

# **Umgang mit Kundenbeschwerden / - reklamationen innerhalb der LYNX B.V. Germany Branch**

Version 1.4

LYNX B.V. Germany Branch

Stand: 01.04.2021

## Einleitung

Bei LYNX sehen wir jede Beschwerde oder Unzufriedenheitsbekundung als eine Gelegenheit, unsere Dienstleistungen zu verbessern. Wenn ein Kunde seine Unzufriedenheit ausdrückt, bietet dies einen interessanten Einblick in das Kundenerlebnis. Indem wir die Beschwerde mit äußerster Sorgfalt behandeln, haben wir uns selbst das Ziel gesetzt, das Problem des Kunden zu lösen.

LYNX B.V. ist eine lizenzierte Wertpapierfirma, die sowohl Kleinanlegern als auch professionellen Kunden reine Ausführungsdienstleistungen anbietet und ein befreiter Zahlungsdienstleister. Dies bedeutet, dass LYNX auch unter die MiFID II-Definition der Wertpapierfirma fällt. Als solche wird die LYNX durch die Richtlinie über Märkte für Finanzinstrumente (MiFID II) und die MiFID-Delegierte Verordnung geregelt. Diese Rechtsvorschriften verpflichten LYNX zu einem angemessenen Verfahren zur Bearbeitung von Kundenbeschwerden. Daher muss LYNX eine effektive und transparente Verfahrensweise für den Umgang mit Beschwerden von Kunden oder potenziellen Kunden einführen, umsetzen und aufrechterhalten, um Beschwerden umgehend zu bearbeiten.

Diese Zusammenfassung unserer Leitlinien zur Behandlung von Beschwerden gibt einen Einblick in die Art und Weise, wie LYNX die von ihren Kunden erhaltenen Beschwerden behandeln wird.

## Was ist eine Beschwerde?

Eine Beschwerde ist definiert als jede mündliche oder schriftliche Äußerung von Unzufriedenheit, die von einem Kunden oder potenziellen Kunden an die Firma gerichtet wird und die sich auf die Erbringung jeder Dienstleistung bezieht, die LYNX anbietet. Eine Beschwerde kann z.B. über E-Mail, Telefon, soziale Medien oder jedes andere von LYNX verwendete Kommunikationsmittel an uns gerichtet werden.

Kunden oder potenzielle Kunden sollten die Möglichkeit haben, ihre Unzufriedenheit mit den von Wertpapierfirmen erbrachten Wertpapierdienstleistungen im Interesse des Anlegerschutzes sowie zur Stärkung der Einhaltung der Pflichten von Wertpapierfirmen zum Ausdruck zu bringen. Die Beschwerden von Kunden oder potenziellen Kunden werden von der Beschwerdestelle effektiv und unabhängig bearbeitet. Dieser Desk ist für die Bearbeitung aller eingehenden Beschwerden zuständig.

## Das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden

Das folgende Verfahren wird eingehalten, wenn LYNX eine Beschwerde von einem Kunden oder potenziellen Kunden erhält:

- Kunden können ihre Beschwerde mündlich oder schriftlich über verschiedene Kanäle einreichen, wie z. B. per E-Mail, Telefon oder Brief.
- Der benutzerfreundlichste Weg für den Kunden, die Beschwerde einzureichen, ist als E-Mail mit dem Betreff „Beschwerde“ oder „Reklamation“ an [service@lynxbroker.de](mailto:service@lynxbroker.de).
- Wenn LYNX eine Beschwerde (mündlich oder schriftlich) auf einem anderen Weg als oben beschrieben erhält, werden die Details dieser Beschwerde an die Reklamationsmanagementabteilung weitergeleitet.
- Nach Erhalt der Beschwerde wird Ihnen innerhalb von drei Tagen eine Empfangsbestätigung inklusive dieser Zusammenfassung zugesandt.

- LYNX verwendet eine faire, klare und deutliche Sprache in der Kommunikation mit dem Beschwerdeführer.
- Die Bearbeitung von Beschwerden ist kostenlos. Jeder Beschwerdeführer trägt jedoch seine eigenen Kosten (z. B. Porto- oder Telefonkosten).

## Beschwerdemöglichkeit bei Dritten

Stellt die Antwort von LYNX einen Kunden oder potenziellen Kunden nicht zufrieden, bestehen für die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten folgende Möglichkeiten:

- ODR (Online Dispute Resolution): Die Europäische Kommission bietet die Möglichkeit einer außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Händlern und Verbrauchern auf einer Online-Plattform. Dieses Portal ist über diesen Link erreichbar: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.
- In den Niederlanden ist KiFID die außergerichtliche Streitbeilegungsstelle im Finanzsektor. Die KiFID ist bei der ODR-Plattform registriert. LYNX B.V. ist Mitglied von KiFID unter der Verbindungsnummer 400.001120.
- Die für LYNX B.V. Germany Branch zuständige nationale Schlichtungsstelle erreichen Sie wie folgt:

Schlichtungsstelle bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht  
Referat ZR 3  
Graurheindorfer Straße 108  
D – 53117 Bonn  
E-Mail: [schlichtungsstelle@bafin.de](mailto:schlichtungsstelle@bafin.de)  
Fax: +49 (0)228 4108-62299.

## Frist für die Bearbeitung von Beschwerden

LYNX hat sich zum Ziel gesetzt, Ihre Beschwerde innerhalb von 4 Wochen zu bearbeiten. Leider kann es vorkommen, dass wir nicht in der Lage sind, Ihre Beschwerde innerhalb der Frist von 4 Wochen zu bearbeiten, z.B. wenn der Fall sehr komplex ist. In diesem Fall werden wir Sie per E-Mail darüber informieren, warum wir Ihre Beschwerde in diesem Zeitraum nicht bearbeiten können. Wir werden einen neuen Zeitraum angeben, innerhalb dessen wir eine angemessene Antwort geben werden.

## Überwachung

Das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden wird intern von der Compliance-Abteilung überwacht.

## Aufbewahrungsdauer

Alle eingegangenen Beschwerden werden für einen Zeitraum von 5 Jahren im Beschwerderegister und der Kundenakte aufbewahrt.