socios.com

Socios Europe Services Limited

Política de Gestão de Reclamações - Resumo

Política n.º: 020 - 02
Data de vigência: 01-10-2025
Versão: 1.0
Aprovado por: O Conselho de Administração
Data de aprovação: 21/04/2026

Sobre este documento

Finalidade

O presente resumo (o "**Resumo**") da Política de Gestão de Reclamações da Socios Europe Services Limited (" **Socios**") (a "Política de Gestão de Reclamações") destina-se a fornecer aos clientes uma descrição clara e transparente das regras e processos estabelecidos pela Socios a nível do Grupo para a gestão de reclamações de clientes em relação aos serviços e produtos fornecidos pela Socios através da plataforma Socios.com ("**Plataforma Socios**") que opera.

A Política de Gestão de Reclamações descreve os princípios, diretrizes e procedimentos para gerir e resolver as reclamações dos clientes de forma eficaz e justa, de acordo com os requisitos regulamentares ao abrigo do Regulamento dos Mercados de Criptoativos (Regulamento (UE) 2023/1114) ("**MiCA**"), Regulamento Delegado (UE) 2025/294 da Comissão que complementa o Regulamento (UE) 2023/1114 do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito às normas técnicas de regulamentação que especificam os requisitos, modelos e procedimentos para o tratamento pelos prestadores de serviços de criptoativos das reclamações recebidas, e às regras do Regulamento de Mercados de Criptoativos da MFSA, aplicáveis às entidades abrangidas pelo âmbito de aplicação da Lei de Mercados de Criptoativos.

Âmbito

Este Resumo aplica-se a qualquer reclamação apresentada pelos clientes da Socios em relação aos serviços e produtos disponíveis na Plataforma Socios. Para efeitos de clareza, os clientes da Socios podem aceder aos seguintes serviços e produtos na Plataforma Socios:

- Compra de $CHZ
- Carteira Socios
- Caça aos Tokens
- Tabela de Classificação de Fan Tokens
- Prognóstico de Jogos
- Staking de Fan Tokens
- Recompensas de Fãs

Concursos, sorteios e promoções e campanhas de marketing similares que podem ser realizadas na Plataforma Socios de tempos em tempos.

Para uma descrição mais abrangente dos produtos e serviços disponíveis na Plataforma Socios, os clientes são encorajados a consultar os Termos de Uso da Plataforma Socios.com (os "Termos da Plataforma").

Apenas as reclamações diretamente relacionadas com produtos ou serviços prestados pela Socios ou por terceiros mandatados pela Socios na Plataforma Socios se enquadram no âmbito da Política de Gestão de Reclamações estabelecida pela Socios. Os produtos e serviços fornecidos por terceiros em nome próprio, tais como reclamações relacionadas com a listagem ou deslistagem de quaisquer criptoativos em plataformas de terceiros, estão fora do âmbito da Política de Gestão de Reclamações.

Definições

Sob este Resumo, os termos abaixo indicados terão os seguintes significados:

- **Clientes**: Refere-se a qualquer pessoa singular ou coletiva que tenha aberto uma conta na Plataforma Socios e que usufrua dos serviços de criptoativos prestados pela Socios através da Plataforma.
- **autor da reclamação**: Qualquer cliente da Socios que apresente uma reclamação à Socios relacionada com os serviços de criptoativos que presta na Plataforma Socios.
- **Reclamações**: Uma declaração de insatisfação dirigida à Socios por um dos seus clientes relativamente à prestação de um ou mais serviços de criptoativos.
- **Criptoativos**: Uma representação digital de um valor ou de um direito que pode ser transferido e armazenado eletronicamente utilizando a tecnologia de registo distribuído ou uma tecnologia semelhante. No contexto deste Resumo, a custódia de criptoativos fornecida pela Socios aplica-se apenas aos criptoativos emitidos e armazenados na Chiliz Chain.
- **Plataforma Socios**: Refere-se a qualquer token CAP-20 emitido na Chiliz Chain e para os quais a Socios presta serviços de custódia.

