



BROKR Ltd.

168, St. Christopher Street,
Valletta, VLT 1467, Malta

W: www.thebrokr.eu

E: contact@thebrokr.eu

CRN: C 97175

BROKR

Beschwerdeverfahren

Inhalt

1. Wie wir mit Beschwerden umgehen	3
2. So erheben Sie eine Beschwerde	3
3. Wenn wir Ihre Beschwerde erhalten	4
4. Lösung Ihrer Beschwerde	4
4.1 Wenn es bei der Lösung Ihrer Beschwerde zu Verzögerungen kommt.....	4
4.2 Reichen Sie Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist ein	4
4.3 Verfahren zur Beschwerdebearbeitung	4
5. Beschwerderegister	5
6. Beschwerdemeldung	5
7. Aufbewahrung von Aufzeichnungen.....	5
8. Interessenskonflikte	5
Anhang 1 – Formelle Beschwerdevorlage	6

1. Wie wir mit Beschwerden umgehen

Wir sind bestrebt, Ihnen einen hohen Servicestandard zu bieten. Sollten Sie mit dem Service, den Sie erhalten haben, unzufrieden sein, unternehmen wir unser Möglichstes, um Ihnen die Möglichkeit zu geben, Abhilfe zu schaffen und Beschwerden somit zufriedenstellend zu klären. Wenn dies jedoch nicht möglich ist und Ihre Beschwerde komplexer ist, verweisen wir Sie an unseren speziellen Compliance-Beauftragten, dessen Ziel es ist, Beschwerden von Privatkunden zu bearbeiten, die sich aus Transaktionen ergeben, an denen Personen beteiligt sind. Unser Compliance-Beauftragter hat die Aufgabe, Beschwerden fair, konsequent und zeitnah zu bearbeiten.

Im Folgenden erläutern wir, was unser internes Verfahren zur Beschwerdebearbeitung beinhaltet.

2. So erheben Sie eine Beschwerde

Wenn Sie eine Beschwerde haben, befolgen Sie bitte diese Schritte:

1. Kontaktiere den Kundenservice:

- Zunächst empfehlen wir Ihnen, sich über die auf der Handelsplattform bereitgestellten Kanäle an unseren engagierten Kundensupport zu wenden. Sie stehen Ihnen zur Verfügung, um auf Ihre Bedenken einzugehen und auf eine Lösung hinzuarbeiten.

2. Reichen Sie eine formelle Beschwerde ein:

- Sollte Ihr Anliegen nicht zu Ihrer Zufriedenheit gelöst werden, können Sie eine formelle schriftliche Beschwerde einreichen. Bitte geben Sie Details wie Ihren Namen, Kontoinformationen, eine klare Beschreibung des Problems und etwaige unterstützende Unterlagen an. Eine Vorlage für formelle Beschwerden finden Sie im Anhang dieses Dokuments.
- Sie können Ihre formelle Beschwerde schriftlich über einen der folgenden Kanäle an Dr. David Griscti (Compliance Officer) richten:
 - E-Mail: dgriscti@dglawfirm.com.mt
 - Post: 168, St. Christopher Street, Valletta VLT1467, Malta

3. Bestätigung der Beschwerde:

- Sobald wir Ihre Beschwerde erhalten haben, werden wir diese umgehend bestätigen und Ihnen eine Referenznummer und die Kontaktdaten der Person mitteilen, die Ihren Fall bearbeitet.

3. Wenn wir Ihre Beschwerde erhalten

Wir werden Ihnen oder Ihrem Vertreter umgehend schreiben, um Ihnen mitzuteilen, dass Ihre Beschwerde bei uns eingegangen ist. Außerdem erklären wir Ihnen, wie wir damit umgehen wollen. Wenn Sie sich telefonisch bei uns beschweren, werden wir Sie bitten, Ihre Beschwerde schriftlich an uns zu richten, und wir werden Ihnen bestätigen, dass wir Ihre Bedenken verstanden haben, sodass Sie die Möglichkeit haben, uns mitzuteilen, ob wir einen Fehler gemacht haben.

4. Lösung Ihrer Beschwerde

Wir werden Ihre Beschwerde prüfen und Sie entweder schriftlich kontaktieren oder anrufen, falls wir weitere Informationen von Ihnen benötigen, um die betreffenden Probleme zu lösen. Es ist von größter Bedeutung, dass wir Ihren Fall nach einer angemessenen Diskussion mit Ihnen und allen betroffenen Parteien unparteiisch prüfen.

4.1 Wenn es bei der Lösung Ihrer Beschwerde zu Verzögerungen kommt

Unsere Aufsichtsbehörde, die Malta Financial Services Authority (MFSA), erwartet von uns, dass wir die meisten Beschwerden innerhalb einer angemessenen Zeit lösen. Wir sind bestrebt, dies zu erreichen und Beschwerden nach Möglichkeit noch schneller zu lösen. Wenn wir nicht über alle Informationen verfügen, die wir zur Lösung des Problems benötigen, und diese einholen müssen, oder wenn es aus einem anderen Grund zu einer Verzögerung kommt, werden wir Sie schriftlich darüber informieren, was passiert. Falls die Bearbeitung Ihrer Beschwerde länger als zwei Monate dauert, werden wir Ihnen zu diesem Zeitpunkt schreiben und Ihnen den Grund dafür erläutern.

