

## T. ROWE PRICE (LUXEMBOURG) MANAGEMENT S.À R.L. KAEBUSTE KÄSITLEMISE PROTSEDUUR

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l. („Ettevõtte”) rakendas protseduurid kliendikaebuste käsitlemiseks, et tagada vastavus komisjoni Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF”) nõuetele kooskõlas CSSF määruse 16-07 ja CSSF ringkirjaga 17/671 pärast muudatust.

Käesoleva dokumendi eesmärk on esitada selge ja täpne teave ettevõtte kaebuste lahendamise protseduuri ja CSSF-i kohta, mis toimib kohtuvälise kaebuste lahendamise organina.

Kaebus on ettevõttele esitatud nõue õiguse tunnustamiseks või kahju heastamiseks.

Seda protseduuri kohaldatakse võrdselt ja järjepidevalt kõigi ettevõtte poolt hallatavate fondide klientide suhtes.

### KUIDAS KAEBUST ESITADA?

Kaebuse esitaja peab esitama kaebuse kirjalikult, posti või e-kirja teel. Kaebus peab sisaldama esitaja nime (juriidiliste isikute puhul juriidilise isiku nime ja selle juriidilise esindaja nime) ja tema kontaktandmeid, märkides ametlikult, et tegemist on kaebusega. Kaebuse esitaja peab kirjeldama üksikasjalikult kaebuse asjaolusid, lisades kõik asjakohased tõendusdokumendid.

Kaebus tuleb saata aadressile:

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l.  
To the attention of the Conducting Officer responsible for Complaint handling  
35 Boulevard Prince Henri  
3<sup>rd</sup> floor  
L-1724 Luxembourg  
Grand Duchy of Luxembourg

### KAEBUSTE KÄSITLEMINE

Ettevõtte saadab kinnituskirja 10 tööpäeva jooksul alates kaebuse kättesaamisest, kui kaebust ei õnnestu enne seda tähtaega lahendada. Kirjas esitatakse kaebust käsitleva isiku nimi, ametikoht ja kontaktandmed. Seejärel püüab ettevõtte lahendada kaebuse õiglaselt ja võimalikult kiiresti.

Ühe kuu jooksul alates kaebuse kättesaamisest teavitab ettevõtte kirjalikult uurimise tulemusest ja kui kaebus on vastu võetud, teeb ettepaneku õiglase lahenduse kohta.

Kui kaebus on eriti keerukas või seda ei ole võimalik käsitleda eespool kirjeldatud tähtaja jooksul, teavitab ettevõtte kaebuse esitajat vähemalt kord kuus kaebuse käsitlemisel tehtud edusammudest.

### KOHTUVÄLINE KAEBUSTE LAHENDAMINE

Kui kaebuse esitaja ei saa rahuldavat vastust ühe kuu jooksul alates kuupäevast, mil ettevõtte sai kaebuse kätte, võib kaebuse esitaja esitada kaebuse CSSF-ile, mis toimib kohtuvälise kaebuste lahendamise organina. Selline taotlus tuleb esitada ühe aasta jooksul alates esmase kaebuse saatmisest ettevõttele. Selline kaebus tuleb edastada komisjonile *Commission de Surveillance du Secteur Financier* inglise, luksemburgi, saksa või prantsuse keeles alljärgnevalt.

- Posti teel: the Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d’Arlon, L- 2991 Luxembourg - Grand Duchy of Luxembourg
- E-kirja teel: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)
- Täites vormi CSSF-i veebilehel:  
[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation\\_111116\\_EN.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_EN.pdf)
- Faksi teel: (+352) 26 25 1-2601

Lisateavet Luksemburgis kohaldatava määruse kohta vt CSSF-i veebilehelt:

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

Detsember 2018