

# Valitusten käsittely LYNX:illä

Version 1.0

LYNX B.V.

30-10-2019

## Johdanto

LYNX:illä näemme jokaisen valituksen tai ilmaisun tyytymättömyydestä mahdollisuutena parantaa palveluitamme. Kun asiakas ilmaisee tyytymättömyytensä, se tarjoaa meille mahdollisuuden ymmärtää asiakaskokemusta paremmin. Käsitlemme jokaisen valituksen erittäin huolellisesti ja olemme asettaneet itsellemme tavoitteen ratkaista kaikki asiakkaidemme valitukset parhaalla mahdollisella tavalla. LYNX B.V. on lisensoitu sijoituspalveluyritys, joka tarjoaa ainoastaan toimeenpanopalveluita sekä yksityisasiakkaille että yritysasiakkaille ja sitä ei näin ollen luokitella maksupalveluntarjoajaksi. Tämä tarkoittaa sitä, että LYNX lukeutuu myös MiFID II direktiivin täsmentämään sijoitusyrityksen määritelmään. Näin ollen, LYNX:iä säätelee rahoitusinstrumenttimarkkinadirektiivi (MiFID II) ja delegoitu direktiivi MiFID. Tämä lainsäädäntö asettaa LYNX:ille useita velvoitteita suhteessa sen asianmukaiseen valitusten käsittelymenettelyyn. Siksi LYNX:in on luotava, otettava käyttöön ja ylläpidettävä tehokkaita ja avoimia valitusten hallintaa koskevia toimintapoja ja menettelyjä asiakkaiden tai potentiaalisten asiakkaiden tehokasta valitusten käsittelyä varten. Tämä yhteenveto valitusten käsittelykäytännöstämme antaa käsityksen siitä, kuinka LYNX käsittelee asiakkailta vastaanotetut valitukset.

## Valituksen määritelmä

Valituksella tarkoitetaan jokaista suullista tai kirjallista ilmaisua tai lausuntoa tyytymättömyydestä, jonka asiakas tai mahdollinen asiakas on osoittanut yritykselle, joka liittyy johonkin LYNX:in tarjoamaan palveluun. Valitus voidaan toimittaa meille Whatsappin, Twitterin, sähköpostin, puhelimen, jne. kautta.

Asiakkaiden tai potentiaalisten asiakkaiden tulisi pystyä ilmaisemaan tyytymättömyytensä sijoituspalveluyritysten tarjoamiin sijoituspalveluihin sijoittajien suojaamiseksi, sekä vahvistaakseen sen, että sijoituspalveluyritykset noudattavat velvoitteita. Valitusten käsittelyosasto käsittelee asiakkaiden tai potentiaalisten asiakkaiden valitukset tehokkaasti ja riippumattomasti. Tämä osasto on vastuussa kaikkien saapuvien valitusten käsittelystä.

## Yhteenveto menettelystä

Seuraavaa menettelyä noudatetaan, kun LYNX vastaanottaa valituksen asiakkaalta tai mahdolliselta asiakkaalta:

- Asiakkaat voivat toimittaa valituksensa suullisesti tai kirjallisesti useiden kanavien, kuten sähköpostin, puhelimen tai kirjeen kautta.
- Käyttäjävälisin tapa on lähettää valitus sähköpostitse osoitteeseen [complaints@lynxbroker.fi](mailto:complaints@lynxbroker.fi).
- Kun LYNX vastaanottaa valituksen (suullisesti tai kirjallisesti) muuta kautta kuin yllämainittuun sähköpostiin, yksityiskohtainen kuvaus valituksesta lähetetään valitusten käsittelyosastolle.
- Vastaanotettuaan valituksen, valitusten käsittelyosaston työntekijä lähettää valituksen tekijälle kirjallisen kuittauksen 14 päivän kuluessa valituksen vastaanottamisesta. Kuittauksen yhteydessä

työntekijä lähettää myös yhteenvedon valituksen käsittelykäytännöstä.

- LYNX käyttää oikeudenmukaista ja selkeää kieltä viestiessään valituksen tekijälle.
- LYNX ilmoittaa valituksen tekijälle heidän vaihtoehtoistaan viedä valitus eteenpäin ylemmille tahoille, mukaan lukien mahdollisuuden lähettää valitus rahoituspalveluvalitustuomioistuimelle tai oikeusasiamiehelle.

LYNX tekee kaikkensa ratkaistakseen valituksen 4 viikon kuluessa. Jos valitusta ei ratkaista tämän ajanjakson aikana, LYNX lähettää ilmoituksen (sähköpostitse) asiakkaalle, jossa asiakkaalle ilmoitetaan viivästyksen syy ja se, milloin asiakas voi odottaa lopullista vastausta hänen tekemälleen valitukselle.

LYNX on rekisteröity KiFID:hen numerolla 400.000120.

KiFID:n yhteystiedot ovat:

**Financial Services Complaints Institute (KiFID)**

PO Box 93257

2509 AG The Hague

Chamber of Commerce-tunnus: 27289675

Puhelinnumero: +31 (0) 70 333 8 999

Verkkosivusto: <https://www.kifid.nl/>

**Online Dispute Resolution (ODR) – seuraavat tiedot ovat olennaisia vain non-professional asiakkaille (kuluttajille).**

Huomioi, että mikäli sinulla on rahoituspalveluihimme liittyviä ongelmia, joita emme ole vielä ratkaisseet, sinulla on pääsy "Online Dispute Resolution" (ODR)-alustaan, johon pääsee seuraavan linkin kautta: <http://ec.europa.eu/odr>.

ODR-alusta on verkkopohjainen alusta, joka on suunniteltu auttamaan erityisesti kuluttajia, jotka ovat ostaneet palveluita (tai tavaroita) verkossa ja joilla on ongelmia kyseiseen ostoon liittyen.

Kuluttajat voivat lähettää sopimuksia koskevat kiistat tämän alustan kautta ja seurata Alternative Dispute Resolution (ADR) käsittelyä verkossa. ODR toimittaa kiistat vain ADR-organisaatioille, jotka toimivat ADR-direktiivissä vahvistettujen sitovien laatuvaatimusten mukaisesti.

Alankomaissa KiFID on tuomioistuinten ulkopuolinen kiistojenratkaisuelin finanssisektorilla. KiFID on rekisteröity ODR-alustalle (katso <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>). Mikäli kuluttajalla on valitettavaa rahoituspalveluista Alankomaissa, hän voi tehdä valituksen ODR-alustan kautta ja näin asiakas siirretään KiFID:hen portaalin välityksellä.

Voidaksesi lähettää valituksen tämän verkkoalustan kautta, sinun tulee ensin käydä läpi LYNX:in sisäinen valitusten käsittelymenettely.

## Valvonta

LYNX:in vaatimustenmukaisuusosasto valvoo valitusten käsittelyä.

## Tietojen säilyttämiskäytäntö

Kaikki valitukset kirjataan valitusrekisteriin ja säilytetään kokonaisuudessaan asiakaskansiossa viiden vuoden ajan.