

# Kaebuse esitamine AS-i LHV Varahaldus teenuse või teenuse osutamise viisi kohta

## Kaebuse esitaja andmed

EES- JA PEREKONNANIMI	
KONTAKTTELEFON	E-MAIL
ASUKOHA ADDRESS (TÄNAV, MAJA, KORTER; LINN, KÜLA, VALD, MAAKOND) JA POSTIINDEKS	

## Kaebuse esitamise tinginud asjaolu(de) lühikirjeldus

**Kaebusega seonduvaid asjaolusid tasuks kirjeldada võimalikult täpselt. Alljärgnevalt on toodud mõned juhtnöörid, millest võib kaebuse esitamisel abi olla.**

- Juhul, kui kaebus on LHV Varahalduse poolt osutatava teenuse kohta, võiks kirjeldus sisaldada järgnevat informatsiooni:
  - millise teenuse kohta kaebus esitatakse (nt LHV Varahalduse poolt valitsetava fondi nimi);
  - milles näeb kaebuse esitaja probleemi (nt ei täida LHV Varahaldus kaebuse esitaja hinnangul teenuse tingimusi - sellisel juhul tasuks võimalusel viidata konkreetsele sättele tingimustes ning rikkumise kirjeldus).
- Juhul, kui kaebuse esitamisel soovitakse rahulolematust väljendada pigem selle kohta, kuidas teenust osutati, võiks kirjeldus sisaldada järgnevat informatsiooni:
  - kuupäev, mil kaebuse esitajale pakuti LHV Varahalduse poolt pakutavat teenust viisil, mille kohta ta soovib rahulolematust avaldada;
  - võimalusel isiku või isikute nimed, kelle tööga kaebuse esitaja rahul ei olnud;
  - probleemid, mida kaebuse esitaja eelnevas punktis nimetatud isiku töös tuvastas (nt ei edastatud informatsiooni pakutava fondiga seotud kulude kohta).
- Juhul, kui kaebus on seotud sellega, et LHV Varahaldus on pärast seda, kui kaebuse esitaja on avaldanud soovi fondi ülevaateid või muid LHV Varahalduse poolt edastatavaid infomaterjale mitte saada, on LHV Varahaldus viimaste saatmist kaebuse esitajale siiski jätkanud, võiks kirjeldus sisaldada järgnevat infot:
  - info selle kohta, millal kaebuse esitaja avaldas soovi infomaterjalide saatmise lõpetamiseks;
  - mil moel kaebuse esitaja infomaterjalide saatmise lõpetamiseks soovi avaldas (telefoni, e-maili, jms vahendusel).

## Kaebuse esitaja nõuded või ettepanekud LHV Varahaldusele

LHV Varahaldus üritab kaebuse lahendada nii kiiresti kui võimalik. Maksimaalseks kaebusele vastamise tähtajaks on tarbijatest klientide puhul 15 päeva, muul juhul 30 päeva.

Kui ülalnimetatud aja jooksul ei ole võimalik kaebust selle keerukuse tõttu või muudel mõjuvatel põhjustel lahendada, teavitab LHV Varahaldus kaebuse esitajat menetluse pikenedamise põhjustest ning täiendavast vastamise tähtajast.

Juhul kui LHV Varahaldus ei lahenda käesolevat kaebust kaebuse esitajale vastuvõetaval viisil, lahendab vaidluse tarbijast kaebuse esitaja puhul Tarbijakaitseameti juures tegutsev tarbijakaebuste komisjon või kohus. Poolte vaheline kohtuvaidlus lahendatakse Harju maakohus. Tarbijast kaebuse esitaja võib hagi esitada ka oma elukoha järgi.

KAEBUSE ESITAMISE KUUPÄEV

Täidetud ankeet tuleks saata: e-mailile [info@lhv.ee](mailto:info@lhv.ee) või aadressil Tartu mnt 2, 10145 Tallinn.