

Annexe 7 : Procédure du traitement des plaintes

Si vous deviez malheureusement avoir une plainte relative à la prestation de services de LYNX, alors vous pouvez vous adresser au Service clientèle de LYNX. Ce département se charge du traitement des plaintes. Vous pouvez nous faire part de votre plainte par e-mail, téléphone, courrier ou chat. Les données de contact sont les suivantes :

E-mail : complaints@lynx.be

Téléphone : 09/223.23.20

Courrier : LYNX B.V.

À l'attention de CHD , équipe chargée du traitement des plaintes

Kouter 26

9000 Gent

Si le traitement d'une plainte par le Service clientèle ne vous satisfait pas, alors il est important que vous en informiez le Service clientèle. Ce département fera remonter la plainte en interne chez LYNX. Dans ce cas, la fonction du traitement des plaintes sera exercée par le Département de conformité de LYNX (Compliance) ou un autre département si la nature de

la plainte le requiert. Votre plainte sera dès lors traitée par ce département.

Aucuns frais ne sont liés à l'introduction d'une plainte ou à son traitement.

Le Service clientèle vous confirmera la réception de votre plainte dans un délai de trois jours ouvrables et fera le nécessaire pour que la plainte soit traitée dans un délai de quatre semaines. Dans certains cas, il peut s'avérer nécessaire qu'une plainte fasse l'objet d'un examen plus approfondi en raison de sa complexité. Si le traitement nécessite plus de temps que le délai de quatre semaines mentionné ci-dessus, LYNX vous en informera par écrit. LYNX vous informera régulièrement de l'avancement de l'examen de cette plainte.

Tel que décrit à l'article 14 de la Convention client, si vous n'êtes pas satisfait du résultat du traitement de votre plainte, vous pouvez soumettre votre plainte à l'autorité compétente en la matière, à savoir à l'Ombudsfine. Vous pouvez également saisir le juge compétent à Gand.