



**BROKR Ltd.**

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

**W:** [www.thebrokr.eu](http://www.thebrokr.eu)

**E:** [contact@thebrokr.eu](mailto:contact@thebrokr.eu)

**CRN:** C 97175

# BROKR

## Klachtenprocedure

## Contents

|                                                          |                                     |
|----------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. How we handle complaints.....                         | 3                                   |
| 2. How to Raise a Complaint .....                        | 3                                   |
| 3. When we receive your complaint.....                   | 4                                   |
| 4. Resolving your complaint.....                         | 4                                   |
| 4.1 If there is a delay in resolving your complaint..... | 4                                   |
| 4.2 Submit complaints within a reasonable timespan ..... | 4                                   |
| 4.3 Complaints Handling Procedure .....                  | 4                                   |
| 5. Complaints Register .....                             | 5                                   |
| 6. Complaints Reporting.....                             | 5                                   |
| 7. Record Retention.....                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 8. Conflicts of Interest .....                           | 5                                   |
| Appendix 1 – Formal Complaint Template .....             | 6                                   |

## 1. Hoe wij omgaan met klachten

Wij streven ernaar u een hoog serviceniveau te bieden. Mocht u ontevreden zijn over de dienstverlening, dan stellen wij alles in het werk om u alle gelegenheid te geven dit aan ons kenbaar te maken en voor ons uw klachten naar tevredenheid af te handelen. Als dit echter niet mogelijk is en uw klacht ingewikkelder is, zullen wij u doorverwijzen naar onze aangewezen Compliance Officer, die de taak heeft klachten van particuliere klanten te behandelen die voortkomen uit diensten die gereguleerd worden door de lokale financiële autoriteit, in ons geval de Malta Financial Services Authority (MFSA). Onze Compliance Officer moet klachten eerlijk, consistent en tijdig afhandelen.

Hieronder leggen wij uit wat onze interne klachtenbehandelingsprocedure inhoudt.

## 2. Hoe u een klacht kunt indienen

Als u een klacht heeft, volgt u deze stappen:

### 1. Neem contact op met de klantenservice:

- In eerste instantie raden wij u aan contact op te nemen met onze klantenservice via de kanalen die op het handelsplatform worden aangeboden. Zij zijn beschikbaar om uw zorgen weg te nemen en om voor u aan een oplossing te werken.

### 2. Een formele klacht indienen:

- Als uw probleem niet naar uw tevredenheid wordt opgelost, kunt u schriftelijk een formele klacht indienen. Vermeld details zoals uw naam, accountgegevens, een duidelijke beschrijving van het probleem en eventuele ondersteunende documentatie. Een sjabloon voor formele klachten vindt u in de bijlage van dit document.
- U kunt uw formele klacht schriftelijk indienen bij Dr. David Griscti (Compliance Officer) via een van de volgende kanalen:
  - Per e-mail: [dgriscti@dglawfirm.com.mt](mailto:dgriscti@dglawfirm.com.mt)
  - Per post: 168, St. Christopher Street, Valletta VLT1467, Malta

### 3. Bevestiging van de klacht:

- Wanneer wij uw klacht ontvangen, zullen wij deze onmiddellijk bevestigen en u voorzien van een referentienummer en de contactgegevens van de persoon die uw zaak behandelt.

### 3. Wanneer wij uw klacht ontvangen

Wij zullen u of uw vertegenwoordiger zo spoedig mogelijk aanschrijven om te laten weten dat wij uw klacht hebben ontvangen. Ook zullen wij uitleggen uit hoe wij met uw klacht omgaan. Als u telefonisch een klacht bij ons indient, verzoeken wij u uw klacht schriftelijk bij ons in te dienen waarna wij ons begrip van situatie zullen terugkoppelen. Op deze wijze krijgt u de kans om te verifiëren of wij uw klacht goed begrepen hebben.

### 4. Het oplossen van uw klacht

We zullen uw klacht onderzoeken en schriftelijk of telefonisch contact opnemen indien we meer informatie van u nodig hebben om de betreffende problemen op te lossen. Van het allergrootste belang is dat wij uw klacht onpartijdig en opzichzelfstaand zullen beoordelen, na overleg met u en alle betrokken partijen.

#### 4.1 Als de afhandeling van uw klacht vertraging oploopt

Onze toezichthouder, de Malta Financial Services Authority (MFSA), verwacht van ons dat we de meeste klachten binnen een redelijke termijn oplossen. Wij zetten ons in om dit te bereiken en waar mogelijk klachten nog sneller op te lossen. Als we niet over alle informatie beschikken die we nodig hebben om het probleem op te lossen en deze moeten verzamelen, of als er om een andere reden vertraging is, zullen we u aanschrijven om te laten weten wat er aan de hand is. Indien het langer dan twee maanden duurt voordat uw klacht is opgelost, zullen wij u op dat moment schriftelijk uitleggen waarom.

