



BROKR Ltd.

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

W: www.thebrokr.eu

E: contact@thebrokr.eu

CRN: C 97175

BROKR

Procedimiento de quejas y reclamaciones

Contenido

1. Cómo manejamos las quejas	3
2. Cómo presentar una queja	3
3. Cuando recibimos su queja	4
4. Resolviendo su queja	4
4.1 Si hay un retraso en la resolución de su queja.....	4
4.2 Presentar quejas dentro de un plazo razonable.	4
4.3 Procedimiento de manejo de quejas	4
5. Registro de quejas	5
6. Informe de quejas.....	5
7. Retención de registros.....	5
8. Conflictos de interés.....	5
Apéndice 1: Plantilla de queja formal	6

1. Cómo manejamos las quejas

Estamos comprometidos a brindarle un alto nivel de servicio. En caso de que no esté satisfecho con el servicio que ha recibido, hacemos todo lo posible para brindarle todas las oportunidades para arreglar las cosas y, por lo tanto, resolver las quejas de manera satisfactoria. Sin embargo, si esto no es posible y su queja es más complicada, lo derivaremos a nuestro Oficial de Cumplimiento cuyo objetivo es tratar las quejas de clientes minoristas que surjan de transacciones que involucren a personas reguladas por la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (MFSA). Nuestro Oficial de Cumplimiento debe tratar las quejas de manera justa, consistente y oportuna.

A continuación explicaremos en qué consiste nuestro procedimiento interno de gestión de reclamaciones.

2. Cómo presentar una queja

Si tiene una queja, siga estos pasos:

1. Póngase en contacto con atención al cliente:

- En primera instancia, le animamos a que se ponga en contacto con nuestro exclusivo servicio de atención al cliente a través de los canales previstos en la plataforma comercial. Están disponibles para abordar sus inquietudes y trabajar para lograr una resolución.

2. Presentar una queja formal:

- Si su inquietud no se resuelve a su satisfacción, puede presentar una queja formal por escrito. Incluya detalles como su nombre, información de la cuenta, una descripción clara del problema y cualquier documentación de respaldo. En el Anexo de este documento se puede encontrar un modelo para quejas formales.
- Puede presentar su queja formal por escrito al Dr. David Griscti (Oficial de Cumplimiento) a través de uno de los siguientes canales:
 - Correo electrónico: dgriscti@dglawfirm.com.mt
 - Correo postal: 168, St. Christopher Street, Valletta VLT1467, Malta

3. Reconocimiento de Queja:

- Al recibir su queja, la acusaremos de inmediato proporcionándole un número de referencia y los datos de contacto de la persona que maneja su caso.

3. Cuando recibimos su queja

Le escribiremos a usted o a su representante personal de inmediato para informarle que hemos recibido su queja. También explicaremos cómo pretendemos afrontarlo. Si se queja con nosotros por teléfono, le solicitaremos que formalice su queja por escrito y le confirmaremos que entendemos sus inquietudes, para que tenga la oportunidad de informarnos si nos hemos equivocado.

4. Resolviendo su queja

Examinaremos su queja y le escribiremos o le llamaremos por teléfono en caso de que necesitemos más información suya para resolver los problemas involucrados. De suma importancia es que consideraremos su caso de manera imparcial por sus propios méritos después de la debida discusión con usted y todas las partes involucradas.

4.1 Si hay un retraso en la resolución de su queja

Nuestro regulador, la Autoridad de Servicios Financieros de Malta (MFSA), espera que resolvamos la mayoría de las quejas en un tiempo razonable. Estamos comprometidos a lograrlo y, cuando sea posible, a resolver las quejas incluso antes. Si no tenemos toda la información que necesitamos para resolverlo y necesitamos recopilarla, o si hay un retraso por cualquier otro motivo, le escribiremos para informarle lo que está sucediendo. En caso de que su queja tarde más de dos meses en resolverse, le escribiremos en ese momento para explicarle el motivo.