Histórico de Revisões

Versão	Data	Descrição da alteração
1.0	10-01-2025	Lançamento inicial
1.1	13/03/2026	Revisão anual

Índice

Sobre este documento **2**
Finalidade 2
Âmbito 2-3
Definições 3
Histórico de Revisões **4**
Índice **4**
1. Apresentação de Reclamações 5
2. Reconhecimento de Reclamações 5
3. Investigação de Reclamações 6
4. Resposta a Reclamações 6
5. Registo de Reclamações 7
6. Gabinete do Árbitro dos Serviços Financeiros. 8
Telefone gratuito
Telemóvel e WhatsApp
Telefone fixo
Endereço
E-mail
Website

1. Envio de Reclamações

Os clientes podem apresentar uma reclamação preenchendo o Formulário de Reclamação e dirigindo-o à equipa de apoio da Socios através do endereço support@socios.com. Este formulário é disponibilizado pelo Socios em inglês e em todas as línguas oficiais dos Estados-Membros da UE onde o Socios presta serviços. As reclamações são gratuitas para o autor da reclamação.

Os autores da queixa recebem o Formulário de Reclamação para facilitar a gestão das reclamações, no entanto, os autores da queixa podem apresentar as suas reclamações sob qualquer forma. O Formulário de Reclamação fornecido pelo Socios não constitui condição de admissibilidade da reclamação.

Após a receção de uma reclamação, a Empresa fará uma avaliação imediata da sua admissibilidade em conformidade com o Regulamento Delegado (UE) 2025/294 da Comissão. Uma reclamação é considerada admissível se for apresentada por um cliente sobre os serviços de prestação de criptoativos oferecidos na Plataforma Socios.com, se identificar explicitamente o reclamante e fornecer uma descrição suficientemente detalhada da queixa de modo a permitir que se leve a cabo uma investigação exaustiva e imparcial. A Empresa incentiva o uso do formulário padrão de reclamação para garantir que todos os requisitos regulamentares sejam cumpridos. Se uma reclamação for considerada inadmissível — por estar fora do âmbito dos serviços prestados pela Empresa; por não conter informações essenciais; ou por ser apresentada numa língua não suportada — a Empresa notificará o reclamante, sem demora injustificada, indicando, explicitamente, os motivos da inadmissibilidade. Quando uma reclamação estiver incompleta, mas for potencialmente admissível, a Empresa solicitará ao cliente toda e qualquer informação que esteja em falta, antes de tomar uma decisão final sobre a admissibilidade da reclamação e sobre a reclamação em si.

2. Reconhecimento de Reclamações

Após a receção de uma reclamação, a Socios fornecerá um reconhecimento escrito de tal reclamação ao autor da reclamação no prazo de dois (2) dias úteis. Ao tomar conhecimento das reclamações, a Socios indicará ao autor da reclamação a identidade e os detalhes de contacto da pessoa dentro da sua organização a quem pode submeter outras questões relacionadas com as suas reclamações. Além disso, o aviso de receção incluirá uma indicação da data em que a reclamação foi recebida e uma cópia do formulário de reclamação preenchido pelo autor da reclamação, se for aplicável.

3. Investigação de Reclamações

A Socios recolherá informações em relação à reclamação e investigará todas as provas enviadas pelo autor da reclamação. Neste sentido, a Socios pode solicitar informações adicionais se essas informações estiverem em falta e não estiverem acessíveis à Socios. Durante o período de investigação, a Socios compromete-se a manter o autor da reclamação informado sobre quaisquer passos adicionais relacionados com o tratamento da reclamação, e responderá a qualquer pedido razoável de informação assim que tal informação possa ser fornecida ao autor da reclamação.

A Socios designou um indivíduo dentro da sua organização, em representação do seu Responsável pela Conformidade encarregado de investigar as reclamações de forma justa e identificar ou mitigar quaisquer possíveis conflitos de interesse ao processar as reclamações dos clientes.

4. Resposta a Reclamações

Após a investigação, o Socios comunicará o resultado final da reclamação em formato eletrónico no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a contar da data de registo da reclamação e, em qualquer caso, no prazo de dois (2) meses a contar da data de receção da reclamação pela Empresa. Qualquer resultado final comunicado ao autor da reclamação deve incluir uma resposta a todos os pontos levantados pelo autor da reclamação na reclamação, juntamente com uma indicação clara das razões que justificam o resultado final. Tais resultados devem ser consistentes com os resultados de quaisquer reclamações anteriores semelhantes dirigidas à Socios, quer de outro autor da reclamação ou do mesmo autor.

