



BROKR Ltd.

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

W : www.thebrokr.eu

E : contact@thebrokr.eu

CRN : C 97175

BROKR

Procédure de réclamation

Contenu

1. Comment nous traitons les plaintes	3
2. Comment déposer une plainte	3
3. Lorsque nous recevons votre plainte	4
4. Résoudre votre plainte	4
4.1 S'il y a un retard dans la résolution de votre plainte.....	4
4.2 Déposer une réclamation dans un délai raisonnable.....	4
4.3 Procédure de traitement des plaintes.....	4
5. Registre des plaintes	5
6. Signalement des plaintes.....	5
7. Conservation des dossiers	5
8. Conflits d'intérêts	5
Annexe 1 – Modèle de plainte formelle.....	6

1. Comment nous traitons les plaintes

Nous nous engageons à vous offrir un service de haute qualité. Si vous n'êtes pas satisfait du service que vous avez reçu, nous mettrons tout en œuvre pour vous donner toutes les chances de remédier à la situation et ainsi régler les réclamations de manière satisfaisante. Toutefois, si cela n'est pas possible et que votre plainte est plus complexe, nous vous dirigerons vers notre Compliance Officer dédié dont le but est de traiter les plaintes des clients de détail résultant de transactions impliquant des personnes réglementées par la Malta Financial Services Authority (MFSA). Notre responsable de la conformité doit traiter les plaintes de manière équitable, cohérente et en temps opportun.

Nous expliquerons ci-dessous ce qu'implique notre procédure interne de traitement des réclamations.

2. Comment déposer une plainte

Si vous avez une plainte, veuillez suivre ces étapes :

1. Contactez l'assistance clientèle:

- Dans un premier temps, nous vous encourageons à contacter notre support client dédié via les canaux proposés sur la plateforme de Trading. Ils sont disponibles pour répondre à vos préoccupations et travailler à une résolution rapide et efficace.

2. Soumettre une requête formelle :

- Si votre problème n'est pas résolu à votre satisfaction, vous pouvez soumettre une requête officielle par écrit. Veuillez inclure des détails tels que votre nom, les informations de votre compte, une description claire du problème et toute documentation justificative. Un modèle de plainte formelle se trouve en annexe de ce document.
- Vous pouvez soumettre votre plainte officielle par écrit à : Dr David Griscti (agent de conformité) via l'un des canaux suivants :
 - Courriel : dgriscti@dglawfirm.com.mt
 - Courrier postal : 168, St. Christopher Street, Valletta VLT1467, Malta

3. Accusé de réception de la plainte :

- Dès réception de votre plainte, nous en accuserons réception dans les plus brefs délais, en vous fournissant un numéro de référence et les coordonnées de la personne qui s'occupe de votre dossier.

3. Lorsque nous recevons votre plainte

Nous vous écrirons ou à votre représentant personnel dans les plus brefs délais pour vous informer que nous avons reçu votre plainte. Nous expliquerons également comment nous entendons y faire face. Si vous nous adressez une plainte par téléphone, nous vous demanderons de formaliser votre plainte par écrit et nous confirmerons notre compréhension de vos préoccupations, vous aurez ainsi la possibilité de nous dire si nous nous sommes trompés.

4. Résoudre votre plainte

Nous examinerons votre plainte et vous écrirons ou vous téléphonerons au cas où nous aurions besoin de plus d'informations de votre part pour résoudre les problèmes en question. Il est extrêmement important que nous examinions votre cas de manière impartiale, selon ses propres mérites, après en avoir discuté avec vous et toutes les parties concernées.

4.1 S'il y a un retard dans la résolution de votre plainte

Notre régulateur, la Malta Financial Services Authority (MFSA), attend de nous que nous résolvions la plupart des plaintes dans un délai raisonnable. Nous nous engageons à y parvenir et, si possible, à résoudre les plaintes encore plus rapidement. Si nous ne disposons pas de toutes les informations dont nous avons besoin pour résoudre le problème et devons les collecter, ou s'il y a un retard pour toute autre raison, nous vous écrirons pour vous informer de ce qui se passe. Si le traitement de votre plainte prend plus de deux mois, nous vous écrirons à ce moment-là pour vous expliquer pourquoi.

