



BROKR Ltd.

168 St, Christopher Street
Valletta, VLT 1467, Malta

W: www.thebrokr.eu

E: contact@thebrokr.eu

CNR: C 97175

BROKR

Procedura di reclamo

Contenuti

1. Come gestiamo i reclami	3
2. Come sollevare un reclamo	3
3. Quando riceviamo il tuo reclamo	4
4. Risoluzione del tuo reclamo	4
4.1 Se si verifica un ritardo nella risoluzione del reclamo	4
4.2 Presentare reclami entro un termine ragionevole	4
4.3 Procedura di gestione dei reclami.....	4
5. Registro dei reclami	5
6. Segnalazione reclami.....	5
7. Conservazione dati	5
8. Conflitto di interessi.....	5
Appendice 1 – Modello di reclamo formale	6

1. Come gestiamo i reclami

Ci impegniamo a fornirti un elevato standard di servizio. Nel caso in cui non fossi soddisfatto del servizio ricevuto, facciamo tutto il possibile per darti ogni opportunità di risolvere i reclami in modo soddisfacente e rimettere le cose a posto. Tuttavia, se ciò non è possibile e il tuo reclamo è più complicato, ti indirizzeremo al nostro responsabile della conformità dedicato, il cui obiettivo è gestire i reclami dei clienti al dettaglio derivanti da transazioni che coinvolgono persone regolamentate dalla Malta Financial Services Authority (MFSA). Il nostro responsabile della conformità deve gestire i reclami in modo equo, coerente e tempestivo.

Di seguito spiegheremo cosa comporta la nostra procedura interna di gestione dei reclami.

2. Come sollevare un reclamo

Se hai un reclamo, segui questi passaggi:

1. Contatta l'assistenza clienti:

- In primo luogo, ti invitiamo a contattare il nostro supporto clienti dedicato tramite i canali forniti sulla piattaforma di trading. Sono disponibili per rispondere alle vostre preoccupazioni e lavorare per una soluzione.

2. Invia un reclamo formale:

- Se la tua preoccupazione non viene risolta in modo soddisfacente, puoi presentare un reclamo formale per iscritto. Includi dettagli quali nome, informazioni sull'account, una descrizione chiara del problema ed eventuale documentazione di supporto. Un modello per i reclami formali è disponibile nell'allegato del presente documento.
- Puoi presentare il tuo reclamo formale per iscritto al Dr. David Griscti (responsabile della conformità) attraverso uno dei seguenti canali:
 - E-mail: dgriscti@dglawfirm.com.mt
 - Posta postale: 168, St. Christopher Street, Valletta VLT1467, Malta

3. Riconoscimento del reclamo:

- Dopo aver ricevuto il tuo reclamo, ne daremo tempestivamente riscontro, fornendoti un numero di riferimento e i dettagli di contatto della persona che si occupa del tuo caso.

3. Quando riceviamo il tuo reclamo

Ti scriveremo tempestivamente o contatteremo personalmente per informarti che abbiamo ricevuto il tuo reclamo. Spiegheremo anche come intendiamo affrontarlo. Se ci presenti un reclamo telefonicamente, ti chiederemo di formalizzare il tuo reclamo per iscritto e confermeremo la nostra comprensione delle tue preoccupazioni, così avrai la possibilità di dirci se abbiamo sbagliato.

4. Risoluzione del tuo reclamo

Esamineremo il tuo reclamo e ti scriveremo o telefoneremo nel caso in cui avessimo bisogno di ulteriori informazioni per risolvere i problemi coinvolti. Della massima importanza è che considereremo il tuo caso in modo imparziale in base ai suoi meriti dopo una debita discussione con te e tutte le parti interessate.

4.1 Se si verifica un ritardo nella risoluzione del reclamo

Il nostro regolatore, la Malta Financial Services Authority (MFSA), si aspetta che risolviamo la maggior parte dei reclami entro un tempo ragionevole. Ci impegniamo a raggiungere questo obiettivo e, ove possibile, a risolvere i reclami anche prima. Se non disponiamo di tutte le informazioni necessarie per risolverlo e dobbiamo raccoglierle, o se si verifica un ritardo per qualsiasi altro motivo, ti scriveremo per farti sapere cosa sta succedendo. Nel caso in cui la risoluzione del tuo reclamo richieda più di due mesi, ti scriveremo in quel momento per spiegarti il motivo.

