

POLÍTICA DE OUVIDORIA E ATENDIMENTO

Empresa: H2 Licensed Ltda. (CNPJ nº 56.303.755/0001-10)

Marcas Operadas: H2bet (H2.bet.br) e SeuBet (Seu.bet.br)

Licença de Operação: Portaria SPA/MF nº 253/2025.

Área Emitente: Compliance

Emissão: 06 de junho de 2025

Versão: 003-POA-PT



1.	INTRODUÇÃO	1
2.	PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO ATENDIMENTO E DA OUVIDORIA	3
3.	SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)	4
4.	GABINETE DA OUVIDORIA	6
5.	DIREITOS DOS APOSTADORES NO ATENDIMENTO E NA OUVIDORIA	9
6.	RESPONSABILIDADES DA H2 LICENSED	9
7.	INTEGRAÇÃO COM OUTRAS POLÍTICAS CORPORATIVAS	10
8.	MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA	11
9.	REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA	12
10.	DISPOSIÇÕES GERAIS	12

1. INTRODUÇÃO

1.1. Objetivo

A H2 LICENSED LTDA ("H2 Licensed"), pessoa jurídica integrante do Grupo H2, registrada sob o CNPJ nº 56.303.755/0001-10, atua como Agente Operador responsável pelas plataformas H2.bet.br ("H2bet") e Seu.bet.br ("SeuBet"), devidamente autorizado pela Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda (SPA/MF) para a exploração de apostas de quota fixa em todo o território nacional, conforme Portaria SPA/MF nº 253/2025.

Esta Política Corporativa de Ouvidoria e Atendimento ao Cliente ("Política") tem como propósito estabelecer as diretrizes, princípios e procedimentos que regem o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e o Gabinete da Ouvidoria. Visa assegurar a excelência no atendimento aos apostadores, a resolução eficaz de suas manifestações, a plena conformidade com a legislação e regulamentação brasileira aplicável, incluindo a Lei nº 14.790/2023, as portarias da Secretaria de Prêmios e Apostas do Ministério da Fazenda (SPA/MF), o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e o Decreto nº 11.034/2022 (Decreto do SAC), e o fortalecimento da confiança e satisfação dos nossos clientes.

1.2. Escopo de Aplicação

Esta Política aplica-se a todos os colaboradores diretos e indiretos da H2 Licensed, parceiros de negócios e prestadores de serviço que atuam em nome da H2 Licensed, especialmente aqueles envolvidos no Serviço de Atendimento ao Cliente e na Ouvidoria, bem como a todos os apostadores e usuários das plataformas H2bet e SeuBet.

1.3. Definições

Para os fins desta Política, os seguintes termos terão os significados abaixo definidos:

