

T. ROWE PRICE (LUXEMBOURG) MANAGEMENT S.À R.L. KVÖRTUNARFERLI

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l. („fyrirtækið“) hefur innleitt ferli til að meðhöndla kvartanir viðskiptavina í samræmi við kröfur Commission de Surveillance du Secteur Financier („CSSF“), sem tilgreindar eru í reglugerð CSSF nr. 16-07 og dreifibréfi CSSF nr. 17/671 með síðari breytingum.

Tilgangurinn með þessu skjali er að veita skýrar og nákvæmar upplýsingar um ferlið sem fyrirtækið notar til að leysa úr kvörtunum

og hlutverk CSSF við að leysa úr kvörtunum utan dómstóla.

Kvörtun er krafa um að fyrirtækið viðurkenni réttindi eða bæti skaða.

Ferlið á jafnt við um alla viðskiptavini sjóða sem fyrirtækið stýrir.

HVERNIG Á AÐ LEGGJA FRAM KVÖRTUN?

Kvartendur skulu leggja fram kvartanir skriflega, bréflega eða með tölvupósti, og þar þarf að koma fram nafn kvartanda (í tilfalli lögaðila þarf að koma fram heiti lögaðilans og nöfn fyrirsvarsmanna hans) ásamt samskiptaupplýsingum og formlegri tilkynningu um að um kvörtun sé að ræða. Kvartendur skulu greina ítarlega frá efni kvörtunarinnar og láta öll viðkomandi fylgiskjöl fylgja með.

Kvartanir skal senda með árituninni:

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

MEÐFERÐ KVARTANA

Fyrirtækið sendir bréf með staðfestingu á móttöku innan 10 virkra daga ef ekki er hægt að afgreiða kvörtunina innan þess tíma. Í bréfinu kemur fram nafn, starfssvið og samskiptaupplýsingar starfsmannsins sem annast kvörtunina. Fyrirtækið mun svo leitast við að leysa úr kvörtuninni á sanngjarnan máta og svo skjótt sem auðið er.

Innan mánaðar frá móttöku kvörtunarinnar greinir fyrirtækið skriflega frá niðurstöðu rannsóknar sinnar og, ef kvörtunin er viðurkennd, leggur til sanngjarna úrlausn.

Ef kvörtunin er einkar flókin, eða ef ekki er hægt að afgreiða hana innan áðurgreinds tímaramma, lætur fyrirtækið kvartandann vita minnst mánaðarlega um gang mála í afgreiðslu kvörtunarinnar.

ÚRLAUSN KVARTANA UTAN DÓMSTÓLA

Fái kvartandi ekki viðunandi svar innan mánaðar frá því að fyrirtækið móttækur kvörtunina getur kvartandi vísað kvörtuninni til úrlausnar CSSF utan dómstóla. Það þarf að gera innan eins árs frá því að upphaflega kvörtunin var send til fyrirtækisins. Slíka kvörtun skal senda til *Commission de Surveillance du Secteur Financier* á ensku, lúxemborgísku, þýsku eða frönsku á einhvern eftirfarandi máta:

- Bréfleiðis: Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d’Arlon, L- 2991 Luxembourg - Grand Duchy of Luxembourg
- Í tölvupósti: reclamation@cssf.lu
- Með því að fylla út eyðublaðið á vefsvæði CSSF:
http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_EN.pdf
- Með faxi: (+352) 26 25 1-2601

Frekari upplýsingar um viðkomandi lúxemborgíska löggjöf má finna á vefsvæði CSSF:

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

Desember 2018