

**Poskytovatel investičních služeb**

LYNX B.V., organizační složka, IČO: 02451778; Sídlo: Za Hanspaulkou 879/8, 160 00 Praha 6- Dejvice, Česká republika; Právní forma: Odštěpný závod zahraniční právnické osoby; web: <https://www.lynxbroker.cz/>; spisová značka: A 76398 vedená u Městského soudu v Praze.

**Regulátor:** Česká národní banka ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)) a je vedena jako „Pobočka (organizační složka) zahraničního OCP (nebanky)“ v Seznamech regulovaných a registrovaných subjektů finančního trhu.

**Mateřská společnost:** LYNX B.V., Herengracht 527, 1017BVAmsterdam, the Netherlands, ID no. 34253246; uvedená v KVK, web: <https://www.lynx.nl/>

**Regulátor:** The Dutch Authority for the Financial Markets (AFM)/ De Autoriteit Financiële Markten (AFM)

**Úvod**

Tento dokument popisuje způsoby komunikace mezi zákazníkem (dále jen „**klíent**“) a LYNX v případech, kdy klient zaslal stížnost nebo sdělení. V LYNX vidíme každou stížnost nebo konstatování nespokojenosti klientem, jako příležitost ke zlepšení našich služeb. Když klient, tj. spotřebitel, investor, zmocněnec atp. vyjadřuje svou nelibost, poskytneme vám to zajímavý přehled o zkušenostech klienta. Při vyřizování stížností jsme si sami nastavili cíl, abychom vyřešili problém klienta s nejlepší možnou profesionální/odbornou péčí. LYNX B.V. je licencovaná investiční společnost (dále jen „**LYNX**“), která poskytuje služby pouze pro retailovou a profesionální klientelu a je vyňat z požadavků na poskytovatele platebních služeb. To znamená, že LYNX rovněž spadá do definice investičního podniku podle směrnice MiFID II. Jako taková je tedy společnost LYNX regulována EU právními předpisy, které se vztahují k úpravě MiFID II např. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/65/EU ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně směrnic 2002/92/ES a 2011/61/EU (přepracované znění) Text s významem pro EHP; Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 600/2014 ze dne 15. května 2014 o trzích finančních nástrojů a o změně nařízení (EU) č. 648/2012 Text s významem pro EHP aj.; lokálně zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, v platném znění („**ZPKT**“), zákon č. 253/2008 Sb., zákon o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, v platném znění („**AML zákon**“). Tyto právní předpisy ukládají na LYNX několik povinností, pokud jde o jeho odpovídající postup při vyřizování stížností svých klientů. Proto musí LYNX vytvořit, zavést a udržovat účinnou a transparentní politiku řízení stížností a postupy pro okamžité vyřizování stížností klientů nebo potenciálních klientů. Dodržovány jsou schválené předpisy mateřské společnosti LYNX B.V., ale i právní předpisy nizozemské a české. Pobočky LYNX na Slovensku a v Polsku jsou virtuálními pobočkami, platí právo mateřské společnosti a obsluha klientů probíhá z fyzické pobočky LYNX v České republice.

**Stížnost/Reklamáce**

Stížnost / reklamáce je definována, jako každé prohlášení nebo sdělení, které je učiněno ústně nebo písemně adresováno LYNX jeho zákazníkem nebo potenciálním zákazníkem, v souvislosti s poskytováním každé služby, kterou LYNX poskytuje. Stížnost nám může být adresována i prostřednictvím: např. Twitter, e-mail, telefon atp. Klientům nebo potenciálním klientům by mělo být umožněno vyjádřit nespokojenost s investičními službami, které investiční společnosti poskytují v zájmu ochrany investorů, a také posilovat dodržování svých závazků. Stížnosti klientů nebo potenciálních klientů jsou zpracovávány efektivně a nezávislým způsobem prostřednictvím Centra klientské podpory. Toto centrum klientské podpory je zodpovědné za zpracování všech příchozích stížností.

