

Informazioni sulla gestione dei reclami

Nordea Investment Funds S.A. si impegna a offrire ai propri investitori un servizio di alta qualità. Trattiamo i reclami con molta serietà e ci adoperiamo per risolverli in modo equo e ragionevole.

Al ricevimento di un reclamo, questo viene prontamente sottoposto a un processo di gestione che nel trattamento dello stesso adotta la dovuta obiettività.

1. Contatti

Per eventuali quesiti sui nostri servizi, si prega di contattare uno dei seguenti rappresentanti:

Servizio Relazioni Clienti per tutte le richieste di informazioni/domande relative ai prodotti, quali ad esempio la politica d'investimento e la performance di un fondo, le commissioni/spese applicate, ecc.:

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

Conservatore dei Registri e Agente di trasferimento per tutte le richieste/domande operative relative alla sottoscrizione o al rimborso di azioni, al pagamento delle sottoscrizioni o dei rimborsi, agli estratti conto, ecc.:

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

2. Reclami

Qualora intendesse esprimere una seria insoddisfazione sulla qualità del servizio ricevuto in relazione al Suo investimento, La invitiamo a presentare, a titolo gratuito, un reclamo formale ai contatti sopra forniti o al Compliance Officer di Nordea Investment Funds S.A, responsabile della gestione dei reclami:

Nordea Investment Funds S.A.
Compliance Officer
562, rue de Neudorf, P.O. Box 782
L-2017 Lussemburgo
Email: complaints@nordea.com

In alternativa, è possibile inviare i reclami direttamente al management di Nordea Investment Funds S.A.

3. Gestione dei reclami

Ci impegniamo ad accusare ricevuta del reclamo entro dieci giorni lavorativi, indicando al contempo le tempistiche per la risoluzione dello stesso. Riceverà una risposta formale in relazione all'oggetto del Suo reclamo e all'esito della nostra analisi.

4. Intervento dell'ente di regolamentazione

Ci adoperiamo in tutti i modi per risolvere tempestivamente il Suo reclamo in conformità con i nostri obblighi regolamentari.

Cionondimeno, qualora ritenesse che al Suo reclamo non sia stato riservato un trattamento adeguato, ha diritto a inoltrare lo stesso alla Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF - Autorità lussemburghese di vigilanza sul settore finanziario).

Per ulteriori informazioni si rimanda al sito web della CSSF: www.cssf.lu