Se a Socios não puder fornecer um resultado final no prazo máximo de quinze (15) dias úteis a partir da data em que a reclamação foi recebida, o Socios informará o autor da reclamação sobre as causas de tal atraso e especificará a data em que pretende fornecer ao autor da reclamação um resultado final em relação à reclamação. A Socios fornecerá um resultado final ao autor da reclamação no prazo máximo de dois (2) meses a partir da data em que a reclamação foi recebida.

Se o resultado solicitado pelo autor da reclamação não puder ser fornecido, a Socios indicará na sua resposta à reclamação mecanismos alternativos de resolução disponíveis para o autor da reclamação, incluindo a possibilidade de escalar o assunto para o Gabinete do Árbitro de Serviços Financeiros. O Gabinete do Árbitro de Serviços Financeiros é um organismo criado ao abrigo da legislação maltesa aplicável e é independente e imparcial em relação à Socios.

5. Registo de Reclamações

A Socios mantém um registo das reclamações que recebe dos clientes. Este registo é atualizado assim que a Socios recebe uma reclamação, e inclui as seguintes informações em relação a cada reclamação:

- O objeto da reclamação.
- O nome do autor da reclamação.
- O serviço ou produto a que se refere esta reclamação.
- A data em que a reclamação foi recebida e, por fim, a data em que a reclamação foi respondida pela Socios.
- Um resumo da reclamação.
- O resumo das medidas tomadas e qualquer resultado relevante em relação à reclamação.
- A data de resolução da reclamação ou, caso contrário, a data da última comunicação com o autor da reclamação.
- Uma cópia de toda a correspondência relacionada com a reclamação que está a ser tratada.

As informações recolhidas pela Socios através deste processo estão sujeitas à Política de Privacidade do Socios.com e, quando tais informações se tratam de dados pessoais, são tratadas de acordo com as leis e regulamentos de proteção de dados aplicáveis. Os registos específicos no âmbito do registo de reclamações podem ser fornecidos pela Socios aos autores das reclamações mediante pedido e são mantidos por um período não superior a sete (7) anos a partir da data da reclamação.

A Socios monitoriza o registo de reclamações de forma contínua e analisa os seguintes dados relativos às reclamações registadas no registo:

- O tempo médio de processamento de cada etapa do procedimento de tratamento de reclamações, incluindo o aviso de receção, a investigação e o tempo de resposta.
- O número de reclamações recebidas e, para cada etapa do procedimento de tratamento de reclamações, o número de reclamações em que o Socios não cumpriu os prazos máximos estabelecidos no seu procedimento de tratamento de reclamações.
- Os produtos ou serviços a que se refere cada reclamação.
- Os resultados das investigações para cada reclamação.

O Socios apresenta anualmente à Autoridade dos Serviços Financeiros de Malta ("**MFSA**") relatórios sobre as reclamações que recebe dos clientes, incluindo um resumo dessas reclamações, o estado da sua resolução e quaisquer questões sistémicas identificadas através dessas reclamações, de acordo com as disposições da MiCA.

6. Gabinete do Árbitro dos Serviços Financeiros.

Telefone gratuito

80072366 (a chamada é gratuita se efetuada a partir de uma linha telefónica fixa maltesa, caso contrário, aplicam-se as tarifas padrão do fornecedor de serviço telefónico do autor da chamada).

Telemóvel e WhatsApp

+356 79219961

Também pode enviar uma mensagem e o Gabinete do Árbitro dos Serviços Financeiros entrará em contacto consigo durante o horário de expediente.

Telefone fixo

+356 21249245

Endereço

Office of the Arbiter for Financial Services,
N/S in Regional Road,
Msida MSD 1920,
Malta.

E-mail

complaint.info@asf.mt

Este e-mail deve ser utilizado para fazer qualquer comunicação e para a apresentação de documentação, mas não deve ser utilizado para apresentar reclamações. O formulário online deve ser utilizado para a apresentação de reclamações e para esclarecer questões relacionadas com as mesmas.

Website

https://www.financialarbiter.org.mt/