4.2 Presentar quejas dentro de un plazo razonable.

Nuestro Oficial de Cumplimiento no investigará las quejas si han pasado más de 12 meses desde que tuvo conocimiento de las circunstancias que dieron lugar a la queja o si han pasado más de 6 meses desde que se le notificó por escrito que su queja no fue confirmada. Si no está satisfecho con algún servicio que brindamos, no dude en hacérselo saber.

4.3 Procedimiento de manejo de quejas

Si un cliente desea presentar una queja formal, debe completar la Plantilla de queja formal según lo dispuesto en el Anexo 1 y enviarla a través de los canales proporcionados como se menciona en la sección 2.2 de este documento. Posteriormente BROKR acusará recibo por escrito de la queja dentro de los siete (7) días hábiles.

BROKR investigará una queja de manera justa y rápida y, al finalizar la investigación, informará al demandante sobre el resultado de la investigación y si se justifica alguna acción correctiva. Cuando la investigación no concluya dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recepción de la queja, BROKR informará al reclamante sobre las causas del retraso y

proporcionará una indicación sobre cuándo es probable que se complete la investigación. BROKR luego emitirá una respuesta final que indicará:

- 1) Una breve descripción de la denuncia y del resultado de la investigación;
- 2) la opinión final de BROKR sobre las cuestiones planteadas en la denuncia;
- 3) Los detalles de cualquier reparación ofrecida.

BROKR considerará cerrada una queja cuando se haya enviado una respuesta final al reclamante o si el reclamante informa a BROKR por escrito que considera que el asunto está cerrado. La fecha de cierre de la queja se registrará en el Registro de Quejas del BROKR.

En caso de que el denunciante no esté satisfecho con el resultado de la investigación de su denuncia, podrá presentar una denuncia por escrito ante la Oficina del Árbitro de Servicios Financieros.

Oficina del Árbitro de Servicios Financieros
Primer piso, Plaza de San Calcedonio
Floriana FRN1530
Malta - www.financialarbiter.org.mt

5. Registro de quejas

Cada queja recibida por BROKR se registrará en el Registro de quejas, que mantiene el Oficial de Cumplimiento.

6. Informe de quejas

Los detalles de las quejas recibidas se informarán durante las reuniones de la Junta.

7. Retención de registros

Se debe conservar un registro completo de la denuncia durante cinco años.

8. Conflictos de interés

El Oficial de Cumplimiento de la Compañía es responsable de la Función de Gestión de Quejas. La Compañía otorga mucha importancia al historial de integridad de la persona que ocupa estas funciones para ejecutar las funciones de forma independiente y actuar siempre en el exclusivo interés de la equidad y los hechos en cuestión. Teniendo en cuenta el tamaño y la complejidad del negocio del BROKR, no hay justificación para considerar la separación de estas funciones. Además, la segregación se puede lograr sobre la base de la integridad de la persona que ocupa esas funciones. En todo caso cualquier cuestión de conflicto de intereses que pueda detectarse en el desempeño de estas funciones será elevada al Directorio de BROKR a través de los informes de cumplimiento.

Apéndice 1: Plantilla de queja formal

Complete esta plantilla y envíela amablemente al Dr. David Griscti en 168, St. Christopher Street, Valletta, VLT 1467, Malta o por correo electrónico a dgriscti@dglawfirm.com.mt

Detalles del denunciante (persona física)

Nombre Apellido:

N° DNI/Pasaporte:

DIRECCIÓN:

No. móvil.:

No. teléfono fijo.:

Correo electrónico:

Detalles del denunciante (entidad jurídica)

Nombre de empresa:

Nombre y apellido del funcionario responsable:

Dirección de la empresa:

No móviles.:

No hay teléfono fijo.:

Correo electrónico.:

Por favor proporcione una descripción de la queja:

Fecha: _____