

Recomendações

ABORDAGEM PREVENTIVA

Antes de visitar um casino ou uma plataforma de jogo online, sonhar com milionários excêntricos ou estrelas do póquer, recolha alguma informação.



Consabidamente, certas pessoas que praticam o jogo têm problemas em resultado do seu comportamento, que podem ter repercussões a nível pessoal e familiar, outras são gravemente prejudicadas por motivos de jogo patológico.

Impõe-se uma abordagem preventiva para que os serviços de jogo e apostas online sejam oferecidos e promovidos de forma socialmente responsável, a fim de garantir nomeadamente que o jogo não deixa de ser uma atividade recreativa e de lazer.

Em baixo: Princípios e recomendações de abordagem preventiva

1. Proteção dos jogadores vulneráveis

Promoção do jogo responsável

Recomendam-se certos princípios com vista a um elevado nível de proteção dos consumidores, sobretudo os mais vulneráveis, relativamente aos serviços de jogo e apostas online:

- ➔ Hiperligações a páginas de «Jogo Responsável»;
- ➔ Avisos sobre o facto do jogo e/ou as apostas poderem ser prejudiciais;
- ➔ Recomendações sobre jogo e apostas responsáveis;
- ➔ Hiperligação a sítios de ajuda em Portugal;
- ➔ Testes simples e reconhecidos de autoavaliação;
- ➔ Listas de medidas de proteção dos jogadores.

Limites de aposta/depósito

Recomenda-se a existência de alertas de informação que deverão evidenciar claramente para o jogador a opção de um temporizador durante uma sessão de jogo. No que diz respeito ao apoio aos jogadores, para além da fixação de limites para os depósitos, os jogadores devem dispor de medidas de proteção adicionais, como a possibilidade de fixar limites para as apostas ou perdas:

- ➔ Emissão de alertas sobre o tempo de jogo;
- ➔ Definição de limites de aposta e depósito.

Pausa e autoexclusão

O jogador deve poder, em qualquer momento, ativar no sítio do operador o período de pausa ou a autoexclusão de um serviço específico de jogo, ou de todos os tipos de serviços de jogo. Para evitar o desenvolvimento de uma perturbação associada ao jogo, os operadores devem ter a possibilidade de levar o jogador a fazer uma pausa ou excluí-lo do jogo, caso se verifiquem alterações desconcertantes no seu comportamento de jogo:

- ➡ Período de reflexão;
- ➡ Procedimentos e condições para a autoexclusão;
- ➡ Correspondência relacionada com a autoexclusão.

2. Prevenção de jogo de menores de idade

Mensagens preventivas

As medidas preventivas de proteção devem ter por objetivo impedir os menores de terem acesso a conteúdos de jogo. Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem inserir menções que indiquem claramente «jogo interdito a menores» e prestar informações sobre a implementação de medidas de verificação da idade:

- ➡ Sinalética e mensagens claras sobre o jogo e os menores;
- ➡ Mensagens claras sobre a proibição do jogo de menores no processo de registo.

Hiperligações

As medidas preventivas devem ser complementadas por esforços mais vastos, como a melhoria da sensibilização parental relativamente aos riscos associados e à utilização de filtros informáticos em casa:

- ➡ Hiperligações a programas de filtragem reconhecidos.

Rastreio e identificação de menores

Uma pessoa só está autorizada a participar num serviço de jogo e apostas licenciado quando estiver registada como jogador e detiver uma conta junto do operador. Este deve dispôr de procedimentos destinados a evitar a prática do jogo por menores, incluindo controlos de verificação da idade durante o procedimento de registo:

- ➡ Monitorização do jogo e apostas de forma regular;
- ➡ Políticas a aplicar no caso de um menor ser identificado;
- ➡ Encerramento imediato das contas de todos os menores detetados.

Publicidade

Um sítio de jogo e apostas online licenciado deve assegurar que as comunicações comerciais relativas a serviços de jogo e apostas online não são nocivas para os menores nem os incitam a considerar o jogo como um elemento normal das suas atividades de lazer:

- ➡ Providências para prevenir a publicidade dirigida a menores.

Formação

Todos os trabalhadores envolvidos no processo de verificação de idade devem receber formação sobre os procedimentos a seguir caso seja identificada a tentativa de acesso de um menor a um sítio de jogo online:

- ➡ Formação para os trabalhadores envolvidos no processo de verificação de idade.

