

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:** klachten@lynx.nl
- **Telefoon:** 020 – 625 15 24
- **Chat:** www.lynx.nl
- **Post:**

LYNX B.V.
T.a.v. de afdeling Service, team
klachtenbeheer
Herengracht 527
1017 BV Amsterdam

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 het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFID). Daarnaast kunt u een eventuele vordering instellen bij de bevoegde rechter in Amsterdam.

De contactgegevens van KiFID zijn als volgt:

- **Email:** consumenten@kifid.nl
- **Telefoon:** +31 (0)70 333 89 99
- **Post:**

Postbus 93257
2509 AA Den Haag

Please note that the following translation was commissioned by LYNX B.V. and is for your better understanding only. In any event of any conflict between the Dutch and the English translation, the Dutch version shall govern the contractual relationship between you and LYNX B.V.

Appendix 7: Complaints procedure

In the unlooked-for event that you have a complaint about the services of LYNX, please contact LYNX's Service Desk. This department is responsible for handling complaints. You can submit your complaint to us by e-mail,

-
- **Telephone:** +31 (0)20 – 625 15 24
- **Chat:** www.lynx.nl
- **Post:**

LYNX B.V.

Attn. the Service department, Complaints team

Herengracht 527

1017 BV Amsterdam

The Netherlands

If the Service Desk has not handled a claim to your satisfaction, it is important that you inform the Service Desk of this. This department will then escalate the complaint within the LYNX organisation. In that case, the complaint will be handled by LYNX's Compliance department or by another department if the nature of the claim so requires.

You will not be charged any costs with regard to the submission or handling of a complaint.

The Service Desk will confirm the receipt of a complaint within three business days and

telephone, post or via our online chat feature.

Our contact details:

- **Email address:** klachten@lynx.nl

aims to settle the complaint within four weeks. In some cases, however, it may be necessary for a complaint to be investigated in more detail due to its complexity. If handling the claim takes longer than the aforementioned term of four weeks, LYNX will inform you of this in writing and will keep you informed of the progress of the investigation on a regular basis.

As described in Clause 14 of the Client Agreement, you may present the complaint to the Netherlands Financial Services Complaints Tribunal (KiFID) if you disagree with the handling of your complaint. Additionally, you may institute a claim with the competent court in Amsterdam

KiFID contact details are as follows:

Email address: consumenten@kifid.nl

Telephone: + 31 (0) 70 333 8999

Postal address: PO Box 93257

2509 AA The Hague
The Netherlands