Termo	Definição
SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)	Canal primário de contato entre o apostador e a H2 Licensed para solicitação de informações, esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações iniciais e suporte geral relacionado aos serviços de apostas.
Ouvidoria	Instância de recurso do apostador, independente e imparcial, para tratamento de manifestações não resolvidas satisfatoriamente pelo SAC, denúncias, sugestões complexas ou elogios, atuando também na identificação de melhorias sistêmicas.
Manifestação	Qualquer comunicação de um apostador dirigida ao SAC ou à Ouvidoria, podendo ser uma solicitação, informação, dúvida, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio.
Reclamação	Manifestação de insatisfação ou discordância em relação a um produto, serviço, atendimento ou processo da H2 Licensed
Denúncia	Comunicação de ato ilícito, irregularidade, fraude, manipulação de resultados, violação de leis, regulamentos ou dos termos e condições da H2 Licensed.
SLA (Service Level Agreement /Acordo de Nível de Serviço)	Compromisso formal que define os níveis de qualidade esperados para os serviços de atendimento, incluindo metas para tempos de resposta, tempos de resolução e disponibilidade dos canais.
KPI (Key Performance Indicator / Indicador Chave de Desempenho)	Métrica utilizada para monitorar e avaliar a eficácia e eficiência dos processos de atendimento e da Ouvidoria (ex: CSAT, FCR, TMA).
DSAR (Data Subject Access Request / Requisição do Titular de Dados)	Solicitação feita por um apostador (titular de dados) para exercer seus direitos previstos na LGPD, como acesso, correção ou exclusão de seus dados pessoais.
PLD-FTP (Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo)	Conjunto de políticas, procedimentos e controles internos adotados pela H2 Licensed para prevenir o uso de seus serviços para atividades de lavagem de dinheiro e financiamento do terrorismo.
Jogo Responsável	Conjunto de princípios, políticas e práticas adotadas pela H2 Licensed para promover um ambiente de apostas seguro, prevenir o jogo problemático e proteger apostadores vulneráveis, incluindo ferramentas de autocontrole e informação.
LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais)	Legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018) que estabelece regras sobre a coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, visando proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade.
RTP (Return to Player / Retorno Teórico ao Jogador)	Percentual teórico do valor total apostado em um determinado jogo que é programado para retornar aos jogadores como prêmios ao longo do tempo.
Autoexclusão	Ferramenta de jogo responsável que permite ao apostador solicitar voluntariamente o impedimento de seu acesso à plataforma de apostas por um período determinado ou permanentemente.
Apostador	Qualquer pessoa física, maior de 18 anos, que utiliza as plataformas H2bet ou SeuBet para realizar apostas de quota fixa.
H2 Licensed	H2 Licensed Ltda.

2. PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO ATENDIMENTO E DA OUVIDORIA

A atuação do SAC e da Ouvidoria da H2 Licensed pautar-se-á pelos seguintes princípios fundamentais:

2.1. Legalidade e Conformidade Regulatória

Todas as atividades de atendimento e ouvidoria serão conduzidas em estrita observância à legislação e regulamentação aplicável ao setor de apostas de quota fixa no Brasil.

2.2. Transparência e Clareza

As informações fornecidas aos apostadores serão completas, precisas, claras e de fácil compreensão, incluindo termos e condições dos serviços, regras das apostas, políticas da H2 Licensed e procedimentos de atendimento.

2.3. Gratuidade e Acessibilidade

O acesso aos canais de SAC e Ouvidoria será gratuito para todos os apostadores. A H2 Licensed envia esforços para garantir a acessibilidade de seus canais de atendimento a pessoas com deficiência, em conformidade com o Art. 6º do Decreto nº 11.034/2022.

2.4. Imparcialidade e Equidade

A Ouvidoria atuará com imparcialidade e equidade na análise e tratamento de todas as manifestações, buscando soluções justas e fundamentadas.

2.5. Confidencialidade e Proteção de Dados

As informações pessoais dos apostadores e os detalhes de suas manifestações serão tratados com confidencialidade e em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a Política de Privacidade da H2 Licensed.

2.6. Foco no Cliente e Respeito

O atendimento será centrado nas necessidades do apostador, com tratamento respeitoso, cortês e empático em todas as interações.

2.7. Melhoria Contínua

A H2 Licensed buscará continuamente o aprimoramento de seus processos de atendimento e ouvidoria, utilizando o *feedback* dos apostadores, os dados de desempenho e as melhores práticas de mercado para otimizar a experiência do cliente.

3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)

3.1. Estrutura e Canais de Atendimento

3.1.1. O SAC será sediado no Brasil, com atendimento em língua portuguesa, operacionalizado por canal eletrônico e telefônico gratuitos, em regime de funcionamento de vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, apto a atender às reclamações, dúvidas e demais problemas relacionados às apostas (Art. 12, III da Portaria SPA/MF nº 827/2024).

