

# Informasjon om klagebehandling

---

DATO

**LHV Varahaldus AS** forsøker å sikre at kunden er tilfreds med den tilbudte forvaltningstjenesten. Derfor oppfordrer LHV Varahaldus sine kunder til å gi tilbakemelding om tjenesten.

LHV Varahaldus har tilsatt en ansvarlig for behandling av kundeklager, som skal sørge for at hver klage behandles av den som er best kjent med sakens fakta og best forstår bakgrunnen for problemet. Dermed er det garantert at investorenes klager og forslag angående LHV Varahaldus' forvaltningstjeneste behandles raskt, korrekt og i samsvar med tjenesteleverandørens interne regler.

LHV Varahaldus forsøker å løse enhver klage så raskt som mulig. Utgangspunktet er at klagen besvares omgående. Er det nødvendig å avklare fakta om forhold, eller krever det av andre grunner mer tid å svare saklig på klagen, skal den ansvarlige kontakte klageren og gi en realistisk vurdering av forventet behandlingstid for den aktuelle klagesaken. LHV har etter mottak av klagen som regel opp til 15 (for forbrukere) eller 30 (for andre partnere) dager til behandling av klagen.

Som en investor i Eurofond har De anledning til å fremsette klager på ett av de offisielle språk i de landene hvor fondsandelene tilbys. Likevel anbefaler LHV Varahaldus ved anledning å fremsette klagen på engelsk, ettersom dette vil muliggjøre raskere vurdering og svar fra LHV Varahaldus. Det er også mulig å fremsette klagen på det språk som passer Dem best og legge til at svar ønskes på engelsk.

Klagen kan fremsette

per e-post: **info@lhv.ee**  
per post: **Tartu mnt 2, 10145 Tallinn, Eesti**  
per telefon: **(+372) 6 800 400**

Vi anbefaler å bruke skjemaet under som generelt sikrer at klagen oppgir den informasjon som er nødvendig for at den skal kunne behandles.

Er De ikke fornøyd med den foreslåtte løsningen fra LHV Varahaldus, har De i samsvar med vertslandets lovgiving (forutsatt at fondsandeler tilbys der) rett til å henvende Dem til statlig finansinstitusjon, forbrukerråd eller annen institusjon som behandler klager, herunder også domstoler. Vennligst kontakt LHV Varahaldus for ytterligere informasjon.

# Klage på LHV Varahaldus AS' tjenester

## 1. KLAGER

FOR- OG ETTERNAVN	TELEFON
ADRESSE	E-POST

## 2. KORT BESKRIVELSE AV OMSTENDIGHETENE SOM FØRTE TIL KLAGEN

- Beskriv omstendighetene omkring klagen så nøyaktig som mulig. Følgende kunne oppgis: relaterte datoer, navn på personer (om mulig), navn på fondet som klagen fremsettes overfor. Legg til et forslag til en rettferdig løsning på klagen.

## Annen relevant informasjon

- JEG ØNSKER SVARET PÅ SAMME SPRÅK SOM KLAGEN VAR FREMSATT (ANNET ENN ENGELSK)
- SVARET KAN SENDES PÅ ENGELSK