

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

KLACHTENAFHANDELINGSPROCEDURE

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l. ('de Onderneming') heeft voor de afhandeling van klachten van klanten procedures ingesteld die zijn opgezet om te voldoen aan de vereisten van de Commission de Surveillance du Secteur Financier ('CSSF'), zoals uiteengezet in CSSF-verordening 16-07, en de CSSF-circulaire 17/671, zoals gewijzigd.

Het doel van dit document is het verstrekken van heldere en nauwkeurige informatie over de klachtenoplossingsprocedure van de Onderneming en over het optreden van de CSSF als buitengerechtelijk klachtenafhandelingsorgaan.

Een klacht wordt bij de Onderneming ingediend met als doel het erkennen van een recht of het herstellen van een schade.

Deze procedure is gelijkkelijk en consequent van toepassing op elke klant van fondsen die door de Onderneming worden beheerd.

HOE KAN EEN KLACHT WORDEN INGEDIEND?

De klager kan een klacht schriftelijk, per post of per e-mail indienen, onder vermelding van zijn of haar naam (voor juridische entiteiten, de naam van de juridische entiteit en haar wettelijke vertegenwoordigers) en contactgegevens, waarbij formeel vermeld dient te worden dat dit een klacht is. De klager moet de feiten van de klacht uitgebreid beschrijven en alle relevante ondersteunende documentatie bijsluiten.

Klachten dienen gericht te worden aan:

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l.
Ter attentie van de Conducting Officer responsible for Complaint handling 35
Boulevard Prince Henri
3rd floor
L-1724 Luxemburg
Groothertogdom Luxemburg

KLACHTENAFHANDELING

De Onderneming zal de ontvangst van de klacht binnen tien werkdagen schriftelijk bevestigen als de klacht niet binnen deze termijn afgehandeld kan worden. In deze brief worden de naam, functie en contactgegevens verstrekt van de persoon die de klacht afhandelt. De Onderneming zal dan trachten de klacht eerlijk en zo snel als redelijkerwijs mogelijk op te lossen.

Binnen een maand na ontvangst van de klacht zal de Onderneming schriftelijk verslag uitbrengen over de uitkomst van het onderzoek en zal, indien de klacht gegrond is, een billijke oplossing voorstellen.

Wanneer de klacht bijzonder ingewikkeld is of niet binnen bovengenoemde termijn afgehandeld kan worden, zal de Onderneming de klager ten minste elke maand informeren over de voortgang van de klachtafhandeling.

BUITENGERECHTELIJKE KLACHTAFHANDELING

Als een klager niet binnen één maand na de ontvangstdatum van de klacht door de Onderneming een bevredigend antwoord ontvangt, kan hij of zij de klacht voorleggen aan de CSSF, die optreedt als buitengerechtelijke instantie voor klachtenafhandeling. Dit dient binnen een jaar na de datum van verzending van de oorspronkelijke klacht aan de Onderneming te gebeuren. Een klacht moet op de volgende manieren in het Engels, Luxemburgs, Duits of Frans worden ingediend bij de *Commission de Surveillance du Secteur Financier*:

- Per post aan: Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon, L- 2991 Luxemburg - Groothertogdom Luxemburg
- Per e-mail aan: reclamation@cssf.lu
- Door indiening van het formulier op de website van de CSSF:
http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_EN.pdf
- Per fax aan: (+352) 26 25 1-2601

Meer informatie over de toepasselijke regelgeving in Luxemburg is te vinden op de CSSF-website:

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

December 2018