3.1.2. O SAC da H2 Licensed será estruturado para oferecer suporte eficaz e acessível aos apostadores, por meio dos seguintes canais:

i. Canal Eletrônico (Chatbots e Ao Vivo):

- **H2bet:** <https://www.h2.bet.br/ajuda>
- **SeuBet:** <https://www.seu.bet.br/ajuda>

ii. Canais Telefônicos Gratuitos:

- **H2bet:** 0800 091 0150
- **SeuBet:** 0800 000 3317

iii. E-mails:

- **H2bet:** contato@h2bet.com
- **SeuBet:** atendimento@seu.bet.br

iv. Entes Públicos de Defesa do Consumidor: Procon local e [Consumidor.gov.br](https://www.consumidor.gov.br)

3.1.3. O atendimento via Canal Eletrônico se iniciará por meio de um *chatbot* para questões rápidas e, caso a demanda não seja resolvida, será direcionado para um atendente humano. **O acesso ao chat requer que o usuário esteja logado em sua conta, garantindo assim a segurança e a personalização do serviço.**

3.1.4. A H2 Licensed buscará uma abordagem *omnichannel*, integrando os canais para uma experiência fluida, permitindo que a experiência do cliente aconteça uniformemente em múltiplos canais.

3.2. Horário de Funcionamento e Disponibilidade

O SAC estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de, no mínimo, um dos canais integrados (ex: chat ao vivo e e-mail). O atendimento telefônico com interação humana será garantido por, no mínimo, 8 horas diárias (Art. 5º, I do Decreto nº 11.034/2022).

3.3. Idioma do Atendimento

Todo o atendimento será realizado em língua portuguesa.

3.4. Escopo dos Serviços do SAC

O SAC é responsável por:

- i. Esclarecer dúvidas sobre o funcionamento das plataformas, regras de apostas, bônus e promoções.
- ii. Fornecer informações sobre depósitos, saques e status de apostas.
- iii. Registrar e buscar solucionar reclamações iniciais.
- iv. Oferecer suporte técnico básico relacionado ao uso das plataformas.
- v. Orientar sobre Jogo Responsável e ferramentas de autocontrole.
- vi. Receber e encaminhar solicitações de exercício de direitos dos titulares de dados (DSARs), sob orientação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO).

3.5. Procedimento para Tratamento de Demandas no SAC e Níveis de Serviço (SLAs)

3.5.1. Todas as demandas recebidas pelo SAC serão registradas em sistema de CRM, com atribuição de número de protocolo para acompanhamento pelo apostador. O tratamento seguirá as etapas de recebimento, análise inicial, tentativa de resolução e, se necessário, encaminhamento.

3.5.2. Serão observados os seguintes Acordos de Nível de Serviço (SLAs) e Indicadores Chave de Desempenho (KPIs):

Canal	KPI	SLA Alvo	Prioridade
Chat Ao Vivo	Tempo de Primeira Resposta (TPR)	80% dos chats em < 60 segundos	Todas
	Tempo Médio de Resolução (TMR)	< 12 minutos	Todas
	Satisfação do Cliente (CSAT)	> 90%	Todas
E-mail	Tempo de Primeira Resposta (TPR)	< 1 hora (Crítica); < 4 horas (Alta); < 24 horas (Média/Baixa)	Variável
	Tempo Médio de Resolução (TMR)	< 8 horas (Crítica); < 24 horas (Alta); < 72 horas (Média/Baixa)	Variável
Telefone	Nível de Serviço (SL)	80% das chamadas atendidas em < 60 segundos	Todas
	Resolução no Primeiro Contato (FCR)	> 75%	Todas
	Taxa de Abandono	< 5%	Todas

3.6. Equipe e Treinamento

A equipe do SAC receberá treinamento contínuo sobre:

- i. Produtos e serviços do H2bet e SeuBet.
- ii. Legislação e regulamentação aplicável (CDC, Lei 14.790/23, Portarias SPA/MF, LGPD).
- iii. Princípios e ferramentas de Jogo Responsável, incluindo identificação de comportamentos de risco e abordagem empática.
- iv. Técnicas de comunicação eficaz, atendimento humanizado e resolução de conflitos.
- v. Procedimentos internos, incluindo PLD-FTP e reporte de atividades suspeitas.

