

Information sur le traitement des plaintes

Nordea Investment Funds S.A. tient à fournir un service de haute qualité à ses investisseurs. Nous prenons les plaintes clients très au sérieux et visons à les traiter de manière juste et équitable.

Lorsqu'une plainte est émise, un processus de gestion rapide est engagé, avec l'objectivité nécessaire à la situation.

1. Informations générales

En cas de question concernant nos services, veuillez contacter les représentants suivants :

Service clientèle, pour toute question relative aux produits (politique d'investissement d'un fonds, performance d'un fonds, commissions et frais appliqués, etc.) :

- E-mail : nordeafunds@nordea.com
- Fax : +352 27 86 50 11

Agent de registre et de transfert, pour toute question opérationnelle relative aux souscriptions et aux rachats d'actions, au paiement de ceux-ci, aux relevés de compte, etc. :

- E-mail : transferagency@nordea.com
- Fax : +352 27 86 50 10

2. Plaintes

En cas de vif mécontentement quant à la qualité d'un service lié à votre investissement, vous pouvez déposer sans frais supplémentaire une plainte officielle soit en anglais soit dans une langue officielle de votre pays de résidence.

Les plaintes doivent être notifiées en remplissant le formulaire disponible sur Nordea.lu ou par courrier adressé au Compliance Officer de Nordea Investment Funds S.A. :

Nordea Investment Funds S.A.
Compliance Officer
562, rue de Neudorf, B.P. 782
L-2017 Luxembourg

Les plaintes peuvent également être adressées directement au Management de Nordea Investment Funds S.A.

3. Gestion de votre plainte

Nous accuserons réception de votre plainte dans les dix jours ouvrés, en indiquant dans quel délai celle-ci sera traitée. Vous recevrez une réponse officielle reprenant l'objet de votre plainte et les conclusions de notre analyse.

4. Résolution extra-judiciaire des plaintes

Nous aspirons à résoudre rapidement votre problème tout en respectant nos obligations réglementaires.

Toutefois, si vous estimez que nous n'avons pas traité votre plainte correctement, vous êtes en droit de la soumettre à la Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF).

De plus amples informations figurent sur le site Internet de la CSSF : www.cssf.lu

Nordea Investment Funds S.A.

562, rue de Neudorf
P.O. Box 782
L-2017 Luxembourg
Tel + 352 27 86 51 00
Fax + 352 27 86 50 11
nordeafunds@nordea.com
www.nordea.lu