

# Info kaebuste lahendamise kohta

---

KUUPÄEV

**AS LHV Varahaldus** püüab tagada kõigi oma klientide rahulolu LHV Varahalduse poolt pakutavate fondide valitsemise teenusega. Sellest tulenevalt julgustab LHV Varahaldus kliente esitama tagasisidet pakutava teenuse osas.

LHV Varahaldus on määranud kliendikaebuste eest vastutava töötaja, kes tagab selle, et iga kaebusega tegeleks isik, kes kaebuses toodud asjaoludega kõige paremini kursis on ning probleemi tagamaid mõistab. Seeläbi on tagatud LHV Varahalduse poolt valitsetavate fondide investorite poolt esitatud kaebuste ja ettepanekutega tegelemine kiirelt, korrektselt ning fondivalitseja sisemistele protseduureeglitele vastavalt.

LHV Varahaldus püüab laekunud kaebused lahendada võimalikult kiiresti. Üldjuhul vastatakse kaebusele viivitamata. Kui kaebuses toodud asjaolud vajavad täpsustamist või nõuab kaebusele sisuline vastamine muul põhjusel rohkem aega, võtab kaebuse lahendamise eest vastutav isik kaebuse esitajaga ühendust ning edastab talle realistliku prognoosi kaebuse lahendamiseks kuluva aja kohta. Kõik kaebused peaksid saama tarbijatest klientide puhul vastuse 15 ja muude isikute puhul 30 päeva jooksul alates kaebuse laekumisest LHV-le.

Eurofondi investorina on Teil võimalus kaebus esitada ühes nende riikide, kus fondi osakuid pakutakse, ametlikus keeles. Siiski soovitab LHV Varahaldus seda võimalusel teha inglise keeles, mis võimaldaks LHV Varahaldusel kiiremini kaebuse asjaolusid hinnata ning Teile vastus anda. Samuti on võimalik kaebus esitada Teile sobivas keeles ning juurde lisada, et Teile sobiks vastus inglise keeles. Kaebust on võimalik esitada järgnevalt:

E-maili teel: **info@lhv.ee**  
Postiaadressil: **Tartu mnt 2, 10145 Tallinn, Eesti**  
Telefoni teel: **6 800 400**

Kaebuse esitamiseks soovitame kasutada alltoodud vormi, mis üldjuhul tagab selle, et kogu kaebuse lahendamiseks vajalik info on kaebuses välja toodud.

Juhul kui Te LHV Varahalduse poolt pakutud lahendusega rahul ei ole, on Teil Teie asukohariigi õigusaktidele (tingimusel, et seal fondi osakuid pakutakse) vastavas korras õigus pöörduda riikliku finantsjärelevalveasutuse, tarbijakaitseameti või muu kaebuste lahendamise tegeleva institutsiooni poole, sh ka kohtusse. Täiendavat infot saate LHV Varahalduselt.

## Kaebuse esitamine AS-i LHV Varahaldus teenuse kohta.

### 1. KAEBUSE ESITAJA ANDMED:

NIMI	KONTAKTTELEFON
ADDRESS	E-MAIL

### 2. Kaebuse esitamise tinginud asjaolude lühikirjeldus

- Kaebusega seonduvaid asjaolusid palume kirjeldada võimalikult täpselt. Välja võiks tuua järgneva: tähtsust omavad kuupäevad, võimalusel isikute nimed, fondi nimi, mille kohta kaebus esitatakse. Lisada tuleks see, milline on ettekujutus kaebuse õiglasest lahendusest.

## Muu asjakohane info.

- VASTUST SOOVIN KAEBUSE ESITAMISE KEELES (MUU KUI INGLISE)
- VASTUS VÕIB OLLA INGLISE KEELES