

## **T. ROWE PRICE (LUXEMBOURG) MANAGEMENT S.À R.L.** **VERFAHREN FÜR DEN UMGANG MIT BESCHWERDEN**

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l. («die Gesellschaft») hat im Hinblick auf die Erfüllung der Anforderungen der Commission de Surveillance du Secteur Financier («CSSF») gemäß der CSSF-Verordnung 16-07 und dem CSSF-Rundschreiben 17/671 in der jeweils gültigen Fassung Verfahren für die Behandlung von Kundenbeschwerden eingeführt.

Dieses Dokument soll klare, präzise Informationen über das Verfahren der Gesellschaft zur Beilegung von Beschwerden und über die CSSF als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle bieten.

Eine Beschwerde ist eine Forderung an die Gesellschaft zur Anerkennung eines Rechts oder eines Schadenersatzanspruchs.

Dieses Verfahren ist folgerichtig und gleichmäßig auf alle Kunden der von der Gesellschaft verwalteten Fonds anzuwenden.

### **WIE REICHT MAN EINE BESCHWERDE EIN?**

Der Beschwerdeführer muss Beschwerden schriftlich und per Post oder E-Mail unter Angabe seines Namens (für juristische Personen: Name der juristischen Person und ihrer gesetzlichen Vertreter) und seiner Adressangaben einreichen und formell angeben, dass es sich um eine Beschwerde handelt. Die Beschwerde muss eine detaillierte Darstellung des Sachverhalts und alle relevanten Begleitunterlagen umfassen.

Beschwerden sind an folgende Adresse zu senden:

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l.  
Zu Händen des für Beschwerden zuständigen Verantwortlichen, 35 Boulevard  
Prince Henri  
3<sup>rd</sup> floor  
L-1724 Luxemburg  
Großherzogtum Luxemburg

### **BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN**

Die Gesellschaft sendet innerhalb einer Frist von zehn Werktagen ab Eingang der Beschwerde eine Empfangsbestätigung, wenn die Beschwerde nicht innerhalb dieser Frist beigelegt werden kann. Diese Bestätigung umfasst den Namen, die Funktion und die Adressangaben der Person, welche die Beschwerde bearbeitet. Die Gesellschaft bemüht sich, die Beschwerde in fairer Weise und so bald wie möglich beizulegen.

Die Gesellschaft legt innerhalb einer einmonatigen Frist nach Eingang der Beschwerdeschrift einen schriftlichen Bericht über das Ergebnis der Untersuchung vor und schlägt, sofern die Beschwerde aufrecht erhalten wird, eine faire Lösung vor.

Wenn die Beschwerde besonders komplex ist oder nicht in der o.g. Frist bearbeitet werden kann, unterrichtet die Gesellschaft den Beschwerdeführer mindestens einmal im Monat über die Fortschritte bei der Bearbeitung der Beschwerde.

### **AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON BESCHWERDEN**

Erhält ein Beschwerdeführer innerhalb einer einmonatigen Frist nach Eingang der Beschwerdeschrift bei der Gesellschaft keine zufrieden stellende Stellungnahme, kann er die Beschwerde an die CSSF, die als außergerichtliche Streitbeilegungsstelle handelt, weiterleiten. Eine solche Anrufung muss innerhalb eines Jahres nach Einreichung der ursprünglichen Beschwerde bei der Gesellschaft erfolgen. Eine Beschwerde kann bei der *Commission de Surveillance du Secteur Financier* in luxemburgischer, deutscher, englischer oder französischer Sprache und in folgender Weise eingereicht werden:

- Per Post an: Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arion, L- 2991 Luxemburg - Großherzogtum Luxemburg
- Per E-Mail an: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)
- Durch Ausfüllen des Formulars auf der Website der CSSF:  
[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation\\_111116\\_DE.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_DE.pdf)
- Per Fax an: (+352) 26 25 1-2601

Weitere Informationen über die einschlägige luxemburgische Verordnung liegen auf der Website der CSSF vor:

<http://www.cssf.lu/de/consumer/complaints/>

Dezember  
2018