



Atualização em janeiro de 2022

## Pagamentos Céleres e Precisos aos Clientes

### JOGO SEGURO E RESPONSÁVEL

Os operadores de jogo online deverão introduzir voluntariamente um conjunto de regras e procedimentos para tornar o jogo seguro e responsável.



Registo, Informação e Processo de Pagamento  
Bloqueio de Contas  
Suficiência de Fundos do Operador  
Contas Inativas

#### REGISTO, INFORMAÇÃO E PROCESSO DE PAGAMENTO

- 5.1 – Os termos e condições contratuais dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem declarar que apenas os clientes legalmente autorizados podem participar nas atividades de jogo e apostas.
- 5.2 – Os pagamentos de e para os clientes devem ser processados de acordo com um processo formal documentado.
- 5.3 – Nos sítios de jogo e apostas online licenciados a deteção e correção de recibos de “tempos de espera” (timeouts) devem ser conduzidos de acordo com um processo formal documentado, quando se aplique.
- 5.4 – Os operadores de jogo e apostas online licenciados devem garantir o processamento rápido e preciso de pagamentos, sujeitos a verificações e controlos adequados e necessários.
- 5.5 – Toda a informação relativa a recibos e pagamentos deverá ser armazenada e retida pelas partes aplicáveis de acordo com os requisitos de retenção da jurisdição de licenciamento do operador.
- 5.6 – As reconciliações financeiras efetuadas para pagamentos e recebimentos devem ser revistas e aprovadas.
- 5.7 – As consultas relacionadas com contas de jogo e apostas online devem ser tratadas de forma rápida pelos operadores de jogo e apostas online licenciados.
- 5.8 – Os procedimentos, condições de registo, depósito e levantamento devem ser comunicados, de forma clara, aos clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados.

5.9 – Os sítios de jogo e apostas online licenciados devem manter em segurança uma lista de todos os clientes registados.

5.10 – Os sítios de jogo e apostas online licenciados apenas devem conceder permissão aos seus clientes para abrir uma única conta.

5.11 – Os pagamentos aos clientes dos sítios de jogo e apostas online licenciados devem ser feitos no prazo máximo de 7 dias após receção do pedido e verificação.

#### BLOQUEIO DE CONTAS

5.12 – O bloqueio de contas de jogadores deve ser conduzido de acordo com um processo formal documentado pelos operadores de jogo e apostas online licenciados.

5.13 – Quaisquer fundos não reclamados deixados na conta, previamente desativada por um operador de jogo e apostas online licenciado, devem ser remetidos ao titular da conta, sob pedido e sujeito aos termos e condições contratuais publicados.

#### SUFICIÊNCIA DE FUNDOS DO OPERADOR

5.14 – A responsabilidade do operador de jogo e apostas online licenciados pelos saldos dos clientes, dinheiro em caixa pendente e prémios garantidos deve ser identificada separadamente a qualquer altura, devendo o operador demonstrar liquidez suficiente para pagar estes saldos.

#### CONTAS INATIVAS

5.15 – Se o operador de jogos e apostas online licenciado decidir limpar as contas inativas, então os clientes devem ser previamente informados à limpeza da conta, e esta política deve estar claramente expressa nos termos e condições do operador.

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

5.17 – Todos os clientes que peçam um levantamento de dinheiro de contas que tenham sido eliminadas devem fazê-lo de acordo com os termos e condições contratuais do sítios de jogo e apostas online licenciados.

#### Consultas

Trabalhos da Comissão Europeia no domínio dos serviços de jogo online

Decreto Lei n.º 66/2015, de 29 de Abril

Serviços de Regulação e Inspeção de Jogos | Turismo de Portugal

CEN – Comité Europeu de Normalização

European Organization for Gaming Law

European Gaming and Betting Association

European Lotteries

International Olympic Committee

Betting and Gaming Council

International Betting Integrity Association

Conselho da Europa

International Association of Gaming Regulators

e-Commerce and Online Gaming Regulations and Assurance