4.2 Presentare reclami entro un termine ragionevole

Il nostro Responsabile della conformità non esaminerà i reclami se sono trascorsi più di 12 mesi da quando sei venuto a conoscenza delle circostanze che hanno dato origine al reclamo o se sono trascorsi più di 6 mesi da quando ti è stato comunicato per iscritto che il tuo reclamo non è stato accolto. Se non sei soddisfatto di qualsiasi servizio da noi fornito, non esitare a farcelo sapere.

4.3 Procedura di gestione dei reclami

Se un cliente desidera presentare un reclamo formale, deve compilare il modello di reclamo formale fornito nell'Allegato 1 e inviarlo tramite i canali forniti come menzionato nella sezione 2.2 del presente documento. BROKR dovrà successivamente confermare per iscritto la ricezione del reclamo entro sette (7) giorni lavorativi.

BROKR esaminerà un reclamo in modo equo e tempestivo e, al termine dell'indagine, informerà il denunciante dell'esito dell'indagine e se è giustificata un'azione correttiva. Qualora l'indagine non si concluda entro quindici (15) giorni dalla data di ricevimento del

reclamo, BROKR informerà il denunciante sulle cause del ritardo e fornirà un'indicazione su quando è probabile che l'indagine venga completata. BROKR emetterà quindi una risposta finale che affermerà:

- 1) Una breve descrizione della denuncia e dell'esito dell'indagine ;
- 2) Il punto di vista finale di BROKR sulle questioni sollevate nella denuncia;
- 3) I dettagli di ogni risarcimento offerto.

BROKR considererà chiuso un reclamo quando una risposta finale sarà stata inviata al denunciante o se il denunciante informerà BROKR per iscritto che considera la questione chiusa. La data di chiusura del reclamo sarà registrata nel registro dei reclami di BROKR.

Nel caso in cui il denunciante non sia soddisfatto dell'esito dell'indagine sul suo reclamo, può presentare reclamo per iscritto presso l'Ufficio dell'Arbitro per i servizi finanziari.

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

5. Registro dei reclami

Ogni reclamo ricevuto da BROKR verrà registrato nel registro dei reclami, gestito dal responsabile della conformità.

6. Segnalazione reclami

I dettagli dei reclami pervenuti saranno riportati durante le riunioni del Consiglio.

7. Conservazione dati

Una registrazione completa del reclamo deve essere conservata per un periodo di cinque anni.

8. Conflitto di interessi

Il Compliance Officer della Società è responsabile della Funzione di Gestione dei Reclami. La Società attribuisce molta importanza all'integrità della persona che occupa queste funzioni affinché esegua le funzioni in modo indipendente e agisca sempre nell'esclusivo interesse dell'equità e dei fatti in questione. Considerando le dimensioni e la complessità delle attività di BROKR, non vi è motivo di considerare la separazione di queste funzioni. Inoltre, la segregazione è realizzabile sulla base dell'integrità della persona che occupa queste funzioni. In ogni caso, eventuali questioni di conflitto di interessi che potrebbero essere rilevate nell'esecuzione di queste funzioni saranno sottoposte al Consiglio di BROKR attraverso i rapporti di conformità.

Appendice 1 – Modello di reclamo formale

Si prega di completare questo modello e di inviarlo gentilmente al Dr. David Griscti al 168, St. Christopher Street, Valletta, VLT 1467, Malta o tramite e-mail all'indirizzo dgriscti@dglawfirm.com.mt

Dettagli del reclamante (persona fisica)

Nome cognome:

N. carta d'identità/passaporto:

Indirizzo:

N. cellulare:

N. rete fissa:

E-mail:

Dettagli del denunciante (persona giuridica)

Nome della ditta:

Nome e cognome del funzionario responsabile:

Indirizzo aziendale:

N. cellulare:

N. rete fissa:

E-mail.:

Si prega di fornire una descrizione del reclamo:

Data: _____