

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

PROCEDURE FOR KLAGEHÅNDTERING

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l. ("Selskabet") har implementeret procedurer for håndtering af kundeklager, der er udviklet til at opfylde kravene i Commission de Surveillance du Secteur Financiers ("CSSF"), som anført i CSSF-forordning 16-07 og CSSF-cirkulæret 17/671 som ændret.

Formålet med dette dokument er at give klare og præcise oplysninger om selskabets klagebehandlings-procedure og om CSSF, der fungerer som en udenretslig klageløsningsinstans.

En klage er et krav til selskabet om at anerkende en rettighed eller om at afhjælpe en skade.

Denne procedure skal ligeligt og konsekvent gælde for enhver kunde hos fonder, der administreres af selskabet.

HVORDAN INDGIVES EN KLAGE?

Den klagende part skal sende en klage skriftligt, med posten eller via e-mail, hvor vedkommende angiver sit navn (i tilfælde af juridiske enheder skal navnet på den juridiske enhed og dens juridiske repræsentanter angives) sammen med sine kontaktoplysninger og formelt angiver, at der er tale om en klage. Den klagende part skal beskrive klagens indhold i detaljer og vedlægge alt relevant underbyggende dokumentation.

Klager skal sendes til:

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l.
Adresseret til den medarbejder, der er ansvarlig for håndtering af klager, 35
Boulevard Prince Henri
3rd floor
L-1724 Luxembourg
Storhertugdømmet Luxembourg

KLAGEHÅNDTERING

Et modtagelsesbekræftelsesbrev vil blive sendt inden for 10 arbejdsdage efter modtagelse af klagen, hvis klagen ikke kan færdigbehandles inden for denne periode. I denne meddelelse oplyses navnet, stillingen og kontaktoplysningerne på den person, der håndterer klagen. Selskabet vil forsøge at løse klagen retfærdigt og så hurtigt som muligt.

Inden for en måned efter modtagelse af klagen vil selskabet skriftligt meddele resultatet af undersøgelsen og vil, hvis der gives medhold i klagen, foreslå en rimelig løsning.

Hvis klagen er særligt kompleks, eller ikke kan håndteres inden for den ovenfor nævnte tidsramme, vil virksomheden mindst én gang om måneden underrette den klagende part om fremskridtet i håndteringen af klagen.

UDENRETSLIG KLAGELØSNING

Hvis den klagende part ikke modtager et tilfredsstillende svar senest en måned efter, at selskabet modtog klagen, kan den klagende part videresende klagen til CSSF, der fungerer som en udenretslig klageløsningsinstans. Sådanne henvisninger skal ske senest et år efter den dato, hvor den oprindelige klage blev sendt til selskabet. Sådanne klager skal sendes til *Commission de Surveillance du Secteur Financier*, på engelsk, luxembourgsk, tysk eller fransk, på en af følgende måder:

- Med post til: Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 Route d'Arlon, L-2991 Luxembourg – Storhertugdømmet Luxembourg
- Via e-mail til: reclamation@cssf.lu
- Ved at udfylde formularen, der er tilgængelig på CSSFs hjemmeside:
http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_EN.pdf
- Via fax til: (+352) 26 25 1-2601

Yderligere oplysninger om den gældende forordning i Luxembourg kan findes på CSSFs hjemmeside:

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

December 2018