

## T. ROWE PRICE (LUXEMBOURG) MANAGEMENT S.À R.L. RETNINGSLINJER FOR KLAGEBEHANDLING

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l. («selskapet») har utarbeidet retningslinjer for behandling av kundeklager som er utformet for å oppfylle kravene til Commission de Surveillance du Secteur Financier («CSSF»), slik disse fremgår av CSSF Regulation 16-07 og CSSF Circular 17/671 med endringer.

Formålet med dette dokumentet er å gi klar og tydelig informasjon om selskapets retningslinjer for klagebehandling, samt om CSSFs funksjon som klagebehandler ved minnelig løsning.

En klage er et krav til selskapet om å anerkjenne en rettighet eller gi oppreisning for en urett.

Disse retningslinjene skal likt og konsekvent gjelde for alle kunder i fond som forvaltes av selskapet.

### SLIK SKAL KLAGEN FREMLEGGES

Klagen skal sendes inn skriftlig per post eller e-post, og klageren skal oppgi navn (for rettssubjekter er dette navnet på rettssubjektet og vedkommendes juridiske representant) sammen med vedkommendes kontaktinformasjon. Det skal tydelig fremgå at henvendelsen er en klage. Klageren skal oppgi detaljert informasjon om klagen og vedlegge all relevant dokumentasjon.

Alle klager skal sendes til:

T. Rowe Price (Luxembourg) Management S.à r.l.  
Att. klagebehandlingsansvarlig 35 Boulevard Prince Henri  
3. etasje  
L-1724 Luxembourg  
Storhertugdømmet Luxembourg

### KLAGEBEHANDLING

Innen ti dager etter klagen er mottatt, sender selskapet en bekreftelse på dette hvis klagen ikke kan løses innen dette tidspunktet. Denne bekreftelsen inneholder navnet, stillingstittelen og kontaktinformasjonen for personen som behandler klagen. Deretter skal selskapet bestrebe å løse klagen på en rettferdig måte og så snart det er mulig.

Innen en måned etter klagen er mottatt, skal selskapet informere klageren skriftlig om resultatet og, hvis klagen opprettholdes, foreslå en rimelig løsning.

Hvis klagen er særlig komplisert eller ikke kan behandles innenfor tidsrammen beskrevet ovenfor, skal selskapet informere klageren om fremdriften i klagebehandlingen hver måned (minimum).

### MINNELIG LØSNING

Hvis klageren ikke mottar et tilfredsstillende svar innen én måned etter datoen selskapet mottok klagen, kan vedkommende videresende klagen til CSSF, som vil forsøke å løse klagesaken i minnelighet. Klagen skal videresendes innen ett år fra datoen den opprinnelig ble sendt til selskapet. Slike klager skal sendes til *Commission de Surveillance du Secteur Financier* på engelsk, luxembourgsk, tysk eller fransk på en av følgende måter:

- Med post til: Commission de Surveillance du Secteur Financier, 283 route d'Arlon, L- 2991 Luxembourg – Storhertugdømmet Luxembourg
- På e-post til: [reclamation@cssf.lu](mailto:reclamation@cssf.lu)
- Via skjemaet tilgjengelig på CSSFs nettsted:  
[http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation\\_111116\\_EN.pdf](http://www.cssf.lu/fileadmin/files/Formulaires/Reclamation_111116_EN.pdf)
- Via faks til: (+352) 26 25 1-2601

Ytterligere informasjon om gjeldende regelverk i Luxembourg finnes på CSSFs nettsted:

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

Desember 2018