Recebida documentação que identifique o titular e evidencie o impedimento, a **ANA Gaming** bloqueará prontamente novas apostas, adotando medida preventiva durante a verificação de autenticidade quando necessária. O diagnóstico poderá constar de laudo de profissional de saúde mental habilitado, conforme o art. 26, inciso VI, da **Lei nº 14.790/2023**.

Para a autoexclusão centralizada, aplicam-se o bloqueio imediato e o prazo de encerramento de até 3 (três) dias da consulta, previsto na **Instrução Normativa SPA/MF nº 31/2025**, sem qualificação como dias úteis.

A documentação apresentada será examinada conforme a origem e a natureza do impedimento. Laudo particular não afasta ordem judicial, decisão administrativa ou autoexclusão centralizada ainda vigente. Nesses casos, o retorno dependerá também do levantamento válido da restrição pela instância competente e das verificações cadastrais e de risco aplicáveis.

É de responsabilidade exclusiva do cliente informar à empresa sua condição de ludopatia. A **ANA Gaming** não possui meios de identificar essa situação de forma presumida, não podendo, portanto, ser responsabilizada por omissão de informação por parte do cliente.

Todos os documentos e informações recebidos serão tratados com sigilo, confidencialidade e conformidade às políticas internas e à legislação vigente sobre proteção de dados pessoais e saúde mental. O recebimento de documentos de saúde ocorrerá com protocolo, acesso limitado à equipe responsável e armazenamento separado das bases comerciais. Serão solicitadas apenas as informações necessárias à verificação do impedimento e à proteção do titular, sem exigir prontuário integral quando documento menos abrangente for suficiente.

14. COMUNICAÇÕES E ALERTAS DE JOGO RESPONSÁVEL

Após o cadastro do apostador na Plataforma, a **ANA Gaming** enviará uma mensagem ao endereço de e-mail ou ao número de celular cadastrado, contendo informações importantes sobre os riscos associados às apostas de quota fixa, incluindo a possibilidade de dependência, transtornos relacionados ao jogo patológico e a perda dos valores apostados.

A partir desse momento, o apostador passará a receber alertas conforme a sua classificação de risco, nos termos das seções seguintes. O objetivo é promover a conscientização desde o início da experiência do usuário, incentivando uma relação responsável e equilibrada com as Plataformas.

As informações sobre riscos de dependência, transtornos do jogo e perda de valores serão apresentadas também no momento do cadastro e do acesso ao sistema, conforme o art. 4º, inciso I, da **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**.



Do mesmo modo, a **ANA Gaming** enviará alertas para o e-mail e/ou número de celular cadastrado sempre que, por meio de monitoramento, forem identificados indícios de jogo problemático, com frequência e intensidade proporcionais à classificação de risco do apostador.

A frequência desses alertas será ampliada quando a classificação de risco do apostador indicar necessidade, e o alcance do limite de tempo ou de perda bloqueará novas apostas, independentemente da leitura do alerta.

Todos os apostadores autoexcluídos, por mecanismo específico ou centralizado, serão excluídos das campanhas de publicidade e marketing, inclusive das listas utilizadas por parceiros. Comunicações estritamente necessárias ao cumprimento da exclusão, à devolução de recursos ou ao apoio solicitado não conterão promoções ou incentivo ao retorno.

15. RETORNO TEÓRICO DO JOGADOR (RTJ)

Informamos que cada jogo *online ou de cassino* disponibilizado em nossas Plataformas, possui um Retorno Teórico do Jogador (RTJ). O RTJ é a porcentagem média do valor apostado que o jogo devolve aos apostadores ao longo do tempo, não sendo, em qualquer hipótese, garantia de resultados individuais.

Este valor pode variar de acordo com o jogo acessado pelo apostador, e é importante lembrar que o RTJ reflete um cálculo teórico com base em grande número de apostas. Por exemplo um jogo com RTJ de 95% significa que, em média, a cada R\$ 100,00 (cem reais) apostados, R\$ 95,00 (noventa e cinco reais) retornam aos apostadores em forma de prêmios, enquanto R\$ 5,00 permanecem com a operadora. É importante destacar que esse percentual é calculado a longo prazo e sobre o conjunto de apostas realizadas, não se aplicando a um jogador específico ou a resultados individuais.

