

1. Bakgrund

1.1 Eterum AB, org.nr 556648-5776, har rätt att bedriva verksamhet enligt tillstånd från Finansinspektionen (institutnummer 035532).

Bolaget har tillstånd att bedriva följande verksamhet enligt lagen om försäkringsförmedling:

- a) försäkringsförmedling inom samtliga livförsäkringsklasser, (direkt)
- b) försäkringsförmedling inom följande skadeförsäkringsklasser: olycksfall och sjukdom (direkt),
- c) försäkringsförmedling inom annan förmögenhetsskada (direkt och indirekt).

1.2 Finansinspektionen är tillsynsmyndighet enligt lagen om försäkringsförmedling. Adress: Box 7821, 103 97 Stockholm. Telefon: 08-787 80 00. E-post: finansinspektionen@fi.se. Webbplats: www.fi.se.

2. Kundkategorisering

2.1 Alla kunder till Eterum indelas i någon av följande grupper för att vi ska kunna anpassa skyddsnivån för varje kund:

- (a) Icke-professionell kund (vanligtvis privatpersoner och mindre företag)
- (b) Professionell kund (vanligtvis institutionella investerare och stora företag)
- (c) Jämbördig motpart (vanligtvis andra finansiella institut)

2.2 Eterum kategoriserar alla sina kunder som icke-professionella kunder, om inget annat avtalats. Kund i denna grupp omfattas av den högsta skyddsnivån vilket bl.a. innebär att Eterum har en utökad skyldighet att lämna information om risker och kostnader. När vi tillhandahåller investeringsrådgivning gör vi en lämplighetsbedömning mot bakgrund av kundens syfte med investeringen, ekonomiska situation samt erfarenhet och kunskap om tjänsten.

2.3 Som kund har du möjlighet att under vissa förutsättningar byta kundkategori från icke-professionell kund till professionell kund. Ett byte av kundkategori till professionell kund gör att skyddsnivån minskar.

3. Rapportering

3.1 Eterum skall minst en gång per år lämna varje kund en översikt över de finansiella medel eller instrument som Eterum har vidarebefordrat till annan part om sådan rapportering inte har lämnats i något annat regelbundet utdrag.

3.2 Som kund kan du även logga in på www.eterum.se för att ta del av information om resultat m.m. rörande de tjänster Eterum tillhandahåller dig.

4. Förvaltning, kostnader och risker

4.1 Närmare information om vilka risker som är förenade med investeringar i finansiella instrument m.m. finns tillgänglig på vår webbplats (www.eterum.se).

4.2 Historisk avkastning är ingen garanti för framtida avkastning. De medel som placeras i förvaltning kan både öka och minska i värde och det är inte säkert att du får tillbaka hela det insatta kapitalet.

5. Värdering

5.1 Värdering av finansiella instrument (fondandelar) tillhandahålls av det institut som Eterum AB vidarebefordrat kundens medel eller finansiella instrument till.

6. Intressekonflikter och incitament

6.1 Eterums målsättning är att alltid sätta kundernas intresse i främsta ledet. Om detta inte kan ske så kommer Eterum att informera berörda parter. Med intressekonflikter menas att Eterum och en kund kan ha olika intressen av utfallet av en tjänst eller ett uppdrag som Eterum utför för kundens räkning. Intressekonflikter kan även uppkomma mellan en kund och en annan kund när Eterum ska tillvarata bådas intressen.

6.2 Eterum vidtar alla rimliga åtgärder för att identifiera och hantera intressekonflikter som uppkommer i verksamheten och har upprättat interna regler för det.

6.3 Enligt tillämpliga regler får Eterum endast betala eller ta emot en avgift eller kommission, eller ge eller ta emot en naturaförmån, under vissa förutsättningar. Om incitamentet betalas av eller ges till (eller av) en tredje part, måste incitamentet vara utformat för att höja kvaliteten på den berörda verksamheten och inte hindra bolaget från att agera i kundernas och andelsägarnas intressen.

6.4 Eterum har ingått avtal med distributörer (banker, försäkringsförmedlare, värdepappersbolag m.fl.) som förmedlar Eterums produkter och tjänster. Ersättning utgår till dessa i form av en procentsats av det förvaltningsarvode som Eterum uppbär på det kapital som distributörerna förmedlar.

6.5 I den utsträckning som Eterum förmedlar andras produkter och tjänster kan en ersättning till Eterum utgå vilket är en potentiell intressekonflikt. Denna är normalt utformad som en fast ersättning per förmedling alternativt en procentuell ersättning baserad på värdet på produkten eller tjänsten. För de kunder som detta berör så lämnas i varje enskilt fall en särskild specifikation av relevanta incitament. Ett exempel är den ersättning Eterum kan få från försäkringsbolag för en utfärdad Förmedlarfullmakt.

6.6 Ytterligare information om intressekonflikter, provisioner och incitament kan lämnas på begäran.

7. Klagomål

7.1 Om du som kund vill framföra klagomål ska detta ske skriftligen till bolagets klagomålsansvarig, Eterum AB, Klagomålsansvarig, Renmarkstorget 5D, 903 26 Umeå. Klagomålsärendet registreras hos bolaget och omhändertas primärt av klagomålsansvarig. Mottagandet av ditt framställda klagomål ska bekräftas till dig.

7.2 Handläggningen ska ske skyndsamt, men ges tid för en tillräckligt noggrann utredning. Om handläggningen drar ut på tiden i mer än 14 dagar ska du som kund hållas underrättad om orsaken till dröjsmålet.

7.3 Du som är konsument kan även få hjälp hos Konsumenternas Bank- och finansbyrå, Konsumenternas försäkringsbyrå eller vid den kommunala konsumentrådgivningen, se bankforsakring.konsumenternas.se.

7.4 Om det uppstår tvist har du möjlighet att få den prövad av Allmänna reklamationsnämnden om anmälan sker inom sex månader från den dag då Eterum sagt nej till ditt krav, se www.arn.se. Du har även möjlighet att få en tvist prövad av allmän domstol.

8. Inspelning av telefonsamtal

8.1 Telefonsamtal med bland annat kundtjänst, rådgivare och säljpersonal kan komma att spelas in. Det sker för att öka din säkerhet av vad som överenskommits.

9. Ångerrätt

9.1 Eterum tillämpar ångerrätt enligt lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Det innebär att du som kund har rätt att frånträda avtalet med oss om du meddelar detta inom 14 dagar från det att avtalet börjar gälla, varvid eventuell inbetalad avgift återbetalas. Då ångerrättsperioden har passerat är du bunden av avtalet.

9.2 Ångerrätten gäller enbart det inledande avtalet och inte de enskilda tjänster som fullgörs av Eterum på din begäran under avtalstiden för detta avtal. Någon ångerrätt föreligger inte heller för de enskilda avtal, tjänster, uttag, köp, betalningar, transaktioner, överföringar m.m. eller motsvarande som Eterum på din begäran fullgjort innan du utövar din ångerrätt.

9.3 Utövar du ångerrätten kan du komma att behöva betala för de tjänster som tillhandahållits innan ångerrätten utövades, dock endast med ett belopp som står i proportion till omfattningen av den tillhandahållna tjänsten.

10. Kontaktuppgifter

10.1 Eterum använder svenska som språk i kommunikationen med sina kunder. Kommunikationen sker med e-post, brev, telefon och webbplats.

10.2 Eterum AB, Renmarkstorget 5D, 903 26 Umeå.
Telefon 090-70 09 50, info@eterum.se, www.eterum.se.