

Souhrn zásad zpracování stížností

Poskytovatel investičních služeb¹: LYNX B.V., organizační složka (dále jen „**LYNX**“), IČO: 02451778, Sídlo: Václavské náměstí 776/10, Nové Město, 110 00 Praha 1, právní forma: Odštěpný závod zahraniční právnické osoby, spis.zn. A 76398 vedená u Městského soudu v Praze.

Tento dokument „**Souhrn zásad zpracování stížností**“ popisuje způsoby komunikace mezi zákazníkem (dále jen „**klient**“²) a LYNX v případech, kdy klient zasílá stížnost nebo sdělení.

Úvod

V LYNX vidíme každou stížnost nebo konstatování nespokojenosti klientem, jako příležitost ke zlepšení našich služeb. Když klient vyjadřuje svou nelibost, poskytně nám to zajímavý přehled o zkušenostech zákazníka. Při vyřizování stížností jsme si sami nastavili cíl, abychom vyřešili problém klienta s nejlepší možnou odbornou péčí.

LYNX B.V. je licencovaná investiční společnost, která poskytuje služby pouze pro retailovou a profesionální klientelu a je vyňat z požadavků na poskytovatele platebních služeb. To znamená, že LYNX rovněž spadá do definice investičního podniku podle směrnice MiFID II. Jako taková je tedy společnost LYNX regulována právními předpisy, které se vztahují k úpravě MiFID II (tj. MiFID II – Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2014/65/EU (dostupná [zde](#)) o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU, která byla implementována prostřednictvím zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, transponováno zákonem č. 204/2017 Sb., dostupné [zde](#). MiFIR – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 600/2014 (dostupné [zde](#)) o trzích finančních nástrojů a o změně nařízení (EU) č. 648/2012). Tyto právní předpisy ukládají na LYNX několik povinností, pokud jde o jeho odpovídající postup při vyřizování stížností svých klientů. Proto musí LYNX vytvořit, zavést a udržovat účinnou a transparentní politiku řízení stížností a postupy pro okamžité vyřizování stížností klientů nebo potenciálních klientů.

Tento Souhrn našich zásad pro vyřizování stížností poskytuje přehled o tom, jak bude LYNX zpracovávat stížnosti obdržené od svých klientů.

Definice stížnosti

Stížnost je definována, jako *každé prohlášení* nebo sdělení, které je učiněno ústně nebo písemně adresováno LYNX jeho zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem, v souvislosti s poskytováním každé služby, kterou LYNX poskytuje. Stížnost nám může být adresována prostřednictvím: WhatsApp, Twitter, e-mail, telefon atp.

Klientům nebo potenciálním klientům by mělo být umožněno vyjádřit nespokojenost s investičními službami, které investiční společnosti poskytují v zájmu ochrany investorů, a také posilovat dodržování svých závazků. Stížnosti klientů nebo potenciálních klientů jsou zpracovávány efektivně a nezávislým způsobem prostřednictvím Centra klientské podpory. Toto centrum klientské podpory je zodpovědné za zpracování všech příchozích stížností.

¹ LYNX B.V. je regulována Českou národní bankou a je vedena jako „*Pobočka (organizační složka) zahraničního OCP (nebanky)*“ v [Seznamech regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu](#).

² Zákazníci, kteří přicházejí ze Slovenské republiky a Polska, byli předběžně akceptováni LYNX pobočkou Česká republika. Dodržovány jsou místní právní předpisy např. zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

Souhrn zásad zpracování stížností

Shrnutí zásad

Následující postup je dodržen v případě, že LYNX obdrží stížnost od klienta nebo potenciálního klienta:

- Klienti mohou podat svou stížnost v ústní nebo písemné formě, prostřednictvím několika komunikačních kanálů např. e-mail, telefon nebo dopis atp.
- Nejvíce uživatelsky přívětivý je způsob podání stížnosti prostřednictvím emailové adresy: reklamace@lynxbroker.cz
- Pokud LYNX obdrží stížnost (ústně nebo písemně) jiným způsobem, než je popsáno shora, je tato stížnost, vč. detailů zaslána Centru klientské podpory.
- Po přijetí stížnosti, zodpovědný zaměstnanec Centra klientské podpory písemně potvrdí stěžovateli do 14 dnů její přijetí a seznámí jej se Souhrnem zásad zpracování stížností.
- LYNX používá spravedlivý, jasný a prostý jazyk ke komunikaci s klienty (stěžovateli).
- LYNX informuje stěžovatele o jejich možnosti obrátit se na lokální státní autority (např. Ombudsman, Regulační úřad, Finanční arbitr atp.). Kontakty jsou uvedeny níže:

Česká republika:

FINANČNÍ ARBITR

Adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

Tel. +420 257 042 070

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

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA

Adresa: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

Tel.: + 420 224 411 111, Fax: 224 412 404

Tel.: 800 160 170 (zdarma)

web: www.cnb.cz

Slovenská republika:

NÁRODNÍ BANKA SLOVENSKA:

Adresa: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava

Tel. +421 02/5787 1111

Fax: +421 02/5787 1100

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

Polsko:

KOMISJA NADZORU FINANSOWEGO („KNF”)

Adresa: ul. Piękna 20, 00-549 Warsaw

Tel.: (+48 22) 262 50 00

Fax: (+48 22) 262 51 11

web: https://www.knf.gov.pl/en/Contact_us

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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

Tel.: +48 22 55 60 800; 801 440 220

E-mail: uokik@uokik.gov.pl

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

Souhrn zásad zpracování stížností

Pozn.: Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

LYNX udělá vše, co je v jeho silách, aby stížnost vyřešil do **4 týdnů**. Pokud v tomto časovém období nedojde k vyřešení stížnosti klienta, odešle Vám LYNX e-mailem oznámení, abychom jej informovali o příčině zpoždění a očekávaném datumu vyřešení stížnosti.

Monitoring

Postup vyřizování stížností je monitorován oddělením Compliance společnosti LYNX.

Uchovávání stížností

Všechny stížnosti jsou zaznamenány do evidence stížností a v klientské složce jsou zaznamenány po dobu 5 let.

Závěrečná ustanovení

LYNX B.V. chrání zájmy investorů, spotřebitelů a jejich osobní údaje; pro další informace, prosím klikněte [zde](#).

Souhrn zásad zpracování stížností si mohou zákazníci zdarma stáhnout prostřednictvím webové stránky společnosti LYNX, v záložce "Dokumenty".

Česko: <https://www.lynxbroker.cz/dokumenty/>

Slovensko: <https://www.lynxbroker.sk/dokumenty/>

Polsko: <https://www.lynxbroker.pl/dokumenty/>

Tištěná verze tohoto dokumentu je k dostání v kanceláři LYNX B.V.
LYNX si vyhrazuje právo na aktualizaci tohoto dokumentu.

Datum účinnosti: 13. září. 2019