

Klachtenafhandeling binnen LYNX

Version 1.0

LYNX B.V.

18-03-2020

Introductie

LYNX ziet elke klacht of uiting van ontevredenheid (of feedback van een klant waaruit een bepaalde mate van ontevredenheid wordt overgebracht) als een kans om haar dienstverlening te verbeteren. Wanneer een klant zijn of haar ontevredenheid kenbaar maakt, geeft dit onder meer inzicht in de klantervaring, maar stelt dit LYNX voorts in staat om ontvangen klachten te analyseren en direct maatregelen te (kunnen) nemen wanneer sprake lijkt van systematische problemen of potentiële juridische of operationele risico's. De klacht wordt met uiterste zorg in behandeling genomen en LYNX streeft ernaar het probleem waar mogelijk op te lossen.

LYNX B.V. ("LYNX") is een beleggingsonderneming en beschikt over een FSMA vergunning om uitsluitend *execution-only dienstverlening* aan haar klanten aan te bieden en beleggingsaanbevelingen te doen¹. Vanzelfsprekend heeft LYNX de verplichting zich te houden aan wet- en regelgeving, waaronder MiFID II. Deze wetgeving brengt vereisten met zich mee met betrekking tot de inrichting van een adequate en transparante klachtenafhandelingsprocedure. Om u meer informatie te bieden omtrent de wijze waarop LYNX haar klachtenafhandelingsprocedure heeft ingericht en uw klacht vervolgens wordt afgehandeld hebben wij deze brochure opgesteld.

Wat is een klacht?

Een klacht is elke uiting van ontevredenheid door een klant, zowel mondeling als schriftelijk, gericht aan LYNX, wat betrekking heeft op een financieel instrument of onze dienstverlening.. Een klant kan zijn klacht op verschillende manieren laten blijken. De uiting van ontevredenheid van een klant dient als klacht behandeld te worden als de klant een communicatiekanaal gebruikt die ook actief door LYNX wordt gebruikt om te communiceren met haar klanten. Dit geldt voor zowel professionele als niet-professionele (retail) beleggers.

LYNX stelt alle klanten in de gelegenheid om hun ontevredenheid te uiten over de financiële instrumenten en de beleggingsdienstverlening die wij aanbieden. Alle ontvangen klachten worden op een adequate en transparante manier vastgelegd in de interne klachtenadministratie, afgehandeld door de onafhankelijke Klachtenafhandelingsdesk volgens de binnen LYNX geldende klachtenprocedure en gerapporteerd aan de Compliance functie.

De klachtenafhandelingsprocedure

De volgende procedure wordt gevolgd wanneer LYNX een klacht van u ontvangt:

- U dient uw klacht in. U kunt uw klacht mondeling over de telefoon indienen of schriftelijk via de volgende kanalen:
 - e-mail;

¹ LYNX verricht ook in beperkte mate betaaldiensten welke vooralsnog vrijgesteld zijn van PSD II.

- brief;
 - WhatsApp;
 - Twitter.
- Echter, de meest eenvoudige en snelle wijze om een klacht in te dienen is via complaints@lynx.be. De klacht komt dan direct terecht bij de afdeling die deze vervolgens in behandeling neemt.
- Wanneer LYNX uw klacht ontvangt via een ander kanaal dan via complaints@lynx.be, dan wordt de klacht alsnog doorgestuurd naar de onafhankelijke Klachtenafhandelingsdesk.
- Binnen 7 dagen na ontvangst van de klacht krijgt u per e-mail een ontvangstbevestiging. Volledigheidshalve wordt ook deze brochure ter informatie naar u meegestuurd.
- LYNX gebruikt in de reactie op uw klacht correcte, heldere en eerlijke taal.

Hoewel ons uitgangspunt is om de klacht voor u tot een goed einde te brengen, kan het voorkomen dat u zich niet kan vinden in het eindoordeel van LYNX. Wanneer LYNX overgaat tot afwijzing van uw klacht, heeft u de mogelijkheid om de kwestie aanhangig te maken bij **Ombudsfin** of om een eventuele vordering in te dienen bij een bevoegde Belgische rechtbank..

De contactgegevens van het ombudsfin zijn:

Ombudsdienst voor financiële diensten (Ombudsfin)

North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2, 1000 Brussel

Tel. : +32 2 545 77 70, Fax : +32 2 545 77 79

<https://www.ombudsfin.be/nl/>

E-mail : Ombudsman@Ombudsfin.be



Termijn klachtenafhandeling

LYNX heeft zichzelf tot doel gesteld om uw klacht binnen de 4 weken af te handelen. Helaas kan het voorkomen dat wij uw klacht niet binnen de termijn van 4 weken kunnen afhandelen, omdat de zaak bijvoorbeeld zeer complex is. In dat geval brengen wij u daarvan schriftelijk op de hoogte met tevens een uitleg waarom wij de klacht niet kunnen afhandelen in deze periode. Daarbij geven wij een nieuwe termijn aan waarbinnen wij met een gepaste reactie komen.

Monitoring

De klachtenafhandelingsprocedure wordt intern gemonitord door de Compliance afdeling.

Bewaartermijn

Alle ontvangen klachten worden geregistreerd in de daartoe bestemde registers voor een termijn van 5 jaar.