

POLITIK FOR BEHANDLING AF KLAGER

HL Management A/S

1 FORMÅL OG ANVENDELSESOMRÅDE

Denne politik fastlægger, hvordan HL Management A/S ("HLM") modtager, behandler og reagerer på klager. Det sikrer, at HLM opfylder kravene til:

- Finanstilsynets bekendtgørelse nr. 1558 af 6. december 2024 om klagebehandling og udpegning af en klageansvarlig, udstedt af Finanstilsynet;
- FAIF-lovens § 18, stk. 3,
- Generelle principper for retfærdig kundebehandling og sund forretningsskik.

Denne politik gælder for klager fra investorer eller potentielle investorer vedrørende ethvert produkt, tjeneste eller adfærd fra HLM.

2 DEFINITION AF EN KLAGE

En "klage" defineres som ethvert udtryk for utilfredshed modtaget fra en investor eller potentiel investor vedrørende sine produkter, tjenester eller personaleadfærd. Det kan vedrøre håndtering af transaktioner, kommunikation, forsinkelser, fejl eller pligtforsømmelser.

3 SÅDAN INDGIVER DU EN KLAGE

Klager skal indgives skriftligt til HLM's bestyrelse ved den til hver tid siddende bestyrelsesformand via en af følgende kanaler:

3.1 E-Mail: Thomas.Ulrik@dk.dlapiper.com

Klagen skal indeholde:

- Klagerens fulde navn og kontaktoplysninger
- Beskrivelse af klagen og de underliggende omstændigheder
- Eventuelle understøttende dokumenter, f.eks. mails, aftaler eller skærbilleder

4 PROCES FOR HÅNDTERING AF KLAGER

Anerkendelse:

Bestyrelsesformanden vil bekræfte modtagelsen af en klage inden for 5 hverdage. Anerkendelsen vil angive:

- At klagen er modtaget
- Navn og kontaktperson på den person, der behandler klagen
- En estimeret tidslinje for svar

Undersøgelse og svar:

Klagen vil blive undersøgt hurtigt og retfærdigt. HLM vil bestræbe sig på at give et begrundet svar:

- Inden for 10 hverdage for simple sager
- Inden for en rimelig frist for mere komplekse sager op til 6 uger

Svaret vil tydeligt forklare HLM's holdning, beslutning og, hvis det er relevant, eventuelle afhjælpende foranstaltninger. Hvis der er behov for yderligere undersøgelse, vil HLM holde klageren opdateret om fremskridtene.

Eskalering:

Hvis klageren er utilfreds med løsningen, kan de eskalere klagen til den administrerende direktør for HLM. Kontaktoplysninger for eskalering vil blive inkluderet i klagesvaret.

5 UDNÆVNELSE AF KLAGEANSVARLIG

HLM har udpeget Thomas Ulrik, som Klageansvarlig ("Klageansvarlig").

Hvis en klage vedrører den klageansvarlige personligt, fungerer den administrerende direktør som klageansvarlig.

6 OPBEVARING OG OVERVÅGNING

HLM fører et klageregister, som omfatter:

- Dato for modtagelse
- Oplysninger om klager
- Klagens genstand og kategori
- Resultat og tidslinje

Klagemedarbejderen vil overvåge klagetendenser og rapportere væsentlige resultater til den administrerende direktør årligt.

7 TILGÆNGELIGHED OG GENNEMSIGTIGHED

Oplysninger om, hvordan man indgiver en klage, vil blive gjort tilgængelige på HLM's hjemmeside i et overskueligt og tilgængeligt format.

8 GENNEMGANG OG GODKENDELSE

Denne politik vil blive revideret mindst en gang om året, eller når der er væsentlige ændringer i lovgivning eller intern praksis. Ændringer skal godkendes af den administrerende direktør.

--oo0oo--

Version:	Gældende fra:	Ændringer:	Redigeret af:	Godkendt af:
1	1. Januar 2026	2. December 2025	Gitte Skov	Henrik Lid