3.7. Tecnologia de Suporte ao SAC

A H2 Licensed utilizará:

- i. **Sistema de CRM (*Customer Relationship Management*):** Para registro e gestão de todas as interações, permitindo um atendimento personalizado e acompanhamento do histórico do cliente.
- ii. **Chatbots e Inteligência Artificial (IA):** Para respostas a perguntas frequentes e atendimento inicial 24/7, com opção clara e rápida de escalonamento para atendente humano quando necessário.
- iii. **Base de Conhecimento (FAQ):** Abrangente e de fácil acesso para clientes e agentes.

3.8. Escalada de Casos do SAC para a Ouvidoria

Demandas que não forem resolvidas de forma satisfatória pelo SAC, ou que por sua natureza e complexidade exijam uma análise mais aprofundada, poderão ser escaladas para a Ouvidoria, mediante orientação ao apostador ou por iniciativa do próprio SAC.

4. GABINETE DA OUVIDORIA

4.1. Mandato, Missão e Atribuições

A Ouvidoria da H2 Licensed é uma instância de recurso independente e imparcial, com a missão de:

- i. Receber, analisar e tratar reclamações, denúncias, sugestões e elogios de apostadores que não foram satisfatoriamente resolvidos pelo SAC ou que, pela sua natureza, demandem tratamento específico.

- ii. Mediar conflitos entre os apostadores e a H2 Licensed, buscando soluções justas e equitativas.
- iii. Identificar oportunidades de melhoria nos processos, produtos e serviços da H2 Licensed a partir das manifestações recebidas.
- iv. Fortalecer a transparência e o relacionamento de confiança com os apostadores.

4.2. Independência, Autonomia e Estrutura

A Ouvidoria atuará com independência e autonomia funcional, reportando-se diretamente à Alta Administração da H2 Licensed. O responsável pela Ouvidoria (e pelo atendimento aos apostadores) ocupará cargo de Diretor ou equivalente, (Art. 8, § 3º, Portaria SPA/MF nº 827/2024), não acumulando funções conflitantes. A estrutura da Ouvidoria estará evidenciada no organograma da H2 Licensed.

4.3. Quem Pode Acionar a Ouvidoria e Em Quais Situações

Qualquer apostador da H2bet ou SeuBet pode acionar a Ouvidoria caso:

- i. Sua manifestação não tenha sido resolvida pelo SAC no prazo ou de forma considerada satisfatória.
- ii. Deseje apresentar uma denúncia sobre irregularidades, fraudes ou condutas inadequadas.
- iii. Tenha sugestões relevantes para a melhoria dos serviços.
- iv. Deseje registrar um elogio.

4.4. Canais de Acesso à Ouvidoria

A Ouvidoria poderá ser acionada por meio dos seguintes canais específicos e dedicados, divulgados nas plataformas da H2 Licensed e no site institucional, garantindo a devida separação do SAC:

- **Ouvidoria H2bet:** ouvidoria@h2bet.com
- **Ouvidoria SeuBet:** ouvidoria@seubet.com

4.5. Procedimento para Tratamento de Manifestações pela Ouvidoria

4.5.1. O tratamento de manifestações pela Ouvidoria seguirá as etapas e prazos descritos abaixo, inspirados nas melhores práticas e diretrizes da Controladoria-Geral da União (CGU):

Etapas	Principais Atividades	Responsável	Prazo Alvo	Considerações
Recebimento e Registro	Log formal da manifestação, atribuição de protocolo.	Gabinete Ouvidoria	Imediato (até 1 dia útil)	Confirmação ao manifestante.
Análise Preliminar e Classificação	Avaliação de admissibilidade, natureza, solicitação de complementação (se necessário).	Gabinete Ouvidoria	Até 3 dias úteis	Prazo para complemento pelo usuário: 20 dias.
Investigação (se aplicável)	Coleta de informações, entrevistas, análise de documentos, pareceres técnicos.	Gabinete Ouvidoria	15-20 dias úteis	Imparcialidade, documentação completa, devido processo.
Mediação (se aplicável)	Tentativa de acordo entre as partes.	Gabinete Ouvidoria	5-10 dias úteis	Voluntariedade das partes.
Formulação de Decisão/Recomendação	Análise final dos fatos e elaboração da resposta/recomendação.	Gabinete Ouvidoria	Até 5 dias úteis	Fundamentação legal e em T&Cs.
Comunicação do Resultado	Envio da resposta conclusiva ao manifestante e das recomendações às áreas internas.	Gabinete Ouvidoria	Até 2 dias úteis	Linguagem clara e objetiva.

