

OBSERVATÓRIO DO JOGO RESPONSÁVEL

Desde 2004 que o [Observatório do Jogo Responsável](#) agrega informação, transparente e credível, sobre o mercado global do jogo e apostas, com especial incidência nas jurisdições da União Europeia.

POLÍTICAS DE JOGO SEGURO



4º Trimestre de 2021

 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO
 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO
 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO
 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO
 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO	 POLÍTICAS DE JOGO SEGURO



Política de Jogo Responsável

Política de Jogo Responsável e Informação sobre Proteção do Jogador

A Kaizen é uma empresa maltesa com o número de registo C 43209, com o endereço registado no Edifício B8, «The Atrium», West Street, Msida, MSD 1731, Malta.

Este site oferece serviços de apostas desportivas e de jogos de fortuna e azar e é operado pela Kaizen, sob as licenças N° 17, de 8 de abril 2019, e N° 18, de 8 de abril, emitidas pelo SRIJ - Serviço de Regulação Inspeção de Jogos. A Kaizen está sujeito a monitoramento, regulamentação e inspeção pelo SRIJ.

A Kaizen Gaming International Ltd está empenhada em promover uma atividade de jogo responsável, sensibilizar sobre os problemas de jogo e em melhorar a sua prevenção, na intervenção e no tratamento. A Política de Jogo Responsável da Kaizen's estabelece um compromisso de minimizar os efeitos negativos e de promover práticas de jogo responsáveis.

Acreditamos que é da nossa responsabilidade, e para com os nossos clientes, garantir que aproveitem ao máximo a sua experiência no nosso site, porém permanecemos plenamente conscientes dos danos sociais e financeiros associados aos problemas de dependência de jogo.

Para ajudar os nossos jogadores de forma responsável, asseguramos que toda a nossa equipa recebe formação em sensibilização sobre jogo responsável e fornecemos as seguintes informações e funcionalidades no nosso site:

- Limites de valores diários, semanais e mensais definidos pelos clientes
- Opção de autoexclusão ao contactar o nosso Atendimento ao Cliente
- Hiperligações para SICAD, GamCare, Gambling Therapy e outras organizações de proteção
- Informações de autoproteção e sensibilização para a dependência
- Informações e ferramentas para proteger contas dos jogadores e impedir os jogos a menores de idade

Limites Financeiros

A funcionalidade está disponível para definir os limites de perdas diárias/semanais/mensais/ e anuais, de limites de Perdas e Depósitos. Os limites de Apostas/Perdas/Depósitos podem ser definidos no painel "Definições", no menu "Perfil", em "Conta".

Os limites de Apostas/Perdas/Depósitos para Apostas Desportivas/Casino entram em vigor a partir do momento em que são definidos.

Estão em vigor durante o período escolhido (semanas, meses ou ano) e, não havendo indicação contrária, são redefinidas automaticamente no início do seguinte período.

Por exemplo, ao definir limites de Apostas/Perdas/Depósitos de 100 euros por semana, na segunda-feira às 11h00, as suas apostas/perdas/depósitos serão controladas a partir desse momento e será impedido de apostar/perder/depositar

mais de 100 euros até à mesma hora da segunda-feira seguinte. De seguida, os limites de apostas/perdas/depósitos serão reiniciados para a semana seguinte.

As apostas não ganhas serão também contabilizadas em relação ao seu limite de perdas. Se não conseguir fazer uma aposta, verifique se as suas apostas abertas não fazem com que atinja o seu limite de perdas estipulado. Se pretende aumentar o seu limite de Apostas/Perdas/Depósitos, entre em contacto com o Serviço de Apoio ao Cliente (apoio@betano.pt) e o seu pedido entrará em vigor sete dias depois. A diminuição de limites de Apostas/Perdas/Depósitos tem efeito imediato.

Encerramento de conta temporário/Autoexclusão

Pode, a seu critério, escolher restringir o acesso temporariamente às Apostas Desportivas, Casino ou ambos e/ou impedir a sua participação permanentemente em Apostas Desportivas, Casino ou ambos. Para restringir o seu acesso aos jogos, ou realizar uma autoexclusão, deve visitar a secção relevante na sua Conta ([Perfil > Proteção do Jogador](#)) ou enviar um e-mail aos serviços de atendimento ao cliente. Os pedidos de bloqueio de conta, e de autoexclusão, produzem efeitos imediatos. A revogação de uma restrição da sua conta entra em vigor sete dias após a receção do seu pedido.

