

## GESTIONE DEI RECLAMI

Nova Investment Management Limited (“Nova”) ha adottato idonee procedure al fine di assicurare la sollecita trattazione dei reclami presentati dagli investitori.

I reclami devono contenere le informazioni riguardo l'operazione di investimento effettuata dall'investitore oggetto del reclamo e i motivi sottostanti al reclamo.

I reclami, unitamente alla pertinente documentazione a supporto, possono essere inviati via e-mail al seguente indirizzo:

[complaints@novainvestment.ie](mailto:complaints@novainvestment.ie)

I reclami possono altresì essere presentati al soggetto incaricato della distribuzione (per maggiori dettagli si rimanda a quanto di seguito descritto).

### 1. Reclami ricevuti da Nova

Tutti i reclami ricevuti da Nova saranno esaminati con la massima diligenza e in linea con la Politica di gestione dei reclami di Nova.

Nella gestione dei reclami ricevuti, Nova comunicherà con gli investitori in modo chiaro, con un linguaggio semplice e di facile comprensione.

L'investitore riceverà un primo riscontro scritto al reclamo presentato entro e non oltre 5 giorni lavorativi.

Nova si impegna ad effettuare le necessarie verifiche e a risolvere un reclamo entro 40 giorni lavorativi dalla data di ricezione dello stesso e informerà per iscritto il reclamante entro 5 giorni lavorativi in merito al completamento delle verifiche e al loro esito. Trascorso tale termine, Nova informerà prontamente il reclamante di non essere stata in grado di prendere una decisione definitiva entro tale termine, fornendone le necessarie motivazioni.

Se il reclamo è stato respinto o l'investitore non è soddisfatto della risposta ricevuta, può presentare un reclamo all'Irish Financial Services and Pensions Ombudsman (“IFSP”), Lincoln House, Lincoln Place, Dublino 2 Irlanda. Ulteriori informazioni sulla gestione dei reclami presso l'IFSP sono disponibili al seguente indirizzo: <https://www.fspo.ie/make-a-complaint/>.

Ulteriori dettagli e informazioni sulla politica di gestione dei reclami di Nova sono disponibili al seguente link: [NOVA Investment – Politica di gestione dei reclami](#).

### 2. Reclami ricevuti dal Distributore

I reclami possono essere presentati anche al soggetto incaricato della distribuzione (“Distributore”) dei fondi di investimento (i “Fondi”), come previsto nel modulo di sottoscrizione.

I reclami ricevuti dal Distributore sono gestiti in linea con le politiche/procedure di gestione dei reclami adottate dal medesimo. Il Distributore gestirà direttamente eventuali reclami relativi all'attività di collocamento / distribuzione dei fondi di investimento svolta dal medesimo.

I reclami relativi a Nova o a qualsiasi Fondo o prodotto gestito da Nova, saranno inoltrati a quest'ultima, che li gestirà in conformità alle proprie politiche e procedure di gestione dei reclami.