4.5.2. O prazo para resposta conclusiva é de 30 dias, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa comunicada ao manifestante.

4.6. Comunicação das Decisões e Recomendações

As respostas da Ouvidoria serão claras, objetivas, fundamentadas e conclusivas, comunicadas formalmente ao manifestante. Recomendações de melhoria serão encaminhadas às áreas competentes da H2 Licensed para providências.

4.7. Canal Específico para Atendimento a Órgãos Públicos

A H2 Licensed manterá um canal específico para atendimento às demandas de órgãos públicos, conforme exigido pela Portaria SPA/MF nº 827/2024 e Art. 37 da Lei nº 14.790/2023, que poderá operar sob a gestão ou em colaboração com a Ouvidoria.

4.8. Confidencialidade, Sigilo e Tratamento de Denúncias Anônimas

A Ouvidoria assegurará a confidencialidade das informações e a proteção da identidade dos manifestantes que solicitarem sigilo. Denúncias anônimas serão recebidas e, caso contenham elementos mínimos de verossimilhança, poderão ser objeto de apuração preliminar para subsidiar eventuais investigações formais. Será garantida a proteção contra qualquer forma de retaliação aos denunciadores de boa-fé.

4.9. Indicadores Chave de Desempenho (KPIs) e Níveis de Serviço (SLAs) da Ouvidoria

A performance da Ouvidoria será monitorada por meio de KPIs como:

- i.** Tempo Médio de Resolução de Casos.
- ii.** Percentual de Casos Resolvidos por Mediação.
- iii.** Satisfação do Usuário com o Processo da Ouvidoria (CSAT-Ouvidoria).
- iv.** Número e Taxa de Adoção de Recomendações Sistêmicas. Serão estabelecidos SLAs internos para cada etapa do processo da Ouvidoria.

5. DIREITOS DOS APOSTADORES NO ATENDIMENTO E NA OUVIDORIA

Em consonância com o Código de Defesa do Consumidor, a Lei nº 14.790/2023 e a Portaria SPA/MF nº 1231/2024, os apostadores possuem, entre outros, os seguintes direitos ao utilizar os serviços de SAC e Ouvidoria:

- i.** Acesso gratuito e facilitado aos canais de atendimento.
- ii.** Receber informações claras, precisas e completas sobre os serviços, regras, termos e condições.
- iii.** Atendimento em língua portuguesa.
- iv.** Obter número de protocolo para acompanhamento de suas manifestações.
- v.** Ter suas demandas tratadas com respeito, presteza e profissionalismo.
- vi.** Receber respostas fundamentadas e conclusivas dentro dos prazos estabelecidos.
- vii.** Ter seus dados pessoais tratados com segurança e confidencialidade, conforme a LGPD.
- viii.** Solicitar a revisão de decisões do SAC pela Ouvidoria, nos casos aplicáveis.
- ix.** Ser orientado sobre as ferramentas de Jogo Responsável.

6. RESPONSABILIDADES DA H2 LICENSED

A H2 Licensed compromete-se a:

- i.** Manter uma estrutura de SAC e Ouvidoria adequada, com recursos humanos e tecnológicos suficientes para o atendimento eficaz das demandas dos apostadores.

- ii. Garantir que esta Política seja divulgada, compreendida e cumprida por todos os colaboradores envolvidos.
- iii. Promover o treinamento contínuo das equipes de SAC e Ouvidoria.
- iv. Assegurar a independência e autonomia da Ouvidoria.
- v. Analisar e implementar, quando cabível, as recomendações da Ouvidoria para aprimoramento dos serviços e processos.
- vi. Cumprir todas as obrigações legais e regulatórias relativas ao atendimento ao cliente e ouvidoria no setor de apostas.

