

Toelichting op klachtenbehandeling

Nordea Investment Funds S.A. streeft naar een hoogwaardige dienstverlening aan haar beleggers. Wij nemen klachten zeer serieus en streven ernaar deze op behoorlijke en billijke wijze op te lossen.

Wanneer er een klacht wordt ingediend, wordt direct een klachtenbehandelingsproces in werking gesteld, waarbij de voor de behandeling van deze klacht vereiste objectiviteit in acht wordt genomen.

1. Algemene inlichtingen

Mocht u vragen hebben over de door ons geleverde diensten, dan kunt u contact opnemen met de volgende vertegenwoordigers:

Client Relationship Service voor alle productgerelateerde vragen zoals het beleggingsbeleid van een fonds, het rendement van een fonds, in rekening gebrachte vergoedingen/kosten, enz.:

- E-mail: nordeafunds@nordea.lu
- Fax: +352 43 39 48

Registerhouder en transferagent voor alle praktische vragen betreffende de inschrijving op en terugkoop van aandelen, inschrijvings-/terugkoopkosten, rekeningoverzichten, enz.:

- E-mail: transferagency@nordea.lu
- Fax: +352 43 39 40

2. Klachten

Mocht u uw ontevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening kenbaar willen maken, dan kunt u kosteloos een klacht indienen (brief, fax of emails) bij de hierboven genoemde contactpersonen of bij de Compliance Officer van Nordea Investment Funds S.A.:

Nordea Investment Funds S.A.
Compliance Officer
562, rue de Neudorf, Postbus 782
L-2017 Luxemburg
E-mail: complaints@nordea.lu
Fax: +352 43 88 76 07

Klachten kunnen tevens direct aan het Management van Nordea Investment Funds S.A..

Nordea Investment Funds S.A.

562, rue de Neudorf
P.O. Box 782
L-2017 Luxemburg
Tel + 352 43 39 50 – 1
Fax + 352 43 39 48
nordeafunds@nordea.lu
www.nordea.lu

3. Behandeling van uw klacht

Wij stellen ons tot doel de ontvangst van uw klacht binnen tien werkdagen te bevestigen en aan te geven hoeveel tijd we nodig hebben om de klacht op te lossen. U ontvangt een antwoordschrijven waarin het onderwerp van uw klacht en de uitkomst van onze navorsingen uiteen worden gezet.

4. Regelgevend optreden

We proberen uw klacht zo snel mogelijk op te lossen in overeenstemming met onze wettelijke verplichtingen.

Mocht u echter van mening zijn dat we uw klacht niet naar behoren hebben afgehandeld, dan hebt u het recht om uw klacht voor te leggen aan de Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF, de financiële toezichthouder in Luxemburg).

Meer informatie is te vinden op de website van de CSSF: www.cssf.lu

Nordea Investment Funds S.A.

562, rue de Neudorf
P.O. Box 782
L-2017 Luxembourg
Tel + 352 43 39 50 – 1
Fax + 352 43 39 48
nordeafunds@nordea.lu
www.nordea.lu

Registre de Commerce Luxembourg Nr. B 31619. Statutaire zetel: 562, rue de Neudorf, L-2220-Luxemburg