socios.com

# Socios Europe Services Limited

## Sintesi della politica di gestione dei reclami

**Politica n.:** 020 - 02
**Data di entrata in vigore:** 01/10/2025
**Versione:** 1.0
**Approvata da:** Consiglio di Amministrazione
**Data di approvazione:** 28/08/2025

# Informazioni sul presente documento

## Scopo

La presente sintesi (la "**Sintesi**") della Politica di gestione dei reclami di Socios Europe Services Limited ("**Socios**") (la "Politica di gestione dei reclami") ha lo scopo di fornire ai clienti una descrizione chiara e trasparente delle regole e dei processi stabiliti da Socios a livello di Gruppo per la gestione dei reclami dei clienti in relazione ai servizi e ai prodotti forniti da Socios attraverso la piattaforma Socios.com ("**Piattaforma Socios**") che gestisce.

La Politica di gestione dei reclami delinea i principi, le linee guida e le procedure per la gestione e la risoluzione dei reclami dei clienti in modo efficace ed equo, in conformità ai requisiti normativi previsti dal Regolamento sui Mercati delle crypo-attività (Regolamento (UE) 2023/1114) ("**MiCA**").

## Ambito di applicazione

La presente Sintesi si applica a qualsiasi reclamo sollevato dai clienti di Socios in relazione ai servizi e ai prodotti disponibili sulla Piattaforma Socios. Per chiarezza, i clienti di Socios possono accedere ai seguenti servizi e prodotti sulla Piattaforma Socios:

- Acquisto di $CHZ
- Portafoglio Socios
- Caccia ai Token
- Classifiche Fan Token
- Pronostici di giochi
- Staking dei Fan Token
- Fan Reward

Concorsi, estrazioni e simili promozioni di marketing e campagne che possono essere condotte sulla Piattaforma Socios di volta in volta.

Per una descrizione più completa dei prodotti e dei servizi disponibili sulla Piattaforma Socios, si invitano i clienti a consultare le Condizioni di utilizzo della piattaforma Socios.com (le "Condizioni di utilizzo della piattaforma").

Rientrano nell'ambito di applicazione della Politica di Gestione dei Reclami istituita da Socios esclusivamente i reclami direttamente correlati ai prodotti o servizi forniti da Socios o da terze parti incaricate da Socios sulla Piattaforma Socios. Sono invece esclusi dall'ambito di applicazione della Politica di Gestione dei Reclami, i prodotti e i servizi forniti da terze parti per proprio conto, quali, ad esempio i reclami relativi alla quotazione (listing) o alla rimozione dalla quotazione (delisting) di qualsiasi cripto-attività su piattaforme di terze parti.

## Definizioni

Ai sensi della presente Sintesi, i termini di seguito riportati avranno il seguente significato:

- **Clienti**: si riferisce a qualsiasi persona fisica o giuridica che ha aperto un account sulla Piattaforma Socios e che si avvale dei servizi di cripto-attività forniti da Socios attraverso la Piattaforma.
- **Reclamante**: qualsiasi cliente di Socios che presenta un reclamo a Socios relativo ai servizi di cripto-attività offerti sulla Piattaforma Socios.
- **Reclami**: una dichiarazione di insoddisfazione indirizzata a Socios da uno dei suoi clienti in relazione alla fornitura di uno o più servizi di cripto-attività.
- **Cripto-attività**: una rappresentazione digitale di un valore o di un diritto che può essere trasferita e conservata elettronicamente utilizzando la tecnologia di registro distribuito (DLT) o una tecnologia simile. Nel contesto di questa Sintesi, la custodia delle cripto-attività fornita da Socios si applica esclusivamente alle cripto-attività emesse e conservate sulla Chiliz Chain.
- **Piattaforma Socios**: si riferisce a qualsiasi token CAP-20 emesso sulla Chiliz Chain e per i quali Socios fornisce servizi di custodia.

# Storico delle revisioni

| Versione | Data | Descrizione della modifica |
|---|---|---|
| 1.0 | 01/10/2025 | Versione iniziale |
| | | |
| | | |
| | | |

# Indice

**Informazioni sul presentedocumento** ..... **1**
Scopo ..... 1
Ambito di applicazione ..... 1
Definizioni ..... 2
**Storico delle revisioni** ..... **2**
**Indice** ..... **3**
1. Presentazione dei reclami ..... 4
2. Riconoscimento dei reclami ..... 4
3. Indagine sui reclami ..... 4
4. Risposta ai reclami ..... 5
5. Registro dei reclami ..... 5

## 1. Presentazione dei reclami

I clienti possono inviare un reclamo compilando il Modulo di reclamo al team di assistenza Socios all'indirizzo support@socios.com. Il modulo è reso disponibile da Socios in inglese e in tutte le lingue ufficiali degli Stati membri dell'UE in cui Socios fornisce servizi. La presentazione di un reclamo è gratuita per chi lo presenta.

Ai Reclamanti viene fornito il Modulo di reclamo per agevolare la gestione degli stessi, tuttavia, possono presentare i reclami in qualsiasi altra forma. Il Modulo di reclamo fornito da Socios non costituisce una condizione per l'ammissibilità del reclamo.