4.2 Déposer une réclamation dans un délai raisonnable

Notre responsable de la conformité n'enquêtera pas sur les plaintes si plus de 12 mois se sont écoulés depuis que vous avez pris connaissance des circonstances à l'origine de la plainte ou si plus de 6 mois se sont écoulés depuis que vous avez été informé par écrit que votre plainte n'a pas été retenue. Si vous n'êtes pas satisfait d'un service fourni, n'hésitez pas à nous le faire savoir.

4.3 Procédure de traitement des plaintes

Si un client souhaite déposer une plainte formelle, il doit remplir le modèle de plainte formelle fourni à l'annexe 1 et le soumettre via les canaux prévus à cet effet, comme mentionné dans la section 2.2 de ce document. BROKR accusera ensuite par écrit réception de la plainte dans un délai de sept (7) jours ouvrables.

BROKR enquêtera sur une plainte de manière équitable et rapide et, à la fin de l'enquête, informera le plaignant du résultat de l'enquête et si des mesures correctives sont justifiées. Si

l'enquête n'est pas terminée dans les quinze (15) jours à compter de la date de réception de la plainte, BROKR informera le plaignant des causes du retard et lui indiquera la date probable de clôture de l'enquête. BROKR émettra alors une réponse finale qui indiquera :

- 1) Une brève description de la plainte et des résultats de l'enquête;
- 2) le point de vue final de BROKR sur les questions soulevées dans la plainte ;
- 3) Les détails de toute réparation proposée.

BROKR considérera qu'une plainte est close lorsqu'une réponse finale aura été envoyée au plaignant ou si le plaignant informe BROKR par écrit qu'il considère l'affaire comme close. La date de clôture de la réclamation sera inscrite dans le registre des réclamations du BROKR.

Dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du résultat de l'enquête sur sa plainte, il peut déposer une plainte par écrit auprès du Bureau de l'arbitre des services financiers.

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

5. Registre des plaintes

Chaque plainte reçue par BROKR doit être enregistrée dans le registre des plaintes, qui est tenu par le responsable de la conformité.

6. Signalement des plaintes

Les détails des plaintes reçues seront rapportés lors des réunions du Conseil.

7. Conservation des dossiers

Un dossier complet de la plainte doit être conservé pendant cinq ans.

8. Conflits d'intérêts

Le responsable de la conformité de la société est responsable de la fonction de gestion des plaintes. La Société accorde beaucoup d'importance à l'intégrité de la personne occupant ces fonctions afin d'exécuter les fonctions de manière indépendante et de toujours agir dans le seul intérêt de l'équité et des faits disponibles. Compte tenu de la taille et de la complexité des activités du BROKR, rien ne justifie d'envisager de séparer ces fonctions. De plus, la ségrégation est réalisable sur la base de l'intégrité de la personne occupant ces fonctions. Dans tous les cas, tout problème de conflit d'intérêts pouvant être détecté dans l'exécution de ces fonctions sera signalé au conseil d'administration de BROKR par le biais des rapports de conformité.

Annexe 1 – Modèle de plainte formelle

Veuillez remplir ce modèle et bien vouloir l'envoyer au Dr David Griscti au 168, St. Christopher Street, Valletta, VLT 1467, Malta ou par e-mail à dgriscti@dglawfirm.com.mt

Détails du plaignant (personne physique)

Prénom / nom de famille:

N° de pièce d'identité/passeport :

Adresse:

N° de portable :

N° de téléphone fixe :

E-mail:

Détails du plaignant (entité juridique)

Nom de l'entreprise:

Nom et prénom du responsable :

Adresse de la société:

N° de portable :

N° de téléphone fixe :

E-mail.:

Veuillez fournir une description de la plainte :

Date: _____