7. INTEGRAÇÃO COM OUTRAS POLÍTICAS CORPORATIVAS

Esta Política opera de forma integrada com as demais políticas corporativas da H2 Licensed, em especial:

7.1. Jogo Responsável

O SAC e a Ouvidoria desempenham papel crucial na promoção do Jogo Responsável. As equipes serão treinadas para:

- i. Identificar sinais de comportamento de jogo problemático.
- ii. Orientar os apostadores sobre os riscos associados ao jogo e a importância do autocontrole.
- iii. Informar e auxiliar na utilização das ferramentas de Jogo Responsável disponíveis nas plataformas (limites de depósito, perda, tempo; autoexclusão; alertas), conforme Portaria SPA/MF nº 1231/2024.
- iv. Encaminhar apostadores que buscam ajuda para organizações especializadas.

7.2. Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

O tratamento de dados pessoais no âmbito do SAC e da Ouvidoria seguirá rigorosamente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e a Política de Privacidade da H2 Licensed. Isso inclui:

- i. Procedimentos para recebimento e tratamento de Requisições dos Titulares de Dados (DSARs), como acesso, correção, exclusão e portabilidade de dados, sob coordenação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO).
- ii. Gestão do consentimento, quando aplicável.

- iii. Comunicação de incidentes de segurança que envolvam dados pessoais, conforme orientação do DPO.

7.3. Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo (PLD-FTP) e Prevenção a Fraudes

As equipes de SAC e Ouvidoria serão conscientizadas sobre os procedimentos de PLD-FTP e prevenção a fraudes, devendo:

- i. Estar atentas a comportamentos ou transações suspeitas durante as interações com os apostadores.
- ii. Reportar internamente quaisquer suspeitas à área de Compliance/PLD-FTP, conforme os canais estabelecidos, de forma confidencial.
- iii. Compreender os requisitos básicos de "Conheça Seu Cliente" (KYC).

7.4. Integridade das Apostas

O SAC e a Ouvidoria servirão como canais para que apostadores possam reportar suspeitas de manipulação de resultados ou outras fraudes que afetem a integridade das apostas. Tais denúncias serão encaminhadas de forma segura e confidencial à área interna competente para investigação, em linha com a Política de Integridade de Apostas e Prevenção à Manipulação de Resultados e Outras Fraudes.

8. MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

8.1. Indicadores Chave de Desempenho (KPIs) e Métricas

O desempenho do SAC e da Ouvidoria será continuamente monitorado por meio dos KPIs e SLAs definidos nas seções 3.5 e 4.9 desta Política.

8.2. Coleta de Feedback dos Apostadores

A H2 Licensed utilizará mecanismos para coletar o feedback dos apostadores sobre a qualidade do atendimento recebido, como pesquisas de satisfação (CSAT) após as interações.

8.3. Relatórios da Ouvidoria

A Ouvidoria elaborará relatórios periódicos para a Alta Administração, contendo dados estatísticos sobre as manifestações recebidas, os principais problemas identificados, o tempo de resolução, o nível de satisfação dos usuários e recomendações para aprimoramento dos processos e serviços da H2 Licensed.

9. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

Esta Política será revisada ordinariamente a cada 12 (doze) meses, ou extraordinariamente sempre que houver alterações legislativas ou regulatórias significativas, mudanças relevantes na estrutura ou processos da H2 Licensed, ou quando identificada a necessidade de aprimoramento a partir dos resultados do monitoramento e avaliação.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. Vigência

Esta Política entra em vigor na data de sua emissão e revoga quaisquer disposições anteriores em contrário.

10.2. Elaboração, Validação e Aprovação

Responsável	Data
Elaboração: Departamento de Compliance	junho/2025
Validação: Diretoria de Integridade e Compliance	junho/2025
Aprovação: Alta Administração	junho/2025