O percentual teórico de retorno (RTJ) não estabelece valor mínimo de devolução, nem prazo para recuperação dos valores apostados: o apostador pode perder integralmente o valor apostado. O RTJ não permite prever o resultado da próxima rodada, tampouco deve ser utilizado como justificativa para prolongar a sessão, e não assegura que o retorno individual do apostador se aproximará do percentual anunciado.

O apostador deve verificar previamente o Retorno Teórico do Jogador (RTJ) de cada jogo diretamente no descritivo disponível nas Plataformas, para que faça escolhas conscientes.

16. GERADOR DE NÚMEROS ALEATÓRIOS (RNG)

A **ANA Gaming** utiliza sistemas de Gerador de Números Aleatórios (*Random Number Generator – RNG*) nos jogos *online*s e *de cassino* de suas Plataformas, garantindo que todos os resultados de apostas sejam justos, imprevisíveis e independentes.

A descrição do RNG aplica-se aos jogos cujo resultado é produzido por esse mecanismo. Apostas esportivas têm resultado vinculado ao evento esportivo real, e jogos de estúdio ao vivo seguem seus próprios mecanismos e requisitos de certificação.

O RNG é uma tecnologia auditada e certificada por entidades independentes e homologadas pela Secretaria de Prêmios e Apostas (SPA), assegurando que cada rodada, aposta ou jogada seja determinada de forma totalmente aleatória, sem possibilidade de manipulação por parte da operadora ou do próprio apostador.

17. CANAIS DE ATENDIMENTO

Para assegurar um atendimento completo aos apostadores, a **ANA Gaming** disponibiliza canais de suporte e ouvidoria acessíveis e online. O atendimento ao cliente funciona 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, oferecendo suporte e informações nas modalidades de chat ao vivo, telefone e e-mail.

Os canais podem ser acessados nos seguintes links: www.7k.bet.br/help; www.cassino.bet.br/help; e www.vera.bet.br/help. Caso a questão não seja solucionada pela equipe de suporte, o apostador poderá registrar uma manifestação junto à Ouvidoria, disponível nas Plataformas: [Ouvidoria 7K](#), [Ouvidoria Cassino](#) e [Ouvidoria Vera](#).

18. CANAIS DE APOIO ESPECIALIZADO



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL

Página 10 de 15

Elaboração

Jurídico e Integridade

01/11/2024

Revisão

Departamento de Compliance

5.0 – 17/09/2026

Aprovação

Diretoria de Integridade e Compliance

17/09/2026

Caso o apostador, seus familiares e/ou conhecidos identifiquem sinais de risco de dependência ou transtornos relacionados ao jogo patológico, devem, preferencialmente, buscar atendimento gratuito pelo Sistema Único de Saúde (SUS), por meio de Unidade Básica de Saúde ou Centro de Atenção Psicossocial (CAPS).

A rede de unidades disponíveis pode ser consultada no [Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde \(CNES/Ministério da Saúde\)](#). Esse acesso é gratuito e independe de participação em programa de parceiro, de manutenção de conta ativa ou de pontuação mínima em questionário. Situações de urgência devem ser encaminhadas imediatamente a um serviço de emergência.

Além da rede do SUS, o apostador e seus familiares podem contar com os seguintes canais gratuitos de apoio:

1. **CVV (Centro de Valorização da Vida):** atendimento gratuito e sigiloso, 24 (vinte e quatro) horas por dia, pelo telefone 188 ou pelo [site](#);
2. **Jogadores Anônimos Brasil:** grupos de apoio presenciais e [on-line](#) em todo o país;
3. **CAPS ad (Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas):** unidade da rede do SUS especializada em dependências, localizável pelo [Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde](#);
4. **Ouvidoria do SUS:** atendimento gratuito pelo telefone 136.

Complementarmente à rede do SUS e aos canais acima, e sem substituí-los, a **ANA Gaming** disponibiliza, como liberalidade gratuita, o suporte de apoio especializado de parceiro, por meio de chat humanizado de acolhimento, disponível nos seguintes links: [7K](#), [Cassino](#) e [Vera](#).

O apostador também pode optar por participar de um programa de acolhimento de 8 (oito) semanas, oferecido em parceria com instituição especializada. Todas as informações compartilhadas durante o acolhimento — seja pelo chat, seja no programa de 8 (oito) semanas — serão tratadas com absoluto sigilo.

