

## T. ROWE PRICE (LUXEMBOURG) MANAGEMENT S.À R.L. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l. (« la Société ») a mis en place des procédures de traitement des réclamations des clients qui respectent les exigences de la Commission de Surveillance du Secteur Financier (« CSSF »), telles qu'énoncées dans le Règlement 16-07 de la CSSF et la circulaire 17/671 de la CSSF, telle qu'amendée.

Le présent document a pour but de fournir des informations claires et précises sur la procédure de règlement des réclamations de la Société,

et de désigner la CSSF comme un organe extrajudiciaire de règlement des réclamations.

Une réclamation est une revendication faite à la Société pour qu'elle reconnaisse un droit ou répare un préjudice.

Cette procédure doit s'appliquer de manière égale et uniforme à tous les clients ayant investi dans des fonds de la Société.

### COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?

Le plaignant doit adresser sa réclamation par écrit, par courrier ou par e-mail, en indiquant son nom (pour les personnes morales, le nom de la personne morale et ses représentants légaux) et ses coordonnées, tout en précisant de manière formelle qu'il s'agit d'une réclamation. Le plaignant doit décrire en détail les faits sous-tendant sa réclamation et fournir toutes les pièces justificatives pertinentes.

Les réclamations doivent être envoyées à l'adresse ci-dessous :

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l.  
A l'attention du responsable chargé du traitement des réclamations,  
35 Boulevard Prince Henri  
3<sup>ème</sup> étage  
L-1724 Luxembourg  
Grand Duché du Luxembourg

### TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Un accusé de réception sera envoyé par la Société dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation si celle-ci ne peut être réglée avant cette date. Le nom, la fonction et les coordonnées de la personne traitant la réclamation y seront précisés. La Société s'efforcera ensuite de régler la réclamation de façon équitable et le plus rapidement possible.

Dans un délai d'un mois à compter de la réception de la réclamation, la Société fera un rapport écrit des résultats de l'enquête et, si la réclamation est retenue, proposera un règlement équitable.

Si la réclamation est particulièrement complexe ou ne peut être traitée dans le délai mentionné ci-dessus, la Société informera le plaignant au moins une fois par mois des progrès réalisés dans le traitement de la réclamation.

### RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES RÉCLAMATIONS

Si un plaignant ne reçoit pas de réponse satisfaisante dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la réclamation par la Société, il pourra saisir la CSSF en qualité d'organe extrajudiciaire de règlement des réclamations. Ces communications doivent être effectuées dans un délai d'un an à compter de la date d'envoi de la réclamation initiale à la Société. Ces réclamations doivent être soumises à la *Commission de Surveillance du Secteur Financier* en anglais, en luxembourgeois, en allemand ou en français par les moyens suivants :

- Par courrier à : la Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon, L- 2991 Luxembourg - Grand Duché du Luxembourg
- Par e-mail : [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)
- En remplissant le formulaire disponible sur le site web de la CSSF : [http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation\\_111116\\_EN.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_EN.pdf)
- Par fax : (+352) 26 25 1-2601

Des informations complémentaires sur la réglementation applicable au Luxembourg sont consultables sur le site web de la CSSF : <http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>

Décembre  
2018