

Information om hantering av klagomål

DATUM

AS LHV Varahaldus (nedan LHV Asset Management) syftar alltid till att säkerställa och tillgodose sina kunder med en korrekt fondförvaltnings-tjänst som erbjuds av LHV Asset Management. Således uppmuntrar LHV Asset Management sina kunder att ge feedback på de tjänster som tillhandahålls.

LHV Asset Management har utsett en anställd som ansvarar för handläggningen av klagomål och som ser till att ett klagomål hanteras av en person som är väl informerad om de omständigheter som anges i klagomålet och förstår bakgrunden till frågan. Detta garanterar att LHV hanterar eventuella klagomål från investerare på ett snabbt och korrekt sätt och i enlighet med klagomålsreglerna i fondbolaget.

LHV Asset Management försöker att hantera de mottagna klagomålen skyndsamt. Ett klagomål är oftast besvarat utan dröjsmål. Om omständigheterna i klagomålet måste förtydligas eller om det skulle ta längre att hitta en lämplig lösning kommer den anställde som ansvarar för hantering av klagomål kontakta klagande och ge den senare en realistisk tidsram inom vilken klagomålet ska hanteras.

När det inte finns några extraordinära omständigheter, bör alla klagomål från konsumenterna hanteras inom 15 dagar och alla klagomål som lämnats in av andra personer inom 30 dagar från och med mottagandet av klagomålet hos LHV.

Som investerare i ett fondbolag har du rätt att lämna ett klagomål på något av de officiella språken i de länder där fondandelarna offentligt erbjuds till försäljning. LHV Asset Management's råd är att, om det är möjligt, att lämna in klagomålet på engelska. Detta underlättar för LHV Asset Management att bedöma omständigheterna och ge dig ett svar på kortare tid. Det är också möjligt att lämna in ett klagomål på det språk som lämpar sig för dig och tillägga att du accepterar att ta emot ett svar på engelska.

Medier för registrering av klagomål:

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

När du skickar en anmälan, rekommenderar vi vänligen att använda bifogat formulär (se nedan), vilket i allmänhet ser till att all relevant information har lagts till klagomålet.

Skulle du vara missnöjd med den lösning som LHV Asset Management, har du rätt att - i enlighet med och på det sätt som föreskrivs i den nuvarande lagstiftningen i ditt hemland (under förutsättning att fondandelarna erbjuds till allmänheten där) - vända dig till övervakande myndighet, konsumentskyddsorganisation eller annan institution som behandlar klagomål. Du kan begära ytterligare information från LHV Asset Management.

Klagomål på en tjänst som tillhandahålls av AS LHV Varahaldus

1. INFORMATION OM DEN KLAGANDE

FÖR OCH EFTERNAMN	TELEFON
ADRESS	E-POST

2. KORT ÖVERSIKT AV OMSTÄNDIGHETERNA I KLAGOMÅLET

- Vi ber dig att beskriva omständigheterna i klagomålet så exakt som möjligt. Följande information som oftast behövs: relevanta datum, om möjligt relevanta namn, namnet på den fond som klagomålet gäller. Den klagandes förslag om en rättvis lösning bör också tilläggas.

Annan relevant information

- JAG SKULLE VILJA FÅ ETT SVAR PÅ DET SPRÅK SOM ANVÄNDS I KLAGOMÅLET (ANDRA ÄN ENGELSKA)
- SVARET KAN VARA PÅ ENGELSKA