O sigilo das informações de acolhimento observará a legislação de proteção de dados (**Lei nº 13.709/2018 — LGPD**) e os deveres profissionais de confidencialidade. Não haverá compartilhamento rotineiro de prontuários ou conteúdo das sessões com a operadora. Eventual comunicação excepcional dependerá de hipótese legal específica e será limitada ao estritamente necessário, sem utilização comercial dos dados de saúde.

Trata-se de liberalidade gratuita disponibilizada pela **ANA Gaming** aos apostadores, que não substitui o atendimento pelo SUS nem implica qualquer responsabilidade da empresa sobre a condução ou os resultados do acolhimento prestado, inclusive em eventuais casos de indisponibilidade ou falhas sistêmicas. Não há garantia de resultado clínico individual.

19. CAMPANHAS DE MARKETING E PUBLICIDADE

A **ANA Gaming** adota práticas de publicidade e marketing que respeitam princípios do Jogo Responsável, em conformidade com a legislação brasileira, em especial com a **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**, com a redação da **Portaria SPA/MF nº 1.964/2026**, com a **Portaria Interministerial MF/SECOM/MJSP nº 73/2026** e com o **ANEXO X do CONAR**.

As campanhas de comunicação e divulgação observarão, no mínimo, as seguintes diretrizes: (i) proibição de direcionamento a menores de 18 (dezoito) anos, em qualquer meio de comunicação e cláusula de proibição; (ii) clareza e transparência nas mensagens, evitando indução a comportamentos compulsivos ou à percepção de que o jogo é solução para problemas financeiros, pessoais ou profissionais; (iii) notificação de avisos de Jogo Responsável em todas as peças publicitárias, digitais ou físicas; (iv) vedação ao uso de linguagem enganosa ou abusiva, bem como de imagens, sons ou símbolos que possam estimular práticas de jogo irresponsáveis; (v) responsabilidade social, assegurando que a comunicação comercial não explore vulnerabilidades sociais, financeiras ou emocionais; e (vi) responsabilização de toda a cadeia de veiculação publicitária — incluindo agências, plataformas digitais, redes sociais, veículos de comunicação, afiliados, influenciadores e patrocinadores —, nos termos da **Portaria Interministerial MF/SECOM/MJSP nº 73/2026**.

As peças publicitárias conterão a advertência de proibição para menores de 18 (dezoito) anos e uma das frases oficiais previstas no art. 13, inciso II, da **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**, com a redação da **Portaria SPA/MF nº 1.964/2026** — "Ministério da Fazenda adverte: Apostar pode causar dependência", "Ministério da Fazenda adverte: Apostar faz você perder dinheiro" ou "Ministério da Fazenda adverte: Aposta não é investimento". As advertências serão horizontais, claras, legíveis, proporcionais ao



restante da comunicação e ocupação, no mínimo, 10% (dez por cento) do comprimento ou tamanho do anúncio, observadas as demais regras aplicáveis a cada meio de divulgação.

Por meio dessas campanhas, a operadora promoverá ações de Jogo Responsável, garantindo comunicações periódicas, com frequência mínima mensal, sobre o tema.

Nos termos da **Portaria Interministerial MF/SECOM/MJSP nº 73/2026**, os afiliados, influenciadores e demais divulgadores contratados pela **ANA Gaming** respondem, de forma autônoma perante a Secretaria de Prêmios e Apostas (SPA/MF) e a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON), pelo conteúdo que produzirem, promoverem, divulgarem ou veicularem, devendo, antes de qualquer publicação: (i) verificar se a **ANA Gaming** figura na lista oficial de agentes operadores autorizados pela SPA/MF, conferindo denominação, marca e endereços eletrônicos; (ii) obter e manter atualizados a razão social, o CNPJ e o número de autorização da **ANA Gaming**, mantendo essas informações disponíveis, de forma clara e acessível, na interface vinculada ao anúncio; (iii) abster-se de promover, por quaisquer meios — nomes, marcas, logotipos, domínios, aplicativos, perfis em redes sociais, links, códigos promocionais ou mecanismos de afiliação —, agentes operadores não autorizados; e (iv) não associar análises esportivas, prognósticos ou opiniões técnicas a peças publicitárias vinculadas a códigos de afiliação, de modo a não induzir apostas específicas nem apresentar as apostas de quota fixa como "ganho fácil" ou "investimento".

20. ARMAZENAMENTO E TRATAMENTO DE DADOS

Os dados pessoais dos usuários ficarão armazenados em ambiente operacional seguro, administrado pela **ANA Gaming**, com acesso restrito somente aos colaboradores responsáveis pelo tratamento e análise dos respectivos dados, conforme diretrizes definidas na [Política de Privacidade](#), assim como na legislação e regulamentações aplicáveis.

