

Liite 6: Valitusmenettely

Siinä odottamattomassa tilanteessa, että haluat reklamoida LYNXin palveluista, ota yhteyttä LYNXin asiakaspalveluun. Tämä osasto vastaa reklamaatioiden käsittelystä. Voit esittää reklamaation meille sähköpostilla, puhelimitse, postitse tai sivuston chatin kautta. Yhteystiedot:

- **Sähköpostiosoite:**
complaints@lynxbroker.fi
- **Puhelin:** +358 9 4245 1439
- **Chat:** www.lynxbroker.fi
- **Postiosoite:**

LYNX B.V.

Attn.

the Service department, Complaints team
Herengracht 527
1017 BV Amsterdam

Jos asiakaspalvelu ei ole käsitellyt reklamaatiosi mielestäsi tyydyttävällä tavalla, on tärkeää, että ilmoitat asiasta asiakaspalveluun. Silloin osasto siirtää reklamaation käsiteltäväksi ylempänä LYNXin organisaatiossa. Tässä tapauksessa reklamaation käsittelee LYNXin Compliance-osasto tai jokin muu osasto, jos reklamaation luonne sitä edellyttää.

Reklamaation jättämisestä tai käsittelystä ei veloiteta sinulta kuluja.

Asiakaspalvelu vahvistaa reklamaation vastaanottamisen kolmen pankkipäivän kuluessa ja pyrkii käsittelemään reklamaation neljän viikon kuluessa. Joissakin tapauksissa saattaa kuitenkin olla tarpeen tutkia reklamaatiota tarkemmin sen monimutkaisen luonteen vuoksi. Jos käsittely kestää kauemmin kuin mainitut neljä

viikkoa, LYNX ilmoittaa asiasta sinulle kirjallisesti ja tiedottaa sinulle säännöllisesti tutkinnan etenemisestä.

Kuten Sopimuksen sopimuskohdassa 13 kuvataan, voit jättää valituksen Alankomaiden rahoituspalvelualan valituksia käsittelevään instituuttiin (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, KiFID), mikäli et ole tyytyväinen reklamaatiosi käsittelyyn. Voit lisäksi nostaa kanteen toimivaltaiseen tuomioistuimeen Amsterdamissa.

KiFID:n yhteystiedot:

- **Sähköpostiosoite:**
consumenten@kifid.nl
- **Puhelin:** + 31 70 333 8999
- **Postiosoite:**

PO Box 93257
2509 AA The Hague
The Netherlands

LYNX

LYNX B.V.

Postiosoite

Käyntiosoite

Freepost number

Herengracht 527

Email

11932

info@lynxbroker.fi

1000 VM Amsterdam

1017 BV Amsterdam

Puh. +31 20 625 1524

Web www.lynxbroker.fi