3. Combate aos comportamentos fraudulentos e criminosos

Branqueamento de capitais

À medida que a procura por serviços de jogos e apostas online aumenta, os operadores devem refinar o processo de verificação de contas obrigatório para ajudar a prevenir crimes de branqueamento de capitais, identificar os clientes usando Informações de identificação

peçoal e documentos de identidade oficiais ajuda a conter o fluxo de fundos ilícitos que podem ser “lavados” através de sítios de jogo e apostas online. Além disso, estes procedimentos também ajudam detetar jogadores menores de idade, usuários que tentam jogar com contas múltiplas e viciados em jogos e apostas que se adicionaram a listas de autoexclusão:

- ➔ Políticas contra o branqueamento de capitais;
- ➔ Nomeação de responsáveis de integridade;
- ➔ Reporte de atividades anormais ou suspeitas;
- ➔ Formação e orientação dos colaboradores;
- ➔ Requisitos de controlo de branqueamento de capitais.

Promoção do jogo responsável

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem garantir que não são feitos pagamentos a contas de clientes sobre as quais recaiam suspeitas de branqueamento de capitais. Os termos e condições contratuais dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem declarar os mecanismos de controlo aplicáveis:

- ➔ Pagamentos a contas de clientes sobre as quais recaiam suspeitas;
- ➔ Documentação de verificação;
- ➔ Financiamento de contas;
- ➔ Transferências de fundos entre contas de jogadores;
- ➔ Mecanismos de controlo aplicáveis aos fundos transferidos entre os clientes.

Relatórios de atividades criminosas ou suspeitas

As práticas anti fraude e anti branqueamento de capitais dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem prever a entrega de relatórios de transações suspeitas aos organismos de investigação nacionais e internacionais competentes:

- ➔ Relatórios de transações suspeitas;
- ➔ Aviso legal sobre atividade criminosa ou suspeita;
- ➔ Cláusula proibitiva em contratos dos trabalhadores e colaboradores.

Retenção de registos relacionados com antibranqueamento de capitais

Os documentos de verificação dos clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem ser retidos de acordo com os requisitos de retenção previstos na lei:

- ➔ Retenção de documentos de verificação;
- ➔ Retenção de registos de transações financeiras.

4. Proteção da privacidade do consumidor e salvaguarda da informação

Política de privacidade

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem garantir que a informação confidencial dos clientes, submetida em qualquer fase do processo, não é divulgada desnecessariamente ou sem autorização:

- ➔ Garantia da confidencialidade da informação;
- ➔ Proteção dos números dos cartões de crédito, armazenados no sistema;
- ➔ Prevenção da divulgação desnecessária e não autorizada da informação;

- ➔ Consentimento dos jogadores sobre os termos e condições contratuais;
- ➔ Acesso aos dados confidenciais e alteração de informações incorretas ou omissas;
- ➔ Atualização das informações fornecidas pelos clientes;
- ➔ Cláusula “de confidencialidade”.

5. Pagamentos céleres e precisos aos jogadores

Registo de jogadores

Os procedimentos, condições de registo, depósito e levantamento devem ser comunicados, de forma clara, aos clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados:

- ➔ Informação exigida;
- ➔ Procedimentos de registo;
- ➔ Termos e condições contratuais;
- ➔ Lista de clientes registados;
- ➔ Conta única.

Pagamentos

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem garantir o processamento rápido e preciso de pagamentos depois de sujeitos a verificações e controlos adequados e necessários:

- ➔ Verificações e controlos;
- ➔ Processos formais documentados;
- ➔ Prazos de pagamentos;
- ➔ Detecção e correção de recibos,
- ➔ Documentação relacionada com recibos e pagamentos;
- ➔ Inquéritos relacionados com contas de clientes.

Congelamento de contas

O congelamento de contas de jogadores deve ser conduzido como um processo formal documentado:

- ➔ Procedimentos;
- ➔ Fundos de contas desativadas.

Salvaguarda de fundos

Os balanços dos clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados deverão estar cobertos com fundos líquidos em qualquer altura:

- ➔ Balanços dos clientes;
- ➔ Cobertura dos fundos.

Contas inativas

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem manter os registos sobre todas as contas de clientes que foram eliminadas:

- ➔ Registos de contas eliminadas;
- ➔ Levantamento de dinheiro de contas eliminadas.

6. Integridade e aleatoriedade do resultado

Política de testes

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem garantir que implementaram uma política de testes dos seus produtos e que os testam no que respeita à sua equidade e aleatoriedade:

- ➡ Equidade e aleatoriedade;
- ➡ Execução de testes internos e externos;
- ➡ Período dos testes;
- ➡ Teste geral a todo o sistema;
- ➡ Testes aos geradores de números aleatórios.

Testes de aleatoriedade do resultado

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem garantir que os resultados dos jogos são aleatórios, exceto quando são divulgadas e aplicadas regras de jogo diferentes:

- ➡ Resultados aleatórios dos jogos;
- ➡ Resultados estatisticamente independentes;
- ➡ Resultados distribuídos de forma uniforme na sua amplitude;
- ➡ Aprovação dos geradores de números aleatórios;
- ➡ Avaliação da metodologia aplicada.

