



| POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL | | Página 1 de 12 |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Elaboração | Jurídico e Integridade | 01/11/2024 |
| Revisão | Departamento de Integridade | 2.0 – 06/11/2025 |
| Aprovação | Diretoria de Integridade e Compliance | 07/11/2025 |

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.

Sua aplicação está em conformidade com a legislação vigente e com as normas específicas do setor, em especial as **Leis Federais nº 13.756/2018 e nº 14.790/2023**, a **Portaria nº 1.231/2024 da Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda**, que regulamenta as apostas de quota fixa no Brasil, e o **ANEXO X do CONAR**, que estabelece diretrizes para a publicidade responsável.

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. 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**.
- **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](#).

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;
- Cumprimento integral da legislação brasileira aplicável e normas regulamentadoras sobre apostas de quota fixa e Jogo Responsável, garantindo a conformidade legal da operação.

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. O apostador deve ter ciência de que o resultado das apostas depende exclusivamente do acaso, não havendo influência ou controle da **ANA Gaming** sobre eles.
- 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;
 - 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;
 - 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;



| POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL | | Página 3 de 12 |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Elaboração | Jurídico e Integridade | 01/11/2024 |
| Revisão | Departamento de Integridade | 2.0 – 06/11/2025 |
| Aprovação | Diretoria de Integridade e Compliance | 07/11/2025 |

- 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 utilizem valores destinados a despesas necessárias e básicas, como alimentação, moradia, saúde, educação e demais responsabilidades pessoais ou familiares.

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.

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.



| | | |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL | | Página 4 de 12 |
| Elaboração | Jurídico e Integridade | 01/11/2024 |
| Revisão | Departamento de Integridade | 2.0 – 06/11/2025 |
| Aprovação | Diretoria de Integridade e Compliance | 07/11/2025 |

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.

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.

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.

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.

9. AUTOEXCLUSÃO TEMPORÁRIA OU DEFINITIVA

A autoexclusão permite que o apostador suspenda temporária ou definitivamente sua conta, impedindo o acesso às Plataformas por um período pré-determinado.

O recurso 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'.



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

Cumprir destacar que, mesmo em caso de exclusão da conta, a **ANA Gaming** mantém obrigações regulatórias relacionadas ao armazenamento de dados dos apostadores, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

9.1. Autoexclusão Temporária

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.

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**.

9.2. Autoexclusão Definitiva

A autoexclusão definitiva implica no encerramento permanente da conta do apostador nas Plataformas. O retorno somente será permitido quando, no momento da solicitação, a motivação indicada não houver relação com problemas de jogo, como: (i) 'Tive um problema com o site'; (ii) 'Tive uma experiência negativa'; ou (iii) 'Prefiro não especificar'. A reativação da conta ocorrerá após o prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas da solicitação.

É importante destacar que, caso outras motivações sejam selecionadas, o retorno não será permitido. Nesses casos, não caberá alegação de equívoco, uma vez que a exclusão definitiva somente é concluída após o cumprimento de etapas de confirmação, garantindo que a decisão seja tomada de forma consciente e irreversível.

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, ou responder ao questionário desenvolvido por parceiro especializado. 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.

Após o preenchimento, o apostador receberá um retorno do parceiro especializado. Caso seja identificado risco elevado de dependência, a **ANA Gaming** poderá aplicar medidas de suspensão temporária da conta. Nesse caso, o apostador será notificado por e-mail, com a indicação do motivo da suspensão e a duração do bloqueio.

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.



| POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL | | Página 6 de 12 |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Elaboração | Jurídico e Integridade | 01/11/2024 |
| Revisão | Departamento de Integridade | 2.0 – 06/11/2025 |
| Aprovação | Diretoria de Integridade e Compliance | 07/11/2025 |

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 página pode ser acessada por meio dos links disponibilizados no rodapé de cada Plataforma, com o título '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, temporária ou definitiva; 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.

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**.

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.

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.

Após o recebimento formal da documentação, a empresa terá o prazo máximo de 3 (três) dias úteis para realizar o bloqueio preventivo da(s) conta(s) vinculada(s) ao apostador identificado, com o objetivo de garantir sua proteção e assegurar o cumprimento das diretrizes de Jogo Responsável.



| POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL | | Página 7 de 12 |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Elaboração | Jurídico e Integridade | 01/11/2024 |
| Revisão | Departamento de Integridade | 2.0 – 06/11/2025 |
| Aprovação | Diretoria de Integridade e Compliance | 07/11/2025 |

As contas bloqueadas somente poderão ser desbloqueadas mediante apresentação de documentação oficial ou laudo médico que comprove a ausência ou superação da condição de ludopatia, sujeita à análise e validação pela equipe responsável.

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.

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 cadastrado nas Plataformas) 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 de valores apostados. O objetivo é promover a conscientização desde o início da experiência do usuário, incentivando uma relação responsável e equilibrada com as Plataformas.

Do mesmo modo, a **ANA Gaming** reserva-se o direito de enviar alertas para o e-mail cadastrado do apostador sempre que, por meio de monitoramento, forem identificados indícios de jogo problemático, conforme classificação a sua classificação de perfil.