#### 4.2 Dien uw klacht binnen een redelijke termijn in

Onze Compliance Officer zal geen klachten onderzoeken indien er meer dan 12 maanden zijn verstreken sinds u kennis kreeg van de omstandigheden die aanleiding gaven tot de klacht of als er meer dan 6 maanden zijn verstreken sinds u schriftelijk op de hoogte werd gesteld dat uw klacht niet gegrond werd verklaard. Indien u niet tevreden bent over de door ons geleverde service, aarzel dan niet om ons dit te laten weten.

#### 4.3 Klachtenafhandelingsprocedure

Als een cliënt een formele klacht wil indienen, moet het Formele Klachtsjabloon ingevuld worden zoals voorzien in Bijlage 1 en dit indienen via de kanalen zoals vermeld in sectie 2.2 van dit document. BROKR bevestigt vervolgens binnen zeven (7) werkdagen schriftelijk de ontvangst van de klacht.

BROKR zal een klacht op een eerlijke en snelle manier onderzoeken en zal na voltooiing van het onderzoek de indiener van de klacht op de hoogte stellen van de uitkomst van het onderzoek en of eventuele corrigerende maatregelen gerechtvaardigd zijn. Indien het

onderzoek niet binnen vijftien (15) dagen vanaf de datum van ontvangst van de klacht is afgerond, zal BROKR de klant informeren over de oorzaken van de vertraging en een indicatie geven wanneer het onderzoek waarschijnlijk zal worden afgerond. BROKR zal dan een definitief antwoord geven waarin staat:

- 1) Een korte omschrijving van de klacht en van de uitkomst van het onderzoek;
- 2) het definitieve standpunt van BROKR over de in de klacht aan de orde gestelde kwesties;
- 3) De details van eventueel aangeboden oplossing.

BROKR beschouwt een klacht als afgewikkeld wanneer een definitief antwoord naar de klager is verzonden of als de klager aan BROKR schriftelijk laat weten dat hij de zaak als afgesloten beschouwt. De datum van afsluiting van de klacht wordt vastgelegd in het Klachtenregister van BROKR.

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van het onderzoek naar zijn klacht, kan schriftelijk een klacht ingediend worden bij het Maltese arbiter voor Financiële Diensten (Office of the Arbiter for Financial Services.).

Office of the Arbiter for Financial Services  
First Floor, St Calcedonius Square  
Floriana FRN1530  
Malta - [www.financialarbiter.org.mt](http://www.financialarbiter.org.mt)

## 5. Klachtenregistratie

Elke door BROKR ontvangen klacht wordt geregistreerd in het Klachtenregister, dat wordt bijgehouden door de Compliance Officer.

## 6. Klachtenrapportage

Details van de ontvangen klachten worden gerapporteerd tijdens de bestuursvergaderingen.

## 7. Bewaring van klachten

Een volledig dossier van de klacht moet gedurende vijf jaar worden bewaard.

## 8. Belangenconflicten

De Compliance Officer van BROKR is verantwoordelijk voor de klachtenbeheerfunctie. Het bedrijf hecht veel belang aan de integriteitsstatus van de persoon die deze functies bekleedt, zodat hij de functies onafhankelijk kan uitvoeren en altijd uitsluitend in het belang van het eigen vermogen en de feiten kan handelen. Gezien de omvang en complexiteit van de activiteiten van BROKR is er geen reden om te overwegen deze functies te scheiden. Bovendien is segregatie haalbaar op basis van de integriteit van de persoon die deze functies vervult. In ieder geval zullen eventuele belangenconflicten die bij de uitvoering van deze functies

worden ontdekt, via de compliancerapportages worden voorgelegd aan de Raad van Bestuur van BROKR.

## Bijlage 1 – Formeel klachtensjabloon

Vul dit sjabloon in en stuur het naar Dr. David Griscti op 168, St. Christopher Street, Valletta, VLT 1467, Malta of per e-mail op [dgriscti@dglawfirm.com.mt](mailto:dgriscti@dglawfirm.com.mt)

### Gegevens klager (natuurlijk persoon)

Voornaam Achternaam:

ID-/paspoortnr.:

Adres:

Mobiel Nummer.:

Vast nummer:

E-mail:

### Gegevens klager (rechtspersoon)

Bedrijfsnaam:

Naam en achternaam van de verantwoordelijke functionaris:

Bedrijfsadres:

Mobiel Nummer.:

Vast nummer:

E-mail.:

Geef een omschrijving van de klacht:

---

---

---

---

---

---

---

Datum: \_\_\_\_\_