Testes da percentagem de pagamento

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem garantir que as revisões das percentagens de pagamentos são efetuadas mensalmente para verificar o retorno verdadeiro do jogador confrontando o retorno teórico/financeiro:

- ➡ Revisões mensais das percentagens de pagamentos;
- ➡ Aferição dos ficheiros financeiros “data log”;
- ➡ Percentagem estatística teórica de retorno.

Regras do jogo

As regras do jogo dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem ser disponibilizadas ao jogador e testadas anualmente:

- ➡ Disponibilização e testes;
- ➡ Inquéritos feitos por jogadores;
- ➡ Regras específicas dos jogos;
- ➡ Alterações às regras e às tabelas de pagamento;
- ➡ Resultados de jogo “quase ganho”;
- ➡ Modalidade “Jogue gratuitamente”;
- ➡ Conluio (troca de informação externa entre diferentes jogadores).

7. Marketing ético e responsável

Publicidade responsável

A publicidade responsável é imperativa para se assegurar que os cidadãos estão conscientes de que se aplicam restrições de idade, que o jogo pode ser nocivo quando não é utilizado de modo responsável e que existem riscos que podem ser de natureza financeira, social ou relacionados com a saúde. Em Portugal, a Comissão de Jogos, acolhendo a recomendação da

Comissão Europeia, aprovou, em 2020, o Manual de Boas Práticas à Publicidade de Jogos e Apostas:

- ➡ Informação correta e factual;
- ➡ Jogo de menores de idade;
- ➡ Conteúdos promocionais dentro do espírito do jogo responsável;
- ➡ Publicidade não solicitada;
- ➡ Anúncios enviados por e-mail ou SMS;
- ➡ Termos e condições contratuais aplicáveis às atividades promocionais;
- ➡ Publicidade executada por terceiros.

8. Compromisso com a satisfação e apoio do consumidor

Resolução de litígios

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem disponibilizar informações sobre contactos para reclamações e resolução de litígios:

- ➡ Informações sobre reclamações e resolução de litígios;
- ➡ Assistência e orientação;
- ➡ Resolução e listagem de reclamações;
- ➡ Registos de correspondência dos clientes.

9. Práticas responsáveis caracterizadas por um ambiente seguro e confiável

Estrutura de administração e imputabilidade

Os administradores dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem nomear um Diretor de Conformidade, para assumir responsabilidades para com o cumprimento dos controlos especificados nas Normas adotadas:

- ➡ Diretor de Conformidade;
- ➡ Cumprimento das normas;
- ➡ Programas de formação e de consciencialização.

Estrutura de relatórios

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem comprometer-se a uma revisão anual da sua atividade por uma entidade terceira independente para garantir o cumprimento das normas adotadas:

- ➡ Revisão anual de atividade;
- ➡ Reportes anuais à administração;
- ➡ Entidade terceira independente.

Registos financeiros

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem comprometer-se em elaborar declarações e contas financeiras de auditorias anuais, realizadas por uma empresa externa de renome na área da Auditoria:

- ➡ Auditorias anuais;
- ➡ Manutenção de registos;
- ➡ Requisitos de retenção.

Ambiente legal e regulado

As administrações dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem nomear um Diretor de Conformidade, para assumir a responsabilidade máxima pelo cumprimento dos requisitos da jurisdição portuguesa:

- ➡ Denominação e endereço da sede de atividade;
- ➡ Licença de atividade;
- ➡ Jurisdição de licença;
- ➡ Responsabilidade do Diretor de Conformidade;
- ➡ Condições contratuais aplicáveis.

Ambiente de segurança na informação

Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem implementar políticas de procedimentos de segurança e revisões de segurança internas e externas que, com base no risco, devem ser conduzidas pelo menos uma vez por ano ou caso sejam registadas alterações materiais:

- ➡ Políticas e procedimentos de segurança;
- ➡ Identificação de conta;
- ➡ Controlo de depósitos, levantamento e ajustes de clientes;
- ➡ Verificações de identidade.

Recuperação de acidentes

Os procedimentos de back-up e recuperação dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem estar implementados para garantir que os dados e informações (por exemplo, registos e informação financeira) são copiados em back-up de forma regular e podem ser restaurados caso aconteça um imprevisto:

- ➡ Back-up e recuperação;
- ➡ Informação e dados críticos;
- ➡ Procedimentos de recuperação de acidentes;
- ➡ Recuperação de jogo incompleto;
- ➡ Jogos interrompidos;
- ➡ Recuperação de transações de fundos;
- ➡ Transações afetadas por atividades ilegais.

Disclaimer: “Os nossos conteúdos são apenas para fins informativos, não dispensam a consulta do website do [Serviço de Regulação e Inspeção de Jogos \(SRIJ\)](#)”