Os prazos de guarda e seus marcos iniciais observarão a categoria do registro e a obrigação legal ou regulatória correspondente. As comunicações de autoexclusão centralizada serão conservadas por pelo menos 5 (cinco) anos, nos termos do art. 7º, § 4º, da **Instrução Normativa SPA/MF nº 31/2025**. O término de um prazo mínimo não determina descarte automático quando subsistirem obrigação de conservação, ordem de autoridade ou necessidade legítima de exercício de direitos. Dados de saúde não serão retidos indiscriminadamente pelo mesmo período de todos os registros; sua necessidade e base legal serão avaliadas especificamente. A eliminação ou anonimização observará os arts. 15 e 16 da **Lei nº 13.709/2018**.

21. RESPONSABILIDADES

- **Área de Marketing:** Garantir que todas as campanhas publicitárias e de marketing da **ANA Gaming** observem os preceitos de Jogo Responsável, inclusive quanto ao cumprimento das exclusões de comunicação decorrentes de autoexclusão específica ou centralizada, conforme disposto nesta Política.
- **Área de Tecnologia:** Implementar as ferramentas e funcionalidades de Jogo Responsável nas Plataformas (limites, alertas, autoexclusão e demais mecanismos previstos nesta Política); assegurar o correto funcionamento e a disponibilidade contínua dessas ferramentas; realizar a guarda e a proteção dos dados dos apostadores relacionados a essas ferramentas, em conformidade com a **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**.
- **Área de Atendimento ao Cliente (SAC):** Executar os fluxos de acolhimento e escalonamento das solicitações relacionadas a esta Política; Identificar, no atendimento, a necessidade de bloqueio de contas e encaminhar o caso à área responsável; direcionar ao Departamento de Compliance as demandas que exijam sua atuação.
- **Encarregado de Dados (DPO):** Apoiar a proteção das informações pessoais dos apostadores tratadas no âmbito desta Política, em conformidade com a **Lei nº 13.709/2018 (LGPD)**.
- **Área de Prevenção a Fraudes:** Executar os bloqueios de conta solicitados pela Área de Atendimento ao Cliente (SAC) e pelo Departamento de Compliance; registrar e documentar os bloqueios realizados, para fins de auditoria e rastreabilidade; comunicar às áreas solicitantes a conclusão do bloqueio.
- **Departamento de Compliance:** Monitorar a implementação desta Política; garantir a conformidade com a regulamentação vigente; realizar testes de controle periódicos para assegurar que as ferramentas estão sendo devidamente aplicadas; prestar



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL

Página 12 de 15

Elaboração

Jurídico e Integridade

01/11/2024

Revisão

Departamento de Compliance

5.0 – 17/09/2026

Aprovação

Diretoria de Integridade e Compliance

17/09/2026

suporte, por intermédio dos agentes de atendimento, aos apostadores acerca de temas relacionados a jogo responsável; fornecer informações sobre serviços de apoio e tratamento para o vício em jogos; direcionar internamente as demandas provenientes do SAC, garantindo o tratamento adequado de cada caso; e promover treinamentos sobre o tema de acordo com cronograma anual ou sempre que houver necessidade.

22. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Todos os colaboradores da **ANA Gaming** - incluindo a Alta Administração, Atendimento ao Cliente, Marketing, Integridade e Operações – devem participar de treinamentos obrigatórios sobre Jogo Responsável no início de suas atividades e, posteriormente, em programas de reciclagem periódicos.

O conteúdo dos treinamentos deverá abranger as disposições das **Leis Federais nº 13.756/2018 e nº 14.790/2023**, as Portarias regulatórias - incluindo a **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024 - e o ANEXO X do CONAR**, todos referentes às apostas de quota fixa, bem como as atualizações regulatórias supervenientes.

Além disso, são realizados treinamentos personalizados, direcionados a cada departamento e às atividades desempenhadas, com especial atenção ao Atendimento ao Cliente, cujo conteúdo deve contemplar, no mínimo:

- i. Reconhecimento de padrões de comportamento de risco entre apostadores e como atuar internamente;
- ii. Orientações sobre como agir em situações de risco, com base nas práticas recomendadas por especialistas em saúde mental e pelas diretrizes da OMS para o tratamento da ludopatia;
- iii. Utilização eficaz das ferramentas de controle de apostas, pausa, autoexclusão e demais mecanismos de proteção ao apostador;
- iv. Práticas éticas de interação com o cliente, em conformidade com as normas do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR) e com as regulamentações da Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda (SPA/MF), conforme o art. 2º, inciso III, da **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**; e
- v. A capacitação observará seus atos vigentes e respectivas alterações.