Manter o controlo

Embora a maioria dos nossos clientes jogue dentro das suas possibilidades, isto poderá revelar-se difícil. Para manter o controlo dos seus hábitos de jogo, gostaríamos que considere os seguintes pontos:

- Deve jogar com moderação e como uma forma de entretenimento, nunca como forma de obtenção de ganhos. Jogue sempre com moderação e de forma consciente e racional.
- Ultrapassar os limites impostos por si poderá ser um sinal de alarme. Evite compensar as perdas
- Controle o tempo e monitorize a quantidade de dinheiro que gasta
- Se precisar de ajuda, utilize a funcionalidade de limite de perdas para ajudá-lo a controlar o valor que pode gastar. É possível aceder a esta funcionalidade através do painel "Definições", no menu "Perfil", em "Conta" ou pode entrar em contacto com nosso Serviço de Atendimento ao Cliente para obter ajuda.
- Se precisar de fazer uma pausa no jogo, é possível definir a autoexclusão ao contactar o nosso Serviço de Atendimento ao Cliente.
- Se precisar de conversar com alguém sobre quaisquer preocupações que possa ter relativamente ao jogo, entre em contacto com uma das organizações detalhadas abaixo.

No caso de querer monitorizar a atividade da sua conta em relação a qualquer transação (depósitos / levantamentos / apostas desportivas, apostas em casino), visite a seção relevante na sua conta (Histórico> Transações). No caso de notar que alguma transação não foi iniciada por si, deve notificar o serviço de apoio ao cliente por email e alterar a sua palavra-passe.

Como parte do processo de registo, terá que escolher um nome de utilizador e uma palavra-passe para iniciar sessão no site. É responsabilidade sua, única e

exclusivamente, garantir que os seus detalhes início de sessão sejam guardados de forma segura. Não deve divulgar ou partilhar estes detalhes. A Kaizen não se responsabiliza por qualquer abuso ou uso indevido da sua conta Kaizen por terceiros devido à divulgação, seja intencional ou acidental, seja ativa ou passiva, dos seus detalhes de início de sessão a terceiros.

Tem algum problema?

Se estiver preocupado com o facto do jogo ter um impacto negativo na sua vida ou na vida de terceiros, as seguintes perguntas podem ajudá-lo a descobrir.

- Já negligenciou o trabalho ou o estudo devido aos jogos?
- Joga para passar o tempo ou por sentir-se aborrecido?
- Joga sozinho e durante longos períodos de tempo?
- Já alguém criticou ou comentou o tempo que passa no jogo?
- Alguma vez já perdeu interesse em familiares, amigos ou passatempos devido ao jogo?
- Já lhe aconteceu mentir, roubar ou pedir dinheiro emprestado para cobrir perdas de jogo?
- Já lhe aconteceu mentir, roubar ou pedir dinheiro emprestado para jogar?
- Está relutante em gastar dinheiro atribuído ao jogo noutros objetivos?
- Joga até perder todo o seu dinheiro?
- Depois de perder, sente a necessidade de jogar o mais rápido possível para cobrir as perdas?
- O jogo proporciona discussões, frustrações ou desapontamentos?
- O jogo causa depressão ou pensamentos suicidas?

Quantas mais a estas perguntas responder "sim", maior é a probabilidade de estar a ter problemas com o jogo. Para falar com alguém que lhe possa dar alguns conselhos e apoio, entre em contacto com uma das organizações detalhadas abaixo.

www.gamcare.org.uk

www.gamblingtherapy.org

www.gamblersanonymous.org.uk

www.sicad.pt

www.srij.turismodeportugal.pt/pt/jogo-responsavel/politica-de-jogo-responsavel/

Inteligência Artificial - Prevenção

A Kaizen dispõe de um Sistema de Inteligência Artificial de última geração que utiliza uma tecnologia avançada para a deteção de fatores de risco relacionados com a prática de jogo, proporcionando a Kaizen, desta forma, aos seus clientes, o conforto de se sentirem particularmente protegidos, beneficiando de informação e assistência quando indícios sejam despoletados e requeiram uma ação interventiva. A ferramenta AI-AID é uma contribuição valiosa, em adição às funcionalidades que

disponibilizamos no site Betano.pt sobre a Proteção do Jogador do Jogo, indo ao encontro da nossa missão de proteção de vulnerabilidades e efeitos adversos do jogo quando não praticado de forma responsável.

A abordagem é centrada no cliente, pela mitigação precoce do risco inerente à prática de jogo e consequente utilização das ferramentas de Jogo Responsável, para garantia de um padrão de jogo mais sustentável para os nossos clientes, com maior proteção e melhor experiência de jogo.

O sistema de IA utilizado pela Kaizen coloca a proteção do jogador no padrão merecido, atendendo aos princípios que definem o modo de atuação da Kaizen, Responsabilidade, Justiça, Segurança e Paixão. A ferramenta AI-AID apoia a 100% a nossa missão e filosofia de Jogo Responsável: Procuraremos sempre interceder os riscos o mais cedo possível para garantir os melhores resultados.

A nossa abordagem é sempre humanista. Com o apoio dos meios ao nosso dispor contamos igualmente com uma equipa especializada de “Embaixadores” de Jogo Responsável, devidamente formados e qualificados para deteção, prevenção e mitigação de qualquer risco relacionado com Jogo Responsável.

