



Política de Jogo Responsável

A **Afun** se compromete com a promoção do Jogo Responsável, prevenindo comportamentos problemáticos e protegendo nossos usuários de transtornos patológicos associados ao jogo. Nossa política, em conformidade com as regulamentações vigentes e estrutura-se da seguinte forma:

1. Informações e Orientações ao Usuário

Em nossa plataforma, é disponibilizado um **Painel de Informações** com dados sobre saldo financeiro, perdas, tempo de uso e dados de conta gráfica, para auxiliar o usuário na autogestão de sua experiência de apostas.

2. Ferramentas de Controle de Jogo

Oferecemos uma variedade de ferramentas para que os usuários possam gerenciar seu envolvimento com as apostas:

- **Limites de Perda:** Opções de personalização para limitar o valor perdido, depositado, ou a quantidade de apostas, configuráveis para períodos diários, semanais, ou mensais.
- **Alertas de Uso e Bloqueios:** O usuário pode definir alertas automáticos de tempo e de uso, bloqueios temporários ou pausas para um controle maior de suas apostas.
- **Autoexclusão:** Possibilidade de autoexclusão temporária ou definitiva, onde o usuário poderá suspender o acesso por um período determinado e não receberá material publicitário enquanto estiver excluído.

3. Monitoramento e Identificação de Padrões Problemáticos

Nossa equipe de suporte fornecerá orientações ao usuário para buscar ajuda especializada ou utilizar as ferramentas de controle disponíveis. Além disso, comportamentos indicativos de jogo patológico estão descritos no Anexo B, incluindo, entre outros sinais, jogo solitário prolongado, perda de interesse em atividades sociais, uso de mentiras para ocultar o tempo ou os gastos com o jogo, entre outros indícios comportamentais que sugerem a necessidade de intervenção.

4. Seção de Autoavaliação

Disponibiliza um **Questionário de Autoavaliação** conforme o **Anexo A**, que auxilia o usuário a identificar possíveis sinais de dependência, com questões como:

- Se perdeu tempo de trabalho ou estudo devido ao jogo, se recorre ao jogo para aliviar problemas pessoais, se já tomou empréstimos para apostar, entre outros aspectos. Responder "SIM" a várias dessas perguntas pode indicar necessidade de atenção.

5. Política de Proteção a Crianças e Adolescentes



Em conformidade com a legislação, proibimos o acesso de menores de 18 anos ao nosso sistema, adotando processos rigorosos de **Verificação de Idade** e exigindo dados como CPF e data de nascimento no momento do cadastro. Em publicidade, toda comunicação é realizada com o selo de restrição “18+”, reforçando a proibição ao público infantojuvenil.

6. Treinamento Contínuo e Campanhas Educativas

Nossa equipe de atendimento e compliance passa por treinamento contínuo sobre Jogo Responsável, conforme determina a legislação, com capacitações específicas para identificar e intervir em comportamentos de risco. Além disso, participamos e promovemos campanhas educativas para conscientizar sobre os riscos de dependência e práticas de jogo responsável.

7. Canais de Suporte

Os usuários que necessitarem de assistência ou tiverem dúvidas sobre nossa Política de Jogo Responsável podem contar com nosso suporte, disponível 24 horas por dia em português. Estamos prontos para atender você pelos seguintes canais de comunicação:

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

Telefone: 0800 591 7628

E-mail: suporte@afun.bet.br

Ouvidoria

Telefone: 0800 591 5318

E-mail: ouvidoria@afun.bet.br

Essas disposições visam a manutenção de um ambiente seguro e socialmente responsável para todos os nossos usuários. A Afun reitera seu compromisso com o Jogo Responsável e a proteção dos direitos e saúde de todos os envolvidos.

Anexos

Anexo A – Questionário de Autoavaliação do Usuário



Afun.COM

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

Anexo B – Exemplos de Comportamentos para Identificação de Padrões Problemáticos

- Comunicação agressiva do usuário;
- Relatos de críticas de terceiros sobre o jogo;
- Discussões ou frustrações levam ao jogo;
- Jogo solitário prolongado;
- Jogo como forma de escape de uma vida monótona ou insatisfatória;
- Falta ao trabalho ou estudo para jogar;
- Mentiras para ocultar o dinheiro ou tempo gasto no jogo;
- Empréstimos ou roubos para sustentar o jogo;
- Perda de interesse por familiares, amigos ou hobbies devido ao jogo;
- Sentimentos de depressão ou tendências suicidas por conta do jogo;
- Acredita que seus gastos estão fora de controle;
- Feedback de familiares ou amigos preocupados com o comportamento de jogo do usuário.