4.2 Reichen Sie Beschwerden innerhalb einer angemessenen Frist ein

Unser Compliance-Beauftragter wird Beschwerden nicht untersuchen, wenn mehr als 12 Monate vergangen sind, seit Sie Kenntnis von den Umständen erlangt haben, die Anlass zur Beschwerde gegeben haben, oder wenn mehr als 6 Monate vergangen sind, seit Ihnen schriftlich mitgeteilt wurde, dass Ihrer Beschwerde nicht stattgegeben wurde. Wenn Sie mit einer von uns angebotenen Dienstleistung nicht zufrieden sind, zögern Sie nicht, uns dies mitzuteilen.

4.3 Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

Wenn ein Kunde eine formelle Beschwerde einreichen möchte, muss er die formelle Beschwerdevorlage gemäß Anhang 1 ausfüllen und diese über die bereitgestellten Kanäle gemäß Abschnitt 2.2 dieses Dokuments einreichen. Anschließend bestätigt BROKR den Eingang der Beschwerde innerhalb von sieben (7) Werktagen schriftlich.

BROKR untersucht eine Beschwerde auf faire und zeitnahe Weise und informiert den Beschwerdeführer nach Abschluss der Untersuchung über das Ergebnis der Untersuchung und darüber, ob Abhilfemaßnahmen gerechtfertigt sind. Wenn die Untersuchung nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Eingang der Beschwerde abgeschlossen wird, informiert BROKR den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gibt einen Hinweis darauf, wann die Untersuchung voraussichtlich abgeschlossen sein wird. BROKR wird dann eine abschließende Antwort herausgeben, die Folgendes enthält:

- 1) Eine kurze Beschreibung der Beschwerde und des Ergebnisses der Untersuchung;
- 2) BROKR's abschließende Meinung zu den in der Beschwerde aufgeworfenen Fragen;
- 3) Die Einzelheiten der angebotenen Wiedergutmachung.

BROKR betrachtet eine Beschwerde als abgeschlossen, wenn eine endgültige Antwort an den Beschwerdeführer gesendet wurde oder wenn der Beschwerdeführer BROKR schriftlich darüber informiert, dass er die Angelegenheit als abgeschlossen betrachtet. Das Datum des Abschlusses der Beschwerde wird im Beschwerderegister des BROKR erfasst.

Für den Fall, dass der Beschwerdeführer mit dem Ergebnis der Untersuchung seiner Beschwerde nicht zufrieden ist, kann er eine schriftliche Beschwerde beim Büro des Schiedsrichters für Finanzdienstleistungen einreichen.

Office of the Arbiter for Financial Services
First Floor, St Calcedonius Square
Floriana FRN1530
Malta – www.financialarbiter.org.mt

5. Beschwerderegister

Jede bei BROKR eingegangene Beschwerde wird im Beschwerderegister eingetragen, das vom Compliance Officer geführt wird.

6. Beschwerdemeldung

Einzelheiten zu den eingegangenen Beschwerden werden während der Vorstandssitzungen bekannt gegeben.

7. Aufbewahrung von Aufzeichnungen

Eine vollständige Aufzeichnung der Beschwerde muss fünf Jahre lang aufbewahrt werden.

8. Interessenskonflikte

Der Compliance Officer des Unternehmens ist für die Beschwerdemanagementfunktion verantwortlich. Das Unternehmen legt großen Wert auf die Integrität der Person, die diese Funktionen innehat, um die Funktionen unabhängig auszuführen und stets im alleinigen Interesse

der Gerechtigkeit und der vorliegenden Fakten zu handeln. Angesichts der Größe und Komplexität des Geschäfts von BROKR gibt es keinen Grund, eine Trennung dieser Funktionen in Betracht zu ziehen. Darüber hinaus ist eine Segregation auf der Grundlage der Integrität der Person möglich, die diese Funktionen innehat. In jedem Fall sind alle Interessenkonflikte, die bei der Ausführung dieser Funktionen festgestellt werden, dem Vorstand von BROKR über die Compliance-Berichte mitzuteilen.

Anhang 1 – Formelle Beschwerdevorlage

Bitte füllen Sie diese Vorlage aus und senden Sie sie bitte an Dr. David Griscti unter 168, St. Christopher Street, Valletta, VLT 1467, Malta oder per E-Mail an dgriscti@dglawfirm.com.mt

Angaben zum Beschwerdeführer (natürliche Person)

Vorname Familienname:
Personalausweis-/Reisepass-Nr.:
Adresse:
Mobil-Nr.:
Festnetz-Nr.:
Email:

Angaben zum Beschwerdeführer (juristische Person)

Name der Firma:
Vor- und Nachname des verantwortlichen Beamten:
Firmenanschrift:
Mobil-Nr.:
Festnetz-Nr.:
Email.:

Bitte beschreiben Sie die Beschwerde:

Datum: _____