

## Verfahren für Kundenbeschwerden

Nordea Investment Funds S.A. will seinen Anlegern einen hochwertigen Service bieten. Wir nehmen Beschwerden sehr ernst und bemühen uns darum, sie auf faire und gerechte Weise zu lösen.

Wenn eine Beschwerde eingeht, wird sofort ein Beschwerdebearbeitungsverfahren eingeleitet, in dem die für die Bearbeitung einer solchen Beschwerde erforderliche Objektivität an den Tag gelegt wird.

### 1. Setzen Sie sich mit uns in Verbindung

Wenn Sie Fragen zu den von uns erbrachten Dienstleistungen haben, können Sie sich mit einer der folgenden Stellen in Verbindung setzen:

Kundendienst für alle produktbezogenen Anfragen/Unklarheiten, wie die Anlagepolitik eines Fonds, die Performance eines Fonds, erhobene Gebühren/Kosten usw.:

- E-Mail: [nordeafunds@nordea.com](mailto:nordeafunds@nordea.com)
- Fax: +352 278 6 50 11

Register- und Transferstelle für alle betrieblichen Anfragen/Unklarheiten im Zusammenhang mit Zeichnung/Rücknahme von Aktien, Zahlung von Zeichnungen/Rücknahmen, Kontoauszügen usw.:

- E-Mail: [transferagency@nordea.com](mailto:transferagency@nordea.com)
- Fax: +352 2786 5010

### 2. Beschwerden

Wenn Sie eine ernsthafte Unzufriedenheit mit der Qualität des Service in Zusammenhang mit Ihrer Anlage äußern möchten, können Sie bei den oben genannten Kontaktstellen kostenlos eine formale Beschwerde einreichen oder sich damit an den Compliance Officer bei Nordea Investment Funds S.A. wenden, der für die Bearbeitung von Beschwerden zuständig ist:

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

Alternativ können Beschwerden auch direkt an die Geschäftsleitung von Nordea Investment Funds S.A.

#### 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)

### **3. Bearbeitung von Beschwerden**

Unser Ziel ist es, den Eingang Ihrer Beschwerde innerhalb von zehn Geschäftstagen zu bestätigen und Ihnen einen Zeitrahmen für die Lösung der Beschwerde zu nennen. Sie erhalten eine formale Antwort, die auf den Gegenstand Ihrer Beschwerde eingeht und das Ergebnis unserer Analyse der Angelegenheit vorstellt.

### **4. Aufsichtsrechtliche Schritte**

Wir sind bestrebt, gemäß unseren aufsichtsrechtlichen Verpflichtungen eine schnelle Lösung für Ihre Beschwerde zu finden.

Wenn Sie jedoch den Eindruck haben, dass Ihre Beschwerde von uns nicht angemessen behandelt wird, haben Sie das Recht, Ihre Beschwerde bei der luxemburgischen Finanzaufsichtsbehörde (Commission de Surveillance du Secteur Financier, CSSF) einzureichen.

Weitere Informationen hierzu finden Sie auf der Website der 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)