No caso de apostadores autoexcluídos pelas seguintes motivações: (i) Preciso de um tempo para repensar meus hábitos de jogo; (ii) Perdi muito dinheiro; (iii) Como medida preventiva; (iv) Estou com problemas no trabalho ou na vida pessoal; (v) Estou com problemas financeiros; (vi) Estou com problemas de vício em jogos - poderá ser enviado, após a autoexclusão, um comunicado contendo informações de acesso a suporte especializado. Ressalta-se que tal medida não caracteriza publicidade, tendo finalidade exclusivamente de apoio, em conformidade com a **Portaria SPA/MF nº 1.231/2024**.

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 apostador deve verificar previamente o Retorno Teórico ao 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.

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

Direitos de Reprodução e Confidencialidade

O teor desse documento não pode ser reproduzido, distribuído nem divulgado a terceiros sem a devida autorização. Todos os direitos pertencem a ANA Gaming Brasil S.A.



| POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL | | Página 8 de 12 |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Elaboração | Jurídico e Integridade | 01/11/2024 |
| Revisão | Departamento de Integridade | 2.0 – 06/11/2025 |
| Aprovação | Diretoria de Integridade e Compliance | 07/11/2025 |

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

Caso o apostador, seus familiares e/ou conhecidos identifiquem sinais de risco de dependência ou transtornos relacionados ao jogo patológico, poderão acessar o suporte de apoio especializado oferecido por parceiro da **ANA Gaming**. O atendimento é realizado 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 serão tratadas com absoluto sigilo, não sendo repassadas, em nenhuma hipótese, à operadora.

Trata-se de uma liberalidade gratuita disponibilizada pela **ANA Gaming** aos apostadores, não implicando, contudo, em qualquer responsabilidade da empresa sobre a condução ou os resultados do acolhimento prestado, inclusive em eventuais casos de indisponibilidade ou falhas sistêmicas.

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** e **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.

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

A empresa dispõe de uma [Política de Publicidade e Propaganda](#), na qual estão definidas as premissas e boas práticas que norteiam suas ações de comunicação.

Além disso, realizamos a capacitação de afiliados, influenciadores e parceiros comerciais, para que atuem em conformidade com as diretrizes de publicidade responsável definidas pela empresa.

20. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

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

O conteúdo dos treinamentos abrange 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.



| POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL | | Página 9 de 12 |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Elaboração | Jurídico e Integridade | 01/11/2024 |
| Revisão | Departamento de Integridade | 2.0 – 06/11/2025 |
| Aprovação | Diretoria de Integridade e Compliance | 07/11/2025 |

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 Avaliação, Planejamento, Energia e Loteria (SECAP/ME).

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 a cada 6 (seis) meses para aprimorar o conhecimento sobre as diretrizes regulatórias e as melhores práticas do setor.

21. 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 nas [Políticas de Privacidade](#), assim como na legislação e regulamentações aplicáveis.

A **ANA Gaming** armazenará os dados gravados por um período mínimo de 5 (cinco) anos, em conformidade com as exigências legais. Esses dados serão protegidos por medidas de segurança adequadas para garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações durante todo o período de retenção. Após o término desse prazo, os dados serão descartados de forma segura.

22. RESPONSABILIDADES

- **Departamento de Marketing:** Garantir que todas as campanhas publicitárias e de marketing da **ANA Gaming** sigam os preceitos de Jogo Responsável.
- **Departamento de Integridade:** Responsável por monitorar a implementação desta Política, garantir conformidade com a regulamentação vigente, realizar auditorias periódicas para assegurar que as ferramentas de controle estão sendo devidamente aplicadas, bem como prestar suporte direto aos apostadores que desejarem ativar ferramentas de autolimitação, pausa ou autoexclusão, bem como fornecer informações sobre serviços de apoio e tratamento para o vício em jogos. Também é responsabilidade do setor direcionar internamente as demandas provenientes do SAC, garantindo o tratamento adequado de cada caso.

23. AUDITORIAS 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



| POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL | | Página 10 de 12 |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Elaboração | Jurídico e Integridade | 01/11/2024 |
| Revisão | Departamento de Integridade | 2.0 – 06/11/2025 |
| Aprovação | Diretoria de Integridade e Compliance | 07/11/2025 |

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.

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”.

26. HISTÓRICO DE REVISÕES

| DATA | VERSÃO | PRINCIPAIS MODIFICAÇÕES | RESPONSÁVEL REVISÃO |
|------------|--------|---|---------------------|
| 27/01/2025 | 1.2 | 1) Ajuste das ferramentas de autolimitação; e 2) Atualização do ANEXO – AUTOAVALIAÇÃO. | Dep. De Integridade |
| 19/02/2025 | 1.3 | 1) Inclusão dos mecanismos de alertas; e 2) Procedimento de suspensão preventiva do usuário. | Dep. De Integridade |
| 06/11/2025 | 2.0 | 1) Revisão dos procedimentos voltados para Jogo Responsável. | Dep. De Integridade |

27. LISTA DE FIGURAS

Não aplicável.

