

## 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](mailto:nordeafunds@nordea.com)
- Fax : +352 278 6 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](mailto:transferagency@nordea.com)
- Fax : +352 2786 5010

### 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 auprès des services mentionnés ci-dessus ou auprès du Compliance Officer de Nordea Investment Funds S.A., responsable de la gestion des plaintes :

Nordea Investment Funds S.A.  
Compliance Officer  
562, rue de Neudorf, B.P. 782  
L-2017 Luxembourg  
E-mail : [complaints@nordea.com](mailto:complaints@nordea.com)  
Fax : +352 43 88 76 07

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.

#### **Nordea Investment Funds S.A.**

562, rue de Neudorf  
P.O. Box 782  
L-2017 Luxembourg  
Tel + 352 43 39 50 – 1  
Fax + 352 278 6 50 11  
[nordeafunds@nordea.com](mailto:nordeafunds@nordea.com)  
[www.nordea.lu](http://www.nordea.lu)

#### 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](http://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 + 352 278 6 50 11  
[nordeafunds@nordea.com](mailto:nordeafunds@nordea.com)  
[www.nordea.lu](http://www.nordea.lu)