

Súhrn zásad spracovania sťažností

Poskytovateľ investičných služieb¹: LYNX B.V., organizačná zložka (ďalej len „**LYNX**“), IČO: 02451778, Sídlo: Václavské námestie 776/10, Nové Mesto, 110 00 Praha 1, právna forma: Odštepny závod zahraničnej právnickej osoby, spis.zn. A 76398 vedená u Mestského súdu v Prahe.

Tento dokument „**Súhrn zásad spracovania sťažností**“ popisuje spôsoby komunikácie medzi zákazníkom (ďalej len „**klient**“²) a LYNX v prípadoch, kedy klient zasiela sťažnosť alebo zdelenie.

Úvod

V LYNX vidíme každú sťažnosť alebo konštatovanie nespokojnosti klientov ako príležitosť ku zlepšeniu našich služieb. Keď klient vyjadruje svoju nespokojnosť, poskytne nám to zaujímavý prehľad o skúsenostiach zákazníka. Pri vybavovaní sťažností sme si sami nastavili cieľ, aby sme vyriešili problém klienta s najlepšou možnou odbornou starostlivosťou.

LYNX B.V. je licencovaná investičná spoločnosť, ktorá poskytuje služby iba pre retailovú a profesionálnu klientelu a je vyňatá z požiadaviek na poskytovateľa platobných služieb. To znamená, že LYNX taktiež spadá do definície investičného podniku podľa smernice MiFID II. ako taká, je teda spoločnosť LYNX regulovaná právnymi predpismi, ktoré sa vzťahujú k úprave MiFID II (tj. MiFID II – Smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2014/65/EÚ (dostupná [tu](#)) o trhoch finančných nástrojoch a o zmene smerníc 2002/92/ES a 2011/61/EÚ, ktorá bola v ČR implementovaná prostredníctvom zákona č. 256/2004 Sb., o podnikaní na kapitálovom trhu, transponované zákonom č. 204/2017 Sb., dostupné [tu](#). MiFIR – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 600/2014 (dostupné [tu](#)) o trhoch finančných nástrojoch a o zmene nariadenia (EÚ) č. 648/2012). Tieto právne predpisy ukladajú na LYNX niekoľko povinností, pokiaľ ide o jeho odpovedajúci postup pri vybavovaní sťažností svojich klientov. Preto musí LYNX vytvoriť, zaviesť a udržiavať účinnú a transparentnú politiku riadenia sťažností a postupy pre okamžité vybavovanie sťažností klientov alebo potenciálnych klientov.

Tento Súhrn našich zásad pro vybavovanie sťažností poskytuje prehľad o tom, ako bude LYNX spracovávať sťažnosti obdržané od svojich klientov.

Definícia sťažnosti

Sťažnosť je definovaná, ako *každé prehlásenie* alebo zdelenie, ktoré je učené ústne alebo písomne adresované LYNX jeho zákazníkom alebo potenciálnym zákazníkom, v súvislosti s poskytovaním každej služby, ktorú LYNX poskytuje. Sťažnosť nám môže byť adresovaná prostredníctvom: WhatsApp, Twitter, e-mail, telefón atp.

Klientom alebo potenciálnym klientom by malo byť umožnené vyjadriť nespokojnosť s investičnými službami, ktoré investičné spoločnosti poskytujú v záujme ochrany investorov, a tiež posilňovať dodržiavanie svojich záväzkov. Sťažnosti klientov alebo potenciálnych klientov sú spracovávané

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

² Zákazníci, ktorí prichádzajú zo Slovenskej republiky a Poľska, boli predbežne akceptovaní LYNX pobočkou Česká republika. Dodržiavané sú miestne právne predpisy napr. zákon č. 256/2004 Sb., o podnikaní na kapitálovom trhu, o niektorých opatreniach proti legalizácii 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.

Súhrn zásad spracovania sťažností

efektívne a nezávislým spôsobom prostredníctvom Centra klientskej podpory. Toto centrum klientskej podpory je zodpovedné za spracovanie všetkých prichádzajúcich sťažností.

Zhrnutie zásad

Nasledujúci postup je dodržaný v prípade, že LYNX obdrží sťažnosť od klienta alebo potenciálneho klienta:

- Klienti môžu podať svoju sťažnosť v ústnej alebo písomnej forme, prostredníctvom niekoľkých komunikačných kanálov napr. e-mail, telefón alebo list atp.
- Najviac užívateľský prívetivý je spôsob podania sťažnosti prostredníctvom emailovej adresy: reklamace@lynxbroker.cz
- Pokiaľ LYNX obdrží sťažnosť (ústne alebo písomne) iným spôsobom, než je popísané zhora, je táto sťažnosť, vrátane detailov zaslaná Centru klientskej podpory.
- Po prijatí sťažnosti, zodpovedný zamestnanec Centra klientskej podpory písomne potvrdí sťažovateľovi do 14 dní jej prijatia a oboznámi ho so Súhrnom zásad spracovania sťažností.
- LYNX používa spravodlivý, jasný a prostý jazyk ku komunikácii s klientmi (sťažovateľmi).
- LYNX informuje sťažovateľov o ich možnosti obrátiť sa na lokálne štátne authority (napr. Ombudsman, Regulačný úrad, Finančný arbiter atp.). Kontakty sú uvedené nižšie:

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>

Súhrn zásad spracovania sťažností

Pozn.: Právo obrátiť sa na súd tým nie je dotknuté.

LYNX urobí všetko, čo je v jeho silách, aby sťažnosti vyriešil do **4 týždňov**. Pokiaľ v tomto časovom období nedôjde k vyriešeniu sťažnosti klienta, odošle mu LYNX e-mailom oznámenie, aby sme ho informovali o príčine oneskorenia a očakávanom dátume vyriešenia sťažnosti.

Monitoring

Postup vybavovania sťažností je monitorovaný oddelením Compliance spoločnosti LYNX.

Uschovávanie sťažností

Všetky sťažnosti sú zaznamenávané do evidencie sťažností a v klientskej zložke sú zaznamenané po dobu 5 rokov.

Záverečné ustanovenia

LYNX B.V. chráni záujmy investorov, spotrebiteľov a ich osobní údaje; pre ďalšie informácie, prosím kliknite [tu](#).

Súhrn zásad spracovania sťažností si môžu zákazníci zdarma stiahnuť prostredníctvom webovej stránky spoločnosti LYNX, v záložke "Dokumenty".

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

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

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

Tlačená verzia tohoto dokumentu je k dostaniu v kancelárii LYNX B.V.
LYNX si vyhradzuje právo na aktualizáciu tohoto dokumentu.

Dátum účinnosti: 13. september 2019