## 2. Riconoscimento dei reclami

Al ricevimento di un reclamo, Socios fornirà al Reclamante una conferma scritta dello stesso entro due (2) giorni lavorativi. Nel confermare la ricezione del reclamo, Socios comunicherà al Reclamante l'identità e i dettagli di contatto della persona all'interno dell'organizzazione a cui il Reclamante potrà rivolgersi per ulteriori domande relative al proprio reclamo. Inoltre, la conferma includerà l'indicazione della data di ricezione del reclamo e, se applicabile, una copia del modulo di reclamo compilato dal Reclamante.

## 3. Indagine sui reclami

Socios raccoglierà informazioni relative al reclamo e indagherà su tutte le prove fornite dal Reclamante. A tal proposito, Socios potrà richiedere ulteriori informazioni qualora queste risultino mancanti e non siano accessibili a Socios. Durante il periodo di indagine, Socios si impegna a tenere informato il Reclamante di qualsiasi ulteriore passo relativo alla gestione del reclamo e risponderà a qualsiasi ragionevole richiesta di informazioni non appena queste potranno essere fornite al Reclamante.

Socios ha designato una persona all'interno della sua organizzazione, nel ruolo di Compliance Officer, responsabile di investigare i reclami in modo equo e di identificare o mitigare ogni possibile conflitto di interesse nell'elaborazione dei reclami dei clienti.

## 4. Risposta ai reclami

Dopo le indagini, Socios comunicherà l'esito finale del reclamo in formato elettronico entro e non oltre quindici (15) giorni lavorativi dalla data di registrazione del reclamo e comunque entro due (2) mesi dalla data di ricevimento del reclamo da parte della Società. Qualsiasi esito finale comunicato al Reclamante deve includere una risposta a tutti i punti sollevati dal Reclamante nell'ambito del reclamo, insieme a una chiara indicazione delle ragioni che giustificano l'esito finale. Tali esiti devono essere coerenti con quelli di eventuali reclami simili precedenti indirizzati a Socios, sia da parte di un altro Reclamante che dallo stesso.

Se Socios non riesce a fornire un esito finale entro e non oltre quindici (15) giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, informerà il Reclamante delle cause di tale ritardo e specificherà la data in cui intende fornire al Reclamante un esito finale in relazione al reclamo. Socios fornirà un esito finale al Reclamante entro e non oltre due (2) mesi dalla data di ricezione del reclamo.

Se non è possibile ottenere l'esito richiesto dal Reclamante, Socios indicherà nella risposta al reclamo i meccanismi di risoluzione alternativi disponibili per il Reclamante, compresa la possibilità di sottoporre la questione all'Ufficio dell'Arbitro per i Servizi Finanziari. L'Ufficio dell'Arbitro per i Servizi Finanziari è un organismo istituito ai sensi delle leggi maltesi vigenti ed è indipendente e imparziale rispetto a Socios.

## 5. Registro dei reclami

Socios conserva un registro dei reclami ricevuti dai clienti. Tale registro viene aggiornato non appena Socios riceve un reclamo e riporta, per ciascun reclamo, le seguenti informazioni:

- L'oggetto del reclamo.
- Il nome del Reclamante.
- Il servizio o il prodotto a cui si riferisce il reclamo.
- La data di ricezione del reclamo e, infine, la data in cui Socios ha risposto.
- Un riepilogo del reclamo.
- Il riepilogo delle azioni intraprese e qualsiasi risultato rilevante in relazione al reclamo.
- La data di risoluzione del reclamo, o comunque la data dell'ultima comunicazione con il Reclamante.
- Una copia di tutta la corrispondenza relativa al reclamo in esame.

Le informazioni raccolte da Socios attraverso questo processo sono soggette all'Informativa sulla privacy di Socios.com e, nel caso in cui tali informazioni costituiscano dati personali, sono trattate in conformità alle leggi e ai regolamenti applicabili in materia di protezione dei dati. Le registrazioni specifiche del registro dei reclami possono essere fornite da Socios ai Reclamanti su richiesta e sono conservate per un periodo non superiore a sette (7) anni dalla data del reclamo.

Socios monitora continuamente il registro dei reclami e analizza i seguenti dati relativi ai reclami registrati:

- La durata media di ciascuna fase del processo di gestione dei reclami, inclusi i tempi di ricezione, indagine e risposta.
- Il totale dei reclami ricevuti e, per ogni fase della procedura di gestione, il numero di reclami per i quali Socios non ha rispettato i tempi massimi stabiliti.
- I prodotti o i servizi a cui si riferisce ciascun reclamo.
- Gli esiti delle indagini per ogni reclamo.

Socios fornisce annualmente all'Autorità per i Servizi Finanziari di Malta ("**MFSA**") un resoconto dei reclami ricevuti dai clienti, che include un riepilogo di tali reclami, il loro stato di risoluzione e qualsiasi problema sistemico identificato attraverso tali reclami, in conformità con le disposizioni del MiCA.