Além disso, os parceiros comerciais - como afiliados e influenciadores - também recebem capacitação no início de sua relação contratual com a operadora. Todos os treinamentos são atualizados anualmente para aprimorar o conhecimento sobre as diretrizes regulatórias e as melhores práticas do setor. Alterações normativas e falhas relevantes de controle motivarão atualização extraordinária, sem aguardar o ciclo anual.

23. AUDITORIA E REVISÃO DA POLÍTICA

A **ANA Gaming** conduzirá auditorias para garantir a conformidade de suas operações internas com esta Política de Jogo Responsável e as regulamentações aplicáveis que estabelecem as normas de proteção ao apostador. Os resultados serão documentados e apresentados à diretoria da **ANA Gaming**.

24. DISPOSIÇÕES FINAIS

A **ANA Gaming** se compromete a manter os padrões de ética e responsabilidade social em todas as suas operações, garantindo que o Jogo Responsável seja uma de suas prioridades. Esta Política está em conformidade com as **Leis Federais nº 13.756/2018 e nº 14.790/2023** e com as diretrizes estabelecidas pelas **Portarias SPA/MF nº 827/2024 e nº 1.231/2024**, além de seguir as normas de publicidade responsável do **CONAR**, especificamente o **ANEXO X**, e do **Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (“CONANDA”)**.

A empresa garante que as regras dos jogos, probabilidades de ganho, Termos e Condições estão acessíveis e expostos de forma clara, em conformidade com o **Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/1990)**, assegurando que os apostadores sejam plenamente informados sobre os riscos.

	POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL		Página 13 de 15
	Elaboração	Jurídico e Integridade	01/11/2024
	Revisão	Departamento de Compliance	5.0 – 17/09/2026
	Aprovação	Diretoria de Integridade e Compliance	17/09/2026

Eventual descumprimento dessa Política deve ser relatado ao [Canal de Denúncias](#) disponibilizado pela ANA Gaming.

25. MANUTENÇÃO DE REGISTROS

Todos os documentos internos serão atualizados a cada 24 (vinte e quatro) meses ou em período inferior caso necessário. Em caso de não haver alterações, de igual modo será sinalizado no item “Histórico de Revisões”. A revisão ocorrerá imediatamente após alteração normativa aplicável, incidente relevante ou identificação de falha material, sem aguardar o prazo ordinário. A aprovação, a vigência e os responsáveis por cada nova versão serão documentados no histórico, preservando-se os registros anteriores. O prazo de revisão da Política não substitui os prazos de guarda de dados e evidências.

26. HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	VERSÃO	PRINCIPAIS MODIFICAÇÕES	RESPONSÁVEL REVISÃO
27/01/2025	2.0	1) Ajuste das ferramentas de autolimitação; e 2) Atualização do ANEXO – AUTOAVALIAÇÃO.	Dep. De Compliance
19/02/2025	3.0	1) Inclusão dos mecanismos de alertas; e 2) Procedimento de suspensão preventiva do usuário.	Dep. De Compliance
06/11/2025	4.0	1) Revisão dos procedimentos voltados para Jogo Responsável.	Dep. De Compliance
17/09/2026	5.0	1) Atualização da autoexclusão para o modelo específica/centralizada, com prazos determinado/indeterminado, nos termos da Portaria SPA/MF nº 2.579/2025 e da IN SPA/MF nº 31/2025; 2) Reestruturação das Responsabilidades das áreas; 3) Substituição do questionário de autoavaliação do Anexo I pelo autoteste oficial do Ministério da Saúde; 4) Ampliação dos canais de apoio especializado, com priorização do SUS; 5) Atualização das regras de publicidade (Portarias SPA/MF nº 1.964/2026 e interministerial nº 73/2026) e dos prazos de guarda de dados (IN SPA/MF nº 31/2025); e 6) Ajustes redacionais e de conformidade regulatória diversos. 7) Inclusão do Índice de Saúde Financeira – FEBRABAN como nova opção de autoavaliação (Seção 10.3).	Dep. De Compliance

27. LISTA DE FIGURAS

Não aplicável.