**Shrnutí zásad**

Klienti mohou podat svou stížnost v ústní nebo písemné formě, prostřednictvím několika komunikačních kanálů např. email, telefon nebo dopis aj. Nejvíce uživatelsky přívětivý je způsob podání stížnosti prostřednictvím emailové adresy: [reklamace@lynxbroker.cz](mailto:reklamace@lynxbroker.cz). Pokud LYNX obdrží stížnost /reklamaci (ústně nebo písemně) jiným způsobem, než je popsáno shora, je tato stížnost/reklamace, vč. detailů zaslána Centru klientské podpory. Po přijetí stížnosti/reklamace, zodpovědný zaměstnanec Centra klientské podpory písemně potvrdí stěžovateli do 3 pracovních dní její přijetí a seznámí jej se Souhrnem zásad zpracování stížností.

**LYNX B.V., ORGANIZAČNÍ SLOŽKA**

Za Hanspaulkou 879/8, 160 00 Praha 6-  
Dejvice, Česká republika

T: +420 234 262 500  
E: [info@lynxbroker.cz](mailto:info@lynxbroker.cz)

T: 800 877 877 (free)  
W: [www.lynxbroker.cz](http://www.lynxbroker.cz)

LYNX používá spravedlivý, jasný a prostý jazyk ke komunikaci s klienty (stěžovateli). LYNX udělá vše, co je v jeho silách, aby stížnost vyřešil do 4 týdnů. Pokud v tomto časovém období nedojde k vyřešení stížnosti klienta, odešle Vám LYNX emailem oznámení, abychom jej informovali o příčině zpoždění a očekávaném datumu vyřešení stížnosti. V některých případech musíme kontaktovat našeho obchodního partnera, tj. společnost Interactive Brokers pro vyřešení reklamace/stížnosti, která přímo vede majetkové účty klientů a spravuje jejich majetek; LYNX majetkové účty nevede a ani žádný majetek nespravuje. LYNX poskytuje službu přijímání a předávání pokynů týkajících se IN podle ust. §4 odst. 2 písm. a) ZPKT. Klienti na platformách obchodují bez jakéhokoli zásahu LYNX.

**Kontakty:**

LYNX informuje stěžovatele o jejich možnosti obrátit se na lokální státní autority (např. Ombudsman, Regulační úřad, Finanční arbitř atp.). Kontakty jsou uvedeny níže:

**Česká republika:**

**Finanční arbitř:** Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, web: <https://finarbitr.cz/cs/kontakt/kontakt.html>

**Česká národní banka:** Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1, web <https://www.cnb.cz/cs/>

**Pro zahraniční klienty přicházející ze Slovenska a Polska:****Slovenská republika:**

**Národná banka Slovenska:** Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, web <https://nbs.sk/o-narodnej-banke/kontakty/>

**Polská republika:**

**Komisja Nadzoru Finansowego,** ul. Piękna 20 skr. poczt. 419, 00-549 Warsaw,

web: [https://www.knf.gov.pl/en/Contact\\_us](https://www.knf.gov.pl/en/Contact_us)

**Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,** pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, web: [UOKiK - Urząd](https://www.uokik.gov.pl/)

**Monitoring**

Postup vyřizování stížností/reklamací je monitorováno oddělením Compliance/Legal společnosti LYNX.

**Uchovávání stížností**

Všechny stížnosti jsou zaznamenány do evidence stížností a v klientské složce jsou archivovány min. po dobu 5 let.

**Ochrana klienta**

LYNX B.V. chrání zájmy investorů, spotřebitelů a jejich data i osobní údaje:

<https://www.lynxbroker.cz/info/ochranaosobnich-udaju/>. Informace k pojištění: <https://www.lynxbroker.cz/investicni-ucet/pojisteni-uctu/>

**Závěrečné ustanovení**

Plnění informační povinnosti: <https://www.lynxbroker.cz/info/informacni-povinnost/>

Dokumentace a informační memoranda: <https://www.lynxbroker.cz/podpora/dokumenty/>

Tištěná verze tohoto dokumentu je k dostání v kanceláři LYNX.

LYNX si vyhrazuje právo na aktualizaci tohoto dokumentu.

Klasifikace info: veřejný dokument

Verze: 2023.2

Datum účinnosti dokumentu: 14.07.2023

**LYNX B.V., ORGANIZAČNÍ SLOŽKA**

Za Hanspaulkou 879/8, 160 00 Praha 6-  
Dejvice, Česká republika

T: +420 234 262 500

E: [info@lynxbroker.cz](mailto:info@lynxbroker.cz)

T: 800 877 877 (free)

W: [www.lynxbroker.cz](http://www.lynxbroker.cz)