

## Podsumowanie Zasad Rozpatrywania Skarg i Reklamacji

**Dostawca usług inwestycyjnych<sup>1</sup>: LYNX B.V., Oddział CZ** (zwany dalej „LYNX B.V.”), Nr identyfikacyjny: 02451778, adres: Vaclavske namesti 776/10, Nove Mesto, 110 00 Praha 1, Republika Czeska, forma prawna: Oddział, nr A 76398 zarejestrowany przez sąd miejski w Pradze.

Podsumowanie zasad rozpatrywania reklamacji opisuje sposób komunikacji między klientem (dalej „Klientem<sup>2)</sup>) a LYNX w przypadkach, gdy Klient wysyła do LYNX B.V. skargę lub reklamację.

### Wprowadzenie

W LYNX widzimy każdą skargę lub reklamację o niezadowoleniu jako okazję do ulepszenia naszych usług. Kiedy klient wyraża swoje niezadowolenie, zapewnia to ciekawy wgląd w doświadczenia Klienta. Rozpatrując skargę lub reklamację z najwyższą starannością, postawiliśmy sobie za cel rozwiązanie problemu Klienta.

LYNX B.V. jest licencjonowaną firmą inwestycyjną świadczącą usługi wyłącznie do realizacji zleceń (tzw. execution-only services) zarówno dla klientów detalicznych jak i profesjonalnych. LYNX jest zwolniony z dostarczania usług płatniczych, co oznacza to, że LYNX również wchodzi w zakres definicji firmy inwestycyjnej według MiFID II. LYNX jest regulowany przez dyrektywę w sprawie rynku instrumentów finansowych (MiFID II) i rozporządzenie delegowane MiFID. Przepisy te nakładają na LYNX szereg obowiązków w odniesieniu do odpowiedniej procedury rozpatrywania skarg i reklamacji dla swoich Klientów. Dlatego LYNX musi ustanowić, wdrożyć i utrzymywać skuteczną i przejrzystą politykę i procedury zarządzania skargami i reklamacjami w celu niezwłocznego rozpatrywania skarg Klientów lub potencjalnych Klientów.

Podsumowanie zasad rozpatrywania skarg i reklamacji zapewni wgląd w to, jak LYNX będzie obsługiwał skargi otrzymane od swoich Klientów.

### Definicja skargi

Skarga jest definiowana jako każde oświadczenie lub wyrażenie, ustnie lub na piśmie, niezadowolenia skierowanego do firmy przez klienta lub potencjalnego klienta, dotyczące świadczenia każdej usługi świadczonej przez LYNX. Skarga może być skierowana do nas za pośrednictwem np. e-maila, telefonu itp.

Klienci lub potencjalni klienci powinni mieć możliwość wyrażania niezadowolenia z usług inwestycyjnych świadczonych przez firmy inwestycyjne w interesie ochrony inwestorów, a także wzmocnienia przez firmy inwestycyjne ich obowiązków. Skargi klientów lub potencjalnych klientów są rozpatrywane skutecznie i niezależnie przez Dział Obsługi Reklamacji (Compliant Handling Desk). To biuro odpowiada za obsługę wszystkich reklamacji.

1

LYNX B.V. jest regulowany przez Komisję Nadzoru Finansowego i jest prowadzony jako „Oddział zagranicznej firmy inwestycyjnej (nie bank)” [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/wyszukiwarka\\_podmiotow](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/wyszukiwarka_podmiotow)

2

Klienci pochodzący z Polski są akceptowani przez LYNX B.V. Oddział w Czechach; stosuje się prawo lokalne (np. ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, z późn. zmianami.).

