

## Bijlage 7: Klachtenprocedure

Mocht u onverhoopt een klacht hebben over de dienstverlening van LYNX, dan kunt u zich met uw klacht wenden tot de Servicedesk van LYNX. Deze afdeling vervult de klachtenbeheerfunctie. U kunt uw klacht per e-mail, telefoon, post of chatfunctionaliteit aan ons kenbaar maken. Onze contactgegevens zijn als volgt:

- Email: [complaints@lynx.be](mailto:complaints@lynx.be)
- Telefoon: + 32 9 223 23 20
- Post: LYNX B.V.  
Kouter 26  
9000 Gent
- Chat: [www.lynx.be](http://www.lynx.be)

Indien een klacht niet naar uw tevredenheid door de Servicedesk is afgehandeld, dan is het van belang dat u dit kenbaar maakt aan de Servicedesk. Deze afdeling zal de klacht vervolgens binnen de LYNX organisatie escaleren. In dat geval zal de klachtenbeheerfunctie door de Compliance afdeling van LYNX of een andere afdeling indien bijvoorbeeld de aard van de klacht daarom vraagt, worden ingevuld en wordt uw klacht door deze afdeling in behandeling genomen.

Er zijn voor u geen kosten verbonden aan het indienen van een klacht of de behandeling daarvan.

De Servicedesk zal de ontvangst van een klacht binnen 3 werkdagen aan u bevestigen en streeft ernaar om de klacht binnen vier weken af te handelen. In sommige gevallen kan het echter noodzakelijk zijn dat een klacht nader wordt onderzocht wegens de complexiteit van de klacht. Indien de afhandeling meer tijd in beslag neemt dan de voornoemde termijn van vier weken, zal LYNX u daarvan schriftelijk op de hoogte stellen en u

periodiek op de hoogte houden van de voortgang van het onderzoek.

Zoals beschreven in artikel 14 van de Cliëntovereenkomst kunt u, indien u het niet eens bent met de uitkomst van de behandeling van de klacht, de klacht voorleggen aan de Ombudsfin. Daarnaast kunt u een eventuele vordering instellen bij de bevoegde rechter in Gent.