Jogos de menores de idade

É ilegal que qualquer pessoa com idade inferior a 18 anos abra uma conta ou jogue na Kaizen. A Kaizen toma medidas muito sérias caso tal aconteça. Realizamos verificações de idade a todos os clientes que utilizam métodos de pagamento que são disponíveis a menores de 18 anos. Além disso, executamos verificações de idade aleatórias nos clientes que utilizam outros métodos de pagamento.

QUALQUER MENOR DE IDADE DE 18 ANOS QUE UTILIZE O SITE PERDERÁ TODOS OS GANHOS E PODERÁ SER DENUNCIADO ÀS AUTORIDADES.

Sistemas de filtragem

Se partilha o seu computador com amigos ou familiares com menores de idade e, por isso, impedido de se registarem ou apostarem no nosso site, considere as soluções de filtragem parental, como: www.netnanny.com e www.cyberpatrol.com

Acesso não autorizado

Veja o que pode fazer para reduzir a probabilidade de alguém obter acesso não autorizado à sua conta Betano.

- Esteja ciente da engenharia social, ou seja, o uso de esquemas que manipulem indivíduos para divulgar informações confidenciais ou pessoais que podem, depois, ser usadas para fins fraudulentos;
- Escolha palavras-passe/senhas distintas para as suas contas on-line. Não use a mesma senha para todas as contas e considere o uso de um gerenciador de senhas para armazená-las em segurança;
- Mantenha atualizado o seu sistema operativo, assim como as suas aplicações, quando novas versões estiverem disponíveis. Pode definir essas atualizações automaticamente no Windows, assim como em outros aplicativos, como o Office;
- Sugere-se que instale software antivírus e anti-ransomware no seu computador e que o atualize regularmente. Realize verificações de vírus regularmente e

remova todos os arquivos infectados imediatamente;

- Seja cauteloso ao aceder à sua conta através de redes desconhecidas, como WiFi gratuito;
- Quando se registar na Betano.pt, será-lhe-á pedido para criar uma senha. As senhas usadas para entrar no site são apenas para uso individual. Deve manter a sua senha em segredo e não a partilhar;
- Certifique-se de que é a única pessoa que acede e usa a conta registada em seu nome, uma vez que as atividades realizadas na conta são da sua responsabilidade. Não pode divulgar as suas informações de conta com ninguém;
- Permanece, em todos os casos, o único responsável por proteger a confidencialidade e o uso do seu nome de utilizador e palavra-passe e um possível uso indevido das suas informações, mesmo sem a sua autorização.

O que fazer quando suspeitar de um acesso não autorizado à sua conta

Deve informar-nos imediatamente se suspeitar de qualquer uso não autorizado ou acesso à sua senha ou conta. Não seremos responsabilizados no caso de sofrer algum dano ou perda em consequência de não ter conseguido manter a sua senha secreta, de deixar alguém utilizar a sua conta, ou se tomar conhecimento ou suspeitar de uso não autorizado da sua senha ou conta, mas não nos tiver informado de imediatamente.

Se acha que sua senha foi comprometida ou que nosso site foi comprometido, considere visitar os seguintes sites:

<https://haveibeenpwned.com/PwnedWebsites>

<https://haveibeenpwned.com/>

Transações não autorizadas

Se utilizar uma forma de pagamento da qual não é o titular da conta e/ou faz uso de fundos que não lhe pertencem, incluindo o uso de uma forma de pagamento que é roubada, clonada ou não autorizada, reservamos o direito de tratar qualquer depósito na conta como sendo inválido (e quaisquer ganhos decorrentes de tal depósito como nulo).

Reclamações

Se tiver uma reclamação a fazer, pode contactar o nosso Serviço de Apoio ao Cliente através do email apoio@betano.pt.

Também pode usar as funções de comunicação disponíveis na seção de suporte do nosso site para comunicar com um representante da Kaizen e procurar ajuda e orientação.

A Kaizen utilizará os melhores esforços para resolver qualquer problema denunciado com a maior brevidade possível.

Se tiver alguma dúvida relativamente a qualquer transação, pode também contactar a Kaizen através do email apoio@betano.pt com detalhes da consulta. Analisaremos todas as transações questionadas ou contestadas. O nosso parecer é final.

Se, por algum motivo, não estiver satisfeito com a resolução da sua reclamação por parte da Kaizen, tem o direito de encaminhar esta reclamação para a Autoridade de Regulação e Inspeção do Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos (SRIJ): Endereço: Rua Ivone Silva, Lote 6 1050-124 Lisboa, Telefone: 211 140 200, Email: info.srij@turismodeportugal.pt

Aplicabilidade dos Termos e Condições e Regras de Apostas aos clientes da Kaizen

Os [Termos e Condições](#) e [Regras de Apostas](#) gerais do Kaizen aplicam-se a todos os clientes registados na Kaizen.

[V1.1 06/2019]

[Imprimir](#)