## Podsumowanie Zasad Rozpatrywania Skarg i Reklamacji

### Podsumowanie procedury

Następująca procedura jest stosowana, gdy LYNX otrzyma skargę od klienta lub potencjalnego klienta:

- Klienci mogą składać skargę ustnie lub pisemnie za pośrednictwem wielu kanałów, takich jak e-mail, telefon lub list itp.
- Najbardziej przyjazny dla użytkownika sposób złożenia skargi to [reklamacje@lynxbroker.pl](mailto:reklamacje@lynxbroker.pl)
- Gdy LYNX otrzyma skargę (ustnie lub pisemnie) w inny sposób niż opisano powyżej, szczegóły tej reklamacji zostaną przesłane do działu obsługi reklamacji.
- Po otrzymaniu reklamacji pracownik Działu Obsługi Reklamacji prześle reklamującemu pisemne potwierdzenie w ciągu 14 dni od otrzymania skargi. Wraz z tym potwierdzeniem pracownik prześle podsumowanie skargi do Działu Obsługi Reklamacji.
- LYNX używa uczciwego, jasnego i prostego języka w swojej komunikacji ze składającym skargę/reklamację.
- LYNX informuje składającego skargę o możliwościach złożenia skargi, w tym o możliwości skierowania skargi do lokalnego trybunału ds. skarg na usługi finansowe lub innego organu właściwego. Dane kontaktowe wymieniono poniżej:

#### *Czechia:*

##### **The FINANCIAL ARBITRATOR'S OFFICE**

Address: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

Phone no. +420 257 042 070 (for the public)

web: <https://www.finarbitr.cz/en/>

##### **The CZECH NATIONAL BANK**

Address: Na Prikope 28, 115 03 Praha 1

Phone no. + 420 224 411 111; 800 160 170 (free)

Fax: +420 224 412 404

web: [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

#### *Slovakia:*

##### **The NATIONAL BANK OF THE SLOVAK REPUBLIC**

Address: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava

Phone no. +421 02/5787 1111

Fax: +421 02/5787 1100

web: <https://nbs.sk/sk/titulna-stranka>

#### *Poland:*

##### **The KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO („KNF”)**

Address: ul. Piękna 20, 00-549 Warsaw, Poland

Phone no. : (+48 22) 262 50 00

Fax: (+48 22) 262 51 11

web: [https://www.knf.gov.pl/en/Contact\\_us](https://www.knf.gov.pl/en/Contact_us)

##### **The OFFICE OF COMPETITION AND CONSUMER PROTECTION**

Address: Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, Poland

Phone: +48 22 55 60 800; 801 440 220

E-mail: [uokik@uokik.gov.pl](mailto:uokik@uokik.gov.pl)

Web: <https://www.uokik.gov.pl/contact.php>

## *Podsumowanie Zasad Rozpatrywania Skarg i Reklamacji*

**Uwaga:** Prawo podjęcia procedury prawnej to nie zostało tutaj poruszone.

LYNX dokłada wszelkich starań, aby rozwiązać skargę w ciągu **4 tygodni**. Jeśli skarga nie zostanie rozwiązana w tym terminie, LYNX wysyła do klienta powiadomienie (e-mailem), gdzie informuje klienta o przyczynie opóźnienia oraz oczekiwanej aktualizacji w sprawie.

### **Monitorowanie**

Procedura rozpatrywania skarg i reklamacji jest monitorowana przez dział prawny (Compliance) LYNX.

### **Przechowywanie danych**

Wszystkie skargi i reklamacje są rejestrowane w rejestrze skarg i reklamacji i rejestrowane są w aktach klienta przez okres 5 lat.

### **Przepisy końcowe**

LYNX B.V. chroni inwestorów, konsumentów i dane; w celu uzyskania dalszych informacji kliknij [tutaj](#).

Podsumowanie zasad rozpatrywania skarg i reklamacji może być pobrane przez klientów za pośrednictwem strony internetowej LYNX w sekcji „Dokumenty”, klikając w link: <https://www.lynxbroker.pl/dokumenty/>

Wersja drukowana tego dokumentu jest dostępna w biurze LYNX B.V.

LYNX zastrzega sobie prawo do aktualizacji tego dokumentu.

*Data wejścia w życie: 13. września 2019 r.*