

Valitusten käsittely

PÄIVÄYS

AS LHV Varahaldus pyrkii varmistamaan asiakkaidensa tyytyväisyyden LHV Varahaldus AS:n tarjoamiin rahastojen hallinnointiin liittyviin palveluihin. Tästä syystä LHV Varahaldus vastaanottaa mielellään palvelua koskevaa palautetta.

LHV Varahaldus AS on nimennyt asiakasvalituksista vastaavan työntekijän, joka huolehtii siitä, että kaikki valitukset käsitellään sellaisen henkilön toimesta, joka on perehtynyt vastaaviin asianhaaroihin ja myös ymmärtää kaikki asiaan vaikuttavat tekijät. Näin LHV Varahaldus takaa hallinnoitavien rahastojen sijoittajien esittämien valitusten ja palautteen nopean, asianmukaisen sekä rahastoyhtiön sisäisten menettelytapojen mukaisen käsittelyn.

LHV Varahaldus pyrkii käsittelemään valitukset mahdollisimman nopeasti. Yleensä valitukseen vastataan välittömästi. Mikäli valituksessa viitattuja asianhaaroja on tarkennettava tai valitukseen vastaamiseen tarvitaan jostakin muusta syystä enemmän aikaa, käsittelystä vastaava henkilö ottaa yhteyttä valituksen lähettäjään ja ilmoittaa realistisen arvion valituksen käsittelyajasta. Kaikkiin kuluttajien esittämiin valituksiin pyritään vastaamaan 15 päivän kuluessa ja muihin valituksiin 30 päivän kuluessa valituksen saapumisesta LHV:hen.

Eurofond-rahaston sijoittajat voivat esittää valituksen jollakin niiden maiden virallisista kielistä, joissa rahaston rahasto-osuuksia tarjotaan. Tästä huolimatta LHV Varahaldus kuitenkin suosittelee valituksen esittämistä englanniksi, mikäli tämä on mahdollista, sillä silloin LHV Varahaldus pystyy arvioimaan valitukseen vaikuttavat asianhaarat nopeammin mikä auttaa lyhentämään valituksen käsittelyaikaa. Valitus voidaan esittää myös lähettäjän valitsemalla kielellä lisäämällä valitukseen maininnan siitä, että vastaus voidaan esittää englanninkielisenä.

Valituksen esittämiskanavat:

Sähköpostilla: **info@lhv.ee**
Postitse: **Tartu mnt 2, 10145 Tallinn, Eesti**
Puhelimitse: **(+372) 6 800 400**

Pyydämme esittämään valituksen jäljempänä olevan lomakkeen avulla kaikkien valituksen käsittelyyn tarvittavien tietojen esittämisen varmistamiseksi.

Mikäli ette ole tyytyväisiä LHV Varahalduse AS:n esittämään ratkaisuun, voitte tarvittaessa kääntyä oman maanne (edellyttäen, että rahaston rahasto-osuuksia tarjotaan kyseisessä maassa) vastaavan valtiollisen rahoitusvalvonnan, kuluttajansuojaviraston tai muun valitusten käsittelyä harjoittavan tahon puoleen ja myös tuomioistuimen puoleen. Lisätietoja antaa LHV Varahaldus AS.

AS:n LHV Varahaldus palveluja koskevan valituksen esittäminen

1. ESITTÄJÄN TIEDOT

ETU- JA SUKUNIMI	PUHELINNUMERO
OSOITE	SÄHKÖPOSTI

2. VALITUKSEN ESITTÄMISEEN JOHTANEIDEN ASIANHAAROJEN LYHYT ESITTELY

- Valitukseen liittyvät asianhaarat on kuvattava mahdollisimman tarkasti. Erityisesti seuraavaan on kiinnitettävä huomiota: tärkeät päivämäärät, tarvittaessa henkilöiden nimet sekä rahaston nimi, jota valitus koskee. Esittäjän käsitys valituksen oikeudenmukaisesta ratkaisusta.

Muut tarvittavat tiedot

- PYYDÄN VASTAUSTA VALITUKSEN LAADINTAKIELELLÄ (MUU KUIN ENGLANTI)
- VASTAUS VOI OLLA ENGLANNINKIELINEN