28. ANEXOS

ANEXO I – QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO (AUTOTESTE OFICIAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE)



POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL		Página 14 de 15
Elaboração	Jurídico e Integridade	01/11/2024
Revisão	Departamento de Compliance	5.0 – 17/09/2026
Aprovação	Diretoria de Integridade e Compliance	17/09/2026

ANEXO I – QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO (AUTOTESTE OFICIAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE)

O questionário de autoavaliação constante deste ANEXO I corresponde ao autoteste oficial do programa "Não Aposte Sua Saúde", do Ministério da Saúde, disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-mental/nao-aposte-sua-saude/autoteste>.

Este questionário tem como objetivo ajudar você, apostador, a refletir sobre a sua relação com jogos e apostas. **Não é um instrumento de diagnóstico** e não substitui avaliação por profissional de saúde. Você pode interromper o preenchimento e procurar ajuda a qualquer momento. Relatos de sofrimento intenso ou pensamentos de autoagressão exigem atenção imediata, independentemente da pontuação obtida.

Responda com sinceridade às perguntas abaixo, assinalando "Sim" ou "Não":

1. Você já tentou parar, reduzir ou controlar o seu jogo? Em caso afirmativo, isso já lhe aconteceu três vezes ou mais? (*Sim / Não*)
2. Quando você joga e perde, houve momentos em que você voltou em outro dia para jogar novamente e tentar recuperar o dinheiro perdido? (*Sim / Não*)
3. Você já jogou para aliviar sentimentos desconfortáveis, como culpa, ansiedade, sensação de impotência ou depressão? (*Sim / Não*)
4. Pergunta condicional — responda apenas se assinalou "Sim" em uma ou mais das perguntas anteriores: Em uma ou mais das vezes em que você tentou parar, reduzir ou controlar o seu jogo, você ficou inquieto(a) ou irritado(a)? (*Sim / Não*)

Interpretação dos resultados e Instruções:

Cada resposta "Sim" equivale a 1 (um) ponto; cada resposta "Não" equivale a 0 (zero) ponto. Some os pontos: a pontuação total varia de 0 (zero) a 4 (quatro) pontos.

0 pontos: você provavelmente não tem problemas com o jogo! Mantenha atenção aos sinais de alerta e procure informações no Meu SUS Digital, Ouvidoria do SUS e Unidades Básicas de Saúde (UBS).

1 ponto: você pode estar apresentando problemas com o jogo. Sugerimos que reflita sobre isso, converse com pessoas de sua confiança e busque uma Unidade Básica de Saúde (UBS) para acolhimento.

2 pontos: parece que você apresenta um possível problema com jogo. Sugerimos que busque apoio em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) ou Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) da sua região.

3 pontos: parece que a sua relação com o jogo tem causado problemas com impactos significativos. Sugerimos que busque apoio em uma Unidade Básica de Saúde (UBS) ou Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) da sua região.

4 pontos: você apresenta sinais de problemas com o jogo. Sugerimos que você busque rapidamente apoio nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) ou no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) da sua região.

As faixas de pontuação deste autoteste não constituem diagnóstico clínico nem comprovam ausência de transtorno de jogo.

Qualquer pontuação, inclusive 0 (zero), não exclui a necessidade de atenção quando houver sofrimento, prejuízo financeiro, familiar ou dificuldade para controlar as apostas.

Independentemente do resultado obtido, caso identifique sinais de risco, procure ajuda: pelo Sistema Único de Saúde (SUS), em Unidade Básica de Saúde ou Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) mais próximo, localizável pelo Cadastro Nacional de

**POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL**

Página 15 de 15

Elaboração

Jurídico e Integridade

01/11/2024

Revisão

Departamento de Compliance

5.0 – 17/09/2026

Aprovação

Diretoria de Integridade e Compliance

17/09/2026

Estabelecimentos de Saúde (CNES/Ministério da Saúde); pela Ouvidoria do SUS, no telefone 136; e, em caso de emergência ou risco imediato, pelo SAMU, no telefone 192. Não aguarde a conclusão do questionário nem o atendimento da operadora para buscar cuidado.

A ANA Gaming oferece apoio especializado para lidar com essas situações. Não hesite em procurar ajuda, pois a orientação adequada pode fazer toda a diferença. Consulte os nossos Canais de Atendimento.