28. ANEXOS

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO

**ANEXO I – QUESTIONÁRIO DE AUTOAVALIAÇÃO**

Questionário de Autoavaliação: Riscos Associados à Apostas

Este questionário tem como objetivo ajudar você, apostador, a refletir sobre suas práticas de apostas de quota fixa, com o intuito de identificar se existem sinais de risco relacionados à dependência e aos transtornos do jogo patológico. Responda com sinceridade:

| Nº | Perguntas | Opções de Respostas | | | |
|----|--|---------------------|----------|----------------------|--------|
| 1 | Você se sente culpado(a) depois de participar de jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 2 | A sua atividade com apostas e/ou jogos <i>online</i> lhe causa problemas de saúde, como por exemplo, insônia ou ansiedade? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 3 | Você tem pensamentos depressivos ou suicidas, relacionados à sua participação em jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 4 | Você sente que a sua participação em jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas tem prejudicado a sua autoestima, confiança ou te deixado frustrado(a)? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 5 | A sua atividade em jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas afeta negativamente os seus estudos, trabalho ou família? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 6 | Você costuma faltar ao trabalho, escola ou faculdade, em virtude das atividades de jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 7 | Com que frequência você pratica jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas por hábito, necessidade ou simplesmente para passar o tempo, mesmo sem um motivo específico? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 8 | Você já perdeu o interesse pela família, amigos ou <i>hobbies</i> devido aos jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 9 | Você sente que a sua participação em jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas afetou a sua motivação ou capacidade de atingir metas pessoais e profissionais? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 10 | Você já deixou de cuidar de si mesmo ou de atender às necessidades de sua família devido ao tempo ou dinheiro gasto em jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 11 | Você já mentiu ou recorreu a meios impróprios para conseguir dinheiro para jogar <i>online</i> e/ou apostar? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 12 | Você já tentou esconder de si mesmo ou de outras pessoas o tempo ou o dinheiro que gastou em jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 13 | Você já solicitou dinheiro emprestado para poder participar de jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 14 | Depois de perder, você sente a necessidade de jogar e/ou apostar mais vezes e o rápido possível, para recuperar as perdas? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 15 | Você costuma jogar e/ou apostar até gastar todo o seu dinheiro ou crédito disponível na plataforma? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 16 | Após uma vitória, você sente um forte impulso e desejo de continuar jogando e/ou apostando, mesmo correndo o risco de perder o que já ganhou? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 17 | Você costuma jogar e/ou apostar sozinho por longos períodos, perdendo a noção das horas ou ignorando outras atividades importantes? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 18 | Você já se envolveu em jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas por um período maior do que inicialmente planejado ou pretendido? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |



| POLÍTICA DE JOGO RESPONSÁVEL | | Página 12 de 12 |
|------------------------------|---------------------------------------|------------------|
| Elaboração | Jurídico e Integridade | 01/11/2024 |
| Revisão | Departamento de Integridade | 2.0 – 06/11/2025 |
| Aprovação | Diretoria de Integridade e Compliance | 07/11/2025 |

| | | | | | |
|----|---|-------|----------|----------------------|--------|
| 19 | Você já sentiu vontade de usar o dinheiro reservado para despesas importantes, como pagar contas, comprar alimentos ou atender outras necessidades, para jogar e/ou apostar? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |
| 20 | A sua participação em jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas já causou dificuldades financeiras para você ou impactou negativamente o bem-estar financeiro da sua família? | Nunca | Às vezes | Na maioria das vezes | Sempre |

Interpretação dos resultados e Instruções:

Cada resposta corresponde a um peso específico, que representa o valor da sua escolha. Considere o peso de cada resposta ao calcular sua pontuação total, conforme a tabela abaixo:

| Resposta | Peso |
|----------------------|------|
| Nunca | 0 |
| Às Vezes | 1 |
| Na Maioria das Vezes | 2 |
| Sempre | 3 |

Some todos os pontos atribuídos às suas respostas. Quanto maior for o valor total, maior será o risco de o seu jogo se tornar um problema. Avalie cuidadosamente as suas escolhas para entender os possíveis impactos e riscos envolvidos.

| Resultado | Pontuação Total |
|--|--|
| Baixo nível de problemas com jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas, com poucas ou nenhuma consequência negativa observada, sem indícios claros de vício | De 0 (zero) a 20 (vinte) pontos |
| Nível moderado de problemas com jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas, podendo resultar em algumas consequências negativas e indicando um risco potencial de desenvolvimento de vício. | De 21 (vinte e um) a 40 (quarenta) pontos |
| Jogo problemático, com consequências negativas significativas e risco elevado de perda de controle, indicando alto envolvimento e possibilidade de vício em jogos <i>online</i> e/ou apostas esportivas. | De 41 (quarenta e um) a 60 (sessenta) pontos |

Se a sua pontuação ficou entre 21 (vinte e um) e 60 (sessenta) pontos, considere buscar ajuda ou utilizar as ferramentas de controle disponíveis em nossas Plataformas, pois você pode estar enfrentando riscos relacionados ao comportamento nos jogos *online* e/ou apostas esportivas.

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.