

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

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l. («Η Εταιρεία»), εφαρμόζει διαδικασίες για τη διαχείριση των παραπόνων των πελατών, οι οποίες έχουν σχεδιαστεί να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις της Επιτροπής Εποπτείας του Χρηματοπιστωτικού Τομέα του Λουξεμβούργου (Luxembourg Commission de Surveillance du Secteur Financier, «CSSF»), όπως προβλέπονται στον Κανονισμό 16-07 της CSSF 16-07, και την Εγκύκλιο 17/671 της CSSF, όπως έχει τροποποιηθεί.

Σκοπός του παρόντος εγγράφου είναι η παροχή σαφούς και ακριβούς πληροφόρησης σχετικά με τη διαδικασία που ακολουθεί η Εταιρεία για την επίλυση των παραπόνων, καθώς και σχετικά με τον ρόλο της CSSF ως φορέα εξωδικαστικής επίλυσης παραπόνων.

Ως παράπονο ορίζεται η αξίωση κατά της Εταιρείας να αναγνωρίσει κάποιο δικαίωμα ή να αποκαταστήσει κάποια ζημία.

Η παρούσα διαδικασία ισχύει εξίσου και με συνέπεια για όλους τους πελάτες των κεφαλαίων που διαχειρίζεται η Εταιρεία.

ΠΩΣ ΝΑ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ ΣΑΣ

Ο καταγγέλλων θα πρέπει να υποβάλλει εγγράφως το παράπονό του, ταχυδρομικά ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και να αναφέρει το όνομά του (όσον αφορά νομικά πρόσωπα, είναι απαραίτητη η επωνυμία της νομικής οντότητας και ονόματα των νόμιμων εκπροσώπων της), τα στοιχεία επικοινωνίας του, και ότι πρόκειται για παράπονο. Ο καταγγέλλων θα πρέπει να περιγράψει τα δεδομένα του παραπόνου λεπτομερώς και να επισυνάψει όλα τα σχετικά έγγραφα.

Τα παράπονα θα πρέπει να αποστέλλονται στη διεύθυνση:

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

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Εντός 10 εργασίμων ημερών από την παραλαβή του παραπόνου σας, η Εταιρεία θα σας στείλει επιβεβαιωτική επιστολή, εφόσον δεν είναι εφικτή η επίλυσή του εντός αυτού του χρονικού διαστήματος. Με αυτή την επιστολή, θα σας κοινοποιηθεί το όνομα, ο ρόλος και τα στοιχεία επικοινωνίας του ατόμου που θα διαχειριστεί το παράπονό σας. Στη συνέχεια, η Εταιρεία θα προσπαθήσει να επιλύσει το παράπονό σας με δίκαιο τρόπο και όσο το δυνατόν συντομότερα.

Εντός 1 μήνα από την παραλαβή του παραπόνου σας, η Εταιρεία θα σας απαντήσει εγγράφως σχετικά με το αποτέλεσμα της έρευνάς της και, στις περιπτώσεις που το παράπονο ισχύει, θα προτείνει μια δίκαιη επίλυση.

Εάν το παράπονο είναι ιδιαίτερα πολύπλοκο, ή δεν μπορεί να διευθετηθεί εντός του ανωτέρω χρονοδιαγράμματος, η Εταιρεία θα ενημερώνει τον καταγγέλλοντα τουλάχιστον κάθε μήνα σχετικά με την πρόοδο στη διαχείριση του παραπόνου του.

ΕΞΩΔΙΚΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Εάν ο καταγγέλλων δεν λάβει ικανοποιητική απάντηση εντός 1 μήνα από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου από την Εταιρεία, ο καταγγέλλων μπορεί να απευθυνθεί στη CSSF, η οποία λειτουργεί ως φορέας εξωδικαστικής επίλυσης παραπόνων. Τα αιτήματα αυτά πρέπει να υποβάλλονται εντός 1 έτους από την ημερομηνία αποστολής του αρχικού παραπόνου στην Εταιρεία. Τα παράπονα θα πρέπει να υποβάλλονται στην *Commission de Surveillance du Secteur Financier* στα Αγγλικά, τα Λουξεμβουργιανά, τα Γερμανικά ή τα Γαλλικά, με έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Ταχυδρομικά: Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon, L- 2991 Luxembourg - Grand Duchy of Luxembourg
- Με email: reclamation@cssf.lu
- Με υποβολή της φόρμας που είναι διαθέσιμη στον διαδικτυακό τόπο της CSSF: http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_EN.pdf
- Με φάξ: (+352) 26 25 1-2601

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τους ισχύοντες κανονισμούς στο Λουξεμβούργο, επισκεφθείτε τον διαδικτυακό τόπο της CSSF: <http://www.cssf.lu/en/consumer/complaints/>

Δεκέμβριος 2018